

**TINJAUAN YURIDIS MENGENAI HAK KONSUMEN
ATAS KENYAMANAN DAN KESELAMATAN
DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM
TRANS METRO DELI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

T AQSHAL FAHRISYAH
NPM.1906200321



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ula mungsi bua fi ager dastuikan
suna dan tanganya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/201
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fahum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : T. AQSHAL FAHRISYAH
NPM : 1906200321
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN YURIDIS MENGENAI HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN DAN KESELAMATAN DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM TRANS METRO DELI
PEMBIMBING : Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
14/06/2023	PENGABJIAN JUDUL SKRIPSI	
30/06/2023	BIMBINGAN PROPOSAL	
04/07/2023	REVISI PROPOSAL	
09/07/2023	REVISI PROPOSAL	
04/08/2023	ACL SEMINAR PROPOSAL	
17/08/2023	BIMBINGAN SKRIPSI	
26/08/2023	BIMBINGAN SKRIPSI	
15/09/2023	REVISI PENULISAN SKRIPSI	
25/10/2023	ACL SKRIPSI	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H.)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila memakai surat ini agar disebutkan
nama dan langganannya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fahum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : T. AQSHAL FAHRISYAH
NPM : 1906200321
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
**JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN YURIDIS MENGENAI HAK KONSUMEN ATAS
KENYAMANAN DAN KESELAMATAN DALAM
MENGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM TRANS
METRO DELI**

**DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI
Medan, 26 September 2023
DOSEN PEMBIMBING**

Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H.
NIDN: 0128077201



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/company/umsu) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : T. AQSHAL FAHRISYAH
NPM : 1906200321
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN YURIDIS MENGENAI HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN DAN KESELAMATAN DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM TRANS METRO DELI

PENDAFTARAN : 29 SEPTEMBER 2023

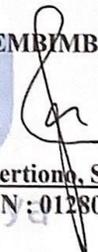
Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

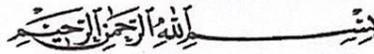
Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM


Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN : 0122087502

PEMBIMBING


Dr. R. Juli Moertiono, SH., MKn., M.H
NIDN : 0128077201

Unggul | Cerdas | Terpercaya



**BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI
SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM
STRATA I**

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 05 Oktober 2023, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : T. AQSHAL FAHRISYAH
NPM : 1906200321
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN YURIDIS MENGENAI HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN DAN KESELAMATAN DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM TRANS METRO DELI

Dinyatakan : (A-) Lulus Yudisium dengan predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah Lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bagian Hukum Perdata.

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.

NIDN: 0122087502

Sekretaris

Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H

NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. Atikah Rahmi S.H., M.H.
2. Dr. Masitah Pohan, S.H., M.Hum
3. Dr. R.Juli Moertiono, SH., MKn., M.H

1.

2.

3.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Esa mampunyo sukun inyo buktikan
konan dan langgihan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/company/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UCumsumedan)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : T. AQSHAL FAHRISYAH
NPM : 1906200321
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Mengenai Hak Konsumen Atas
Kenyamanan dan Keselamatan Dalam Menggunakan
Transportasi Umum Trans Metro Deli

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, September 2023

Saya yang menyatakan



T. AQSHAL FAHRISYAH
NPM. 1906200321

TINJAUAN YURIDIS MENGENAI HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN DAN KESELAMATAN DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM TRANS METRO DELI

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Tinjauan Yuridis Mengenai Hak Konsumen Atas Kenyamanan Dan Keselamatan Dalam Menggunakan Transportasi Umum Trans Metro Deli”. Sumatera utara terkhususnya kota medan merupakan salah satu kota metropolitan yang konektivitas antar wilayahnya dapat diakses dengan mudah. Mobilitas yang tinggi dan buruknya pelayanan transportasi umum membuat masyarakat cenderung lebih menggunakan kendaraan pribadi, hal ini yang merupakan penyebab dari kemacetan yang terjadi di Kota Medan. Transportasi umum seharusnya bisa menjadi salah satu jalan keluar dari kemacetan lalu lintas.

Perlindungan konsumen adalah upaya untuk melindungi dan memastikan hak-hak konsumen dalam bertransaksi atau menggunakan produk dan jasa. Konsumen adalah siapa pun yang membeli atau menggunakan barang, jasa, atau fasilitas yang disediakan oleh pelaku usaha.

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur oleh Undang -Undang Nomor 8 Tahun 1999. UU ini berlaku untuk seluruh wilayah Indonesia dan mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.

Kata Kunci: Hukum, Konsumen, Transportasi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran ALLAH SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap Mahasiswa/I yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul **TINJAUAN YURIDIS MENGENAI HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN DAN KESELAMATAN DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM TRANS METRO DELI.**

Secara khusus dengan rasa hormat ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya dari penulis kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Teuku Raden Syah dan ibunda yang sangat saya cintai Nurul Fahmi yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang yang tiada henti, memberikan doa restunya serta dorongan semangat dalam belajar, yang telah tulus memberikan semangat, motivasi bantuan materil dan moril hingga selesainya skripsi ini.

Kemudian perkenankanlah diucapkan terimakasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas

kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H dan wakil Dekan III Ibu Atika Rahmi, S.H., M.H.

Terima kasih yang tidak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak Dr. R. Juli Moertiono, SH., MKn., M.H. selaku pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tak terlupakan juga disampaikan terima kasih kepada kekasih saya Mayang Pranita, S.K.M, yang telah membantu dan memberikan sejuta cinta kepada saya dan seluruh teman-teman yang telah memberikan saran, serta semangat sehingga skripsi ini selesai. Atas semua kebaikannya, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.

Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terima kasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh

Medan, 14 September 2023
Hormat Penulis,

T. Aqshal Fahrisyah

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
1. Rumusan Masalah.....	7
2. Faedah Penelitian	7
B. Tujuan Penelitian	8
C. Definisi Operasional	8
D. Keaslian Penelitian	10
E. Metode Penelitian	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	11
2. Sifat Penelitian.....	12
3. Sumber Data	12
4. Alat Pengumpulan Data.....	14
5. Analisis Data.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Tinjauan Yuridis	15
B. Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
C. Dasar Perlindungan Konsumen	18
D. Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen di Tinjau Dari Hukum Perdata	19

E. Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen di Tinjau Dari Hukum Perdata	19
F. Hukum Perdata Terkait Perlindungan Konsumen	39
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Penerapan Peraturan Untuk Melindungi Hak Konsumen Atas Kenyamanan dan Keselamatan dalam Menggunakan Transportasi Umum.....	43
B. Pelaksanaan Wawancara Terhadap Konsumen Terkait Keselamatan dan Kenyaman Saat Menggunakan Bus Trans Metro Deli	46
C. Peran Bus Trans Metro Deli di Kota Medan	63
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di Indonesia Transportasi umum merupakan alat angkut penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau pembayaran. Definisi lainnya dari transportasi umum (juga dikenal sebagai transportasi massal) adalah system transportasi yang bertujuan untuk memindahkan sejumlah besar penumpang ketujuan yang berbeda. Dalam hal ini, angkutan umum memegang peranan penting dalam menunjang perekonomian kota metropolitan.¹

Kota Medan merupakan kota terbesar ke 3 di Indonesia dengan jumlah penduduk 2.460.858 jiwa menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2022 maka dari itu tidak jarang kota ini mengalami kendala yang sulit dalam bidang transportasi, di mana masyarakat setiap harinya melakukan perpindahan dari suatu tempat menuju tempat lain untuk itu diperlukan adanya transportasi umum yang efektif untuk semua kalangan masyarakat di Kota Medan, cara memecahkan permasalahan tersebut salah satunya dengan meningkatkan sarana dan prasarana transportasi umum adapun transportasi umum yang telah beroperasi di Kota Medan salah satunya bus Trans Metro Deli.²

Penggunaan transportasi pribadi di Kota Medan perlu dikurangi untuk mengatasi masalah kemacetan, salah satunya dengan menggunakan transportasi umum dalam melakukan perjalanan. Ada berbagai macam jenis transportasi

¹ Dewa Dwi Putra, "Peningkatan mutu transportasi umum demi kenyamanan dan keamanan pengguna". 2023, hal. 1

² Siti Rahma, "Penyedia transportasi umum masa depan di Kota Semarang" 2014 hal 155

umum di kota medan, Pemilihan transportasi umum dapat dipengaruhi oleh beberapa kriteria, yaitu kriteria aman, nyaman, biaya, waktu, dan kemudahan.³

Pada november 2020, kementerian perhubungan meluncurkan layanan teman bus di kota medan, yaitu moda transportasi umum bus rapid transit (brt) yang operasional nya akan mencakup wilayah terminal pinang baris, kecamatan medan belawan, lapangan merdeka dan kecamatan medan tembung. layanan teman bus di kota medan ini bernama bus TRANS METRO DELI, hanya dalam waktu 1 bulan setelah peluncuran trans metro deli telah mengangkut lebih dari 80.000 penumpang, hal ini menunjukkan animo masyarakat kota medan untuk menjajal sarana transportasi massal yang baru tersebut.⁴

Transportasi umum merupakan jenis angkutan publik yang digunakan bersama-sama orang ramai. Transportasi umum di Indonesia sangat beragam , Dengan keberagaman transportasi umum ini, seharusnya dapat mengurangi presentase macet yang menjadi momok di beberapa daerah di Indonesia. Namun sayangnya, masih banyak masyarakat yang lebih memilih moda transportasi pribadi. hal apa saja yang sekiranya membuat masyarakat enggan menggunakan moda transportasi umum dan lebih memilih moda transportasi pribadi. Serta faktor apa saja yang dapat meningkatkan mutu transportasi umum demi kenyamanan dan keamanan konsumen, dalam penentuan metode penelitian

³Rico kwanto, "*analisis pemilihan moda transportasi umum antara transportasi umum konvensional dan transportasi umum online di kota Palembang*" 2016 hal 1

⁴Aulia Malik Affif, "*pengaruh desain fasilitas halte terhadap kepuasan pengguna bus trans metro deli*" 2021 hal 138

membuat penulis tertarik dan memilih menggunakan metode kualitatif deskripsi dengan teknik pengumpulan data studi kasus⁵

Transportasi adalah hal yang sangat di butuhkan dalam kegiatan manusia sehari-hari. Pada zaman dahulu manusia masih menggunakan transportasi yang sederhana dan menggunakan gerobak yang di tarik dengan hewan, dan juga menggunakan perahu yang sederhana.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang pesat seperti yang sekarang ini, sudah menggunakan kendaraan bermotor dan mesin yang canggih dan juga mempunyai kapasitas angkut yang banyak dan jarak tempuh yang sangat jauh baik transportasi darat, laut, maupun udara. Transportasi merupakan urat nadi pembangunan Nasional.

Oleh karna itu jasa transportasi harus cukup tersedia secara merata dan terjangkau sehingga dapat di gunakan oleh seluruh masyarakat. Menurut (Bambang, 2012:93) “Pembangunan infrastruktur salah satu poin vital dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi suatu Negara, yang dimana transportasi sebagai wadah untuk mengantarkan arus barang dan jasa ke berbagai wilayah”.

Transportasi menciptakan dan meningkatkan tingkat aksesibilitas (*degree of accessibility*), dari potensi-potensi sumber alam dan luas pasar. Sumber alam yang semua tidak termanfaatkan akan terjangkau dan dapat diolah. Transportasi juga menjangkau pasar dapat tercipta sekaligus, pasar internal (lebih banyak yang bisa dijual dalam batas luas pasar yang sama) dan pasar eksternal (terbukanya pasar yang baru di lokasi yang lain).

