

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UMUM KHUSUSNYA TAKSI MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

GEDE TUSAN ARDIKA¹⁾, ALINE FEBRIANY LOILEWEN²⁾, TITIN TITAWATI³⁾

Fakultas Hukum Unmas Denpasar

gedetusan@gmail.com, alinefebryani@gmail.com, titintitawati@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul, “Tinjauan yuridis Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Transportasi umum khususnya Taksi Menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen” Dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) sub masalah yakni, (1) Bagaimanakah bentuk tanggung jawab Pengemudi dan Perusahaan Angkutan Lombok Taksi jika terjadi kecelakaan pada penumpang? (2) Upaya hukum apakah yang dapat ditempuh oleh penumpang pada Perusahaan Angkutan Lombok Taksi atas kecelakaan yang dialami penumpang? Untuk menyelesaikan sub masalah tersebut, maka digunakan metode pengumpulan data yang bersumber dari studi dokumen dan wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). Tanggung jawab perusahaan taksi terhadap pengguna jasa taksi dimulai sejak diangkutnya penumpang sampai di tempat tujuan yang telah disepakati. Pelaku usaha wajib untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat kecelakaan yang dialami oleh penumpang. Dalam pelaksanaan tanggung jawabnya Perusahaan dan pengemudi telah memberikan biaya pengobatan dan perawatan. (2) Upaya hukum apakah yang ditempuh oleh penumpang pada Perusahaan Angkutan Lombok Taksi atas kecelakaan yang dialami penumpang, dilakukan melalui luar pengadilan (non litigasi) dan melalui pengadilan (litigasi). Penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan, dilakukan penyelesaian secara damai. Jika jalur damai tidak tercapai, maka apabila salah satu pihak dan atau para pihak tidak puas dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan negeri pada lingkungan peradilan umum

Kata kunci : *Perlindungan Hukum, Transportasi Umum, Undang Undang Perlindungan Konsumen*

ABSTRACK

This thesis is titled, "Juridical Study of Legal Protection of Users of Public Transportation Services According to the Consumer Protection Act " In this thesis consists of 2 (two) sub-problems namely, (1) What is the form of responsibility of the Driver and the Lombok Transportation Company Taxi if there is an accident on the passenger? (2) What is the legal remedy that can be taken by passengers at the Lombok Taxi Transportation Company for accidents suffered by passengers? To solve these sub-problems, the data collection method is used which is sourced from document studies and interviews.

The results of this study indicate that: (1). The responsibility of the taxi company towards taxi service users starts from the transport of passengers to the agreed destination. Business operators are obliged to provide compensation for consumer losses due to accidents suffered by passengers. In carrying out its responsibilities, the Company and the driver have provided medical and maintenance costs. (2) What legal remedies are taken by passengers at the Lombok Taxi Transportation Company for accidents suffered by passengers, carried out through court (non litigation) and through court (litigation). Dispute resolution through out of court, carried out amicable settlement. If the peace route is not reached, then if one party and or the parties are not satisfied, they can file a lawsuit in the district court in the general court environment.

Keywords: *Legal Protection, Public Transportation, Consumer Protection Act*

PENDAHULUAN

Transportasi dapat diartikan sebagai sarana pengangkutan untuk orang maupun untuk barang dengan menggunakan kendaraan tertentu untuk mencapai suatu tempat tujuan. Pengangkutan dikatakan sangat penting karena akan menunjang pembangunan diberbagai sektor, misalnya, sektor pariwisata, sektor perdagangan, sektor pendidikan, sektor industri, dan sektor sektor lainnya. Dapat dikatakan bahwa transportasi akan memperlancar dan menunjang Pembangunan Nasional disegala bidang. Aktifitas masyarakat, yang juga berarti akan meningkatkan produktivitas dan mempercepat peningkatan taraf hidup masyarakat. Pada masa sekarang ini perkembangan di bidang pengangkutan mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan semakin bertambahnya fasilitas pengangkutan, khususnya pada sektor angkutan darat dimana fasilitas sarana dan prasarana transportasi tersebut semakin canggih yang kini bisa diakses dan didapatkan dan dimanfaatkan oleh masyarakat dengan mudah.

