

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGUNA JASA ANGKUTAN DARAT
(STUDI PERUSAHAAN OTOBUS PINEM)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam ilmu
hukum*



Oleh :

ROHIM KUSUMA PUTRA
NIM. 2135040

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
FAKULTAS HUKUM
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA
ANGKUTAN DARAT (STUDI PERUSAHAAN OTOBUS PINEM)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum

PENYUSUN,



ROHIM KUSUMA PUTRA
NIM. 2135040

PEMBIMBING I



Dani Kurniawansyah, SH., M. Kn
NIDN. 1005118708

PEMBIMBING II



Zulkifli, S.H.,M.H.,C.L.A
NIDN. 1023048701

KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN

FAKULTAS HUKUM

2022

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji pada Tanggal 29 bulan Juni tahun 2022.

Tim Penguji Skripsi :

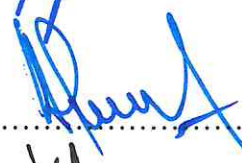
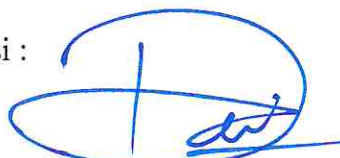
Ketua : Dani Kurniawansyah, SH., M. Kn

Sekretaris : Zulkifli, S.H.,M.H.,C.L.A

Anggota 1 : Almadison, SH., MH., CPLC., CPCLE

Anggota 2 : Dr. H. Nofrizal, Lc.,M.H

Anggota 3 : Fitri Elfiani, SH., MH



Mengetahui,

**Plt. Dekan Fakultas Hukum
Universitas Pasir Pengaraian**



**Zulkifli, S.H.,M.H.,C.L.A
NIDN. 1023048701**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rohim Kusuma Putra
NIM : 2135040
Bidang Minat : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Darat (Studi Perusahaan Otobus Pinem)


Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang ditulis ini tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi oleh Pimpinan Fakultas.

Pasir Pengaraian, 30 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,




ROHIM KUSUMA PUTRA
NIM. 2135040

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Alhamdulillah, Puji Syukur Kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga Penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah di Tetapkan. Menulis Skripsi ini merupakan langkah awal dalam menempuh Jenjang Studi Strata Satu di Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian dengan mengambil judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Darat (Studi Perusahaan Otobus Pinem)” dapat diselesaikan.

Dalam penulisan ini mungkin masih ditemukan kesalahan dan kekurangan karena penulis hanyalah manusia biasa dan tentunya memiliki keterbatasan dan kekhilafan dalam penyusunan Skripsi ini. Penulis menyadari dalam penulisan ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang berguna dalam perbaikan dan kesempurnaan penulisannya. Selanjutnya semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua. Sehingga kritik dan saran yang arahnya membangun penulis tetap harapkan demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang

Disamping itu penulisan Skripsi ini merupakan usaha penulis untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Universitas Pasir Pengaraian.

pengerjaan skripsi ini sangat banyak dibantu dan di dukung oleh Istri dan keluarga, penulis juga tidak lupa ingin mengucapkan terimakasih atas dukungan, doa dan semangat dari istri tercinta serta keluarga. Penulis sendiri menyadari bahwa penulisan Skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna baik dari segi materi, pembahasan dan penulisan. Dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk Skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Penulis Juga Mengucapkan Terima Kasih Kepada pihak-pihak yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan Skripsil ini :

1. Bapak Dr.Hardianto, M.Pd, Selaku Rektor Universitas Pasir Pangaraian yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Pasir Pangaraian.
2. Ibu Rise Karmilia S.H., M.Hum, Dekan Fakultas Hukum Universitas Pasir Pangaraian yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan.
3. Bapak Almadison, S.H., M.H., Ka Prodi Fakultas Hukum Universitas Pasir Pangaraian yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan.
4. Bapak Dani Kurniawansyah, S.H., M.Kn, Selaku Ketua Jurusan Perdata Fakultas Hukum Universitas Pasir Pangaraian sekaligus Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini yang telah berusaha membantu saya dan membimbing saya dalam penulisan skripsi ini, dan sangat sabar dalam meneliti setiap isi dalam skripsi saya