⁵Dewa Dwi Putra, “*peningkatan mutu transportasi umum demi kenyamanan dan keamanan pengguna*”2023 hal 1

Menurut (Ofyar Z Tamin 1997:463) “Masalah transportasi atau perhubungan merupakan masalah yang selalu dihadapi oleh negara-negara yang telah maju (*developed*) dan juga oleh negara-negara yang sedang berkembang (*developing*) seperti Indonesia baik di bidang transportasi perkotaan (*urban*) maupun transportasi antar kota (*regional*)”.

Terciptanya suatu sistem transportasi atau perhubungan yang menjamin pergerakan manusia dan/atau barang secara lancar, aman, cepat, murah dan nyaman merupakan tujuan pembangunan di sektor perhubungan (transportasi).

Menurut (Haryono, 2010:1) “Transportasi merupakan suatu unsur yang sangat berpengaruh dalam roda perekonomian. Semua aspek kehidupan bangsa tergantung pada sektor yang satu ini, yang berfungsi sebagai pendorong, penunjang dan penggerak pertumbuhan perekonomian. Oleh karena itu, peran dari transportasi ini sangatlah penting dalam kehidupan sehari-hari”.

Transportasi darat yang paling banyak digunakan masyarakat dalam rutinitas kehidupan sehari-hari. Tingginya pergerakan masyarakat yang menandakan tingginya aktivitas ekonomi yang dapat kita lihat dari masyarakat yang bekerja, sekolah, pengiriman barang, dan lainnya. Permasalahan kemacetan yang terjadi di sejumlah kota-kota besar yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pembelian dan kepemilikan kendaraan pribadi.

Permasalahan ini pun terjadi di Kota Medan yang berimbas pada peningkatan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang telah merubah pola kegiatan yang berakibat mobilitas masyarakat meningkat. Seperti yang kita rasakan, kondisi lalu lintas di kota Medan semakin padat terkhususnya dalam

jam-jam sibuk disaat pagi, siang, maupun sore hari, atau pun saat jam-jam sekolah dan kerja.

DaIam Undang-undang IaIu Iintas dan Angkutan JaIan Nomor 14 tahun 1992 BAB II tentang asas dan tujuan pasal 3, yang berbunyi Transportasi jaIan diseIenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan IaIu Iintas dan angkutan jaIan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, mampu memadukan moda transportasi Iainnya, menjangkau seIuruh peIosok wiIayah daratan, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan *stabilitas* sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Dari undang-undang tersebut dapat kita pahami bahwasanya kinerja angkutan umum di kota Medan masih belum memadai, dari segi pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas saat sekarang ini angkutan umum yang murah dan terjangkau oleh seIuruh masyarakat. Masih banyak supir yang tidak menaati peraturan IaIu Iintas yang terkesan ugaI-ugaIan daIam berkendara.

HaI tersebut pastinya mengganggu kenyamanan dan keamanan berkendara pengendara Iainya. Memurut (siswoyo 2008:173) “Penggunaan kendaran pribadi cenderung Iebih tinggi di kota negara berkembang. haI ini di sebabkan kondisi pelayanan angkutan umum yang buruk dan kurang nyaman”.

Bus Trans Metro Deli merupakan bus cepat, murah, dan ber AC di kawasan kota Medan. bus ini merupakan saIah satu bagian dari program *Bus Rapid Transit* (BRT). Teman Bus singkatan dari (Transportasi Ekonomis Mudah Aman dan

Nyaman) dengan slogan kami ada untuk anda. Bus Trans Metro Deli ini sudah beroperasi sejak November 2020 lalu.

Bus Trans Metro Deli merupakan layanan bus *Buy The Services*-BTS yang di inisiasi Kementerian Perhubungan lewat Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Sebelum di Medan, Program BTS ini telah hadir di empat kota besar lainnya di Indonesia, yakni Palembang, Solo, Denpasar dan Yogyakarta.

Terhususnya di Kota Medan budaya naik bus atau transportasi umum sudah mulai terbentuk, terbukti melihat tingginya antusias masyarakat Kota Medan yang menggunakan bus trans metro deli, (Aulia Ray, 2021) “mengatakan tercatat sebanyak dua juta lebih penumpang sejak diluncurkan november 2020 lalu”.

Trans Metro Deli adalah moda transportasi non tunai yang merupakan moda baru transportasi massal bantuan pemerintahan melalui kementerian perhubungan yang di peruntukan bagi masyarakat kota Medan dengan mengungkap metode *buy the service* (BTS) yang memberikan subsidi bagi operator dengan fasilitas pendukung yang lebih baik.

Layanan ini menggunakan armada bus sedang yang berkapasitas 40-60 penumpang dengan 20 sampai 30 tempat duduk dan kursi prioritas. Dengan jumlah armada sebanyak 72 unit. Trans Metro Deli ini terdapat lima koridor yang akan melayani beberapa rute, yaitu:

- a. Koridor 1 : Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka
- b. Koridor 2 : Terminal Ampias – Lapangan Merdeka
- c. Koridor 3 : Belawan – Lapangan Merdeka

- d. Koridor 4 : Medan Tuntungan - Iapangan Merdeka
- e. Koridor 5 : Tembung - Iapangan Merdeka.

1. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hal tersebut, adapun yang menjadi permasalahan dalam penulisan proposal adalah

1. Bagaimana penerapan peraturan untuk melindungi hak konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa transportasi umum “trans metro deli”
2. Bagaimana upaya hukum terhadap “trans metro deli” yang tidak menjaga kenyamanan dan keselamatan konsumen
3. Apakah peran bus trans metro deli di kota medan dan sekitarnya dapat dikatakan sudah berhasil?

2. FAEDAH PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan harapan mampu memberikan manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis:

1. Manfaat teoritis
 - Semoga penelitian ini dapat memberikan masukan untuk perkembangan transportasi umum “TRANS METRO DELI” untuk kedepannya
2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- Penelitian ini diharapkan berguna bagi masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai bus “TRANS METRO DELI” dan dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam mengelola transportasi public
- Dalam penelitian ini di harapkan masyarakat mampu memberikan informasi mengenai alasan yang menjadi penyebab program bus “TRANS METRO DELI” cenderung mengalami kemunduran sehingga banyak menuai keluhan dan kritik atas pelaksanaan program ini

B. TUJUAN PENELITIAN

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik dan efektivitas nya pelayanan bus “TRANS METRO DELI”
- Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program bus “TRANS METRO DELI” di samping itu penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan saran sehingga bisa berkontribusi dalam perbaikan kinerja bus “TRANS METRO DELI”

C. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti⁶. Berdasarkan judul penelitian ini, sehingga secara operasional diperoleh hasil penelitian yang sesuai adalah sebagai berikut:

⁶Ida Hanifah. 2014. Pedoman Penulisan Skripsi. Medan: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, halaman 5

1. Tinjauan Yuridis adalah suatu kajian atau kegiatan pemeriksaan yang dilakukan secara sistematis dan objektif terhadap sesuatu menurut atau berdasarkan Hukum dan Undang-Undang
2. Hak Konsumen adalah Hak-Hak yang dimiliki oleh pelanggan dalam hubungan konsumsi yang meliputi keamanan, informasi, pilihan, kualitas dan layanan yang baik
3. Kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam hukum perdata Adalah Hak-hak konsumen yang harus dipenuhi menurut UU Perlindungan Konsumen, yakni: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
4. Transportasi Umum adalah Transportasi umum atau transportasi publik adalah seluruh alat transportasi saat penumpang tidak berpergian menggunakan kendaraan sendiri. Transportasi umum pada umumnya termasuk kereta api dan bis, namun juga termasuk pelayanan maskapai pnerbangan, feri, taksi, dan lain-lain.¹⁴ Angkutan umum merupakan sarana untuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya untuk memabntu orang atau kelompok dalam menjangkau tempat yang dikehendaki, atau mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Manfaat pengangkutan dapat dilihat dari berbagai kehidupan masyarakat.

D. KEASLIAN PENELITIAN

Persoalan MENGENAI HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN DAN KESELAMATAN DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM bukanlah merupakan hal yang baru namun penulis meyakini masih sedikit peneliti mengangkat tentang HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN DAN KESELAMATAN DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Berdasarkan bahan kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait

Berdasarkan permasalahan dan cara yang terdapat dalam penelitian ini. Penulisan ini merupakan hasil karya asli penulis dan bukan merupakan bahan duplikasi ataupun plagiat dari hasil karya penulis lain. Walaupun ada beberapa penelitian lain yang hampir sejenis dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan, yaitu antara lain.

1. Skripsi, DENNI ARRISTONOVA, Npm:02121401002, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya jurusan hukum perdata Tahun 2018 yang berjudul "*Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Berdasarkan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*" skripsi ini merupakan penelitian empiris tentang perlindungan hukum bagi penumpang jasa angkutan orang.

2. Skripsi, ALDINO SYAHRIZAL HIDAYAT, Npm C, 100, 170, 015, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2021 yang berjudul “*perlindungan hukum terhadap penumpang transportasi angkutan kota Surakarta di masa pandemi (studi kasus transportasi batik solo trans)*” skripsi ini merupakan penelitian empiris tentang perlindungan hukum terhadap penumpang transportasi angkutan kota Surakarta

E. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penelitian itu dilakukan agar mendapatkan hasil yang maksimal

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dan penelitian hukum sosiologi (yuridis empiris) adalah dua jenis pendekatan dalam penelitian hukum. Penelitian hukum normatif berfungsi untuk memberi argumentasi yuridis ketika terjadi kekosongan, kekaburan dan konflik norma. Hal ini berarti penelitian hukum normatif berperan untuk mempertahankan aspek kritis dari keilmuan hukumnya sebagai yang sui generis.⁷Sesuai dengan rumusan permasalahan, penulis menggunakan penelitian hukum normatif (yuridis normatif), adapun pendekatan terhadap peraturan perundang-undangan penelitian hukum normative disebut juga penelitian hukum

⁷I Made Pasek Diantha, “*Metode Penelitian Hukum Normatif*”2016, Jakarta: Pustaka Media Group, Hal.12

doktrinal. Pada penelitian ini hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (law in books).⁸

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif, dimana penelitian ini bersifat memaparkan dan menggambarkan lengkap tentang yang keadaan hukum yang terjadi di masyarakat dengan menggunakan pendekatan penelitian hukum secara yuridis normatif, yang mana penelitian hukum ini meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma yang meliputi; asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran). Dimana data yang diperoleh melalui analisa Putusan Mahkamah Agung Nomor 1137 K/Pdt/202 dan Undang-undang mengenai perbuatan wanprestasi yang dilakukan perusahaan asuransi.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder yang terdiri dari dari:

- a. Data Hukum Islam yang bersumber dari Al-Qur'an Surat Al-Baqarah

Ayat 279:

فَإِذَا لَمْ تُنْفِذُوا مَّا كُنْتُمْ تُوعَدُونَ
 وَاللَّهُ يَبْغِضُ الْمُؤْتَفِكِينَ
 وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَكِبُونَ
 وَاللَّهُ يَكْفُرُ عَنِ الْمُؤْتَفِكِينَ
 وَاللَّهُ يَكْفُرُ عَنِ الْمُؤْتَفِكِينَ
 وَاللَّهُ يَكْفُرُ عَنِ الْمُؤْتَفِكِينَ

Artinya: Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zhalim (merugikan) dan tidak dizhalimi (dirugikan).