Sehubungan dengan meningkatnya sarana pengangkutan didarat dengan kendaraan bermotor, maka pengusaha angkutan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dari berbagai segi yaitu kecelakaan, keamanan, ketepatan waktu, pencegahan kerusakan, dan kehilangan sehingga kerugian yang diderita oleh pemakai jasa angkutan dapat ditekan seminim mungkin. Pengangkutan darat terdiri dari beberapa jenis angkutan, contohnya mobil, motor, dan kereta api. Alat pengangkutan mobil mempunyai berbagai jenis, contohnya, mobil bus, mobil truk, mobil minibus, mobil taksi, dan masih banyak lagi jenis yang lainnya. Umumnya taksi menggunakan mobil jenis sedan. Tarif taksi dihitung melalui dua cara, menggunakan argometer yaitu dihitung secara otomatis tergantung jumlah jarak yang ditempuh, dan cara lain yaitu berdasarkan kesepakatan penumpang dan pengemudi taksi. Karakteristik istimewa yang dimiliki taksi membuat tarif taksi ditetapkan diatas tarif angkutan umum lainnya.

Seiring dengan perkembangan zaman, taksi sebagai salah satu sarana transportasi darat yang cepat dan efisien, menyebabkan perkembangan yang pesat dalam dunia pengangkutan darat. Perkembangan ini terlihat pada peningkatan kuantitas dan kualitas taksi dalam melayani penumpang atau pengguna jasa angkutan darat. Di Kota Mataram sendiri ada beberapa Perusahaan taksi antara lain: Lombok Taksi (Bluebird Group), Lendang Karun (Express Group), Ranga Taksi, Kotama dan Lombok Baru. Secara operasional kegiatan penyelenggaraan pengangkutan dilakukan oleh pengemudi atau sopir. Pengemudi merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk menjalankan kegiatan pengangkutan atas perintah pengusaha angkutan atau pengangkut. Pengemudi dalam menjalankan tugasnya mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya yaitu mengangkut penumpang sampai pada tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat, artinya dalam proses pemindahan tersebut dari satu tempat ketempat tujuan dapat berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka, sakit maupun meninggal dunia. Sehingga tujuan pengangkutan dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.

Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 234 ayat (1) yang menyatakan bahwa Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang dan/atau pemilik barang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian Pengemudi. Pertanggung jawaban pengangkutan ini juga diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1) yang menyatakan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Namun dalam kenyataannya masih sering pengemudi taksi melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang (kerugian materiil), maupun kerugian yang secara immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang misalnya bau badan, kabin bau rokok,, tindakan pengemudi yang mengemudi secara ugal ugalan dan atau karena keadaan tetentu yang timbul dari kelalaian pengemudi sehingga terjadi kecelakaan yang menimbulkan korban bagi penumpang.

Tidak ada satupun pengemudi atau pengendara yang tau kapan akan terjadi kecelakaan. Namun yang pasti kita harus berhati hati dalam berkendara karena untung tak dapat diraih malang tak dapat ditolak. Seperti diketahui berbagai kecelakaan bisa terjadi dalam kondisi apapun. Bahkan meski kita tidak menjadi penyebabnya namun bisa saja kita menjadi korban. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkatnya menjadi sebuah karya ilmiah dengan judul, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Transportasi Umum Khususnya Taksi Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas , maka permasalahan yang diajukan penulis adalah :

1. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab Pengemudi dan Perusahaan Angkutan Lombok Taksi jika terjadi kecelakaan pada penumpang?
2. Upaya hukum apakah yang dapat ditempuh oleh penumpang pada Perusahaan Angkutan Lombok Taksi atas kecelakaan yang dialami penumpang?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana perlindungan hukum pengguna jasa transportasi umum khususnya Taksi menurut Undang-Undang perlindungan konsumen dan bagaimana tanggungjawab penyedia jasa angkutan Taksi terhadap penumpang apabila terjadi kecelakaan serta upaya hukum apa yang dapat ditempuh penumpang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian normatif empiris. Penelitian hukum normatif empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan ketentuan hukum normatif secara in action pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Pada penelitian ini penulis datang langsung ke lapangan untuk mendapatkan data dan fakta yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Penulis juga meneliti bahan pustaka untuk yang merupakan bahan sekunder untuk menambah data yang diperlukan dalam penelitian. Lokasi penelitian yang dipilih oleh Penulis adalah PT. Lombok Taksi Utama (Bluebird Group) yang berlokasi di Jalan Koperasi No 102 Ampenan . Alasan pemilihan tempat penelitian ini karena Lombok Taksi memiliki armada terbanyak di Kota Mataram dan sering digunakan oleh kosumen pengguna jasa taksi di Nusa Tenggara Barat.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan studi dokumen. Teknik analisa data yang digunakan adalah diskriptif kualitatif untuk hasil wawancara terutama hasil wawancara yang merupakan proses suatu kasus kejadian dan cara penyelesaiannya. Teknik ini menggunakan dan menjelaskan data berdasarkan studi dokumen maupun wawancara kemudian disusun secara sistemis untuk kemudian dianalisa, dikaji melalui teori, perundang-undangan sehingga ditarik kesimpulan yang menjadi pokok dari tulisan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Tanggung Jawab Pengemudi dan Perusahaan Angkutan Lombok Taksi Jika Terjadi Kecelakaan Pada Penumpang

Lombok Taksi adalah sebuah perusahaan angkutan darat yang berada di bawah naungan Blue Bird GroupTbk. *Blue Bird* didirikan pada tahun 1972, jauh sebelum Jakarta berkembang menjadi kota metropolitan yang berpenduduk sekitar 12 juta orang. *Blue Bird* didirikan oleh Nyonya Mutiara Djokosoetono, SH. Pada tahun 1972, *Blue Bird Group* memiliki armada sebanyak 25 taksi. Saat ini armada *Blue Bird Group* telah semakin banyak yaitu mencapai 28.904 kendaraan yang tersebar di sejumlah kota besar di Indonesia. Kini layanan *Blue Bird Group* dapat dinikmati di Jakarta dan sekitarnya, Bali, Bandung, Banten, Batam, Lombok, Manado, Medan, Padang, Pekanbaru, Palembang, Semarang, Solo, Surabaya dan Yogyakarta . Untuk wilayah Lombok dinamakanlah Lombok Taksi. Lombok Taksi mulai beroperasi pada tanggal 1 Oktober 1996. Pemberian nama Lombok Taksi itu sendiri didasari pada nama kearifan lokal dan sebagai bentuk dukungan *Bluebird* terhadap daerah tempat beroperasinya taksi *Bluebird* khususnya diluar Jabodetabek, seperti Bali dan Surabaya yang juga menggunakan nama daerah tersebut pada nama taksinya seperti yang biasa dikenal selama ini

Lombok Taksi termasuk sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pengangkutan umum baik barang dan ataupun orang, sebagaimana yang termuat dalam Pasal 1 angka 21 UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan yaitu Perusahaan Angkutan Umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan atau barang dengan Kendaraan Bermotor Umum.

Sejak awal berdiri, Taksi *Blue Bird* memiliki komitmen untuk tetap mempertahankan dengan baik kualitas produk dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Selain itu, *blue bird* juga berusaha memberikan keunikan terkait produknya yaitu taksi. Keunikan yang diciptakan oleh taksi *blue bird* adalah aplikasi *Taxi Mobile Reservation*. Menurut artikel yang terdapat dalam website www.bluebirdgroup.com, pada tahun 2011 *blue bird group* telah resmi meluncurkan aplikasi *taximobile reservation* untuk Blackberry, Android dan

Iphone. Aplikasi ini diluncurkan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam hal melakukan pemesanan taksi, karena dapat dilakukan melalui perangkat komunikasi atau ponsel yang telah menjadi gaya hidup masyarakat saat ini. Keunggulan dari layanan ini antara lain :

1. Pemesan akan mendapatkan konfirmasi langsung.
2. Pemesan akan memperoleh informasi nomor taksi dan nomor ponsel pengemudi.
3. Pemesan akan mengetahui posisi taksi melalui peta digital di layar smartphone.