5. Bapak Zulkifli, S.H.,M.H.,C.L.A., Selaku Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan revisi-revisi skripsi ini, supaya isi skripsi ini bisa di gunakan atau sebagai contoh penelitian yang masa akan datang.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Pasir Pangaraian yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis, semoga Jasa Bapak dan Ibu Dosen dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa.
7. Karyawan dan karyawanati Bagian Keuangan, Sekretariat Fakultas Hukum Universitas Pasir Pangaraian, Tata Usaha, Fakultas Hukum Fakultas Hukum Universitas Pasir Pangaraian yang memberikan pelayanan dan kemudahan dalam urusan administrasi yang berkenaan dengan pelaksanaan studi penulis.
8. Kepada istri saya yang selalu memberi saya semangat dan menjadi kunci semangat saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada teman-teman kuliah di Universitas Pasir Pengaraian.
10. Kepada seluruh dosen Universitas Pasir Pengaraian
11. Dan kepada semua pihak yang telah membantu penulis.

Penulis sadar bahwasanya dalam penulisan skripsi ini belum seutuhnya sempurna,oleh karna itu keritik dan saran para pembaca yang sangat membangunhasil dari skripsi ini,semoga hasil dari penelitian ini sangat berguna dan dapat dijadikan contoh para peneliti yang akan datang.

Dan Semoga Skripsi ini dapat dipahami bagi siapapun yang membacanya. Sekiranya Skripsi yang dibuat ini dapat berguna bagi penulis sendiri maupun orang yang membacanya dan juga bisa menjadi bahan pembelajaran bersama. Sebelumnya kami mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan kami memohon kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa depan.

Pasir Pengaraian, Juni 2022

ROHIM KUSUMA PUTRA
NIM 2135040

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI..... ix

ABSTRAK xi

ABSTRACT..... xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian..... 5

1.4 Manfaat Penelitian..... 6

1.5 Sistematika Penulisan 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen 8

2.2 Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan Darat 13

2.3 Tinjauan Umum Tentang Konsumen 41

2.4 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian 51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian..... 63

3.2 Populasi dan Sampel..... 63

3.3 Jenis Dan Sumber Data..... 64

3.4 Jenis Pengumpulan Data..... 65

3.5 Metode Penyajian Data..... 66

| | |
|---|-----------|
| 3.6 Metode Analisis Data..... | 66 |
| 3.7 Definisi Operasional..... | 67 |
| 3.7.1 Perlindungan Hukum..... | 67 |
| 3.7.2 Konsumen..... | 67 |
| 3.7.3 Jasa..... | 68 |
| 3.7.4 Angkutan Darat..... | 69 |
| BAB IV PEMBAHASAN | |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian (Perusahaan Otobus Pinem) | 70 |
| 4.2 Tanggung jawab Perusahaan Otobus Pinem terhadap penumpang dalam hal terjadinya kehilangan barang, kerusakan atau cacat pada barang serta kecelakaan penumpang. | 71 |
| 4.3 Bentuk Penyelesaian sengketa antara Perusahaan Otobus Pinem sebagai penyedia jasa pengangkutan dengan pengguna jasa (Konsumen). | 85 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 86 |
| 5.2 Saran..... | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 88 |

ABSTRAK

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 menyebutkan Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh karena sebab kelalaian pengangkutan serta keadaan yang tidak terduga terhadap Orang dan/atau Barang dalam Pengangkutan. Dalam hal penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh akibat dari kerusakan atau kehilangan barang untuk mendapatkan haknya kembali secara damai atau sering disebut juga secara kekeluargaan, penyelesaian ini banyak menjadi jalan yang diinginkan para pihak. Hal ini dikarenakan lebih memberikan keuntungan kepada penumpang dan juga kepada perusahaan pengangkutan agar terhindar dari proses pengadilan yang membutuhkan waktu serta biaya yang lebih banyak. Serta dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang cara penyelesaiannya Melalui Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase.

Kata Kunci:

Pengguna Jasa Angkutan, Perlindungan Hukum, Kerusakan dan Kehilangan Barang

ABSTRACT

Based on the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Article 19 states that business actors are responsible for providing compensation for damage, pollution and or consumer losses due to consuming goods and or services produced or traded due to negligence in transportation and conditions that are not against Persons and/or Goods in Transport. In terms of dispute resolution that can be taken as a result of damage or loss of goods to get their rights back peacefully or often referred to as a family, this settlement is a way that many parties want. This is because it provides more benefits to passengers and also to transportation companies in order to avoid litigation which requires more time and costs. And it can be reached through the Consumer Dispute Settlement Agency whose settlement method is through Mediation, Conciliation and Arbitration.

Keywords:

Transportation Service Users, Legal Protection, Damage and Loss of Goods