⁸Amiruddin, "Pengantar Metode Penelitian Hukum"2014, Jakarta: Rajawali, Hal .9

- b. Data Primer adalah sumber data atau keterangan yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama berdasarkan penelitian lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui keterangan dan informasi yang di dapat dari informan.
- c. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan, seperti peraturan perundang-undangan, dokumen, laporan, buku ilmiah dan hasil penelitian terdahulu, yang terdiri dari :
 - 1) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yakni peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini seperti: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang , perlindungan konsumen
 - 2) Bahan Hukum Sekunder, Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti: buku-buku literatur atau bahan-bahan bacaan, hasil karya dari kalangan umum, karyakarya tulisan ilmiah lainnya.
 - 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang member petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti: kamus hukum, Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris, Internet dan lain sebagainya.

4. Alat Pengumpulan Data

Adapun alat pengumpul data dalam penelitian ini di bagi 2 (dua), yaitu:

- a. Studi lapangan (field research) yaitu dilakukan dengan metode wawancara tertulis kepada narasumber langsung yang bertalian dengan judul penelitian.
- b. Studi kepustakaan (library research) yang dilakukan dengan dua cara, yaitu:
 - 1) Offline: yaitu menghimpun data studi kepustakaan (library research) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan, guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.
 - 2) Online: yaitu studi kepustakaan (library research) yang dilakukan dengan cara searching melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

5. Analisis Data

Metode analisis data yang sesuai dengan penelitian hukum dengan cara deskriptif adalah menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan menggabungkan antara informasi dengan yang ada di dapat dari perundang- undangan, Peraturan-peraturan dan serta tulisan ilmiah yang ada kaitannya dengan judul ini. Untuk di analisis secara kualitatif sehingga mendapat kesimpulan untuk dipahami dengan baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Yuridis

Tinjauan yuridis terdiri dari dua kata, yaitu "tinjauan" dan "yuridis". Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian wawasan yaitu "mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami); pandangan; pendapat (sesudah menyendiri, mempelajari, dan sebagainya)."⁷ Menurut Kamus Hukum, kata "yuridis" berarti menurut hukum atau dari segi hukum..⁸ Istilah "yuridis" berasal dari bahasa Inggris "juridical" yang sering disinonimkan dengan arti kata hukum atau normatif. Jadi, kesadaran yuridis berarti kajian atau analisis suatu masalah berdasarkan hukum dan peraturan-undangan. Tinjauan yuridis bisa pula berarti mempelajari dengan cermat, menilai (untuk memahami), pandangan, pendapat (sesudah menyembunyi, mempelajari, dan sebagainya) menurut hukum atau dari segi hukum.⁹

B. Hukum Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen. Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan yang ditujukan kepada konsumen sangat terkait dengan adanya perlindungan hukum, perlindungan konsumen mempunyai beberapa aspek

⁹Veiby valentine wijaya "tinjauan yuridis terhadap tindak pidana kekerasan terhadap anak yang dilakukan oleh anak"2017 hal 9

hukum yang meliputi suatu materi untuk mendapatkan perlindungan ini bukan sekedar perlindungan fisik melainkan Hak-hak konsumen yang bersifat abstrak.

Pengertian Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Segala upaya yang menjamin kepastian hukum tersebut memiliki makna bahwa segala upaya yang dapat dilakukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen harus memiliki dasar hukum yang kuat. Dengan adanya dasar hukum tersebut tentu akan memberikan batasan agar tidak terjadi tindakan yang sewenang-wenang yang dapat sangat merugikan pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan kepada konsumen tentu saja memiliki cakupan yang luas, dimana perlindungan konsumen dapat dilakukan terhadap barang dan jasa, yang mana dapat dilakukan dari tahap untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai adanya akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:¹⁰

- Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

¹⁰Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013

Berdasarkan hal tersebut, dalam Al-qur'an juga dijelaskan mengenai hukum Islam dalam mengatur perlindungan konsumen berlandaskan kaidah utama dalam kitab suci Alquran Surat Al-Baqarah Ayat 279:

فَإِذَا لَقِيتُمْ فِئَةً فَاغْلُظْ فَقَدْ حَقَّ عَلَيْكُمْ الْقَوْلُ
 فَظَّيْمًا لَهُمْ إِنْ هُمْ قَوْمٌ فَاعِلُونَ
 وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَيْهِمْ خُوفًا
 فَقَاتِلُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ
 وَاقْتُلُوا الْمُشْرِكِينَ
 حَيْثُ وَجَدْتُمُوهُمْ
 وَالْكُفَّارَ جَمِيعًا
 ذَلِكَ جَزَاءُ الْمُشْرِكِينَ
 وَلَئِنْ كُنْتُمْ فِي شَكٍّ مِنْهُمْ
 لَمَنْ لَكُمْ حُرْمَةٌ أَنْ تُقَاتِلُوا
 فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَمَنْ قَاتَلَ
 فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَمَاتَ أَوْ قُتِلَ
 أَوْ امْرَأَتُهُ قَاتِلًا فَوَرِثَتُهُ
 مِمَّا تَرَكَ كَيْفَ تَرَكُوا
 ذَلِكَ جَزَاءُ الْمُحْسِنِينَ
 وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ
 لَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرًا كَبِيرًا
 ذَلِكَ جَزَاءُ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zhalim (merugikan) dan tidak dizhalimi (dirugikan).

Ayat ini menjelaskan bahwa, perlindungan konsumen dalam UUPK diatur dalam Pasal 2 sampai dengan Pasal 61. Sementara hukum Islam dalam mengatur perlindungan konsumen berlandaskan kaidah utama dalam kitab suci Alquran Surat Al-Baqarah Ayat 279: yang artinya tidak menganiaya (merugikan) dan tidak dianiaya (dirugikan)” di antara para pihak dalam aktivitas usaha/bisnis. Penetapan aturan-aturan perlindungan konsumen didasarkan pada metode sumber hukum Islam, dengan urutan dan prioritas: Alquran, hadist atau sunnah Nabi Muhammad SAW, Ijmak, dan Qiyas.

Hasil penelitian terhadap permasalahan kedua menunjukkan: UUPK dan hukum Islam memiliki kesamaan dalam substansi tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, dan ketentuan klausula baku; yaitu untuk memberikan kebaikan, keadilan, kesejahteraan atau kemaslahatan bagi manusia, atau sesuai dengan maqashid al-syari'ah (tujuan disyariatkannya hukum). Perbedaannya adalah, tujuan hukum Islam ingin mencapai kemaslahatan dunia dan akhirat terkait dengan keimanan dan aqidah Islam, sedangkan UUPK hanya ingin mencapai kemaslahatan atau kebaikan dunia atau kebaikan sesama manusia

saja. Kesamaan berikutnya adalah dalam hal aturan perbuatan yang dilarang dari pelaku usaha, yaitu: larangan memperdagangkan barang yang rusak, atau bekas dan tercemar, perdagangan yang menipu (bai'al gharar), dan persekongkolan/berkonspirasi untuk mengelabui konsumen (bai'al najasy).

C. Dasar Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya, United Nations atau Perserikatan Bangsa-Bangsa ("PBB") mengeluarkan Guidelines for Consumer Protection, yakni sebuah pedoman yang mengatur prinsip utama konsumen yang efektif, undang-undang perlindungan konsumen, lembaga penegakan dan sistem ganti rugi. Pedoman ini juga membantu negara anggota untuk merumuskan dan menegakkan hukum, peraturan dan regulasi domestik dan regional sesuai dengan keadaan ekonomi, sosial dan lingkungan negara tersebut. Negara anggota juga akan membantu mempromosikan kerjasama internasional di sesama negara anggota, juga berbagi pengalaman dalam hal perlindungan konsumen.

Beberapa prinsip yang diatur dalam pedoman tersebut antara lain adalah:

1. Fair and equitable treatment;
2. Commercial behaviour;
3. Disclosure and transparency, dan lain-lain.

Di Indonesia, sejak adanya UU Perlindungan Konsumen, maka diharapkan upaya perlindungan konsumen yang selama ini dianggap kurang diperhatikan dapat menjadi salah satu prioritas negara. Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah guna meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, selain itu secara tidak

langsung dapat mendorong rasa tanggung jawab pelaku usaha ketika menyelenggarakan kegiatan usahanya.

Kesimpulannya, konsumen seringkali berada dalam posisi yang lemah, sehingga sejak adanya UU Perlindungan Konsumen, diharapkan upaya perlindungan konsumen yang selama ini dianggap kurang diperhatikan menjadi lebih diperhatikan. Karena, pada dasarnya setiap warga negara berhak atas perlindungan hukum, salah satunya perlindungan terhadap konsumen. Selain itu, PBB juga telah mengeluarkan pedoman yang mengatur prinsip utama konsumen, undang-undang perlindungan konsumen, dan membantu negara anggota untuk merumuskan dan menegakkan hukum, peraturan dan regulasi domestik mengenai perlindungan konsumen.

D. Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen di Tinjau Dari Hukum Perdata

Setiap orang, pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang “aman”

Secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal juga. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin majunya ilmu pengetahuan

dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya.

Dengan demikian, upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak, untuk segera dicari solusinya. Mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen di Indonesia lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas. Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang.

- Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (fault liability atau liability based on fault) adalah prinsip yang cukup umum namun berlaku dalam hukum perdata. Dalam KUHPerdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya

secara hukum jika unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdara, yang lazim disebut sebagai Pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu (1). Adanya perbuatan, (2). Adanya unsur kesalahan, (3). Adanya kerugian yang diderita, (4). Adanya hubungan kualitas dan kerugian. Pengertian kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” tidak hanya bertentangan dengan Undang-Undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

- Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (presumption of liability principle), sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si Tergugat. Tampak beban pembuktian terbalik (omkering van bewejslast) diterima dalam prinsip tersebut. UUPK pun mengadopsi sistem pembuktian terbalik ini, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, 22, 23 (lihat ketentuan Pasal 28 UUPK).

Dasar pemikiran dari Teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap tidak bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (presumption of Innocence) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha

yang tergugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidaklah berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai Penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia tinggal menunjukkan kesalahan si Tergugat.

- Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (presumption of non liability principle) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.

- Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (absolute liability). Ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang menyatakan, strict liability adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Terdapat pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskannya dari tanggung jawab, misalnya keadaan force majeure. Sebaliknya, absolute liability adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena:

- a) Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
 - b) Waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga pokoknya, asas ini dapat memaksa produsen lain berhati-hati.
- Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (limitation of liability principle) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ketentuan film yang dicuci cetak film misalnya, ditentukan bila film yang dicuci cetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Berdasarkan UUPK yang baru, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus ada peraturan perundang-undangan yang jelas.¹¹

¹¹ Rita Herlina. 2017. *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perdata*. Jakarta: Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI 2017. Hal. 27

a. Pengertian Konsumen

Konsumen sudah sering disebut dalam dunia usaha di berbagai negara di dunia khususnya di Indonesia. Istilah konsumen merupakan cara mudah untuk memahami suatu rantai ekonomi. Pihak konsumen juga memudahkan kita dalam memahami inti dari perlindungan konsumen serta memberikan batasan tegas dalam pembahasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen hingga pada pelaksanaan Undang-Undang tersebut.

Pengertian konsumen dikelompokkan menjadi dua yaitu :¹²

1) Pengertian Konsumen Menurut Undang-Undang

Pengertian Konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 Ayat 2 yaitu:
“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat , baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk perdagangan”.