Lombok Taksi (*Blue Bird Group*) telah melakukan peremajaan bertahap armadanya. Perusahaan nasional yang bergerak dibidang penyediaan jasa transportasi darat ini telah resmi mengoperasikan taksi jenis kendaraan keluarga, Multi Purpose Vehicle (MPV) atau klasifikasi kendaraan multi fungsi, Toyota Transmover. Siap antar jemput penumpang kemanapun, dan kapanpun. Wakil Gubernur NTB, Dr. Hj. Sitti Rohmi Djalillah pada Jumat 1 Maret 2019 meresmikan penggunaan Taksi Transmover ini di Lombok. Sebanyak 25 unit untuk tahap awal di operasikan, setelah Dinas Perhubungan memasang sticker Pengawasan Izin Operasi.

Dengan beroperasinya Taksi Transmover ini, maka lengkaplah pilihan pelanggan. Armada baru Lombok Taksi ini kini mampu menampung sebanyak 7 orang penumpang sekali jalan. Biasanya di kendaraan taksi jenis sedan, hanya mampu menampung sampai 4 penumpang. “Selain peremajaan, kita memberikan pilihan. Silahkan yang mau pakai taksi sedan, atau mau pakai taksi kendaraan keluarga, silahkan,” kata Direktur Utama Blue Bird, Andrianto Djokosoetono , SP, MBA saat peluncuran Taksi 7 Seater ini

Disamping meningkatkan *service* pelayanan kepada konsumen salah satunya adalah mengganti armada yang sudah tua agar memberikan kenyamanan kepada penumpang di dalam menggunakan taksi, keselamatan terhadap penumpang menjadi prioritas utama yang menjadi perhatian Lombok Taksi. Penjarangan terhadap pengemudi Taksi di lakukan sangat selektif tidak hanya saja harus memiliki SIM (Surat Ijin Mengemudi) tetapi juga latar belakang kehidupan dari calon pengemudi tersebut juga menjadi persyaratan utama untuk dapat diterimanya yang bersangkutan menjadi *driver* di Lombok Taksi. Tes kesehatan, tes wawancara juga dilakukan oleh pejabat di PT Lombok Taksi.

Jumlah armada Lombok Taksi adalah berjumlah 380 unit yang terdiri dari jenis sedan sebanyak 355 unit jenis mpv sebanyak 25 unit. Jumlah armada yang besar dan dengan kendaraan yang tidak tua memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan atau pengguna taksi. Jumlah driver Lombok Taksi adalah berjumlah 558 orang yang semuanya telah melalui proses seleksi dan tes untuk menjaga kualitas sumber daya manusia karena keselamatan penumpang dan kepuasan penumpang dalam pelayanan tergantung pada para *drive* dan atau pengemudi.

Lombok Taksi memiliki pegawai sebanyak 69 orang dan dengan struktur perusahaan yaitu General Manager sebagai pemimpin perusahaan yang membawahi 4 (empat) departemen yaitu Departemen Operasional, Departemen Personalia, Departemen Bengkel dan Departemen Keuangan yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawabnya.

Perlindungan terhadap pengguna jasa taksi atau konsumen menjadi tanggung jawab perusahaan pemilik taksi dengan memberikan perlindungan berupa ganti kerugian kepada konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan misalnya hilangnya barang milik konsumen di dalam taksi atau terjadinya kecelakaan terhadap konsumen ketika menggunakan taksi dalam proses pengangkutan.

Sebagaimana yang dimuat dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang membuat bahwa Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Di dalam Penjelasan Undang-Undang ini menjelaskan masing-masing asas tersebut sebagai berikut :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum

Perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa taksi (Lombok Taksi) telah dilakukan oleh perusahaan Lombok Taksi dari awal yaitu menyediakan armada taksi yang baik dalam arti perawatan dan pemeliharaan kendaraan tetap dilakukan setiap saat dengan dibuatkan departemen bengkel di perusahaan ini. Hal ini bertujuan untuk menjaga keselamatan konsumen dan atau penumpang saat perjalanan dari dan menuju tujuan yang di inginkan. Pelayanan maksimal agar konsumen merasa puas dan tidak menimbulkan keluhan tentu akan menambah pemasukan keuntungan bagi perusahaan karena meningkatnya penggunaan taksi (Lombok Taksi) oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan asas manfaat dan asas keamanan dan keselamatan sebagaimana yang dimuat dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang Undang Perlindungan Konsumen ini dibuat agar dapat melindungi hak-hak dari pada konsumen dan adanya kepastian hukum terhadap penegakan hukum ketika terjadi pelanggaran sehingga memberikan manfaat bagi konsumen. Disamping itu perlindungan juga diberikan kepada pemilik atau pengusaha dari itikad tidak baik pengguna jasa dan atau konsumen yang hendak merugikan pengusaha.

