

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI DARAT TANPA TIKET
(Studi Di PT Harapan Indah Transport)**

SKRIPSI

OLEH :

HILMA NADIRA

(218400131)



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 6/3/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)6/3/26

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI DARAT TANPA TIKET
(Studi Di PT Harapan Indah Transport)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di
Fakultas Hukum Universitas Medan Area**



**OLEH :
HILMA NADIRA
218400131**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna
Jasa Transportasi Darat Tanpa Tiket (Studi Di PT
Harapan Indah Transport)
Nama : Hilma Nadira
NPM : 218400131
Bidang : Hukum Keperdataan

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



(Sri Hidayani, S.H, M.Hum)

Diketahui,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area



(Dr. Muhammad Citra Ramamadhan, S.H, M.H)

iii

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapaun bagian-bagian tertentu yang saya kutip dari hasil penelitian orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya tulis ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lain sesuai peraturan yang berlaku, apabila di temukanya plagiat didalam skripsi saya.

Medan, 9 Agustus 2025



Hilma Nadira

NPM : 218400131

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hilma Nadira
NPM : 218400131
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI DARAT TANPA TIKET (STUDI DI PT HARAPAN INDAH TRANSPORT)** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 09 Agustus 2025

Yang Menyatakan



(Hilma Nadira)

v

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Hilma Nadira

Tempat/Tgl Lahir : Takengon, 12 Januari 2002

Alamat : Mupakat Jadi, Bener Meriah, Aceh

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

2. Data Orang Tua

Ayah : Sarifuddin

Ibu : Sri Murni

Anak Ke : 1 Dari 2 Bersaudara

3. Pendidikan

SD NEGERI WAQ PONDOK SAYUR : Lulus Tahun 2014

MTSN 2 BENER MERIAH : Lulus Tahun 2017

SMA NEGERI 1 BANDAR : Lulus Tahun 2020

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI DARAT TANPA TIKET

(Studi Di Pt Harapan Indah Transport)

OLEH :

HILMA NADIRA

NPM : 218400131

Penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi darat tanpa tiket resmi, dengan studi kasus pada PT Harapan Indah Transport. Fokus utama adalah bagaimana bentuk perlindungan diberikan kepada penumpang tanpa tiket, terutama dalam peristiwa kecelakaan, proses ganti rugi, serta penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi pustaka dan wawancara langsung di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 mengatur pentingnya tiket sebagai bukti perjanjian pengangkutan, PT Harapan Indah Transport tetap memberikan perlindungan kepada penumpang yang tidak memiliki tiket. Perlindungan mencakup pemberian santunan atau kompensasi atas kerugian penumpang. Proses penyelesaian ganti rugi umumnya dilakukan melalui musyawarah antara perusahaan, pihak asuransi, pemerintah setempat, dan pihak konsumen yang dirugikan. Selain itu, perusahaan juga mengedepankan pendekatan humanis dengan tetap menjamin keselamatan dan keamanan seluruh penumpang. Penelitian ini menegaskan pentingnya perlindungan hukum yang mengedepankan asas keadilan, keselamatan, dan kemanusiaan, serta menunjukkan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap seluruh konsumen, tanpa memandang status kepemilikan tiket.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Jasa Transportasi Darat, Tanpa Tiket.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS USING LAND TRANSPORTATION SERVICES WITHOUT TICKETS (Study At Pt Harapan Indah Transport)

**BY :
HILMA NADIRA
NPM: 218400131**

This study discusses the legal protection provided to consumers using land transportation services without official tickets, with a case study at PT Harapan Indah Transport. The main focus is on how protection is granted to unticketed passengers, particularly in the event of accidents, compensation processes, and dispute resolution between consumers and service providers. The method used is normative juridical with a descriptive qualitative approach through literature review and direct field interviews. The research findings indicate that although Law Number 22 of 2009 regulates the importance of tickets as evidence of a transportation agreement, PT Harapan Indah Transport still provides protection to passengers who do not possess tickets. This protection includes the provision of compensation or reimbursement for the passengers' losses. The compensation process is generally carried out through deliberation involving the company, insurance providers, local government, and the affected consumers. In addition, the company emphasizes a humanistic approach by continuing to ensure the safety and security of all passengers. This study affirms the importance of legal protection that upholds the principles of justice, safety, and humanity, while also demonstrating the company's social responsibility toward all consumers, regardless of their ticket ownership status.

Keywords: Consumer Protection, Land Transportation Services, Without Ticket.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena atas perkenanNya telah memberikan karunianya berupa Kesehatan dan kelapangan berpikir kepada penulis, sehingga tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat juga terselesaikan. Skripsi ini berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Darat Tanpa Tiket (Studi Di PT Harapan Indah Transport)”**.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Skripsi ini menggambarkan Perlindungan Hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi darat yang tidak memiliki tiket selama dalam perjalanan.

Secara khusus, penulis menghanturkan sembah sujud dan mengucapkan rasa terima-kasih tiada terhingga kepada kedua orang tua, Bapak Sarifuddin dan Ibu Sri Murni saya yang telah memberikan pandangan kepada penulis betapa pentingnya ilmu dalam kehidupan. Semoga kasih sayang dan Do'a mereka tetap menyertai penulis, dan yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi di jenjang Pendidikan di tingkat sarjana hukum dan semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-

besarnya kepada:

1. Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, atas kesempatan yang diberikan untuk dapat menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Bapak Muhammad Yusrizal Adi Syaputra, SH, MH, selaku Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area sekaligus sebagai ketua panitia dalam skripsi ini yang telah membantu penulis dalam memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Nanang Tomi Sitorus, SH, MH selaku Ketua Program Studi dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
6. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar SH,MH Selaku Kepala Bidang Pembelajaran dan Informasi Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai sekretaris panitia dalam skripsi ini yang telah membantu penulis dalam memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Shulhan Iqbal Nasution SH,MH Selaku Kepala Bidang Minat Bakat dan Inovasi Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

8. Ibu Dr. Montayana Meher SH, M.Kn Selaku Kepala Pusat Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
9. Bapak Riswan Munthe SH, MH Selaku Kepala Laboratorium dan Kepala Biro Bantuan Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
10. Ibu Sri Hidayani, SH, M.Hum, Selaku Pembimbing Penulis, yang telah memberikan nasihat, membimbing, memotivasi, serta telah banyak memberikan masukan terhadap skripsi ini.
11. Bapak Dr. Azwir Agus, SH, M.Hum Selaku Penguji dalam skripsi ini yang telah membantu penulis dalam memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan wawasan pengetahuan kepada penulis selama kuliah pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
13. Seluruh staff IT Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah banyak membantu dalam setiap proses perkuliahan hingga perskripsian.
14. PT Harapan Indah Transport Cabang Kota Medan sebagai tempat penelitian penulis, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada Ayah Sarifuddin dan Mamak Sri Murni, terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang tak pernah putus. Dalam setiap langkah yang saya tempuh, kehadiran dan dukungan kalian menjadi sumber kekuatan dan semangat yang tak ternilai. Pengorbanan, bimbingan, serta

ketulusan kalian dalam membesarkan dan mendidik saya telah memberikan dorongan besar untuk menyelesaikan setiap tahapan dalam penulisan skripsi ini. Segala cinta dan doa kalian adalah alasan utama saya dapat sampai pada titik ini.

16. Kepada teman-teman tercinta yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu terima kasih yang sebesar-besarnya, atas segala dukungan, semangat, dan kebersamaannya yang tak ternilai.

17. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2021 terkhusus kelas regular A1 Pagi Fakultas Hukum Universitas Medan Area, Terima kasih telah menjadi perjalanan yang menyenangkan selama perkuliahan .

Akhir kata, atas segala budi baik semua pihak kiranya mendapat lindungan Allah Swt dan semoga ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dapat berguna untuk kepentingan dan kemajuan Agama, Bangsa dan Negara.