Dari pengertian diatas maka unsur-unsur yang terkandung didalam pengertian konsumen menurut Undang-Undang adalah sebagai berikut :

- Setiap orang Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa tersebut. Namun istilah orang dalam hal ini menimbulkan keraguan, apakah orang yang dimaksud tersebut adalah individu yang Izim disebut *natuurlijke person*

¹²Celine Tri Siwi Kristiyanti. 2008, *Hukum perlindungan konsumen*, Sinar grafik, jakarta,

atau termasuk badan hukum (rechtspersoon). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna luas dari pada badan hukum.

- Pemakai

Sesuai dengan bunyi pasal 1 Ayat 2 Undang-undang perlindungan konsumen, kata "pemakai" tekanan, konsumen adalah konsumen akhir (konsumen akhir).Istilah kata "pemakai" dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

- Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti istilah tersebut digunakan kata produk.Saat ini "produk" sudah berkonotasi barang atau jasa.Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik lentur maupun tidak dapat dirancang, yang dapat untuk dijual, dipakai, dimanfaatkan oleh konsumen.

- Yang tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga ketentuan pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK).Dalam perdagangan yang semakin kompleks ini, syarat itu tidak banyak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

- Bagi kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Makhluk Hidup lain
 Transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa yang diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan kelaurganya), bahkan unruk makhluk hidup, contohnya seperti hewan dan tumbuhan.

Sementara itu didalam Undang-undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, terdapat pengertian mengenai konsumen, dimana dalam UU tersebut menyatakandengan tegas bahwa "konsumen adalah setiap pemakai dan atau penggunaan barang dan/ atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain".

b. Pengertian Konsumen Menurut Para Ahli

Az. Nasution (1995:19) menyatakan dalam bukunya bahwa konsumen dapat dikelompokan menjadi dua yaitu :

- Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali.
- Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya. Hal yang sama juga disampaikan oleh Janus Sidabalok, dimana dalam bukunya menyebutkan bahwa "konsumen adalah orang yang membutuhkan barang dan jasa untuk semua mempertahankan hidupnya sendiri,

keluarganya, ataupun untuk memelihara atau merawat harta bendanya¹³

Menurut Dr. Munir Fuady, "konsumen adalah pengguna akhir (end user) dari suatu produk, yaitu setiap 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.¹⁴Dari pendapat para ahli diatas, makna konsumen yang dapat kita pahami adalah konsumen merupakan semua orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk dijual kembali ataupun unbtuk memenuhi kebutuhan baik itu diri sendiri, keluarga, ataupun rumah tangga nya.

c. Hak dan Kewajiban

Hak Konsumen Berdasar pada Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan hak-hak konsumen, antara lain:

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

¹³Janus Sidabolok, 2006, *Hukum perlindungan konsumen di indonesia*, cetakan ke 1 , PT, Citra adiya bakti, bandung

¹⁴Munir Fuady, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Hal 227

- 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/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; diatur dalam ketentuan
- 9) Hak-hak peraturan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan tentu menjadi prioritas utama konsumen dalam memilih dan menentukan sesuatu yang akan dikonsumsinya. Dengan banyaknya macam barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha tentu saja harus diimbangi dengan kejelasan dan kebenaran informasi mengenai barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Kejelasan informasi juga dapat membantu konsumen untuk menegakan hak-hak yang seharusnya ia terima berdasar pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga apabila terjadi sengketa,

konsumen berhak untuk mendapatkan bantuan hukum, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, sehingga hak-hak konsumen sebagai pemakai barang dan atau jasa dapat ditegakkan.¹⁵

d. Kewajiban Konsumen

Kewajiban haruslah dijalankan terlebih dahulu dan dengan sungguh-sungguh sebelum kita menuntut apa yang menjadi hak yang seharusnya kita miliki. Dalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa kewajiban Konsumen adalah sebagai berikut :

- Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa
- Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi merupakan hal dasar yang harus dilakukan oleh konsumen apabila ingin membeli sebuah barang atau jasa. Setelah membaca atau mengikuti petunjuk informasi tersebut maka barulah konsumen dapat melakukan transaksi jual beli dengan itikad baik dan membayar harga barang atau jasa

¹⁵Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia , Jakarta Grasindo.

tersebut sesuai perjanjian atau yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha.

➤ **Pengertian Pelaku Usaha**

Pengertian pelaku usaha didalam hukum positif di Indonesia dapat kita temukan pada Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

“Pelaku usaha adalah setiap orang-perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Berdasar pada pengertian pelaku usaha menurut UUPK, pelaku usaha memiliki definisi yang luas. Ruang lingkup pelaku usaha dalam UUPK 1999 tidak hanya terbatas pada pelaku usaha yang memproduksi atau menghasilkan suatu produk, tetapi juga termasuk seluruh rantai distribusi dari suatu produk tersebut, termasuk distributor, agen dan sebagainya.¹⁶ Berdasarkan Directive, pengertian “produsen” yang disebut juga pelaku usaha meliputi :¹⁷

- Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barangbarang manufaktur. Mereka bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka

¹⁶Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali, Jakarta

¹⁷Celine Tri Siwi Kristiyanti. 2008, *Hukum perlindungan konsumen*, Sinar grafik, jakarta,

edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya.

- Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk.
- Siapa saja yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkannya sebagai produsen dari suatu barang.

Hal senada juga disampaikan Az. Nasution dimana beliau menyatakan, bahwa produsen atau pelaku usaha dapat dikelompokkan menjadi tiga antara lain: ¹⁸

- Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang dan/atau pelayanan jasa.
- Penghasil atau pembuat barang dan/atau pelayanan jasa.
- Penyalur barang dan / atau pelayanan jasa.

➤ Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Seperti halnya konsumen yang memiliki hak dan kewajiban yang telah disebutkan dan diatur dalam Undang-Undang, maka pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur serta harus dilakukan.

➤ Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti kewajiban merupakan sesuatu yang diwajibkan atau sesuatu yang harus dilaksanakan. Kewajiban pelaku usaha merupakan segala sesuatu yang diwajibkan dalam menjalankan usahanya atau segala sesuatu yang harus dilakukan

¹⁸ Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo. 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal 63

dalam menjalankan usahanya. Berdasar pada Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha antara lain :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau pelayanan serta memberikan penjelasan pengguna, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/ atau pelayanan jasa yang diproduksi dan /atau diperdagangkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau pelayanan jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan pada pasal tersebut, terlihat jelas bahwa dalam menjalankan usahanya pelaku usaha harus mengedepankan itikad baik

sebagai kewajiban utama dan pertama. kewajiban untuk melakukan itikad baik dalam melakukan suatu kegiatan usaha juga merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian dimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerduta. Apabila dilihat dari sudut pandang Undang-Undang Perlindungan Konsumen, itikad baik lebih ditekankan kepada para pelaku usaha, dikarenakan di dalam suatu itikad baik tentu akan meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usaha yang dimulai sejak barang itu dirancang/ atau diproduksi hingga pada tahap penjualan, sehingga kewajiban utama pelaku usaha ialah beritikad baik. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.¹⁹

Dalam tahapan penjualan suatu barang atau jasa, para pelaku usaha juga harus memberikan suatu informasi mengenai barang atau jasa yang dijual nya kepada konsumen. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa insruksi.²⁰ Penyampaian informasi ini tentu saja akan sangat penting bagi konsumen, sebab konsumen dapat meminimalisir kesalahan dalam membeli atau menggunakan suatu barang atau jasa yang didapatkan dari pelaku usaha.

¹⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Raja Grafindo Persada, Jakarta , Hal 54

²⁰ Ahmidu . 2013, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Depok, Hal 141

➤ Hak Pelaku Usaha

Hak-hak pelaku usaha tentu saja harus diberikan suatu pengaturan secara khusus agar memberikan suatu kepastian serta suatu ketenangan dalam menjalankan usahanya. Berdasar pada Pasal 6 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak pelaku usaha antara lain sebagai berikut :

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

Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kondisi serta nilai tukar barang atau jasa memberikan arti bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut harga lebih dari yang seharusnya atau pada umumnya apabila kondisi barang atau jasa tersebut terdapat kekurangan atau cacat. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak

menyepakati harga yang lebih murah.²¹ Indikator utama pada poin 1 diatas ialah harga yang wajar.

Hak-hak yang diatur pada poin 2, 3, dan 4 lebih menekankan kepada peran Pemerintah dalam memberikan hak-hak Pelaku Usaha. Dengan adanya poin 2, 3, dan 4 diatas diharapkan para pelaku usaha dapat meminimalisir kerugian yang diakibatkan oleh konsumen yang tidak beritikad baik. Proses untuk mendapatkan hak yang diatur pada poin 2,3, dan 4 diatas tentunya harus melalui suatu gugatan atau penuntutan kepada badan peradilan ataupun badan lainnya yang telah diatur didalam undang-undang seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Perundang-undangan lainnya memberi pengetahuan bahwa terdapat peraturan-peraturan lain yang mengatur hak-hak pelaku usaha seperti Undang-Undang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Perbankan, dan Undang-Undang Pangan, dan undang-undang lainnya. Berkenaan dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa UUPK 1999 adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.

➤ **Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Dalam menjalankan usahanya, para pelaku usaha tentu saja memiliki suatu tanggung jawab yang diatur dalam undang-undang, Berdasar pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

²¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta , Hal 41

Perlindungan Konsumen diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, yaitu antara lain :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan pada penjelasan diatas, produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha. Namun tanggung jawab pelaku usaha pada poin 1 meliputi ganti kerugian atas kerusakan, ganti juga kerugian atas pencemaran, dan

ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan oleh mengonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

➤ Ganti Rugi

Ganti rugi dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh Perbuatan Melawan Hukum.²² Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya. Dalam KUHPerdata memperincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen sebagai berikut :²³

- 1) Biaya
- 2) Rugi
- 3) Bunga

Biaya merupakan seluruh biaya nyata termasuk ongkos yang dikeluarkan atau dibayarkan oleh pihak yang telah dirugikan. Sedangkan yang dimaksud dengan “rugi” adalah keadaan merosotnya (berkurangnya) nilai kekayaan kreditor sebagai akibat dari adanya wanprestasi dari pihak debitur. sedangkan yang dimaksud dengan “bunga” adalah keuntungan

²²M.A. Moegni Djojodirjo, 1979, Perbuatan Melawan Hukum, Cetakan Pertama, Jakarta : Pradnya Paramita

²³Munir Faudy 2014, Konsep Hukum Perdata, Cetakan Pertama, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, Hal 223

yang seharusnya diperoleh tetapi tidak jadi diperoleh oleh pihak kreditur karena adanya tindakan wanprestasi dari pihak debitur. Selain itu, dalam ilmu hukum juga dikenal beberapa kategori dalam ganti rugi antara lain :²⁴

a. Ganti Rugi Nominal

Ganti rugi nominal yaitu ganti rugi berupa pemberian sejumlah uang, meskipun kerugian sebenarnya tidak bisa dihitung dengan uang, bahkan bisa jadi tidak ada kerugian materiil sama sekali.

b. Ganti rugi penghukuman.