Hal ini sesuai dengan isi Pasal 6 huruf b, c dan d yaitu : hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan. Sebagaimana yang diungkapkan dalam oleh Gustav Radbruch bahwa hukum itu bertumpu pada tiga nilai dasar yaitu kepastian, keadilan dan kemanfaatan.

Kriteria keadilan, yaitu:

- a. adanya *equality* artinya memberikan persamaan hak dan kewajiban semua orang sama didepan hukum.
- b. adanya kesesuaian antara keadilan prosedural dengan keadilan substansional berdasarkan efisiensi artinya prosesnya cepat, sederhana, dan biaya ringan.
- c. berdasarkan obyektif tiap perkara harus ditimbang sendiri.

Kepastian hukum dirumuskan sebagai berikut:

- a. Melakukan solusi autoritif yaitu memberikan jalan keluar untuk menciptakan stabilitas yakni memberikan ketertiban dan ketentraman bagi para pihak dan masyarakat.
- b. Efisiensi prosesnya cepat, sederhana, dan biaya ringan.
- c. Sesuai dengan tujuan hukum yaitu Undang-Undang yang dijadikan dasar dari putusan untuk memberikan kepastian dalam hukum itu sendiri dan kepastian karena hukum

Masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan atau penegakan hukum. Hukum itu untuk manusia, maka pelaksanaan hukum atau penegakkan hukum harus memberi manfaat atau kegunaan bagi masyarakat. Jangan sampai justru karena hukumnya dilaksanakan atau ditegakkan malah akan timbul keresahan di dalam masyarakat itu sendiri.

Perlindungan terhadap konsumen oleh perusahaan penyedia jasa pelayanan taksi dalam hal ini Lombok Taksi dilakukan sejak awal konsumen menggunakan jasa taksi. Namun demikian terkadang musibah tidak dapat dihindari. Pengemudi atau driver telah berupaya menjalankan taksinya dengan kewaspadaan namun ramainya pengguna jalan yang terkadang tidak mematuhi aturan berlalu lintas sehingga kecelakaan tidak dapat dihindarkan. Namun demikian perusahaan dan pengemudi atau driver memiliki tanggung jawab penuh ketika terjadi kecelakaan atau hilangnya barang milik konsumen didalam taksi.

Kecelakaan akibat ditabrak oleh kendaraan lain di jalan raya terjadi tidak disengaja hal ini karna ramainya kendaraan berlalu lalang di jalan raya dengan kecepatan rata-rata dan tiba-tiba saja ada kendaraan yang didepannya berhenti secara mendadak sehingga kecelakaan ditabrak dari belakang tidak dihindarkan. Begitu juga sebaliknya ketika taksi menabrak kendaraan lain di depannya.

Jenis kecelakaan lainnya adalah ketika penumpang turun dari taksi dan secara tiba-tiba muncul kendaraan lain menyerempet penumpang taksi sehingga menimbulkan luka atau lecet ringan dibagian tubuh penumpang. Selama perusahaan Lombok Taksi beroperasi di Lombok Nusa Tenggara Barat dari tahun 1996 belum pernah terjadi kecelakaan hingga mengakibatkan meninggal dunia baik penumpang maupun pengemudi atau driver. Demikian yang disampaikan Bapak Cekas Budiman Miharja sebagai Kepala Personalia Lombok Taksi. Hal ini memberi gambaran bahwa faktor kehati-hatian dari para pengemudi atau driver Lombok Taksi begitu tinggi dengan prinsip keselamatan penumpang adalah hal yang utama.