Demikianlah penulis niatkan, semoga tulisan ilmiah penulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 20 Maret 2025

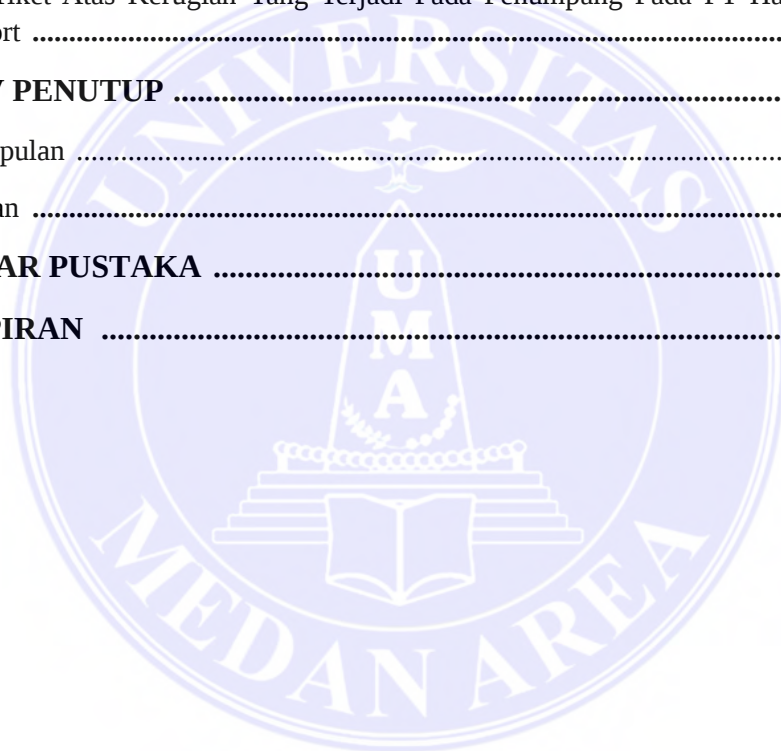
Penulis

Hilma Nadira

DAFTAR ISI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Keaslian Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum.....	16
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	16
2.1.2 Jenis- Jenis Perlindungan Hukum.....	17
2.2 Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	19
2.2.1 Pengertian Konsumen	19
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha	23
2.2.3 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	26
2.3 Tinjauan Umum Tentang Transportasi	28
2.3.1 Pengertian Transportasi	28
2.3.2 Jenis-Jenis Transportasi	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.1.1 Waktu Penelitian.....	34
3.1.2 Tempat Penelitian	34
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.2.1 Jenis Penelitian	35

3.2.2 Jenis Data	35
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2.4 Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Tanpa Tiket Yang Menggunakan Jasa Transportasi Darat Pada Saat Terjadi Kecelakaan Pada PT Harapan Indah Transport	38
4.2 Proses Penyelesaian Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Darat Pada PT Harapan Indah Transport.....	51
4.3 Penyelesaian Sengketa Antara Penyedia Jasa Dan Pengguna Jasa Transportasi Tanpa Tiket Atas Kerugian Yang Terjadi Pada Penumpang Pada PT Harapan Indah Transport	57
BAB V PENUTUP	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Di Indonesia, perlindungan hukum yang dimaksud senantiasa didasari oleh Pancasila sebagai landasan idiil, meski konsep perumusannya menggunakan pemikiran-pemikiran dunia barat yang penekanan konsepnya bertumpu pada perlindungan hak-hak asasi manusia.¹

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh

¹Krisnadi Nasution. "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Umum". *Jurnal Ilmu Hukum*. 2012. Vol. 8. No. 16. Hlm. 114

pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan.²

Pelaksanaan pengangkutan atau transportasi secara umum didalamnya terdapat dua subyek yaitu pengirim atau penumpang dan perusahaan pengangkut. Dalam hal ini 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.³

Fungsi pengangkutan ialah memindahkan barang atau orang lain dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud meningkatkan daya guna dan nilai.⁴ Adanya layanan transportasi yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memindahkan atau mengirimkan barang ke lokasi lain, akan memenuhi kebutuhan dasar serta menciptakan manfaat tempat (*place utility*) dan manfaat waktu (*time utility*).

a. Manfaat waktu (*place utility*)

Adalah kenaikan/tambahan nilai ekonomi atau nilai kegunaan dari suatu komoditi yang diciptakan dengan mengangkutnya dari suatu tempat/daerah, di mana barang tersebut mempunyai kegunaan yang lebih kecil ke tempat/daerah di mana barang tersebut mempunyai kegunaan yang lebih besar.

² Abdulkadir Muhammad. “*Hukum Pengangkutan Niaga*”. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2013. Hlm. 7

³ Sigit Sapto Nugroho, Hilman Syahril Haq. 2019. “*Hukum Pengangkutan Indonesia*”. Solo. Pustaka Iltizam. Hlm. 11

⁴ Efrida Gultom. 2009. “*Hukum Pengangkutan Laut*”. Jakarta. Literata Lintas Media. Hlm. 13

b. Manfaat waktu (*time utility*)

Transportasi akan menyebabkan terciptanya kesanggupan dari barang untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan menyediakan barang yang bersangkutan tidak hanya di mana mereka dibutuhkan, tetapi juga pada waktu yang tepat bilamana diperlukan.⁵

Pengangkutan dapat juga dikatakan sebagai perjanjian timbal balik dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan. Dalam melaksanakan pengangkutan para pihak antara pengangkut, pengirim dan penumpang, baik secara tertulis maupun tidak tertulis mengikatkan diri dalam suatu perjanjian timbal balik untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang.⁶

Pengangkutan ini dapat dijalankan apabila terdapat suatu perjanjian yaitu konsumen dengan pihak perusahaan angkutan. Dimana perjanjian bisa dilaksanakan apabila konsumen telah melakukan pembayar biaya angkutan kepada pihak pengangkutan dengan sejumlah uang yang sesuai dengan harga yang telah ditetapkan, dan konsumen selaku penumpang memperoleh bukti telah membayar dalam bentuk tiket, setelah itu perusahaan

⁵ Abdul Kadir. "Transportasi: Peran dan Dampaknya dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional". *Jurnal Perencanaan & Pengembangan Wilayah Wahana Hijau*. Vol. 1. No. 3. 2006. Hlm. 121-122

⁶ Marsidah. "Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Penumpang Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009". *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Palembang*. Vol. 16. No. 2. 2018. Hlm. 210

angkutan harus melaksanakan proses pengangkutan guna melakukan prestasinya.⁷

Mengingat penting dan strategisnya peran lalu lintas dan angkutan jalan yang menguasai hajat hidup orang banyak, maka kepentingan masyarakat umum sebagai pengguna jasa transportasi perlu mendapatkan prioritas dan pelayanan yang optimal baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi. Selain itu perlindungan hukum atas hak-hak masyarakat sebagai konsumen transportasi juga harus mendapatkan kepastian.

Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan merupakan salah satu instrumen untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas dan angkutan jalan dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah. ⁸ Tujuan terbentuknya Undang-Undang ini sebagaimana yang telah di amanatkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah sebagai berikut:

- a. Terwujudnya pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa
- b. Terwujudnya etika lalu lintas dan budaya bangsa
- c. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat

⁷Cut Balqis. “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Tanpa Tiket Apabila Terjadi Kecelakaan Atau Kerugian”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. Vol. 5. No. 4. 2021. Hlm. 874

⁸ Erren Mutiara Putri, Lita Tyesta Addy Lista Wardhani, Hendro Saptono. “Tugas Dan Fungsi Dinas Perhubungan Dalam Pengaturan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Di Kabupaten Pati. *Diponegoro Law Journal*. Vol 11. No 1. 2022. Hlm. 2

Masyarakat sebagai pengguna atau konsumen jasa transportasi keberadaannya dilindungi oleh hukum, perlindungan hukum bagi konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang- Undang ini bertujuan untuk memberikan rasa aman dan adil bagi konsumen serta melindungi konsumen dari kerugian yang diderita akibat transaksi barang dan jasa.

Tujuan perlindungan konsumen sebagaimana yang diamanatkan Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan,

dan keselamatan konsumen.

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.⁹

Di era globalisasi seperti sekarang ini khususnya di Indonesia padatnya penduduk diiringi semakin kompleknya kebutuhan dan berbagai aktifitas manusia dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, penelitian maupun *traveling* saja. Hal ini semakin berdampak pada kebutuhan akan sektor jasa transportasi baik darat, laut maupun udara.

Keadaan ini yang pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar moda transportasi baik darat, laut, dan udara di dalam eksistensi perusahaan bersaing memberikan layanan yang terbaik untuk memperoleh penumpang. Di Indonesia terdapat berbagai jenis alat transportasi seperti darat, laut dan udara. Transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi karena disamping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Berdasarkan kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, maka perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana

⁹ Suwardjoko Warpani. “*Merencanakan Sistem Perangkutan*”. ITB. Bandung. 2023. Hlm.31

transportasi darat seperti bus, *travel*, mobil angkutan umum, taksi ataupun kereta api.¹⁰

Salah satu sarana transportasi yang masih banyak digunakan masyarakat di Indonesia yakni bus, yang menawarkan berbagai alternatif jurusan dan tujuan yang berbeda-beda. Alasan pemilihan bus Karena harga tiket yang masih terjangkau jika dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya.