Ganti rugi penghukuman yaitu suatu ganti rugi dalam jumlah besar yang melebihi dari jumlah kerugian yang sebenarnya, ganti rugi itu dimaksudkan sebagai hukuman bagi si pelaku.

c. Ganti Rugi Aktual

Ganti rugi aktual yaitu ganti rugi yang didasarkan atas kerugian yang benar-benar diderita secara aktual dan dapat dihitung dengan mudah sampai ke nilai rupiah.

d. GantiRugiCampurAduk

Yaitu suatu variasi dari berbagai bentuk taktik dimana pihak kreditur berusaha untuk memperbesar haknya jika pihak debitur wanprestasi dan mengurangi/menghapuskan kewajibanya jika digugat oleh pihak lain dalam kontrak tersebut.

²⁴Munir Faudy 2014, Konsep Hukum Perdata, Cetakan Pertama, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, Hal 224

E. Hukum Perdata Terkait Perlindungan Konsumen

1. PASAL 1320 JO 1338 “Kebebasan Berkontrak”.

Pihak konsumen mendapatkan kepastian akan adanya suatu perlindungan dari adanya atau pencantuman isi kontrak baku pada suatu perjanjian. Perlindungan tersebut dikarenakan kontrak baku yang dicantumkan harus mengikuti ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

a. Kontrak baku yang dicantumkan tidak boleh :

- 1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk menolak penyerahan kembali barang yang sudah dibeli oleh konsumen;
- 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/ atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 4) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha secara langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran; Mengatur perihal pembuktian atas hilanya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 5) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- 6) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan atau perubahan lanjutan

yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

- 7) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selain itu pelaku usaha dilarang mencantumkan suatu kontrak baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti. Terhadap pencantuman kontrak baku pada perjanjian dengan pola e-commerce, akan melahirkan pertanggung jawaban kontrak baku tersebut.

Pertanggungjawaban Kontraktual dalam UUPK

- Contractual Liability atau pertanggungjawaban kontraktual adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang atau jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diproduksinya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dengan demikian, di dalam contractual liability terdapat suatu perjanjian atau kontrak (langsung) antara pelaku usaha dengan konsumen. fys-2207-EP-22021 9
- Dalam praktek penggunaan perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen hampir selalu menggunakan perjanjian atau kontrak yang berbentuk standar/baku. fys-2207-EP-22021 10
- Dalam kontrak baku tidak jarang pelaku usaha mengalihkan kewajiban-kewajiban, yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya kepada

konsumen. Ketentuan semacam ini dalam kontrak baku disebut dengan *exoneration clause* atau *exemption clause*, yang pada umumnya sangat memberatkan atau bahkan cenderung merugikan konsumen. Ketidakseimbangan pengaturan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam kontrak itulah yang oleh UUPK diatur dalam pasal 18 UUPK. Pasal ini pada dasarnya melarang pencantuman *exoneration clause* yang berbentuk klausula baku dalam suatu kontrak baku. fys-2207-EP-22021 11

- Menurut penjelasan pasal 18 UUPK, larangan pencantuman klausula baku dalam kontrak baku dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha, berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.
- Hukum perdata juga berfungsi terhadap hukum perlindungan konsumen untuk memulihkan hak (*curative recovery*) dengan membayar kompensasi atau ganti rugi kerugian. Istilah “perlindungan konsumen“ berkaitan dengan perlindungan hukum.

Perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Instrumen hukum: perbuatan melawan hukum. Pasal 1365 KUHPerdata menegaskan: “tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian pada

seorang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, menanggung kerugian tersebut”. Perbuatan melawan hukum memang tidak memberikan syarat harus adanya hubungan kontraktual. Jika konsumen ingin menggugat ganti rugi berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara, maka pihak konsumen sebagai penggugat harus dapat membuktikan unsur-unsur telah terjadinya perbuatan melawan hukum terhadap dirinya, yakni: adanya perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan atau kelalaian produsen, adanya kerugian yang dialami konsumen, dan adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen. Kesulitan justru terletak pada beban pembuktian yang harus dipikul oleh pihak konsumen, baik karena posisi konsumen yang lemah secara finansial, maupun karena minimnya pengetahuan konsumen tentang proses produksi dan penyebab cacatnya hasil produksi yang merugikan dirinya. Faktor beban pembuktian inilah yang menyebabkan gugatan konsumen dengan memakai dasar Pasal 1365 KUHPerdara merupakan pekerjaan yang sia-sia dan tidak memungkinkan, apalagi kalau mengingat konsumen Indonesia yang adalah masyarakat awam yang masih sederhana.²⁵

²⁵ *Ibid.*, Hal. 30

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Peraturan Untuk Melindungi Hak Konsumen Atas Kenyamanan dan Keselamatan dalam Menggunakan Transportasi Umum

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu sistem hukum tentang perlindungan konsumen yang menunjuk pada suatu himpunan gagasan, prinsip, doktrin hukum yang membentuk suatu kesatuan yang logik untuk mencapai suatu tujuan yaitu untuk mencapai asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu barang dan/atau jasa.yang disediakan oleh pelaku usaha, hal ini terkait dengan kewajiban perlindungan konsumen yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha angkutan umum Bus Trans Metro Deli.

1. Bagaimana penerapan peraturan untuk melindungi hak konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa transportasi umum “Transmetro Deli”

1) Transparan

a. Klausula buku oleh pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli mengenai pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli sudah dilindungi oleh asuransi dicantumkan didalam tiket, sedangkan jadwal bus Trans Metro Deli setiap trayek dicantumkan di sekitar halte Bus Trans Metro Deli.

- b. Pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli sudah mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi di dalam angkutan umum Bus Trans Metro Deli oleh pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli untuk mendapatkan informasi ataupun pelaporan apabila ada mengalami hal-hal yang mengganggu kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.
 - c. Pelaksanaan kewajiban oleh pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli untuk memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang dipergunakan, dalam bentuk memberikan kesempatan melakukan perjalanan secara gratis pada awal beroperasinya angkutan umum Bus Trans Metro Deli.
- 2) Akuntabilitas
- a. Hak pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut serta hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, sudah pernah dilakukan oleh pelaku usaha angkutan umum Bus Trans Metro Deli
 - b. Pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli sudah dilindungi oleh asuransi apabila mengalami kecelakaan

3) Kondisional

- a. Itikad baik sudah diberikan oleh pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli. Hal ini diwujudkan dengan memberikan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan kepada pengguna jasa angkutan umum dalam bentuk modifikasi fasilitas dan tenaga

4) Partisipatif

- a. Bus Trans Metro Deli sudah sesuai dengan standar layak operasi sehingga hak pengguna jasa angkutan umum Trans Metro Deli untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan sudah dipenuhi oleh pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli

5) Kesamaan Hak

- a. Bentuk pemenuhan kewajiban pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli untuk memperlakukan atau melayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif adalah penyediaan kursi yang dikhususkan bagi penyandang cacat, lanjut usia, dan ibu hamil.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

- a. Hak-hak konsumen tentang kenyamanan, keamanan, dan keselamatan diberikan dalam bentuk penggunaan Air Conditioner (AC), menaikkan dan menurunkan pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Deli di halte Bus Trans Metro Deli, menggunakan pintu mekanik terpusat, melakukan seleksi dalam perekrutan sopir Bus Trans Metro Deli.

B. Bagaimana Upaya Hukum Terhadap Transmetro Deli yang Tidak Menjaga Kenyamanan dan Keselamatan Konsumen

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif karena tidak hanya menggunakan penelitian pengambilan keputusan tetapi juga menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi lapangan. Penelitian ini memfokuskan pada masyarakat Kota Medan yang menggunakan jasa bus Trans Metro Deli. Pada saat melakukan penelitian, peneliti mengumpulkan data dengan cara mewawancarai pengguna bus Trans Metro Deli sebagai narasumber untuk mengetahui “peran bus trans metro deli di kota medan dan sekitarnya apakah dapat dikatakan sudah berhasil?”. Data yang dikumpulkan oleh peneliti di peroleh dari hasil wawancara melalui proses tanya jawab secara langsung atau tatap muka. Pada penelitian ini peneliti mewawancarai 7 orang narasumber yakni diantaranya pengguna bus trans metro deli. Peneliti juga menggunakan metode observasi dan metode dokumenter untuk melakukan penelitian guna membantu peneliti memperoleh data penelitian yang efektif.

Wawancara dilakukan untuk memecahkan suatu masalah yang diidentifikasi oleh peneliti guna mendapatkan data pendukung untuk penelitian ini. Data tersebut muncul dalam bentuk pertanyaan yang dibuat oleh penyedia informasi pada pertanyaan yang di gunakan untuk menjawab setiap pertanyaan dan analisis pada bab ini. Maka dalam memperoleh data peneliti melakukan wawancara kepada informan untuk mendapatkan data berupa informasi yang dibutuhkan:

TABEL NAMA INFORMAN

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin
1.	Maya	22 Tahun	Perempuan
2.	Rizky	21 Tahun	Laki-laki
3.	Rere	23 Tahun	Perempuan
4.	Saipul	22 Tahun	Laki-laki
5.	Lili	21 Tahun	Perempuan
6.	Fayad	22 Tahun	Laki-laki
7.	Rifal	21 Tahun	Laki-laki

HASIL WAWANCARA**1. Informan I**

Wawancara dengan informan pertama yaitu Maya, peneliti memberikan pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 1 yaitu pada rute pinang baris-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Maya, Pendapat atau tanggapan saya tentang bus trans metro deli ini sangat bagus, karena hadirnya bus trans metro deli di kota medan saat ini sangat memudahkan masyarakat terutama yang tidak memiliki kendaraan pribadi agar mudah dalam berpergian. Mayamengatakan sudah sering menggunakan bus trans metro deli, saya menggunakan bus ini sudah sejak pada awal bus ini

beroperasi di kota medan sekiranya sudah lebih dari 15 kali saya menggunakan bus ini.

Maya juga mengatakan alasan dia memilih bus ini dibanding angkutan lain karena saya merasa nyaman dan aman dengan fasilitas yang ada di bus seperti menyediakan AC, CCTV, dan tempat duduk yang nyaman dan bersih sehingga saya sebagai penumpang merasa nyaman pada saat diperjalanan dan pelayanan seperti kartu e-money yang dapat mempermudah saya dalam transaksi pembayaran dan pelayanan yang diberikan oleh bus ini sesuai dengan kebutuhan angkutan umum yang seharusnya.

Menurut Maya pada saat dia menunggu kedatangan bus, Maya mengatakan bahwa dia tidak terlalu lama menunggu kedatangan bus karena bus ini tidak hanya berjumlah satu melainkan ada beberapa yang lain. Mayamengatakan untuk kondisi halte, menurutnya fasilitas yang ada di halte bus terdapat kursi serta juga dengan atap nya yang di sediakan oleh pihak bus untuk penumpang menunggu kedatangan bus dan juga terdapat rambu bus stop.

Maya juga mengatakan dengan adanya aplikasi teman bus sangat mempermudah saya dan penumpang lain karena sekarang kan sudah jamannya serba online jadi aplikasi ini sangat mempermudah untuk penumpang yang ini naik bus ini karena kita bisa tau kapan kedatangan bus itu dengan menggunakan aplikasi ini.

Menurut Maya pelayanan yang diberikan oleh petugas bus membuat saya personal merasa nyaman, karena petugasnya sangat ramah dan berhati-hati dalam mengendarai bus pada saat di jalan dan membuat saya merasa nyaman dan aman.

Menurut Maya bus trans metro ini sangat menerapkan protokol kesehatan, dengan cara mengingatkan kepada penumpang untuk selalu menggunakan masker dan jangan di buka pada saat diperjalanan serta menjaga jarak sesuai batas yang telah ditentukan dikursi bus.