Secara sederhana istilah pelayanan (*service*) bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat

terpenuhi. Dalam kegiatan operasional di perusahaan Lombok Taksi memberikan kepuasan kepada konsumen dan atau pelanggan adalah hal utama yang dilakukan untuk meningkatkan *incom* dan atau pendapatan dari perusahaan sehingga kesejahteraan karyawanpun dapat ditingkatkan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeith dan Berry seperti dikutip oleh Bilson Simaromo, ada beberapa kualitas jasa pelayanan berikut ini akan memberikan jawaban terhadap jasa pelayanan yaitu terdapat 5 (lima) faktor utama penentu kualitas pelayanan, diantaranya:

- a. *Tangible* (bukti nyata), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan karyawannya
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Assurance terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan-santun (*courtesy*).
- e. *Empaty* (kepedulian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Yang diperlukan untuk menciptakan kenyamanan bagi pelanggan.

Peningkatan terhadap sumber daya manusia juga menjadi prioritas utama Perusahaan Lombok Taksi untuk meningkatkan daya saing di era Revolusi Industri 4.0 atau yang biasa disebut dengan era digital dengan hampir keseluruhan kegiatan bisnis menggunakan sarana teknologi digital. Pelatihan – pelatihan terhadap penguasaan teknologi juga kerap dilakukan oleh perusahaan Lombok Taksi bagi karyawannya agar seluruh karyawan perusahaan termasuk pengemudi atau driver juga menguasai teknologi khususnya pengoperasian aplikasi internet.

Upaya Hukum Yang Ditempuh Oleh Penumpang Pada Perusahaan Angkutan Lombok Taksi Atas Kecelakaan Yang Dialami Penumpang

Perusahaan Lombok Taksi berupaya untuk memberikan perlindungan keselamatan terhadap penumpang namun ketika kecelakaan terjadi maka perusahaan dan pengemudi akan bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami penumpang. Penyelesaian terhadap kasus-kasus yang terjadi selama proses pengangkutan dilakukan secara kekeluargaan oleh konsumen dan atau pelanggan dengan perusahaan Lombok Taksi bertempat di Kantor Lombok Taksi.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pada Pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha yakni yang memuat :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. 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.

Kewajiban pengangkut juga diatur dalam pasal 1365 KUH Perdata yang mengatur bahwa “tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut”. Pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan dijelaskan Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan

di Ruang Lalu Lintas Jalan. Jadi dalam proses angkutan tersebut terjadi suatu musibah atau kecelakaan maka perusahaan pemilik jasa transportasi yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian.

Menurut Bapak Cekas Miharja, penyelesaian terhadap ganti kerugian karena kecelakaan diselesaikan secara kekeluargaan mengingat bahwa tidak ada unsur kesengajaan dari pengemudi atau driver tetapi murni karena musibah. Disamping itu konsumen atau penumpang juga tidak menginginkan penyelesaian yang rumit hingga ke ranah hukum karena prosesnya akan lama memakan waktu dan biaya. Disamping itu itikad baik kedua belah pihak menjadi pedoman karena sama-sama memiliki kepentingan yaitu bahwa perusahaan tidak ingin kehilangan pelanggan dan konsumen juga sudah merasa nyaman dengan fasilitas kendaraan dari Lombok Taksi.

Hal ini dimungkinkan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pada Pasal 47 yaitu Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan yang memuat "Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen".

Di dalam proses penyelesaian sengketa dikenal ada dua proses penyelesaian yaitu Litigasi dan Non Litigasi. Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Sedangkan Non Litigasi adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, kita telah mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolutin* (ADR), yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang berbunyi sebagai berikut: "Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli."

Penyelesaian sengketa melalui non-litigasi jauh lebih efektif dan efisien sebabnya pada masa belakangan ini, berkembangnya berbagai cara penyelesaian sengketa (*settlement method*) di luar pengadilan, yang dikenal dengan ADR (*Alternative Dispute Resolutin*) Arbitrase Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa, "Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa". Adapun Penyelesaian Sengketa (ADR) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli. Apabila mengacu ketentuan pasal 1 ayat (10) Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999, maka cara penyelesaian sengketa melalui ADR dibagi menjadi lima cara, yaitu

- a. Konsultasi adalah suatu tindakan yang bersifat "personal" antara suatu pihak tertentu (*klien*) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya
- b. Negosiasi Menurut Ficher dan Ury, negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda. Hal ini selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Susanti Adi Nugroho bahwa, negosiasi ialah proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.
- c. Mediasi Menurut Peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu mediator. Mediasi (*mediation*) melalui sistem kompromi (*compromise*) diantara para pihak, sedang pihak ketiga yang bertindak sebagai mediator hanya sebagai penolong (*helper*) dan fasilitator.
- d. Konsiliasi, Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator. Dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator akan menjadi resolution
- e. Penilaian Ahli Penilaian ahli merupakan cara penyelesaian sengketa oleh parapihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi.