Semakin meningkatnya jumlah masyarakat yang menggunakan bus, semakin memperbanyak jumlah perusahaan bus antar kota, antar provinsi di berbagai kota. Wilayah yang sampai saat ini sebagian besar masyarakatnya masih menggunakan transportasi bus yakni Kota Medan. Kota Medan adalah ibu kota Provinsi Sumatera Utara, kota ini merupakan kota terbesar diluar pulau Jawa dan kota metropolitan terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Peran dan keberadaan bus di Kota Medan merupakan transportasi darat pilihan dan banyak peminatnya karena tarif yang terjangkau, rute yang luas, serta kemudahan akses bagi konsumen yang ingin bepergian antar kawasan dalam kota. Selain itu, bus juga menjadi solusi untuk mengurangi kemacetan dan memberikan alternatif bagi mereka yang tidak menggunakan kendaraan pribadi.¹¹

Minat masyarakat dalam penggunaan moda transportasi saat ini sedang berkembang pesat dikarenakan adanya jalan tol yang menyebabkan

¹⁰ Woro Mardikawati, Naili Farida. "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 2. No 1. 2013. Hlm. 64

¹¹ Ary Putra Iswanto, Willy Artha Wirawan. "Karakteristik Pengguna Moda Trnasportasi Kereta Api Dan Bus Madiun-Surabaya". *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*. Vol IV. No. 2. 2020. Hlm. 13

jarak tempuh waktu perjalanan semakin cepat dan tepat. Terdapat berbagai keunggulan dari moda transportasi bus salah satunya harga yang terjangkau untuk berbagai kalangan, nyaman, mudah ditemukan serta kapasitas angkut penumpang yang cukup besar.¹²

Perlindungan hukum bagi penumpang angkutan umum di darat telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009. Peraturan ini yang menjadi pedoman untuk melindungi kepentingan penumpang jika haknya ada yang dilanggar oleh penyedia jasa angkutan umum.

Dari beberapa pengaturan mengenai Angkutan penumpang termasuk Angkutan bus pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan, salah satu hal yang diatur adalah mengenai Pendataan dan Pemberian bukti perjanjian pengangkutan berupa tiket dari Penyedia jasa angkutan bus kepada Penumpang bus. Hal ini dapat kita lihat pada Pasal 167 angka (1) huruf a Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan yang berbunyi “Perusahaan Angkutan Umum orang wajib : a. Menyerahkan tiket Penumpang”. Kewajiban Perusahaan angkutan bus untuk memberikan tiket kepada Penumpang karena tiket tersebut memiliki beberapa kegunaan atau fungsi dalam kegiatan Pengangkutan penumpang. Fungsi tiket menurut Abdulkadir Muhammad adalah sebagai alat bukti bahwa seseorang dalam jasa pengangkutan memiliki hak dan juga berfungsi menunjukkan telah terjadinya perjanjian yang melibatkan pemilik tiket dengan pihak yang menyediakan jasa Angkutan.

¹² Ary Putra Iswanto, Nanda Ahda Imron, Handoko. “Studi Karakteristik Masyarakat Dalam menggunakan Moda Transportasi Bus Eksekutif Surabaya-Madiun”. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan*. Vol 8. No 2. 2021. Hlm. 127

Selain itu, tiket juga menjadi bukti bahwa telah adanya Perjanjian antara Penyedia jasa Angkutan bus dengan Pengguna jasa angkutan bus untuk menyelenggarakan kegiatan Pengangkutan penumpang. Apabila Konsumen telah melakukan pembayaran biasa angkutan kepada pihak Pengangkutan dengan nominal yang telah sesuai dengan harga yang telah ditetapkan maka perjanjian dapat dilaksanakan dan Penumpang selaku Konsumen akan menerima bukti telah membayar dalam bentuk tiket, setelah itu Perusahaan angkutan wajib untuk melaksanakan proses Pengangkutan sebagai bentuk prestasinya. Hal ini berkaitan dengan Teori Perjanjian yang secara jelas diatur dalam Pasal 1331 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) disebut bahwa Perjanjian adalah adanya tindakan antara beberapa orang untuk mengikatkan diri menjalankan suatu kesepakatan. Begitu pentingnya fungsi dari tiket tersebut membuat setiap Penyedia jasa angkutan bus wajib untuk memberikan tiket kepada setiap Penumpang yang menggunakan jasa angkutan bus.¹³

Perjalanan menggunakan bus antar kota sering kali menghadapi berbagai tantangan, karena tidak jarang terjadi kecelakaan, baik yang disebabkan oleh kelalaian supir maupun faktor lain yang tidak terduga. Keselamatan di jalan menjadi tanggung jawab bagi semua pihak maupun namun jika terjadi kecelakaan umumnya penumpang yang memiliki bukti berupa tiket pemakai jasa angkutan tersebut mendapatkan jaminan kecelakaan

¹³ Iga Wahyu Nugraha, Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Tanpa Tiket (Illegal) Dalam Pengangkutan Darat Di Indonesia, *Jurnal Ilmu Hukum : Karya Semaya*, Vol 2, No 1. 2014. Hlm 5.

yang dijamin oleh pemerintah. Berbeda halnya jika penumpang tersebut tidak memiliki bukti pemakaian jasa angkutan tersebut.¹⁴

Salah satu perusahaan yang menghadapi realitas ini adalah PT Harapan Indah Transport, sebuah perusahaan otobus yang beroperasi di wilayah Sumatera, terutama di Medan dan Banda Aceh. PT Harapan Indah Transport sebagai salah satu penyedia jasa transportasi darat, memiliki peran penting dalam menghubungkan berbagai armada bus yang melayani rute-rute antar kota, bermula dari perjalanan seorang pengusaha bernama Bapak Zaki, yang menjadi pemilik dan pendiri perusahaan ini. Pada awalnya, Bapak Zaki bersama dua rekannya memulai usaha di bidang transportasi dengan membeli empat unit bus dari PT PMTOH, sebuah perusahaan bus yang terkenal pada masa itu. Mereka pun sepakat untuk mendirikan sebuah usaha yang diberi nama CV Sanura, yang menandai langkah awal mereka dalam industri transportasi.

Namun, seiring berjalannya waktu, ketiga pendiri CV Sanura mengambil keputusan untuk berpisah dan menjalani usaha mereka secara terpisah. Meskipun demikian, Bapak Zaki tetap berkomitmen untuk melanjutkan usaha yang telah dirintisnya. Pada tahun 2013, beliau mendirikan sebuah perusahaan baru yang dinamakan PT Harapan Indah Transport, yang menjadi cikal bakal kesuksesan perusahaan ini hingga saat ini.

Dengan pendirian PT Harapan Indah Transport, Bapak Zaki berfokus untuk mengembangkan armada dan memperluas jaringan layanan

¹⁴Siti Nurbaiti. 2009. "Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api). Universitas Trisakti. Jakarta. Hlm.7

transportasi. Perusahaan ini pun berkembang pesat, dikenal karena komitmennya dalam menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan terpercaya. Seiring waktu, PT Harapan Indah Transport terus tumbuh, memperkenalkan inovasi-inovasi baru, serta menjalin kerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi di Indonesia.

Meskipun demikian layanan ini sudah diatur dengan prosedur dan regulasi yang berlaku, tidak jarang ditemukan konsumen yang menggunakan jasa transportasi tanpa memiliki tiket yang sah. Seperti ditemukan penumpang yang menaiki bus ditempat yang tidak seharusnya, seperti di pinggir jalan, tanpa melalui prosedur resmi pembelian tiket.

Masalah ini menimbulkan resiko hukum, terutama dalam situasi darurat seperti kecelakaan. Penumpang yang naik dipinggir jalan atau yang tidak memiliki tiket sah bisa jadi menghadapi kesulitan dalam memperoleh perlindungan hukum yang setara dengan penumpang yang memenuhi ketentuan resmi. Dalam hal kecelakaan, hak-hak mereka terhadap klaim asuransi, ganti rugi, dan pertanggung jawaban hukum Perusahaan angkutan sering kali di pertanyakan. Apakah penumpang yang tidak memiliki tiket berhak mendapatkan kompensasi dan perlindungan hukum yang sama dengan penumpang yang sudah mematuhi prosedur yang ada, atau apakah PT Harapan Indah memiliki dasar hukum untuk mengabaikan kewajiban kompensasi terhadap penumpang yang menaiki bus diluar prosedur resmi.