Maya juga mengatakan dengan konsep kursi memanjang membuat saya kurang nyaman karena saya hanya bisa melihat dari satu sisi saja tidak bisa dari berbagai arah. Maya mengatakan untuk saran kepada bus trans metro deli lebih di perluas lagi untuk perkenalan bus ini terutama penggunaan kartu untuk akses naik bus ini karena mungkin ada beberapa yang ragu untuk naik karena tidak mempunyai kartu serta tidak tahu cara naik bus ini.

Untuk kebersihan bus trans metro deli, menurut Mayapelayanan kebersihannya sangat membuat saya merasa nyaman dan tenang karena berbeda dengan angkutan umum yang tidak terlalu memperhatikan kebersihannya. Pelayanan yang diberikan oleh bus ini sangat baik dan didalam bus juga terdapat pewangi ruangan. Maya juga mengatakan untuk pelayanan seperti pintu bus terbuka dan tertutup secara otomatis membuat saya puas karena dengan pintu bus yang terbuka dan tertutup secara otomatis membuat penumpang tidak perlu repot-repot untuk membuka pintu sehingga memakan waktu yang lama.

Menurut Maya pembayaran melalui non tunai sangat bagus dan memudahkan para penumpang yang tidak memiliki uang tunai.²⁶

²⁶ Hasil Wawancara Saudari Maya selaku pengguna jasa transportasi umum bus Transmetro Deli

2. Informan II

Wawancara dengan informan kedua yaitu Rizky, peneliti memberikan pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 3 yaitu pada rute belawan-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Rizky, pendapat atau tanggapan saya tentang bus trans metro deli ini bagus, karena selain mempermudah masyarakat dalam berpergian bus ini juga dapat mengurangi kemacetan karna berkurangnya masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi. Rizky mengatakan lumayan sering menggunakan bus trans metro deli, kira-kira sudah tujuh kali.

Rizky mengatakan alasan menggunakan bus trans metro deli karena bus ini merupakan angkutan kota yang memberikan kenyamanan dan keamanan lebih baik. Rizky juga mengatakan pada saat menunggu kedatangan bus tidak terlalu lama karena bus ini di setiap rutenya tidak hanya satu bus saja. Menurut Rizky untuk kondisi halte bus trans metro deli ini sebagian sudah sebagian sudah ada beberapa fasilitas seperti tempat duduk untuk menunggu bus dan ada juga di beberapa titik tidak disediakan fasilitas hanya ada rambu bus stop.

Rizky juga mengatakan dengan adanya aplikasi teman bus cukup memudahkan saya untuk menggunakan jasa bus ini dan juga membantu beberapa akses dalam menggunakan jasa bus trans metro deli. Menurut Rizky pelayanan yang diberikan oleh petugas bus trans metro deli membuat saya merasa nyaman karena bus ini memiliki beberapa pelayanan dan fasilitas yang cukup untuk memberikan kenyamanan serta juga memberikan kenyamanan.

Dimasa pandemi covid-19, Rizky mengatakan bus trans metro deli juga menerapkan protokol kesehatan seperti wajib menggunakan masker, pada pintu masuk di sediakan handsanitizer, dan di setiap kursi sudah di berikan larangan untuk menjaga jarak. Menurut Rizky konsep kursi memanjang pada bus trans metro deli memberikan kenyamanan pada penumpang, karena dengan konsep kursi memanjang penumpang tidak perlu desak-desakan agar dahulu mendapatkan kursi untuk duduk. Kursi memanjang juga memberikan kenyamanan pada mata karena nyaman dipandang dan kesannya tidak sempit.

Rizky mengatakan untuk saran terhadap bus trans metro deli lebih dimajukannya lagi untuk fasilitas bus trans metro deli agar peminat masyarakat kota medan untuk naik bus semakin meningkat sehingga dapat menjadi angkutan umum yang lebih baik. Menurut Rizkypelayanan kebersihan pada bus trans metro deli membuat saya merasa nyaman karena keadaan yang bersih dan wangi dapat memberikan kenyamanan bagi penumpang. Rizkyjuga mengatakan pelayanan seperti pintu masuk dan keluar bus terbuka dan tertutup secara otomatis membuat saya puas karena saya tidak perlu menggunakan tangan untuk membuka ataupun menutup pintu bus yang bisa berpotensi menularkan penyakit. Menurut Rizky

pembayaran menggunakan kartu elektrik dan metode pembayaran tanpa uang tunai lainnya membuat kenyamanan karena tidak perlu menggunakan uang tunai yang sulit dalam pemberian dan pengembalian uang.²⁷

3. Informan III

Wawancara dengan informan ketiga yaitu Rere, peneliti memberikan pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 2 yaitu pada rute terminal amplas-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Rere, Pendapat atau tanggapan saya tentang bus trans metro deli ini sangat bagus karena dapat mempermudah masyarakat dalam aktifitas kendaraanisasi dan juga selain itu, kita bisa mengurangi jumlah pemakaian kendaraan pribadi yang dapat menimbulkan kemacetan. Trans metro deli juga memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam segala aspek, mulai dari pembayaran, pelayanan bahkan sampai fasilitas seperti kehalte. Rere juga mengatakan tidak sering menggunakan bus trans metro deli, kira-kira sudah 4-5 kali saja.

²⁷ Hasil Wawancara Saudara Riski selaku pengguna jasa transportasi umum bus Transmetro Deli

Menurut Rere alasan saya menggunakan bus trans metro deli daripada angkutan umum lainnya karena lebih nyaman dari segi fasilitas maupun pelayanannya dan juga masih gratis hanya saja harus menggunakan kartu e-money untuk naik bus trans metro deli tetapi saldo kartu e-money kita tidak terpotong. Rere juga mengatakan pada saat menunggu kedatangan bus trans metro deli saya tidak terlalu lama menunggu karena terdapat banyak bus di setiap rute.

Menurut Rere kondisi halte bus trans metro deli baik, sama halnya pada halte-halte bus lainnya. Untuk fasilitas terdapat tempat duduk dan juga dilengkapi atap agar terhindar dari panas dan hujan. Rere mengatakan untuk aplikasi teman bus sangat memudahkan saya untuk menggunakan jasa bus trans metro deli karena selain kita dapat mengetahui jadwal keberangkatan bus kita juga dapat mengetahui pukul berapa bus tersebut tiba dan juga didalam aplikasi tersebut terdapat nomor customer service apabila ada gangguan pada aplikasi atau semacamnya.

Menurut Rere pelayanan yang diberikan oleh petugas bus trans metro deli sangat baik ya, karena petugas bus yang sangat ramah dan tidak ugal-ugalan pada saat di perjalanan. Rere juga mengatakan dimasa pandemi covid-19 bus trans metro deli juga menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah seperti wajib menggunakan masker, mengurangi penumpang agar tidak terlalu berkerumunan, menyediakan handsanitizer pada pintu masuk serta memberi larangan berupa tanda x untuk tidak di dudukin agar selalu menjaga jarak.

Menurut Rere konsep kursi memanjang pada bus trans metro deli membuat saya nyaman karena selain membuat ruangan menjadi luas konsep

seperti ini juga dapat mempermudah naik turunnya penumpang. Rere mengatakan untuk saran terdapat bus trans metro deli ialah pada setiap pemberhentian bus agar di lengkapi fasilitas seperti tempat duduk untuk menunggu datangnya bus karena hanya pada beberapa titik pemberhentian saja yang hanya di lengkapi fasilitas tempat duduk tidak merata.

Menurut Rere pelayanan kebersihan bus trans metro deli sudah sangat bagus karena terbukti pada saat saya menaiki bus ini, bus selalu dalam keadaan yang bersih, wangi dan tertib. Rere juga mengatakan untuk pelayanan seperti pintu masuk dan keluar tertutup dan terbuka secara otomatis membuat saya merasa puas karena dengan pintu otomatis tersebut saya tidak perlu bersusah payah untuk membuka atau menutup pintu bus tersebut. Rere mengatakan pembayaran menggunakan e-money sangat mempermudah saya karena dengan men-tab kartu saja sudah bisa membayar jadi tidak perlu membawa uang cash.²⁸

4. Informan IV

Wawancara dengan informan keempat yaitu Saipul, peneliti memberikan pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 2 yaitu pada rute terminal amplas-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang

²⁸ Hasil Wawancara Saudari Rere selaku pengguna jasa transportasi umum bus Transmetro Deli

menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Saipul, Pendapat atau tanggapan saya tentang bus trans metro deli ini sangat bagus, karena selain fasilitasnya yang dibilang lumayan memenuhi kriteria pada saat diperjalanan seperti AC, kursi yang nyaman serta dilengkapi seat belt pada kursi sehingga tetap aman pada saat di perjalanan dan juga pengemudi bus tidak ugal-ugalan. Saipul juga mengatakan sudah sering menggunakan bus trans metro deli, kira-kira lebih dari 10 kali.

Saipul mengatakan alasan menggunakan bus trans metro deli karena bus ini sangat nyaman, harga yang terjangkau dan tempat duduk yang aman sehingga memberikan kenyamanan kepada penumpang. Saipul juga mengatakan tidak pernah menunggu lama kedatangan bus karena bus ini tidak hanya satu makanya penumpang tidak terlalu lama menunggu bus.

Menurut Saipul kondisi tempat pemberhentian bus bagus-bagus saja seperti halte pada umumnya. Selain itu juga terdapat tempat duduk dengan atap dan rambu pemberhentian bus. Saipul juga mengatakan dengan adanya aplikasi teman bus dapat memudahkan saya dalam mencari titik bus berada sehingga saya jadi tahu kapan waktu bus tiba, tidak hanya itu didalam aplikasi tersebut juga tersedia berita informasi mengenai seputar bus trans metro deli.

Menurut Saipul pelayanan yang diberikan oleh petugas bus cukup membuat saya nyaman dan aman pada saat diperjalanan karena dengan adanya petugas dapat mengawasi terjadinya tindakan kriminalitas didalam bus. Saipul juga mengatakan pada masa pandemi covid-19 bus trans metro deli juga menerapkan

protokol kesehatan seperti wajib menggunakan masker, menjaga kebersihan serta menjaga jarak pada saat duduk dibus.

Menurut Saipul saran terhadap bus trans metro deli ialah akan lebih baik jika ditambahkan fasilitas seperti wifi agar mempermudah penumpang untuk mengakses internet. Saipul juga mengatakan pelayanan kebersihan bus sangat bersih karena kebersihan juga merupakan sebagian dari iman dan kita juga terhindar dari penyakit. Menurut Saipul pelayanan seperti pintu bus otomatis membuat saya sangat puas karena apabila ada penumpang lanjutan usia mereka sangat sulit untuk masuk kedalam bus yang tinggi sehingga apabila pintu masuk terbuka secara otomatis maka dapat mempermudah mereka. Menurut Saipul pembayaran menggunakan e-money bagus karena mempermudah penumpang apabila tidak memiliki uang tunai serta sangat terjangkau.²⁹

5. Informan V

Wawancara dengan informan kelima yaitu Lili, peneliti memberikan pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 4 yaitu pada rute medan tuntungan-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

²⁹ Hasil Wawancara Saudara Saipul selaku pengguna jasa transportasi umum bus Transmetro Deli

Menurut Lili, Pendapat atau tanggapan saya terhadap bus trans metro deli sangat bagus ya hadir di tengah-tengah masyarakat kota medan karena bus ini dari segi fasilitas cukup baik seperti tersedia papan informasi elektronik pada kaca depan bus sehingga kita tidak perlu bertanya kepada pengemudi terlebih dahulu untuk naik bus ini, selain itu bus ini juga dilengkapi kursi yang nyaman serta seat belt sebagai pengaman. Lili juga mengatakan sudah sering menggunakan bus ini, kira-kira sudah lebih dari 10 kali.

Menurut Lili alasan memilih bus trans metro deli daripada angkutan umum lainnya karena bus ini memberikan pelayanan yang tidak diberikan oleh angkutan umum lain seperti terjaganya kebersihan yang ada didalam ruangan bus, tersedia AC untuk pendingin, CCTV agar mencegah dari pencurian atau pelecehan serta pewangi ruangan. Maka dari itu saya selaku penumpang lebih memilih bus trans metro deli daripada angkutan umum lain.

Lili juga mengatakan pada saat menunggu kedatangan bus trans metro deli, saya tidak terlalu lama menunggu. Menurut Lili kondisi tempat pemberhentian bus masih sangat bagus ya karena bisa dibilang bus ini masih baru jadi semua fasilitas seperti halte juga baru dan masih layak untuk digunakan. Untuk fasilitas di halte hanya tersedia kursi dan juga atap nya serta rambu bus stop. Lili juga mengatakan untuk aplikasi teman bus sangat membantu terutama jika saya ingin menggunakan bus pada malam hari, saya jadi tahu kapan terakhir bus itu beroperasi.

Lili mengatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas bus trans metro deli sangat membuat saya nyaman karena walaupun petugasnya hanya satu tetapi

dia mampu mengatur penumpang serta petugas bus nya sangat ramah terhadap penumpang. Lili juga mengatakan selama masa pandemi covid-19 bus ini juga menerapkan protokol kesehatan contohnya seperti wajib menggunakan masker, menyediakan handsanitizer dan menjaga jarak agar terhindar dari penyakit.

Menurut Lili konsep kursi memanjang membuat saya merasa nyaman karena selain membuat kondisi ruangan didalam bus menjadi lebih luas konsep ini juga agar bisa menerapkan jaga jarak. Lili mengatakan untuk saran terhadap bus trans metro deli menurut saya dari segi fasilitas nya sudah cukup tetapi untuk pelayanannya ada karena pada awal bus ini beroperasi setiap saat pasti ada kalau sekarang agak lama jadi terlalu lama menunggu kedatangan bus mungkin lebih disiplin waktu seperti pada saat awal bus ini beroperasi.

Menurut Lili pelayanan seperti kebersihan sangat membuat saya nyaman berada didalam bus karena pelayanan kebersihan selalu diterapkan didalam bus dan didalam bus juga terdapat pewangi ruangan yang membuat saya nyaman berada didalam bus. Berbeda dengan angkutan umum yang lain yang kurang memperhatikan kebersihannya. Lili juga mengatakan untuk pelayanan pintu masuk dan keluar terbuka dan tertutup secara otomatis mempermudah saya maupun penumpang lain karena tidak perlu repot-repot untuk membuka dan menutup pintu bus sehingga mempermudah saya untuk naik dan keluar bus. Lili mengatakan untuk pembayaran melalui e-money cukup membantu saya karena

dapat menghemat waktu pembayaran dan cara menggunakannya pun cukup mudah hanya di tap saja di mesin kartu pada bus.³⁰

6. Informan VI

Wawancara dengan informan keenam yaitu Fayad, peneliti memberikan pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 2 yaitu pada rute terminal amplas-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Fayad pendapat atau tanggapan terhadap bus trans metro deli sangat bagus dengan hadirnya di kota medan karena sangat membantu saya dalam berpergian untuk keliling kota medan selain itu bus ini juga memiliki halte pada setiap pemberhentian. Fayad mengatakan sudah sangat sering menggunakan bus trans metro deli, kira-kira sudah lebih dari 20 kali. Fayad juga mengatakan alasan memilih bus trans metro deli daripada angkutan umum lainnya karena bus nya yang sangat bersih, aman serta lebih menjamin untuk kita dapat sampai ketujuan.

Menurut Fayad, saya tidak terlalu lama menunggu kedatangan bus karena hampir setiap saat bus trans metro deli ini lewat. Fayad mengatakan kondisi tempat pemberhentian bus ini cukup bagus dan layak untuk digunakan,

³⁰ Hasil Wawancara Saudari Lili selaku pengguna jasa transportasi umum bus Transmetro Deli

fasilitasnya hanya ada tempat duduk untuk menunggu datangnya bus. Fayad juga mengatakan untuk aplikasi teman bus sangat berguna, karena saya bisa melihat jadwal keberangkatan bus ini selain itu juga terdapat berita atau informasi tentang bus ini pada aplikasi tersebut.

Menurut Fayad pelayanan yang diberikan petugas bus trans metro deli sangat membuat saya nyaman karena petugas nya yang sangat ramah dan sangat berhati-hati pada saat mengendarai bus. Fayad mengatakan dimasa pandemi covid-19 bus trans metro deli juga sudah menerapkan protokol kesehatan seperti mengurangi setengah jumlah kursi penumpang agar penumpang bisa menjaga jarak dan juga mewajibkan menggunakan masker. Fayad juga mengatakan konsep kursi memanjang pada bus membuat saya nyaman pada saat diperjalanan karena suasana didalam bus menjadi sangat luas tidak sempit.

Menurut Fayad saran terhadap bus trans metro deli ini tidak ada, karena menurut saya semua pelayanan dan fasilitas sudah baik. Fayad mengatakan pelayanan kebersihan bus trans metro deli sangat membuat saya nyaman karena selama saya naik bus ini selalu dalam keadaan yang bersih dan terjaga kebersihannya. Fayad juga mengatakan pelayanan seperti pintu masuk dan keluar terbuka dan tertutup secara otomatis sangat membuat saya puas karena saya tidak harus menyentuh pintu untuk naik ataupun turun dari bus, apalagi semenjak adanya covid saya harus tetap menjaga protokol kesehatan agar tidak berpotensi menularkan penyakit. Menurut Fayad dengan pembayaran menggunakan kartu e-money atau yang lainnya sangat mempermudah saya untuk melakukan

pembayaran yang ada didalam bus karena tidak perlu menyiapkan uang cash untuk melakukan pembayaran.³¹

7. Informan VII

Wawancara dengan informan ketujuh yaitu Rifal, peneliti memberikan tiga belas pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan akan dijawab juga secara langsung oleh narasumber. Peneliti melakukan wawancara di dalam bus trans metro deli pada bus koridor 5 yaitu pada rute tembung-lapangan merdeka. Pada awal wawancara peneliti memulai dengan cara meminta izin kepada narasumber yang akan di wawancarai kemudian berkenalan untuk mengetahui identitas dari narasumber tersebut. Setelah itu penulis bercerita sedikit tentang apa yang menjadi fokus peneliti hingga sampailah kepada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada informan.

Menurut Rifal pendapat atau tanggapan saya terhadap bus trans metro deli sangat bagus sih karena bus trans metro deli merupakan transportasi umum yang lumayan banyak peminatnya, busnya yang bersih, tertib dan memberikan pelayanan yang baik kepada saya dan konsumen lainnya. Rifal mengatakan tidak terlalu sering menggunakan bus trans metro deli, kira-kira baru 6 kali. Rifal juga mengatakan alasan memilih bus trans metro deli daripada angkutan umum lain karena bus ini memberikan pelayanan yang prima, tingkat ketertiban dan keamanan yang lebih tinggi daripada angkutan umum lainnya. Menurut Rifal pada saat menunggu kedatangan bus saya tidak menunggu bus terlalu lama tetapi cukup memakan waktu jika dalam keadaan buru-buru.

³¹ Hasil Wawancara Saudara Fayad selaku pengguna jasa transportasi umum bus Transmetro Deli

Menurut Rifal untuk kondisi tempat pemberhentian bus, saya rasa sedikit kurang karena hanya tersedia rambu bus stop saja akan lebih baik jika disediakan halte seperti transjakarta agar konsumen lebih nyaman. Rifal mengatakan untuk aplikasi cukup memudahkan seperti memberi tahu dimana titik bus berada dan memberi tahu saya jadwal kapan bus akan tiba tetapi masih banyak kekurangan yang harus dibenahi seperti pembayaran melalui aplikasi. Rifal mengatakan pelayanan yang diberikan petugas cukup membuat saya nyaman karena petugasnya yang sangat ramah terhadap konsumen dan didalam bus sangat bersih karena tempat yang selalu dijaga kebersihannya.

Rifal juga mengatakan dimasa pandemi covid-19 bus trans metro deli sangat menerapkan protokol kesehatan contohnya seperti wajib menggunakan masker dan menjaga jarak. Menurut Rifal konsep kursi memanjang pada bus trans metro deli sangat membuat nyaman karena bus tampak terasa lebih luas dan jumlah kursi pun jadi bertambah.

Rifal mengatakan untuk saran terhadap bus trans metro deli ditambahkan lagi rute agar lebih luas dan dikenal masyarakat sehingga banyak peminat yang menggunakan bus ini. Menurut Rifal pelayanan kebersihan bus trans metro deli sangat membuat saya puas karena bus ini selalu menjaga kebersihannya. Rifal mengatakan untuk pelayanan pintu masuk dan keluar bus terbuka dan tertutup secara otomatis membuat saya sangat puas karena saya tidak perlu membuka atau menutup pintu dan pintu masuk dan pintu keluar pada bus tidak disatukan sehingga membuat penumpang tidak rusuh pada saat masuk dan keluar dari pintu bus. Rifal juga mengatakan untuk pembayaran menggunakan e-money

sebenarnya sangatlah baik akan tetapi lebih baik lagi jika penggunaan e-money bus trans metro deli lebih diberikan edukasi seperti sosialisasi kepada masyarakat.³²

C. Peran Bus Trans Metro Deli di Kota Medan

Bus Trans Metro Deli Medan adalah sistem angkutan massal khusus dengan sistem Buy the service di wilayah perkotaan Kota Medan dengan menggunakan bus pada trayek/jalur yang telah ditetapkan. Motto Trans Metro adalah Aman, Nyaman, Handal dan Terjangkau. Tujuan diadakannya Trans Metro sebagai berikut :

1. Mewujudkan bus yang menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah dalam rangka kemandirian pengelolaan keuangan dan SDM (Sumber Daya Manusia).
2. Meningkatkan kualitas SDM untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal.
3. Meningkatkan pemberdayaan SDM, sarana dan prasarana untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
4. Penghematan biaya transportasi.
5. Tersedianya angkutan umum massal yang aman dan nyaman dibidang transportasi dengan fasilitas yang bagus dan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi terhadap bus trans metro deli masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap adanya bus ini. Menurut

³² Hasil Wawancara Saudara Rival selaku pengguna jasa transportasi umum bus Transmetro Deli

data dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa narasumber mengatakan bus trans metro deli memiliki peran yang sangat bagus hadir di masyarakat Kota Medan. Narasumber mengatakan bus trans metro deli sangat membantu masyarakat dalam hal untuk memenuhi kebutuhan kendaraan dan juga dapat mengurangi kemacetan. Selanjutnya narasumber juga menyatakan bus trans metro deli sangat bagus dari segi pelayanan dan fasilitasnya.

Trans metro deli Medan juga memberikan pelayanan yang sesuai dengan kriteria masyarakat Medan yang ingin kenyamanan pengguna dalam menggunakan bus trans metro deli Medan. Narasumber lain juga mengatakan bus trans metro deli merupakan transportasi umum yang lumayan banyak peminatnya, karena busnya yang bersih, penumpang yang tertib dan memberikan pelayanan yang baik kepada saya dan konsumen lainnya. Ini menandakan persepsi masyarakat Kota Medan khususnya yang menggunakan jasa bus Trans Metro Deli sangat positif sekaligus menaruh minat untuk tetap menggunakan jasa bus ini.

Berdasarkan data yang disampaikan bahwa narasumber mengatakan sudah menggunakan jasa bus trans metro deli ini lebih dari lima belas kali. Narasumber lain juga mengatakan menggunakan jasa bus trans metro deli hanya empat sampai tujuh kali saja. Selain itu narasumber juga menyebutkan sudah menggunakan jasa bus trans metro deli dari awal beroperasi di Kota Medan. Ini berarti menandakan bahwa masyarakat Medan menaruh minat terhadap bus trans metro deli Medan sebagai transportasi umum yang bisa mereka gunakan untuk mengakses daerahdaerah Kota Medan. Dengan demikian, bus trans metro deli medan kini

sudah menjadi pilihan yang baik bagi masyarakat kota medan untuk kendaraan umum yang fasilitasnya berbeda dengan angkutan umum lainnya.

Pelayanan dan fasilitas trans metro deli menjadi alasan bagi narasumber untuk menggunakan jasa bus tersebut. Karena pelayanan dan fasilitas yang baik dari bus trans metro deli menjadi nilai lebih dan menjadi penilaian tersendiri 55 untuk masyarakat Medan dalam memutuskan untuk menggunakan bus tersebut. Kebanyakan dari narasumber menyatakan fasilitas dan pelayanan trans metro deli sangat baik dan bagus, oleh karena itu mereka menaruh minat menggunakan trans metro deli Medan. Selain itu, jam operasional dari trans metro deli medan yang teratur dan sesuai jadwal tidak membuat penumpang menunggu lama membuat masyarakat memberikan tanggapan yang positif terhadap adanya bus trans metro deli Medan.

Berdasarkan data yang disampaikan oleh narasumber bahwa di masa pandemi covid-19 bus trans metro deli selalu mematuhi dan mendukung program pemerintah untuk menekan angka penyebaran covid 19 di mulai selalu menjaga kebersihan pada bus, terdapat handsanitizer pada setiap bus, dan tidak lupa untuk mengingatkan kepada penumpang untuk selalu menggunakan masker serta pada tiap kursi juga sudah di atur untuk selalu menjaga jarak.

Keseluruhan hasil wawancara kepada masyarakat Kota Medan terhadap adanya trans metro deli medan ini adalah memberikan tanggapan yang positif dari segala sisi dan bidang. Ini menunjukkan bahwa eksistensi bus Trans Metro Deli Medan sudah cukup eksis di masyarakat Kota Medan, artinya bus tersebut sudah dikenal oleh banyak orang dan dapat dikatakan sudah berhasil, sudah banyak

penumpang yang ikut merasakan fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh bus trans metro Deli Medan.

Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan narasumber mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola bus trans metro deli dan fasilitas bus trans metro deli medan sudah cukup baik dan narasumber juga berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan juga berbeda dengan angkutan umum lainnya. Pelayanan lain yang diberikan oleh trans metro deli medan adalah sistem operasi bus yang sudah tersistematis dan terjadwal, sehingga penumpang tau kapan bus akan melewati halte yang bisa dilihat melalui aplikasi teman bus yang bisa diakses di smartphone dengan mudah.

Pelayanan yang juga diberikan oleh pengendara bus seperti menjalankan bus dengan tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat, adalah salah satu pelayanan yang baik menurut masyarakat Kota Medan yang membedakan trans metro deli medan dengan angkutan umum lainnya. Selain itu di dalam aplikasi teman bus tersebut, terdapat berita-berita dan juga customer service yang digunakan untuk membuat pengaduan jika terjadi kesalahan di dalam trans metro deli Medan.

Hal ini merupakan salah satu penilaian masyarakat dari segi pelayanan yang bisa membuat masyarakat memilih untuk menaiki trans metro deli medan setiap hari. Karena selain untuk mengurangi kemacetan kota Medan yang sudah cukup padat, kehadiran bus trans metro deli medan sebagai bus dengan pelayanan yang baik juga menjadikan bus trans metro deli medan sebagai kendaraan

angkutan umum yang memberdayakan masyarakat kota medan dari segi kendaraan. Hal ini tentu mendapat respon yang baik dari narasumber yang telah diwawancarai, ketujuh narasumber merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bus trans metro deli medan.

Fasilitas

Fasilitas merupakan hal yang paling utama yang dilihat oleh seseorang dalam menggunakan sebuah jasa. Dalam bus Trans Metro Deli, menurut narasumber yang sudah diwawancarai, mereka berpendapat bahwa fasilitas di dalam trans metro deli medan sudah cukup baik dan bagus. Fasilitas dilihat dari bagian kursi penumpang yang dilengkapi dengan safety safe. Dan selama masa pandemi kursi penumpang diberi tanda silang atau x untuk membatasi dan memberi jarak agar tetap terciptanya protokol kesehatan.

Di bagian tengah terlihat ada pegangan bagi penumpang bus untuk penumpang yang berdiri. Ada juga ruang bagi pengguna yang menggunakan kursi roda. Disediakan tempat sampah hingga alat pemadam api yang berguna untuk dalam keadaan yang darurat. Trans metro deli medan menyediakan fasilitas seperti menyediakan handsanitizer, AC, CCTV, papan elektrik, rambu-rambu tempat pemberhentian bus dan dilengkapi dengan alat pemecah kaca jika terjadi sesuatu yang darurat, serta tempat duduk yang nyaman dan bersih sehingga penumpang merasa nyaman saat di perjalanan dengan fasilitas yang baik.

Selain itu, sistem pembayarannya juga menggunakan kartu e-money di mana kartu ini mudah di dapatkan di indomaret atau alfamart terdekat. Pembayaran menggunakan kartu ini juga menyesuaikan keadaan masyarakat era

modern yang serba instan. Trans metro deli juga menyesuaikan dengan keadaan zaman di mana tidak lagi menggunakan uang cash sebagai pembayaran. Hal ini tentu juga mempermudah masyarakat dengan harga yang juga termasuk murah yang tidak berbeda dengan angkutan umum lainnya.

Menurut narasumber yang telah diwawancarai, fasilitas yang disediakan trans metro deli sudah sangat baik dan bagus. Fasilitas tersebut lah yang membuat penumpang merasa nyaman dan juga tertarik untuk terus menggunakan bus trans metro deli medan sebagai angkutan umum yang baik. Fasilitas di dalam bus sudah disiapkan demikian rupa menyesuaikan dengan kenyamanan penumpang ketika ingin menaiki bus. Secara keseluruhan, narasumber merasa puas dengan fasilitas yang diberikan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas trans metro deli medan adalah fasilitas yang lengkap di mana memberikan kenyamanan, kemudahan dan kelengkapan yang berbeda dengan angkutan umum lainnya.³³

³³Kirana Aditya Prayogo, *Persepsi Masyarakat Kota Medan Tentang Pelayanan Dan Fasilitas Bus Trans Metro Deli*, diakses 15-09-2023

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah penguaraian hasil penelitian serta telah dibahas dan dipaparkan, kesimpulan yang didapatkan :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu sistem hukum tentang perlindungan konsumen yang menunjuk pada suatu himpunan gagasan, prinsip, doktrin hukum yang membentuk suatu kesatuan yang logik untuk mencapai suatu tujuan yaitu untuk mencapai asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu barang dan/atau jasa.yang disediakan oleh pelaku usaha, hal ini terkait dengan kewajiban perlindungan konsumen yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha angkutan umum Bus Trans Metro Deli.
2. Penerapan peraturan untuk melindungi hak konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa transportasi umum Trans Metro Deli sudah sangat baik dirasakan masyarakat Kota Medan Terhadap Bus Trans Metro.
3. Menurut narasumber yang sudah diwawancarai Peran bus Trans Metro Deli di Kota Medan dan sekitarnya dapat dikatakan sudah berhasil, mereka berpendapat bahwa fasilitas di dalam trans metro deli medan sudah cukup baik dan bagus. Fasilitas dilihat dari bagian kursi penumpang yang dilengkapi dengan safety safe. Trans metro deli medan menyediakan

fasilitas seperti menyediakan handsanitizer, AC, CCTV, handle grip, papan elektrik, rambu-rambu tempat pemberhentian bus dan dilengkapi dengan alat pemecah kaca jika terjadi sesuatu yang darurat, serta tempat duduk yang nyaman dan bersih sehingga penumpang merasa nyaman saat di perjalanan dengan fasilitas yang baik.

B. Saran

Saran Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

- 1 Kepada petugas bus trans metro deli agar senantiasa tetap mempertahankan pelayanan yang baik kepada penumpang.
- 2 Kepada pengelola bus trans metro deli sebaiknya meratakan fasilitas pada halte karena ada sebagian tempat pemberhentian bus yang tidak disediakan fasilitas seperti kursi untuk menunggu bus.
- 3 Masyarakat hendaknya lebih banyak menggunakan sarana transportasi angkutan umum bus trans metro deli daripada kendaraan pribadi, selain dapat membantu kelancaran transportasi perkotaan di Kota Medan agar berkurangnya kemacetan serta membantu APBD di Kota Medan.
- 4 Semoga penelitian ini dapat memberi masukan, menambah bahan penelitian, bahan referensi, serta sumber bacaan di lingkungan Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Peneliti berharap penelitian dapat berlanjut mengenai persepsi masyarakat Kota Medan tentang pelayanan dan fasilitas Bus Trans Metro Deli.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Adji sution usman 1990.*Hukum Pengangkutan di Indonesia* Jakarta:Rineka cipta

Ahmad Miru 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Ahmad Miru, Sutarman Yodo 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada

Ahmidu 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Celine Tri Siwi Kristiyanti. 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta:Sinar Grafika

Janus Sidabolok 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT, Citra Aditya Bakti

Munir, Fuadi. 2008, Pengantar *Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung : PT, Citra Aditya Bakti

----- . 2014, *Konsep Hukum Perdata* , Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

M.A. Moegni Djojodirjo 1979, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta : Pradnya Paramita

Marius P, Angipora 20202, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Shidarta 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta:Grasindo

Sulaiman Yodo 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Rajawali

Zulham 2013.*Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Kencana

B. Peraturan perundang-undangan

Kitab Undang- Undang Hukum Perdata(Kuhperdata)

Undang-Undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

C. Jurnal Ilmiah

Dewa DwiPutra, 2023 *“Peningkatan mutu transportasi umum demi kenyamanan dan keamanan pengguna”*

Siti Rahma. 2014 *“penyediaan transportasi umum masa depan di kota semarang”*

Rico Kwanto. 2016 *“analisis pemilihan moda transportasi umum antara transportasi umum konvensional dan transportasi umum online di kota Palembang”*

Aulia Malik Affif, 2021 *“ pengaruh disain fasilitas halte terhadap kepuasan pengguna bus trans meteo deli”*

Kirana Aditya Prayogo, 2021. *“Persepsi Masyarakat Kota Medan Tentang Pelayanan Dan Fasilitas Bus Trans Metro Deli”*

D. Wawancara Pengguna Jasa Transportasi Bus Transmetro Deli