Jadi para pihak yakni pengusaha dan atau perusahaan dan konsumen dapat memilih alternative penyelesaian sengketa yang mana menurut para pihak lebih mudah, lebih murah sehingga menguntungkan

kedua belah pihak. Dalam kasus ini perusahaan Lombok Taksi dan pelanggan atau konsumen sepakat memilih jalan negosiasi dengan musyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama.

Beberapa kasus yang telah di selesaikan dengan memberikan ganti kerugian berupa penggantian biaya perawatan adalah sekitar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) hingga Rp. 2. 500.000,- (Dua juta lima ratus ribu rupiah). Penggantian biaya perawatan dikarenakan luka atau cedera yang dialami termasuk kategori ringan dan sedang.

Terhadap kerusakan armada atau taksi akibat kecelakaan, merupakan tanggung jawab pengemudi atau driver dan perusahaan. Menurut Bapak Cekas Budiman Miharja Kepala Personalia Lombok Taksi, sebelum calon pegawai yang berposisi sebagai pengemudi atau driver sudah ada kesepakatan atau perjanjian tertulis dalam bentuk kontrak kerja yang ditanda tangani oleh calon pegawai. Sehingga para pengemudi atau driver tahu apa yang menjadi hak dan kewajibannya serta tanggung jawabnya terhadap keselamatan armada dan penumpang yang dibawa.

Kontrak kerja adalah suatu perjanjian antara pekerja dan pengusaha secara lisan dan atau tulisan, baik untuk waktu tertentu maupun untuk waktu tidak tertentu yang memuat syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban. Setiap perusahaan wajib memberikan kontrak kerja dihari pertama anda bekerja. Dalam kontrak kerja biasanya terpapar dengan jelas pekerja memiliki hak mendapat kebijakan perusahaan yang sesuai dengan Undang-Undang Ketenaga kerjaan yang berlaku di Indonesia.

Perjanjian, terdiri atas kontrak kerja atau perjanjian kerja, perjanjian kerja bersama, dan perjanjian perusahaan. Sifat hukum ketenagakerjaan sendiri dapat privat maupun publik. Privat dalam arti bahwa hukum ketenagakerjaan mengatur hubungan antara orang dengan orang atau badan hukum, yang dimaksudkan di sini ialah antara pekerja dengan pengusaha. Namun, hukum ketenagakerjaan juga bersifat publik, yaitu negara ikut campur tangan dalam hubungan kerja dengan membuat peraturan perundang-undangan yang bersifat memaksa bertujuan untuk melindungi tenaga kerja dengan membatasi kebebasan berkontrak.

Dalam hal tanggung jawab pengemudi atau driver terhadap armada yang dibawanya sudah masuk dalam perjanjian kerja dalam bentuk kotrak kerja sehingga ketika terjadi kecelakaan yang mengakibatkan kendaraan yang dibawanya mengalami kerusakan maka sang pengemudi atau driver sudah mengetahui apa yang menjadi resikonya.

Kerusakan terhadap taksi yang diakibatkan karena kecelakaan menjadi tanggung jawab bersama antara perusahaan dan pengemudi atau driver taksi. Ganti kerugian yang dibebankan pada masing-masing pihak dalam bentuk presentase seperti pada tabel. Waktu kecelakaan yang terjadi dihitung dalam kurun waktu 6 (enam) bulan. Menurut Bapak Cekas Budiman Miharja bahwa ketika terjadi kecelakaan yang ke empat dalam kurun waktu enam bulan dihitung dari kecelakaan pertama maka pengemudi atau driver tersebut akan disanksi pemecatan dan keluar dari perusahaan.