Berikut adalah table yang menyajikan data kecelakaan yang melibatkan armada Bus PT Harapan Indah Transport :

No	Tahun Kecelakaan	Lokasi Kecelakaan	Jumlah Penumpang	Luka-Luka	Meninggal Dunia
1.	2018	Langkat, Sumatera Utara	42 Orang	8 Korban	2 Korban
2.	2018	Perlak, Aceh Timur	43 Orang	5 Korban	2 Korban
3.	2019	Desa Gampong, Aceh Timur	41 Orang	3 Korban	0 Korban
4.	2021	Desa Julok, Aceh Timur	42 Orang	2 Korban	0 Korban
5.	2022	Desa Aramiyah, Aceh Timur	41 Orang	6 Korban	2 Korban

Sumber : PT Harapan Indah Transport

Kasus kecelakaan yang melibatkan penumpang tanpa tiket ini menjadi penting untuk dikaji secara mendalam. Disatu sisi, konsumen yang tidak menaati prosedur mungkin dianggap tidak berhak atas perlindungan hukum penuh. Namun sisi lain, mereka tetap merupakan korban yang harus mendapatkan perlindungan dalam kasus kecelakaan, mengingat faktor keselamatan penumpang adalah tanggung jawab bersama antara Perusahaan dan pengguna jasa transportasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis meneliti lebih lanjut dan memilih judul: **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Darat Tanpa Tiket (Studi Di PT Harapan Indah Transport)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun Permasalahan yang akan diteliti dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen tanpa tiket yang menggunakan jasa transportasi darat pada saat terjadi kecelakaan pada PT Harapan Indah Transport?
2. Bagaimana proses penyelesaian ganti kerugian terhadap konsumen pada pengguna jasa transportasi darat pada PT Harapan Indah Transport?
3. Bagaimana penyelesaian sengketa antara penyedia jasa dan pengguna jasa transportasi tanpa tiket atas kerugian yang terjadi pada penumpang pada PT Harapan Indah Transport?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen tanpa tiket yang menggunakan jasa transportasi darat pada saat terjadi kecelakaan pada PT Harapan Indah Transport
2. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian ganti kerugian terhadap konsumen pada pengguna jasa transportasi darat pada PT Harapan Indah Transport

3. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa antara penyedia jasa dan pengguna jasa transportasi tanpa tiket atas kerugian yang terjadi pada penumpang pada PT Harapan Indah Transport

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang peneliti lakukan ini antara lain:

1. Secara teoritis, tulisan ini diharapkan mampu untuk memberikan sumbangsih pemikiran dan ide khususnya pada program studi Hukum Perdata melalui penjelasan yang deskriptif untuk dapat dikembangkan pada penggunaan atau konsep lain.
2. Secara praktis, tulisan ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan masukan pada setiap instansi penerima manfaat dari penelitian ini yang terlibat dalam penulisan sebagai praktisi yang sesuai dengan cakupan bidang nya masing masing.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa berdasarkan informasi dan penelusuran kepustakaan dalam skripsi ataupun jurnal belum ada penelitian yang dilakukan dengan judul ini. Akan tetapi, ditemukan beberapa judul skripsi ataupun jurnal yang berhubungan dengan topik dalam skripsi ini antara lain:

1. Cut Balqis (2021), Universitas Syiah Kuala, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Tanpa Tiket Apabila Terjadi Kecelakaan Atau

Kerugian (Suatu Penelitian Pada Usaha Pengangkutan Umum Bus Antar Provinsi di Aceh)”.
UNIVERSITAS MEDAN AREA

2. Nyoman Gede Fajar Septiawan Putra, Desak Gd. Dwi Arini, Luh Putu Suryani (2020), Universitas Warmadewa, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat”.
3. Mirza (2005), Universitas Sriwijaya, “Perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan darat ditinjau dari undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen dan undang-undang No. 14 Tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan”.

Penelitian ini tentu tidak terlepas dari penelitian yang telah ada sebelumnya, akan tetapi apabila melihat focus dan locus maka terdapat beberapa perbedaan yang signifikan dengan penelitian yang sebelumnya, sebagaimana yang telah dipaparkan diatas. Selain membahas terkait perlindungan hukumnya, penelitian ini sendiri juga fokus dalam hal mengidentifikasi perbedaan dari bentuk ganti kerugian apabila terjadi kecelakaan bagi konsumen yang memiliki tiket resmi dan konsumen tanpa tiket. Selain itu, tempat penelitian ini juga akan dilakukan di PT Harapan Indah Transport yang beralamat di Jalan Sunggal, Nomor 125, Tanjung Rejo, Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu unsur yang dapat memperbaiki aspek penegakan hukum di suatu negara. Adanya perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan stabilitas dalam hal apapun termasuk di dalamnya dalam hal ekonomi dan hukum. Secara terminologi perlindungan hukum dapat dipisahkan menjadi dua kata yaitu perlindungan dan hukum. Perlindungan yang dapat disamakan dengan istilah proteksi merupakan suatu proses atau perbuatan memperlindungan. Sedangkan hukum adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.¹⁵ Perlindungan hukum sangat erat kaitannya dengan aspek keadilan oleh sebab itu, adanya perlindungan hukum merupakan salah satu sarana untuk menegakkan keadilan. Beberapa ahli hukum memberikan pendapatnya mengenai pengertian dari perlindungan hukum, antara lain sebagai berikut:

1. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan proteksi kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat dengan tujuan agar mereka dapat menikmati seluruh hak-hak asasi yang diberikan oleh hukum.

¹⁵Hilda Hilmiah Dimyati. 2014. *"Perlindungan Hukum Bagi Investor Dalam Pasar Modal"*. Jurnal Cita Hukum. Vol.1, No.2. Hlm. 342.

2. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum merupakan perlindungan atas harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Menurut Maria Theresia Geme, perlindungan hukum adalah Berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan memberlakukan hukum negara secara eksklusif dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak seseorang atau kelompok orang.
4. Menurut Salim HS, perlindungan hukum adalah upaya atau bentuk pelayanan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum serta hal-hal yang menjadi objek yang dilindungi.¹⁶
5. Menurut CST Kansil, perlindungan hukum merupakan berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.
6. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.¹⁷

2.1.2 Jenis- Jenis Perlindungan Hukum

Di Indonesia, Perlindungan hukum diwujudkan dalam kehadiran berbagai undang-undang dan peraturan. Bentuk perlindungan atau kategorinya beragam. Berikut beberapa jenis perlindungan hukum di Indonesia:

¹⁶Rina Yulianti. 2021. "*Perlindungan Hukum Bagi Hak Masyarakat Atas Sumber Daya Pesisir*". Surabaya. Scopindo Media Pustaka. Hlm. 12.

¹⁷Leni Dwi Nurmala. 2018. "*Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Pendidik*". *Gorontalo Law Review*. Vol.1, No.1. Hlm. 68.

1) Perlindungan Hukum Perdata

Perlindungan hukum perdata ialah suatu bentuk perlindungan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban antar kepentingan perseorangan yang satu dengan kepentingan perseorangan yang lain, agar tercipta rasa aman serta memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang di peroleh oleh hukum. Perlindungan Hukum Perdata Ini juga sebagai salah satu bentuk ataupun upaya dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Menurut H. F. A. Vollmar, hukum perdata adalah aturan atau norma yang memberikan pembatasan dan perlindungan pada kepentingan perseorangan di mana ada perbandingan yang tepat antara kepentingan orang yang satu dan yang lain dalam suatu masyarakat, terutama yang mengenai hubungan keluarga dan lalu lintas.¹⁸

2) Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang memuat asas-asas kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, hukum perlindungan konsumen juga menjadi salah satu aspek yang menciptakan rasa aman dan nyaman dalam kegiatan jual beli.

¹⁸ Winta Hayati, Muhammad Rum Lubis, Agus Armaini Ry, Khoimaini, Nusantara Tarigan Silangit, Joseph Partologi Sibarani. "Perlindungan Hukum Perdata Terhadap Simpanan Koperasi Siborbor Kecamatan Batang Angkola Jae". *Jurnal Pengabdian Masyarakat Hablum Minannas*. Vol.2. No. 1. 2013. Hlm. 39

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaanya dalam bermasyarakat. Penyedia produk konsumen bisa disebut dengan penjual dan pengguna produk konsumen tersebut bisa disebut dengan pembeli.

Ada juga yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. “Az. Nasution, berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.”.

Dengan demikian hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen itu dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan- peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.¹⁹

2.2 Tinjauan Umum Tentang Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen secara umum adalah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dengan maksud untuk memenuhi kebutuhannya, orang lain maupun makhluk hidup lain, untuk berbagai kepentingan tanpa memperdagangkannya kembali. Makna pengertian perlindungan konsumen ini sendiri ditujukan sebagai konsumen sebagai pemakai terakhir dari suatu produk barang dan jasa, bukan sebagai

¹⁹ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam. “ *Pentingnya Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli*”. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 3. No. 1. 2021. Hlm. 14-15.

konsumen yang menggunakan barang atau jasa tersebut dan kemudian mengolahnya menjadi produk yang lain, dan kemudian diperdagangkan untuk memperoleh keuntungan.²⁰

Istilah konsumen berasal Berasal dari kata *consumer* (Inggris,Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda), Secara harfiah dari arti *consumer* Adalah (lawan dari produsen) Setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia Yang memberi arti kata *consumer* Sebagai pemakai atau konsumen. Sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya. *Business english dictionary* menyebutkan *consumer* adalah *Person or company which buys and uses goods and service*.

Pengertian konsumen menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “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”. Pengertian dari rumusan konsumen tersebut adalah :

1. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa.

²⁰Sarah Selfina Kuahaty, Teng Berlianty , Theresia Louize Pesulima, Agustina Balik. “Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah”. *Aiwadthu Jurnal Pengabdian Hukum*. Vol. 1. No.2. 2021. Hlm. 65

2. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan pasal 1 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate costumer*).

3. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa, semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang.

4. Yang tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

5. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu untuk diperuntukkan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan.

6. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas yakni hanya konsumen akhir.²¹

Para ahli juga mengemukakan pengertian konsumen, yaitu sebagai berikut :

a) Menurut Philip Kotler

Konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi

b) Menurut Wira Suteja

Konsumen adalah orang yang menciptakan pandangan tentang perusahaan kita, tentang baik atau buruk pelayanan kita.

c) Menurut Az. Nasution

Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu.²²

Menurut Az. Nasution Menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

- a. Pemakai atau pengguna barang dan/ atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/ atau pelayanan jasa untuk dijual Kembali.
- b. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.²³

²¹ Zulham, S.Hi, M.Hum, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 15.

²² Celina Tri Siwi Kristiyanti. "Hukum Perlindungan Konsumen". Sinar Grafika. Jakarta. 2011. Hlm. 25

²³ Az. Nasution. "*Konsumen dan Hukum*". 2021. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan. Hlm.19

Menurut Kotler dan Armstrong jenis-jenis konsumen dapat dibedakan menjadi tiga diantaranya :

a. *Internal Costumer* (Konsumen Internal)

Internal Costumer adalah setiap orang yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk didalam perusahaan atau organisasi.

b. *Intermediate Costumer* (Konsumen Perantara)

Intermediate Costumer adalah mereka yang bertindak atau berperantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau konsumen eksternal, Konsumen perantara ini bukan sebagai pemakai terakhir.

c. *External Costumer* (Konsumen Eksternal)

External Costumer adalah pembeli atau pemakai akhir yang disebut sebagai konsumen yang nyata (*real costumer*).²⁴

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha

Istilah “Perlindungan konsumen” Berkaitan dengan perlindungan hukum oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun Materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar visi, melainkan terlebih lebih hak haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, dengan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

²⁴ Edwin Zusrony, S.E. M.M. M.Kom. “Perilaku Konsumen Di Era Modern”. 2021. Semarang. Yayasan Prima Agus Teknik. Hlm. 26-27

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi organisasi konsumen yang bergabung dalam dunia *The internasional organization of consumer Union (IOCU)*. *The internasional organization of consumer Union (IOCU)* atau yang memiliki arti Organisasi Serikat Konsumen Internasional adalah Organisasi yang didirikan pada tahun 1960 oleh lima organisasi konsumen dari Amerika Serikat, Eropa Barat, dan Australia. *The international organization of consumer Union (IOCU)* kemudian berganti nama menjadi *Consumers International (CI)*. Yang bertujuan untuk memberdayakan dan memperjuangkan hak-hak konsumen dunia. Menambahkan lagi beberapa hal, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
- 2) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan
- 5) Hak untuk mendapatkan Advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- 6) Hak Untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- 7) Hak Untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau Tidak sebagaimana mestinya
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam pasal 5, yakni :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁵

2.2.3 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Ditetapkan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen “Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan/ badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dalam penjelasannya bahwa Pelaku Usaha adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Koperasi, Importir, Pedagang, Distributor, dan lain-lain. Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai Hak Pelaku Usaha (Produsen), yang meliputi:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan
- 2) Hak mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik
- 3) Hak melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen

²⁵ Ibid. Hlm 30-41.

- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Pelaku Usaha (Produsen) diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, meliputi:

- 1) Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/ jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- 3) Melayani Konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 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 konsumen untuk menguji/ mencoba barang/ jasa tertentu serta memberi jaminan/garansi atas barang yang dibuat/ yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang diperdagangkan;

- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²⁶

2.3 Tinjauan Umum Tentang Transportasi

2.3.1 Pengertian Transportasi

Transportasi merupakan unsur terpenting dalam perkembangan suatu negara, di mana transportasi menjadi salah satu dasar bangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Di mana perkembangan transportasi akan mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di suatu daerah maupun negara.

Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuk keberlangsungan interaksi antar manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain. Aktivitas kehidupan sosial merupakan ciri keberadaan manusia sebagai masyarakat yang berkelompok, adanya kegiatan masyarakat tersebut memerlukan alat atau sarana penunjang yang memadai. Sarana Penunjang tersebut Antara lain layanan transportasi atau jaringan transportasi. Pengertian Transportasi menurut para ahli, yaitu :

1. Menurut Adisasmita (2011)

Transportasi adalah sarana penghubung atau menghubungkan antara daerah produksi dan pasar, atau dapat dikatakan mendekatkan daerah produksi pasar, atau seringkali dikatakan menjembatani produsen dengan konsumen. Peranan transportasi adalah sangat

²⁶ Wiwik Pratiwi. "Negara Hukum, Pemenuhan Perlindungan Konsumen Dan Ham (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)". *Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*. Vol 1. No. 1. Tahun 2020. Hlm. 32-33.

penting yaitu sebagai sarana penghubung, mendekatkan, dan menjembatani antara pihak-pihak yang saling membutuhkan.

2. Menurut Siregar (1995)

Banyaknya permintaan jasa transportasi adalah berasal dari Tambahnya kegiatan sektor sektor lain. Sesuai Sifatnya sebagai *derived demond* Maka perencanaan sektor transportasi selalu mengundang ketidakpastian.

3. Menurut Salim (1993)

Transportasi adalah ilmu yang mempunyai banyak kaitannya dengan ilmu ilmu lain seperti manajemen, pemasaran, pembangunan, ekonomi, undang-undang dan kebijaksanaan pemerintah. Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam negara atau bangsa yang bersangkutan. Oleh karena itu, sistem transportasi dibagi menjadi angkutan muatan dan manajemen sistem transportasi yang dipengaruhi oleh faktor ekstrim. Faktor ekstra yang mempengaruhi Transportasi antara lain undang-undang/ Aturan pemerintah, kebijaksanaan/ Pengaturan pihak pemerintah pusat dan daerah, dan pengaruh pemakai jasa (*demand*).

4. Menurut Miro (2005)

Tranportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan tujuan tertentu²⁷

²⁷ Siti Fatimah, 2019. "*Pengantar Transportasi*". Ponogoro. Myria Publisher.. Hlm 1-3

Suatu barang atau komoditi mempunyai nilai menurut tempat dan waktu, jika barang tersebut dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain. Dalam hal ini, dengan menggunakan transportasi dapat menciptakan suatu barang atau komoditi berguna menurut waktu dan tempat. Menurut Az Nasution transportasi terdapat dua kategori yaitu :

1. Pemindahan bahan-bahan dan hasil-hasil produksi dengan menggunakan alat angkut.
2. Mengangkut penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

Secara umum, penggolongan dasar moda transportasi di dasarkan pada lima unsur transportasi berikut yaitu:

- 1) Manusia, yang membutuhkan transportasi.
- 2) Barang, yang diperlukan manusia.
- 3) Kendaraan, sebagai sarana transportasi.
- 4) Jalan, sebagai prasarana transportasi.
- 5) Organisasi, sebagai pengelola transportasi.

Pada dasarnya, ke lima unsur di atas saling terkait untuk terlaksananya transportasi, yaitu terjaminnya penumpang atau barang yang diangkut akan sampai ke tempat tujuan dalam keadaan baik seperti pada saat awal diangkut. Dalam hal ini perlu diketahui terlebih dulu ciri penumpang dan barang, kondisi sarana dan konstruksi prasarana, serta pelaksanaan transportasi.

2.3.2 Jenis-Jenis Transportasi

Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Ada 3 jenis transportasi yaitu :

1. Transportasi Darat

Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Bentuk awal dari transportasi darat adalah menggunakan kuda, keledai atau bahkan manusia untuk membawa barang melewati jalan setapak. Seiring dengan berkembangnya perdagangan, jalan diratakan atau dilebarkan untuk mengakomodir aktivitas. Roda kemudian ditemukan. Transportasi darat ini terdiri atas:

1) Transportasi jalan raya

Pada transportasi jalan raya, alat transportasi yang digunakan berupa manusia, sepeda, sepeda motor, becak, bus, truk, dan kendaraan bermotor lainnya. Jalan yang digunakan berupa jalan setapak, jalan tanah, jalan kerikil dan jalan aspal. Tenaga penggerak yang digunakan adalah tenaga manusia, tenaga binatang, tenaga uap, BBM dan diesel.

2) Transportasi jalan rel (kereta api)

Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang

berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkai dengan kendaraan lainnya).

2. Transportasi Laut

Peran laut tak kalah penting sebagai sarana transportasi yang menghubungkan belahan bumi yang satu dengan belahan bumi lainnya. Transportasi lewat laut dengan alat angkut kapal laut menjadi transportasi utama karena dapat menjangkau daerah pedalaman dan menampung banyak orang / barang.

Laut sebagai sarana transportasi yang menghubungkan satu tempat dengan tempat yang lain menjadi sangat penting secara ekonomi dilihat dari perspektif perpindahan barang dan jasa dengan kapal sebagai alat pengangkut. Meskipun saat ini telah terdapat berbagai macam moda transportasi, transportasi lewat laut dengan alat angkut kapal laut masih menjadi primadona kegiatan jual-beli dan mempersingkat perpindahan orang dari satu tempat yang dituju.²⁸

3. Transportasi Udara

Pengertian pesawat udara di Indonesia menurut Undang-Undang No. 83 Tahun 1958 adalah setiap alat yang dapat memperoleh daya angkat dari udara., kemudian pada Undang-Undang No. 2 Tahun 1962, pesawat udara diartikan sebagai semua alat angkut yang dapat bergerak dari atas tanah atau air ke udara atau ke angkasa atau sebaliknya. Menurut Undang-Undang No. 15 Tahun 1992, pesawat udara adalah setiap alat yang dapat terbang di atmosfer karena daya angkat dari reaksi udara. Kemudian baru

²⁸ Rahmi Erwin, Fahririn. "Tanggung Jawab Negara Untuk Mencegah Terjadinya Kecelakaan Kapal Sebagai Sarana Transportasi Menurut Hukum Internasional Dan Hukum Indonesia". *Supremasi Jurnal Hukum*. Vol. 4. No. 2. 2019. Hlm. 178.

pada Undang-Undang Penerbangan No. 1 Tahun 2009, pengertian pesawat udara lebih mirip dengan menurut *Konvensi Chicago* 1944, yaitu “setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan”. Ketentuan internasional dalam *Konvensi Chicago* 1944 dan ketentuan nasional dalam Undang- Undang No. 1 Tahun 2009 secara umum adalah untuk pengaturan pesawat udara sipil.

Transportasi udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan bandar udara atau lebih. Sarana dalam transportasi udara adalah pesawat terbang dan prasarananya adalah bandar udara.²⁹

²⁹ Baiq Setiani. “Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara”. *Jurnal Ilmiah Widya*. Vol. 3. No. 2. 2015. Hlm. 104.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilaksanakan sekitar bulan Desember 2024 setelah dilakukan seminar prosal dan perbaikan *Outline*.

No	Kegiatan	BULAN																Keterangan				
		Mei 2024				Oktober 2024				Desember 2024				Januari 2025					Mei-Juli 2025			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																					
2.	Seminar Proposal																					
3.	Penelitian																					
4.	Penulisan dan Bimbingan Skripsi																					
5.	Seminar Hasil																					
6.	Sidang Meja Hijau																					

3.1.2 Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian ini yang dilakukan di PT Harapan Indah Transport di Jalan Sunggal No. 125, Tanjung Rejo, Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian hukum adalah yuridis normatif yaitu penelitian yang menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai norma dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan prinsip hukum, serta apakah tindakan seseorang sesuai dengan norma hukum atau prinsip hukum.³⁰

Sifat penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif responden) lebih ditonjolkan dan makna penelitian kualitatif. Landasan teori sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai lapangan.

3.2.2 Jenis Data

Ada tiga macam jenis data pada umumnya yang akan di jelaskan di bawah ini, penulis lebih memfokuskan pada data sekunder dalam melakukan analisis ini:

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat, seperti Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kitab Undang- Undang Hukum Perdata
- b. Bahan Hukum Sekunder, ialah bahan hukum sah yang memiliki kemampuan menopang penjabaran dari bahan hukum primer.

³⁰ Peter Mahmud Marzuki. 2017. "*Penelitian Hukum*". Jakarta. Kencana. Hlm.. 47

Tercatat sebagai hard copy proposisi ini, bahan baku hukum sekunder yakni buku terkait pengaturan, hasil-hasil penelitian serta karya ahli hukum, majalah regulasi, dan sebagainya.

- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang mampu memerintahkan atau menjelaskan dokumen hukum primer dan sekunder. Kamus, ensiklopedia, dan sumber-sumber terkait hukum tersier lainnya digunakan dalam penelitian skripsi ini.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk baiknya suatu karya ilmiah seharusnya didukung oleh data-data, demikian juga dengan penulisan skripsi ini penulis berusaha untuk memperoleh data-data mau pun bahan-bahan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini setidaknya dapat lebih dekat kepada golongan karya ilmiah yang baik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian ini adalah:

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*). Yaitu bahan-bahan kepustakaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang dikemukakan, hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap
2. Penelitian lapangan (*Field Research*) Penulis langsung melakukan penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara mewawancarai kepada Pimpinan cabang Pt Harapan Indah dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Darat Tanpa Tiket .

3.2.4 Analisis Data

Penelitian ini analisis data yang dilakukan secara kualitatif yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitis, kompleks dan rinci. Data kualitatif yang diperoleh secara sistematis dan kemudian substansinya dianalisis untuk memperoleh jawaban tentang pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini secara kualitatif untuk mendapatkan jawaban yang pasti dan hasil yang akurat. Sedangkan data-data berupa teori yang diperoleh dikelompokkan sesuai dengan sub bab pembahasan, selanjutnya dianalisis secara kualitatif sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang pokok permasalahan.

Selanjutnya data yang disusun di Analisa secara deskriptif analisis sehingga dapat diperoleh gambaran secara menyeluruh terhadap fakta dalam Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Darat Tanpa Tiket. Dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan dengan metode induktif sebagai jawaban dari permasalahan yang dirumuskan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

1. PT Harapan Indah Transport menunjukkan komitmen terhadap perlindungan hukum bagi seluruh penumpangnya, termasuk penumpang yang tidak memiliki tiket resmi. Meskipun secara normatif tiket merupakan syarat penting dalam perjanjian pengangkutan, perusahaan tetap memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama, dengan mengutamakan aspek keselamatan, kenyamanan, serta jaminan perlindungan selama perjalanan. Dalam situasi terjadinya kecelakaan, perusahaan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang, baik dalam bentuk santunan, kompensasi, maupun perlindungan asuransi, tanpa membedakan status kepemilikan tiket. Selain itu, PT Harapan Indah Transport juga menjamin keamanan barang bawaan penumpang, dengan ketentuan bahwa barang tersebut telah diberi label resmi perusahaan sebagai bukti administratif. Praktik ini dilakukan sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, guna memastikan bahwa setiap penumpang tetap memperoleh hak-haknya secara adil dan setara.
2. Proses ganti kerugian di PT Harapan Indah Transport dilakukan melalui koordinasi antara perusahaan, pihak asuransi, dan aparat desa. Penyelesaian dimulai dengan kunjungan ke rumah korban, dilanjutkan dengan kesepakatan damai dan pencairan kompensasi dalam 4–5 hari. Prosedur ini mengikuti ketentuan Undang-Undang No. 33 Tahun 1964,

dengan besaran santunan yang ditentukan sesuai jenis kerugian. Proses ini dirancang untuk melindungi hak penumpang serta menyelesaikan sengketa secara cepat dan adil.

3. PT Harapan Indah Transport menyelesaikan sengketa dengan penumpang tanpa tiket melalui pendekatan non-litigasi atau musyawarah. Meskipun penumpang tidak memiliki tiket, perusahaan tetap memberikan tanggung jawab dan kompensasi sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian dilakukan bersama keluarga korban dan aparat desa untuk mencapai solusi damai, menjaga hubungan baik, serta menghindari jalur hukum. Proses musyawarah ini, yang melibatkan pihak ketiga yang netral, telah terbukti efektif dalam menjaga hubungan baik dan meminimalkan perselisihan lebih lanjut. Semua masalah diselesaikan secara kooperatif tanpa perlu melibatkan pengadilan, dengan mengutamakan komunikasi yang baik dan solusi yang adil bagi semua pihak. Perusahaan berkomitmen untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan menyelesaikan sengketa secara efisien dan memuaskan.

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar PT Harapan Indah Transport memperkuat sistem dan prosedur dalam memastikan seluruh penumpang, baik yang memiliki tiket resmi maupun yang tidak, memperoleh perlindungan hukum yang setara. Untuk mendukung perlindungan konsumen dan peningkatan kualitas layanan, PT Harapan Indah Transport disarankan memiliki aplikasi atau situs web resmi yang

tidak hanya berfungsi sebagai platform informasi dan pemesanan tiket, tetapi juga sebagai sarana edukasi mengenai pentingnya kepemilikan tiket resmi dalam setiap perjalanan. Melalui aplikasi atau situs web tersebut, penumpang juga dapat memberikan penilaian terhadap layanan selama perjalanan serta menyampaikan masukan dan keluhan secara langsung kepada perusahaan. Hal ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan mutu layanan dan memperkuat perlindungan hukum bagi seluruh pengguna jasa transportasi, baik yang menggunakan tiket maupun yang belum memahami pentingnya prosedur tersebut. Dengan demikian, PT Harapan Indah Transport dapat lebih efektif memberikan perlindungan hukum, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan meminimalkan potensi risiko yang dapat terjadi akibat ketidakpastian status tiket penumpang.

2. Berdasarkan hasil penelitian ini, Prosedur atau alur penyelesaian sengketa yang telah diterapkan oleh PT Harapan Indah Transport sudah berjalan dengan baik, sistematis, dan teliti. Namun, demi meningkatkan kepastian hukum serta keseragaman dalam pelaksanaan, disarankan agar perusahaan menetapkan standar baku terkait pemberian kompensasi atau ganti kerugian. Standar ini dapat mencakup besaran nominal, kriteria, serta mekanisme pemberian kompensasi bagi setiap jenis kerugian yang terjadi, sehingga proses penyelesaian sengketa dapat dilaksanakan secara konsisten, transparan, dan adil bagi semua pihak.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini, PT Harapan Indah lebih mengutamakan penyelesaian masalah melalui musyawarah untuk mencapai kesepakatan

bersama dengan penumpang. Namun, akan lebih baik jika PT Harapan Indah juga bekerja sama dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai alternatif penyelesaian sengketa, sehingga dapat menjadi solusi yang efektif. Selain itu, perusahaan sebaiknya memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur hukum yang ada kepada konsumen apabila musyawarah tidak membuahkan hasil. Dengan demikian, hubungan antara perusahaan dan penumpang dapat tetap terjaga dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdulkadir Muhammad. (2020). *“Hukum Pengangkutan Niaga”*. Citra Aditya Bakti. Bandung
- Az. Nasution. (2021). *“Konsumen dan Hukum”* . Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Efrida Gultom. (2009). *“Hukum Pengangkutan Laut”*. Literata Lintas Media. Jakarta
- Edwin Zusrony. (2021). *“Perilaku Konsumen Di Era Modern”*. Yayasan Prima Agus Teknik. Semarang.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2011). *“Hukum Perlindungan Konsumen”*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Rina Yulianti. (2021). *“Perlindungan Hukum Bagi Hak Masyarakat Atas Sumber Daya Pesisir”*. Scopindo Media Pustaka. Surabaya
- Sigit Sapto Nugroho, Hilman Syahrial Haq. (2019). *“Hukum Pengangkutan Indonesia”*. Pustaka Iltizam. Solo
- Soedjono Dirdjosisworo. *“Hukum Perdata”*. (2017). Edisi Revisi, Rineka Cipta.. Jakarta.
- Suwardjoko Warpani. (2023). *“Merencanakan Sistem Perangkutan”*. ITB. Bandung.
- Siti Fatimah, (2019). *“Pengantar Transportasi”*. Myria Publisher. Ponogoro
- Siti Nurbaiti. (2009). *“Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api)”*. Universitas Trisakti. Jakarta
- Peter Mahmud Marzuki. (2017). *“Penelitian Hukum”*. Kencana. Jakarta.

Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

C. JURNAL

Abdul Kadir. (2006). “Transportasi: Peran dan Dampaknya dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional”. *Jurnal Perencanaan & Pengembangan Wilayah Wahana Hijau*. Vol. 1. No. 3.

Ary Putra Iswanto, Willy Artha Wirawan. (2020). “Karakteristik Pengguna Moda Transportasi Kereta Api Dan Bus Madiun-Surabaya”. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*. Vol IV. No. 2.

Ary Putra Iswanto, Nanda Ahda Imron, Handoko. (2021) “Studi Karakteristik Masyarakat Dalam menggunakan Moda Transportasi Bus Eksekutif Surabaya-Madiun”. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan*. Vol 8. No 2.

Baiq Setiani. (2015). “Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara”. *Jurnal Ilmiah Widya*. Vol. 3. No. 2.

Cut Balqis. (2021). “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Tanpa Tiket Apabila Terjadi Kecelakaan Atau Kerugian”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. Vol. 5. No. 4.

- Cahya Palasari, Ni Putu Rai Yulianti. (2022) “Penyelesaian Sengketa Secara Damai Dalam Perspektif Hukum Internasional”. *Jurnal Komunikasi Hukum*. Vol 8. No 2.
- Erren Mutiara Putri, Lita Tyesta Addy Lista Wardhani, Hendro Saptono. (2022). “Tugas Dan Fungsi Dinas Perhubungan Dalam Pengaturan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Di Kabupaten Pati. *Diponegoro Law Journal*. Vol 11. No 1.
- Ida Bagus Ananta Kusuma, Nyoman Sukandia, Nyoman Utama. (2024) “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan”. *Jurnal Analogi Hukum*. Volume 6, Issue 1.
- Iga Wahyu Nugraha. (2014). Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Tanpa Tiket (Illegal) Dalam Pengangkutan Darat Di Indonesia, *Jurnal Ilmu Hukum : Karya Semaya*, Vol 2, No 1.
- Krisnadi Nasution. (2012). “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Umum”. *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 8. No. 16.
- Leni Dwi Nurmala. (2018). “Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Pendidik”. *Gorontalo Law Review*. Vol.1, No.1.
- Marsidah. (2018). “Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Penumpang Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009”. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Palembang*. Vol. 16. No. 2.
- Nyoman Gede Fajar Septiawan Putra, Desak Gd. Dwi Arini, Luh Putu Suryani (2020). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

- Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat”. *Jurnal Interpretasi Hukum*. Vol. 1, No. 1.
- Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam. (2021). “ Pentingnya Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli”. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 3. No. 1.
- Rabiah Z. Harahap (2016) “Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen”. *De Lega Lata*. Volume I, Nomor 1.
- Rahmi Erwin, Fahririn. (2019). “Tanggung Jawab Negara Untuk Mencegah Terjadinya Kecelakaan Kapal Sebagai Sarana Transportasi Menurut Hukum Internasional Dan Hukum Indonesia”. *Supremasi Jurnal Hukum*. Vol. 4. No. 2.
- Sarah Selfina Kuahaty, Teng Berlianty Theresia Louize Pesulima, Agustina Balik (2021). “Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah”. *Aiwadthu Jurnal Pengabdian Hukum*. Vol. 1. No.2.
- Wahyu Simon Tampubolon (2016). “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Ilmiah “Advokasi”* Vol. 04. No. 01.
- Wiwik Pratiwi. (2020). “Negara Hukum, Pemenuhan Perlindungan Konsumen Dan Ham (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”. *Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*. Vol 1. No. 1.

Winta Hayati, Muhammmad Rum Lubis, Agus Armaini Ry, Khoimaini, Nusantara Tarigan Silangit, Joseph Partologi Sibarani (2013). “Perlindungan Hukum Perdata Terhadap Simpanan Koperasi Siborbor Kecamatan Batang Angkola Jae”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Hablum Minannas*. Vol.2. No. 1.

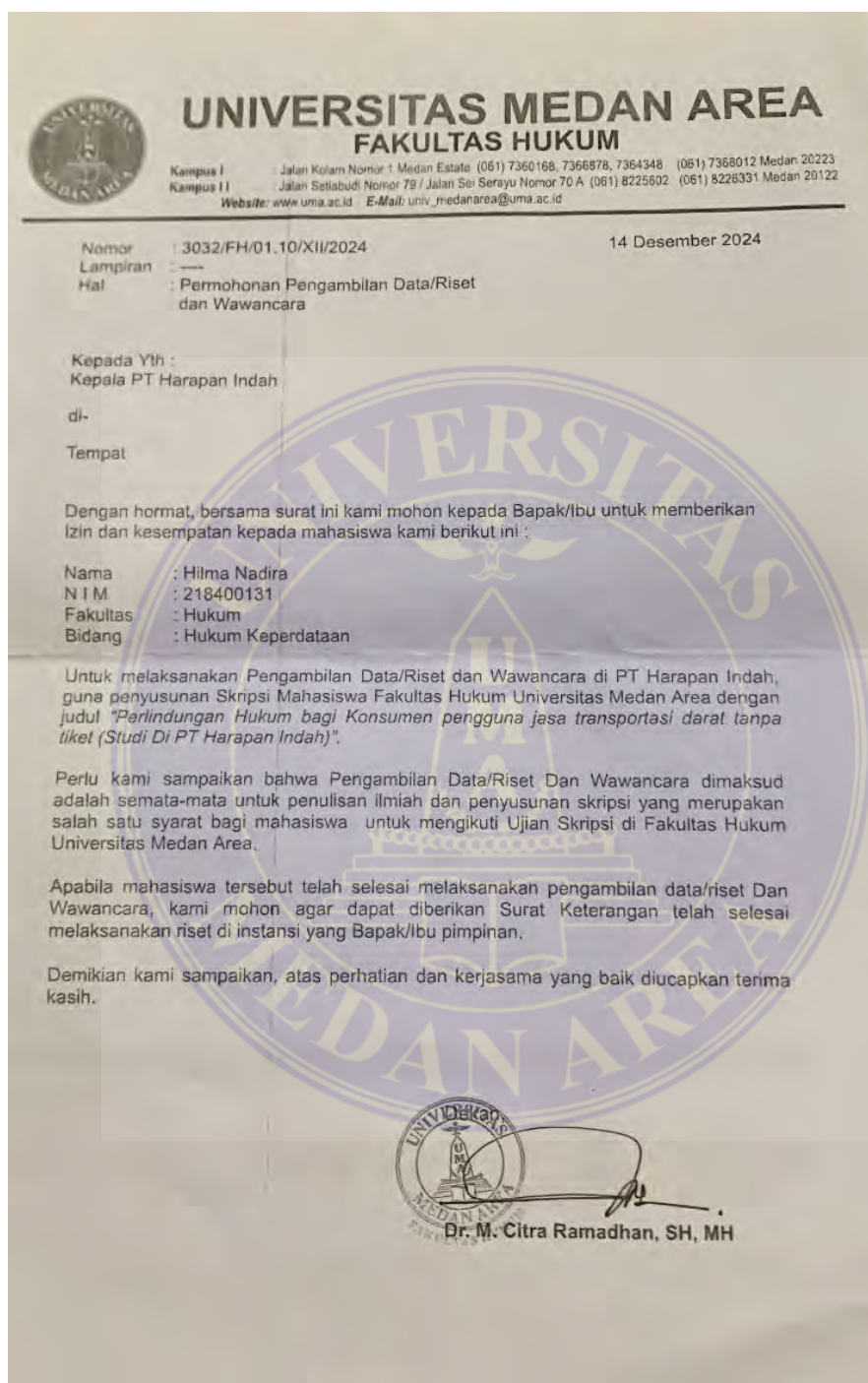
Woro Mardikawati, Naili Farida (2013). “Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 2. No 1.

D. WAWANCARA

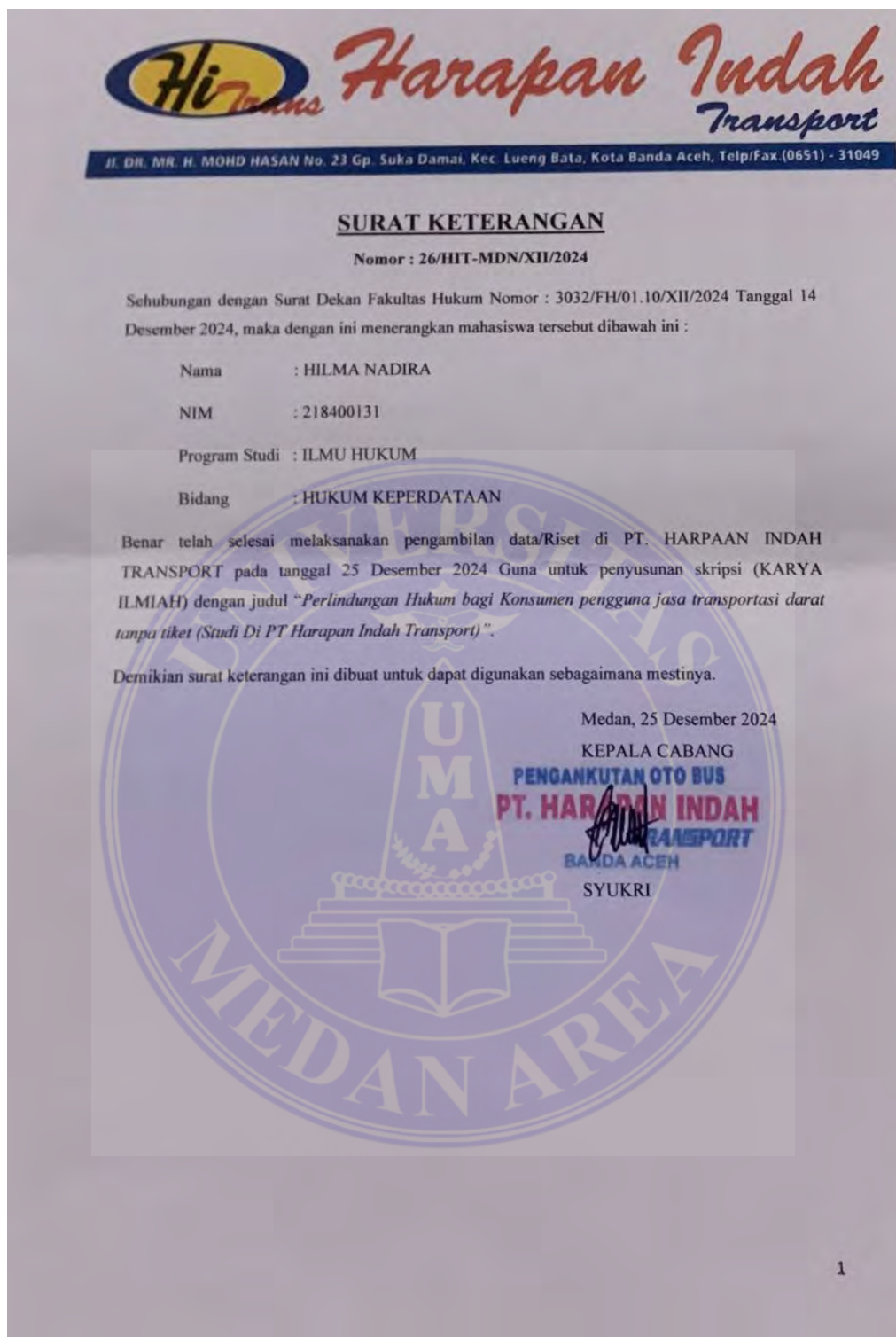
Berdasarkan Hasil Wawancara Bersama Bapak Syukri Pimpinan Cabang PT Harapan Indah Transport Kota Medan Pada hari Rabu, 25 Desember 2024 Pada pukul 14.26 WIB.

LAMPIRAN

Dokumen Penelitian



Gambar 1 : Surat Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PT Harapan Indah Transport Cabang Kota Medan



Gambar 2 : Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Riset di PT Harapan Indah Transport Cabang Kota Medan

PT. Harapan Indah **TIKET PENUMPANG**

BERANGKAT : NAMA : Hilma Nadira

Dari :	Ke :	Tanggal	Jam Berangkat	Bus No.	No. Tempat Duduk	Bagasi
Medan	Bn	27/2/20	W.I.B.	BL7991	4B	

Orang	Rp.
Barang	Rp.
Jumlah	Rp. 300.000
Panjar	Rp.
Sisa	Rp.

Loket :
dto.

N.B. : Asuransi penumpang dilindungi oleh P.T. Jasa Raharja
(Berdasarkan U.U. No. 33/1964)

Gambar 3 : Tiket Penumpang PT Harapan Indah Transport Cabang Kota Medan



Gambar 4 : : Foto pada saat melakukan wawancara Bersama Bapak Syukri
(Kepala Cabang PT Harapan Indah Transport Kota Medan)



Gambar 5 : Foto pada saat selesai melakukan wawancara Bersama Bapak Syukri
(Kepala Cabang PT Harapan Indah Transport Kota Medan)

Pertanyaan Wawancara Di Pt Harapan Indah Transport Cabang Kota

Medan

- 1) Bagaimana Sejarah berdirinya PT Harapan Indah?
- 2) Bagaimana aturan hukum dalam Perusahaan PT Harapan Indah?
- 3) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen tanpa tiket di PT Harapan Indah?
- 4) Bagaimana pertanggung jawaban Perusahaan PT Harapan Indah jika terjadi kecelakaan?
- 5) Bagaimana penyelesaian sengketa atau permasalahan diselesaikan melalui litigasi atau nonlitigasi?
- 6) Bagaimana proses penyelesaian ganti kerugian jika terjadi kecelakaan?
- 7) Bagaimana prosedur pembelian tiket kepada konsumen dengan pembeli di tengah jalan?