Bahwa perusahaan memberikan tanggung jawab untuk mengganti kerugian terhadap kendaraan yang dibawa oleh pengemudi atau driver jika terjadi kecelakaan adalah sebagai bentuk keinginan dari perusahaan agar pengemudi atau driver menjaga keselamatan armada yang dibawanya agar pengemudi atau driver tidak ugal-ugalan saat mengendarai atau mengoperasikan kendaraan yang dibawa. Namun demikian perusahaan juga memiliki rasa tanggung jawab ikut memikul beban kerugian agar pengemudi atau driver tidak berat menanggung kerugian sendirian walaupun prosentase tidak tetap dari 60 % hingga turun menjadi 20 %.

Demikian juga sebaliknya jika pengemudi atau driver yang bersangkutan dinilai memiliki kinerja yang baik, disiplin, memberikan pelayanan yang baik dan tidak melakukan hal-hal yang melanggar peraturan kerja perusahaan, yang bersangkutan akan diberikan *reward* atau penghargaan baik berupa barang ataupun penambahan uang bonus pada akhir tahun. Hal ini juga berlaku bagi seluruh karyawan Lombok Taksi. Penilaian dilakukan oleh Pimpinan dan Kepala Personalia.

PENUTUP

Simpulan

Dari uraian pada pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Perusahaan Angkutan Umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan Kendaraan Bermotor Umum. Perlindungan terhadap pengguna jasa taksi atau konsumen menjadi tanggung jawab perusahaan pemilik taksi dengan memberikan perlindungan berupa ganti kerugian kepada konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan misalnya hilangnya barang milik konsumen di dalam taksi atau terjadinya kecelakaan terhadap konsumen ketika menggunakan taksi dalam proses

pengangkutan. Perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa taksi (Lombok Taksi) telah dilakukan oleh perusahaan Lombok Taksi dari awal yaitu menyediakan armada taksi yang baik dalam arti perawatan dan pemeliharaan kendaraan tetap dilakukan setiap saat dengan dibuatkan departemen bengkel di perusahaan ini. Hal ini bertujuan untuk menjaga keselamatan konsumen dan/atau penumpang saat perjalanan dari dan menuju tujuan yang di inginkan. Pelayanan maksimal agar konsumen merasa puas dan tidak menimbulkan keluhan tentu akan menambah pemasukan keuntungan bagi perusahaan karena meningkatnya penggunaan taksi (Lombok Taksi) oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan asas manfaat dan asas keamanan dan keselamatan sebagaimana yang dimuat dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Perusahaan Lombok Taksi berupaya untuk memberikan perlindungan keselamatan terhadap penumpang namun ketika kecelakaan terjadi maka perusahaan dan supir akan bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami penumpang. Penyelesaian terhadap kasus-kasus yang terjadi selama proses pengangkutan dilakukan secara kekeluargaan oleh konsumen atau pelanggan dengan perusahaan Lombok Taksi bertempat di Kantor Lombok Taksi. Penyelesaian terhadap ganti kerugian karena kecelakaan diselesaikan secara kekeluargaan mengingat bahwa tidak ada unsur kesengajaan dari driver/supir tetapi murni karena musibah. Disamping itu konsumen atau penumpang juga tidak menginginkan penyelesaian yang rumit hingga ke ranah hukum karena prosesnya akan lama memakan waktu dan biaya.

Saran

peneliti menyarankan untuk membuka sebuah blog melalui internet atau media sosial lainnya menghimpun pendapat dan saran dari masyarakat untuk kemajuan perusahaan Lombok Taksi di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. (2008). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Andi Sri Rezky Wulandari. (2014). *Buku Ajar hukum Dagang*. Jakarta: Mitra Wanana Media
- Aulia Muthiah. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Elfrida Gultom. (2009). *Hukum Pengangkutan Darat*. Jakarta: Literata Lintas Media
- Fauzi Wibowo. (2017). *Hukum Dagang Indonesia*. Yogyakarta: Legality
- H.M.N Purwosutjipto. (1995). *Pengertian Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan
- Hasim Purba. (2005). *Hukum Pengangkutan di Laut*. Medan: Pustaka Bangsa Press
- L.J. Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, terj. Oetarid Sadino, Jakarta: Pradnya Paramita, 1993
- Peraturan Menteri Perhubungan No 117 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek.
- Setiawan Widagdo. (2012). *Kamus Hukum*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Undang-Undang No. 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa