

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah suatu proses pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Proses pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain ini berfungsi meningkatkan nilai ataupun daya guna dari sesuatu yang diangkut tersebut. Transportasi dalam kata lain dapat juga disebut dengan pengangkutan. Pengangkutan dilakukan karena nilai barang akan lebih tinggi ditempat tujuan daripada ditempat asalnya. Oleh karena itu, pengangkutan dikatakan memberi nilai kepada barang yang diangkut. Nilai itu akan lebih besar dari biaya yang dikeluarkan. Nilai yang diberikan berupa nilai tempat (*place utility*) dan nilai waktu (*time utility*).¹

Pengangkutan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu negara, dengan adanya pengangkutan atau transportasi kegiatan-kegiatan disuatu negara dapat berjalan dengan lancar. Dalam kehidupan manusia, pengangkutan memegang peranan yang sangat penting. Demikian juga halnya dalam dunia perdagangan, bahkan pengangkutan memegang peranan yang mutlak, sebab tanpa pengangkutan perusahaan akan mengalami kesulitan untuk dapat berjalan. Nilai suatu barang tidak hanya tergantung pada barang itu sendiri, tetapi juga

¹ Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia, Revisi Pertama*, Yogyakarta, UII Press, 2014, hlm 371.

tergantung pada tempat dimana barang itu berada, sehingga dengan pengangkutan nilai suatu barang akan meningkat.²

Angkutan Umum adalah kendaraan umum untuk mengangkut barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, yang disediakan oleh pribadi, swasta, atau pemerintah, yang dapat digunakan oleh siapa saja dengan cara membayar atau sewa. Bus antarkota dalam provinsi (AKDP) adalah klasifikasi perjalanan bus antarkota yang menghubungkan dua kota yang terletak pada provinsi yang sama.

Peranan bus sebagai sarana transportasi menjadi penting bagi daerah atau provinsi di Indonesia yang secara langsung sebagai penunjang sektor pariwisata. Oleh sebab itu bus diharapkan meningkatkan mutu pelayanan kepada para konsumen dengan berupaya memberikan semaksimal mungkin pemenuhan keinginan konsumen, baik berupa kondisi mesin bus, keadaan di dalam bus, seperti kursi yang nyaman, bus yang bersih dan penyimpanan barang atau bagasi yang aman bagi barang-barang konsumen, tidak sedikit konsumen yang merasa keberatan ketika berpergian jauh dan melihat kondisi barang bawaan mereka rusak dan hilang atau bahkan konsumen yang mengirimkan paket melalui bus yang ketika barang mereka sampai dalam kondisi rusak. Hal inilah yang membuat penulis merasa tertarik untuk mengangkat penelitian ini menjadi judul dari skripsi penulis, karena penulis sendiri adalah konsumen pengguna jasa angkutan darat dan begitu pula dengan keluarga penulis serta dari beberapa penelitian awal terhadap konsumen pengguna jasa angkutan mengenai bagaimana kondisi serta

² Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2013, hlm 153.

pelayanan Perusahaan Otobus yang ada diwilayah Kabupaten Rokan Hulu, sehingga dari hasil penelitian awal inilah penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan pada Perusahaan Otobus Pinem. Dalam hal lain Penulis memilih Perusahaan Otobus Pinem karena penulis juga pernah menggunakan jasa angkutan darat kelas ekonomi tersebut dari Tambusai Utara menuju Medan dan sebaliknya, banyak kesan yang penulis alami selama perjalanan tersebut antara lain kondisi kursi penumpang yang kurang nyaman, banyak binatang kepinding yang menempel di kursi penumpang yang menyebabkan beberapa penumpang mengalami gatal-gatal akibat di gigit, serta barang bawaan penulis dan penumpang yang lain mengalami kerusakan dikarenakan penumpukan barang di bagasi yang penuh. Sedangkan ketika penulis menggunakan Perusahaan Otobus yang berbeda penulis dan penumpang yang lain tidak mengalami atau merasakan hal yang sama saat menggunakan jasa angkutan pada Perusahaan Otobus Pinem.

Perusahaan Otobus Pinem merupakan salah satu jasa transportasi bus yang melayani angkutan penumpang yang melakukan perjalanan baik dalam provinsi maupun luar provinsi. Perusahaan Otobus Pinem merupakan perusahaan swasta nasional yang didirikan oleh bapak Nomen Pinem yang berasal dari Juhar Tanah Karo pada tahun 1961 di Medan, Sumatera Utara. Perusahaan ini bermula pada gabungan armada bus pada PT. Mas Persada pada tahun 1950 yang kemudian dikarenakan regulasi pemerintah pada tahun 1960 mengenai aturan perusahaan

yang tidak boleh memonopoli usaha pengangkutan, sehingga efek dari pemecahan PT. Mas Persada ini timbulah usaha angkutan baru termasuk Perusahaan Otobus Pinem. Kantor Pusat Perusahaan Otobus Pinem sendiri berada di Jalan Ngumban Surbakti No.41 B Simpang Pos, Medan, Sumatera Utara. Perusahaan Otobus Pinem memiliki 18 (delapan belas) kantor perwakilan yang tersebar di Sumatera Utara dan Riau yang terdiri dari P. Psr 10, P.B. Lawang, P. Binjai, P.L. Pakam, P.Tebing Tinggi, P. Kisaran, P. UB. Rokan, P. Mahato Km. 24, Simpang Lombok, Bangun Jaya, Simpang Genjer, P. Tambusai timur, P. Aek Loba, P. Buana, P. Simpang. Poros, P. Murini, P.Kota Tengah dan Trans.

Pentingnya perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Indonesia telah memiliki beberapa peraturan perundangan-undangan yang melindungi konsumen. Peraturan perUndang-Undangan yang melindungi konsumen antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa:

“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mengacu pada filosofi pembangunan yang pada dasarnya termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia seutuhnya yang berlandaskan pada filosofi kenegaraan Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, dalam *Burgerlijk Wetboek* atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga terdapat ketentuan yang melindungi konsumen, seperti dalam beberapa Pasal Buku III, Bab IV, Bagian II yang dimulai dari Pasal 1365.

Untuk melakukan analisis yang lebih komprehensif dan dapat dipertanggung jawabkan secara metodologis tentang permasalahan ini, penulis memilih Skripsi “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Darat (Studi: Perusahaan Otobus Pinem)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari Judul di atas Penulis mengambil 2 (dua) rumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggungjawab Perusahaan Otobus Pinem terhadap penumpang dalam hal terjadinya kehilangan barang, kerusakan, atau cacat pada barang serta kecelakaan penumpang?

2. Bagaimana bentuk penyelesaian sengketa antara Perusahaan Otobus Pinem sebagai penyedia jasa pengangkutan dengan pengguna jasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam karya tulis ini adalah untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggungjawab Perusahaan Otobus Pinem terhadap penumpang dalam hal terjadinya kehilangan barang, kerusakan, atau cacat pada barang serta kecelakaan penumpang.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk penyelesaian sengketa antara Perusahaan Otobus Pinem sebagai penyedia jasa pengangkutan dengan pengguna jasa.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan, yakni:

1. Manfaat teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen dan pengangkutan darat.
 - b. Dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya.
2. Manfaat praktis

- a. Memberikan pemahaman kepada masyarakat, khususnya konsumen pengguna jasa angkutan darat.
- b. Memberikan pemahaman kepada pemilik angkutan khususnya pengangkutan darat mengenai pentingnya keselamatan penumpang dan barang-barang yang dibawa penumpang.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini membuat penjelasan-penjelasan mengenai landasan teoritis penulisan skripsi dan kerangka berfikir penulisan skripsi yang terkait dengan judul skripsi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Darat.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab ini berisikan urutan mengenai Pendekatan penelitian, alasan pemilihan lokasi, teknik jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan defenisi operasional.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bagian ini menguraikan hasil penelitian dan analisis tentang permasalahan yang diangkat dalam proposal skripsi.

BAB V PENUTUP

Dalam Bab penutup ini menguraikan kesimpulan yaitu berupa jawaban dari rumusan masalah yang diperoleh berdasarkan analisis hasil penelitian, serta berisi saran-saran yang diajukan berdasarkan kesimpulan penelitian hukum ini. Saran diajukan demi peningkatan ilmu hukum baik dalam tataran teoritis maupun praktis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³ Dengan adanya Undang-Undang ini membuat konsumen merasa aman dan terlindungi. Ada beberapa pendapat para pakar yang mengartikan pengertian Hukum Perlindungan Konsumen antara lain:⁴

Menurut Az. Nasution, Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

³ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis-Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*, (Depok : Raja Grafindo Persada, 2018), hlm.207.

⁴ *Ibid.* hlm.209.

Purba, menguraikan konsep perlindungan konsumen sebagai berikut “Kunci Pokok Perlindungan Konsumen adalah bahwa konsumen dan pengusaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Hukum Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan masyarakat.

Inosentius Samsul, Hukum perlindungan konsumen adalah merupakan keseluruhan peraturan-peraturan perUndang-Undangan serta putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.

Dari pendapat beberapa ahli ini dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen ini dibuat bukan hanya untuk melindungi konsumen namun juga untuk meningkatkan mutu dan kualitas produksi baik dalam bentuk barang atau jasa.

2. Asas-asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Di samping itu, perlindungan konsumen diselenggarakan bersama berdasarkan lima asas yang sesuai dengan pembangunan nasional, yaitu:⁵

⁵ *Ibid.* hlm 208.

- a. 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.
- b. Asas keadilan, maksudnya agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan, maksudnya perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam materil ataupun spiritual.
- d. Asas keselamatan dan keamanan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan keamanan dalam penggunaan dan pemakaian, serta pemanfaatan barang dan jasa dikonsumsi dan digunakan.
- e. Asas kepastian hukum, maksudnya agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

- a. Meningkatkan kesadaran kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁶

4. Pihak-pihak yang Terkait dalam Perlindungan Konsumen

Pada prinsipnya ada dua pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen, yaitu konsumen sendiri dan pelaku usaha.⁷

⁶ *Ibid.* hlm. 209.

- a. Konsumen, yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- b. Pelaku Usaha, pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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 penyelenggara kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

5. Prinsip Perlindungan Kosumen Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam kajian hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut:⁸

⁷ *Ibid.* hlm. 210.

⁸ *Ibid.* hlm. 210.

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian, tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian adalah tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha. Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha.
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab, prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan, bahwa dia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Sebagai contoh penerapan prinsip ini dapat digunakan oleh konsumen jasa pengangkutan, pada pendapat ahli hukum pengangkutan mereka mengenalkan empat jenis bentuk pelaku usaha jasa pengangkutan yaitu :
 - a. Pengangkutan dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
 - b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dapat membuktikan, bahwa dia telah mengambil suatu tindakan yang di perlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
 - c. Pengakut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.

- d. Pengangkut tidak bertanggungjawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena mutu barang yang diangkut tidak baik.
- e. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab, prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah.
- f. Prinsip tanggung jawab mutlak, prinsip tanggung jawab mutlak khusus daari perbuatan melawan hukum, yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan.

Prinsip pertanggungjawaban mutlak ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat.

2.2 Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan Darat

1. Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkatan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut. Jadi, dalam pengertian

pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain.⁹

Dalam kegiatan sehari-hari kata pengangkutan sering diganti dengan kata "transportasi". Pengangkutan lebih menekankan pada aspek yuridis sedangkan transportasi lebih menekankan pada aspek kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama, yaitu sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut. Secara etimologis, transportasi berasal dari bahasa latin, yaitu *transportare*, trans berarti seberang atau sebelah lain; dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Dengan demikian, transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lain lainnya. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya¹⁰

Keberadaan kegiatan pengangkutan juga tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau kehidupan manusia sehari-hari. Mulai dari zaman kehidupan manusia yang paling sederhana (tradisional) sampai kepada taraf kehidupan manusia yang modern senantiasa didukung oleh kegiatan pengangkutan.

⁹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Bandung, Penerbit PT.Citra Aditya Bakti, 1991, hlm 19.

¹⁰ Melkianus, Benu, 25 April 2012, <https://mellbenu.blogspot.com/2012/04/buku-ajar-hukumpengangkutan.html>. Diakses pada Tanggal 8 April 2022, Pukul 19.45 WIB.

Bahkan salah satu barometer penentu kemajuan kehidupan dan peradaban suatu masyarakat adalah kemajuan dan perkembangan kegiatan maupun teknologi yang dipergunakan masyarakat tersebut dalam kegiatan pengangkutan. Pengangkutan sebagai suatu proses mengandung makna sebagai serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat angkut, kemudian dibawa menuju tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan.

Abdul kadir Muhammad mendefenisikan Pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang telah ditentukan sebelumnya.¹¹

Menurut Ridwan Khairindy, pengangkutan merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Ada beberapa unsur pengangkutan, yaitu sebagai berikut:¹²

- a. adanya sesuatu yang diangkut;
- b. tersedianya kendaraan sebagai alat angkut
- c. ada tempat yang dapat dilalui alat angkut.

Proses pengangkutan merupakan gerak dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan di mana angkutan itu diakhiri.

¹¹ Abdul Kadir Muhammad, Loc.Cit

¹² Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang di Indonesia*, Yogyakarta, FH UII Press, 2013, hlm.371.

Menurut Soegijatna Tjakranegara, pengangkutan adalah memindahkan barang atau *commodity of goods* dan penumpang dari suatu tempat ketempat lain, sehingga pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan untuk pemindahan atau pengiriman barangbarangnya.¹³

Menurut Soekardono hukum pengangkutan adalah keseluruhan peraturanperaturan di dalam dan diluar kodifikasi (KUHPerdata dan KUHDagang) yang berdasarkan atas dan tujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terbit karena keperluan perpindahan barang-barang dan atau orang dari satu tempat ke tempat lain untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian-perjanjian tertentu termasuk juga perjanjian-perjanjian untuk memberikan perantaraan untuk mendapatkan pengangkutan (ekspediter).¹⁴

Sedangkan pengangkutan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) pada pasal 1 angka 3 yaitu pengangkutan merupakan perpindahan orang dan / atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan.¹⁵

¹³ Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta, PT.Rineka Cipta, 1995, hlm.1.

¹⁴ Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia Jilid II*, Jakarta, Penerbit Soeroengan, 1961, hlm.10.

¹⁵ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang “Lalu Lintas dan Angkutan Jalan”, Pasal 1 angka 3.

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hal ini terkait unsur-unsur pengangkutan sebagai berikut:¹⁶

- a. Ada sesuatu yang diangkut;
- b. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya; dan
- c. Ada tempat yang dapat dilalui alat angkutan.

Proses pengangkutan itu merupakan gerak dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan dimana angkutan itu diakhiri. Adapun yang menjadi fungsi pengangkutan itu adalah memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.¹⁷

Pengangkutan dilakukan karena nilai barang akan lebih tinggi di tempat tujuan dari pada di tempat asalnya. Oleh karena itu, pengangkutan dikatakan memberi nilai kepada barang diangkut. Nilai itu akan lebih besar dari biaya yang dikeluarkan. Nilai yang diberikan berupa nilai tempat (*place utility*) dan nilai waktu (*time utility*). Kedua nilai tersebut diperoleh jika barang yang diangkut ke tempat di mana nilainya lebih tinggi dan dapat

¹⁶ Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang di Indonesia*, Yogyakarta, FH UII Press, 2013, hlm.371.

¹⁷ H.M.N Purwosutipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Penerbit Djambatan, 1984, hlm.1.

dimanfaatkan tepat pada waktunya. Dengan demikian pengangkutan memberikan jasa kepada masyarakat.¹⁸

Perkembangan hukum pengangkutan dapat ditelaah dengan baik melalui pendidikan hukum dengan cara melakukan penelitian dan pengkajian bahan-bahan hukum pengangkutan yang bersumber pada masyarakat pengguna jasa pengangkutan dan peraturan hukum pengangkutan bidang keperdataan.¹⁹

Dari segi hukum, khususnya hukum perjanjian, pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang atau penumpang dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak pengirim barang atau penumpang mengikatkan diri pada ongkos pembayaran angkutannya. Di dalam perjanjian pengangkutan terlibat dua pihak, yaitu: pengangkut dan pengirim barang atau penumpang.²⁰

2. Asas-asas Pengangkutan

Asas-asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi dua yaitu:²¹

- a. Yang bersifat perdata; dan

¹⁸ Ridwan Khairandy, Loc.Cit.

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1994, hlm.1.

²⁰ Ridwan Khairandy, et al, *pengantar hukum dagang indonesia I*, Yogyakarta, Gama Media, 2011, hlm.200.

²¹ Asas dalam hukum pengangkutan <https://vanyugo.wordpress.com/2014/03/09/asas-dalamhukum-pengangkutan/>, diakses pada Tanggal 8 April 2022, Pukul 20.04.

b. Yang bersifat publik.

Asas-asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua belah pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang. Asas-asas hukum pengangkutan yang bersifat perdata menurut Abdul kadir Muhammad Ada empat asas pokok yang mendasari perjanjian pengangkutan, yaitu asas konsensual, asas koordinasi, asas campuran, dan asas tidak ada hak retensi. Berikut adalah penjelasannya:²²

1. Asas konsensual

Asas ini tidak mensyaratkan bentuk perjanjian pengangkutan secara tertulis, sudah cukup apabila ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak. Tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan bukan merupakan perjanjian tertulis, melainkan sebagai bukti bahwa persetujuan antara pihak-pihak itu ada. Alasan perjanjian pengangkutan tidak dibuat secara tertulis karena kewajiban dan hak pihak-pihak telah ditentukan dalam Undang-Undang. Mereka hanya menunjuk atau menerapkan ketentuan Undang-Undang. Tetapi apabila Undang-Undang tidak menentukan (tidak mengatur) kewajiban dan hak yang wajib mereka penuhi, diikutilah kebiasaan yang berakar pada kepatutan, jika apabila terjadi perselisihan mereka selesaikan melalui musyawarah, arbitrase, atau melalui pengadilan.

²² Abdulkadir Muhammad, Op.Cit.,hlm.23.

2. Asas koordinasi

Asas ini menempatkan kedudukan pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Walaupun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukanlah sebagai bawahan dari penumpang atau pengirim barang, melainkan pengangkut adalah perjanjian pemberi kuasa.

3. Asas campuran

Perjanjian pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa dari pengirim kepada pengangkut, penyimpanan barang dari pengirim kepada pengangkut dan melakukan pekerjaan pengangkutan yang diberikan oleh pengirim kepada pengangkut. Dengan demikian ketentuan-ketentuan dari tiga jenis perjanjian itu berlaku juga dalam perjanjian pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.

4. Asas tidak ada hak retensi

Penggunaan hak retensi dalam perjanjian pengangkutan tidak dibenarkan. Penggunaan hak retensi bertentangan dengan fungsi dan tujuan pengangkutan. Pengangkutan hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.

Sedangkan asas-asas hukum pengangkutan yang bersifat publik yaitu sebagai berikut:²³

1. Asas manfaat Asas manfaat yaitu, bahwa pengangkutan harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat pengembangan peri kehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara, serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan negara;
2. Asas usaha bersama dan kekeluargaan Asas usaha bersama dan kekeluargaan yaitu, bahwa penyelenggaraan usaha di bidang pengangkutan dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semua semangat kekeluargaan;
3. Asas adil dan merata Asas adil dan merata yaitu, bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
4. Asas keseimbangan Asas keseimbangan yaitu, bahwa pengangkutan harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;
5. Asas kepentingan umum Asas kepentingan umum yaitu, bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
6. Asas keterpaduan Asas keterpaduan yaitu, bahwa penerbangan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun antar moda transportasi;
7. Asas kesadaran hukum Asas kesadaran hukum yaitu, bahwa kewajiban kepada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan pengangkutan;
8. Asas percaya pada diri sendiri Asas percaya pada diri sendiri yaitu, bahwa pengangkutan harus berlandaskan kepada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan diri sendiri, serta bersendikan kepada kepribadian bangsa;

²³ Asas dalam hukum pengangkutan <https://vanyugo.wordpress.com/2014/03/09/asas-dalamhukum-pengangkutan/>, diakses pada Tanggal 8 April 2022, Pukul 20.04 WIB.

9. Asas keselamatan penumpang Asas keselamatan penumpang yaitu, bahwa setiap penyelenggaraan pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan.

3. Klasifikasi Angkutan atau Transportasi

Transportasi atau pengangkutan dapat dikelompokan menurut macam atau moda atau jenisnya (modes of transportation) yang dapat ditinjau dari segi barang yang diangkut, dari segi geografis transportasi itu berlangsung, dari sudut teknis serta dari sudut alat angkutannya. Secara rinci klasifikasi transportasi sebagai berikut:²⁴

- a. Dari segi jenis transportasi meliputi:
 1. angkutan penumpang (*passanger*);
 2. angkutan barang (*goods*);
 3. angkutan pos (*mail*).
- b. Dari sudut geografis. Ditinjau dari sudut geografis, transportasi dapat dibagi menjadi;
 1. Angkutan antar benua: misalnya dari Asia ke Eropa;
 2. Angkutan antar pulau: misalnya dari Pulau Jawa ke Pulau Sumatera;
 3. Angkutan antar kota: misalnya dari Jakarta ke Bandung;
 4. Angkutan antar daerah: misalnya dari Jawa Barat ke Jawa Timur;
 5. Angkutan di dalam kota: misalnya kota Medan, Surabaya dan lain-lain;
 6. Angkutan antar negara: misalnya dari Francis ke Swiss.

²⁴ Zainal Asikin, *hukum dagang*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2013, hlm.157.

c. Dari sudut teknis dan alat pengangkutnya, Jika dilihat dari sudut teknis dan alat angkutnya, maka transportasi dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Angkutan jalan raya atau highway transportation (*road transportation*), seperti pengangkutan dengan menggunakan truk, bus dan sedan;
2. Pengangkutan rel (*rail transportation*), yaitu angkutan kereta api, trem listrik dan sebagainya. Pengangkutan jalan raya dan pengangkutan rel kadang-kadang keduanya digabung dalam golongan yang disebut rail and road transportation atau land transportation (angkutan darat);
3. Pengangkutan melalui air di pedalaman (*inland transportation*), seperti pengangkutan sungai, kanal, danau dan sebagainya;
4. Pengangkutan laut atau samudera (*ocean transportation*), yaitu angkutan dengan menggunakan kapal laut yang mengarungi samudera;
5. Pengangkutan udara (*transportation by air* atau *air transportation*), yaitu pengangkutan dengan menggunakan kapal terbang yang melalui jalan udara.

4. Pihak-Pihak Yang Terkait Dalam Pengangkutan

Yang dimaksud dengan pihak-pihak dalam pengangkutan adalah para subjek hukum sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan. Mengenai siapa saja yang menjadi pihak-pihak dalam pengangkutan ada beberapa pendapat yang dikemukakan para ahli antara lain; Wihoho Soedjono menjelaskan bahwa di dalam pengangkutan di laut terutama mengenai pengangkutan di laut terutama mengenai pengangkutan

barang, maka perlu diperhatikan adanya tiga unsur yaitu pihak pengirim barang, pihak penerima barang dan barangnya itu sendiri.²⁵

Menurut H.M.N Purwosutjipto, pihak-pihak dalam pengangkutan yaitu pengangkut dan pengirim. Pengangkut adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Lawan dari pihak pengangkut adalah pengirim yaitu pihak yang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan dan juga memberikan muatan atau barang yang akan diangkut oleh pengangkut.²⁶

Menurut Abdulkadir Muhammad, subjek hukum pengangkutan adalah pendukung kewajiban dan hak dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan". Mereka itu adalah pengangkut, pengirim, penumpang, penerima, ekspediter, agen perjalanan, pengusaha muat bongkar, dan pengusaha pergudangan.²⁷

Untuk pihak-pihak yang terkait dalam proses berjalannya pengangkutan barang adalah:

²⁵ Zainal Asikin, Op.Cit., hlm.163.

²⁶ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Jakarta, penerbit Djambatan, 1984, hlm.2.

²⁷ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit., hlm.33.

a. Pengangkut (*Carrier*)

Dalam perjanjian pengangkutan barang, pihak pengangkut yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan, barang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif angkutan sesuai yang telah diperjanjikan. Dalam perjanjian pengangkutan penumpang, pihak pengangkut yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan penumpang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif (ongkos) angkutan sesuai yang telah ditetapkan.²⁸

b. Pengirim (*Consigner, Shipper*)

Pengirim dalam bahasa Inggris disebut *consigner*, tetapi khusus pada pengangkutan laut disebut *shipper*. Sama halnya dengan pengangkutan, pengirim adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang juga tidak diatur definisi pengiriman secara umum. Tetapi dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.²⁹

c. Penumpang (*Passanger*)

Penumpang adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan penumpang. Penumpang mempunyai dua kedudukan, yaitu sebagai subyek pengangkutan karena ia adalah pihak dalam perjanjian, dan

²⁸ Zainal Asikin, *hukum dagang*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2013, hlm.163.

²⁹ Abdulkadir Muhammad, 1991, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Penerbit PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.35

penumpang juga sebagai objek pengangkutan karena ia adalah muatan yang diangkut. Sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan, penumpang harus sudah dewasa atau mampu melakukan perbuatan hukum atau mampu membuat perjanjian (pasal 1320 KUHPdt).

Kenyataan menunjukkan bahwa anak-anak dapat membuat perjanjian pengangkutan menurut kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Berdasarkan kebiasaan, anak-anak mengadakan perjanjian pengangkutan itu sudah mendapat restu dari pihak orang tua tau walinya. Berdasarkan kebiasaan itu juga pihak pengangkut sudah memaklumi hal tersebut. Jadi yang bertanggung jawab adalah orang tua atau wali yang mewakili anak-anak itu. Hal ini bukan menyimpangi Undang-Undang, bahkan sesuai dengan Undang-Undang dan kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat.³⁰

d. Penerima (*Consignee*)

Dalam perjanjian pengangkutan, penerima merupakan pihak ketiga yang berkepentingan. Dalam hal penerima adalah pihak ketiga yang berkepentingan, maka pihak penerima tidak termasuk dalam perjanjian pengangkutan, tetapi pihak penerima tergolong sebagai subjek hukum pengangkutan. Akan tetapi dalam perjanjian pengangkutan pihak penerima juga bisa sekaligus sebagai pihak pengirim sendiri, dalam

³⁰ Zainal Asikin, Op.Cit.,hlm.164.

hal penerima adalah pihak pengirim sendiri, maka penerima termasuk dalam pihak perjanjian pengangkutan.³¹

e. Ekspeditur

Ekspeditur dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang, dalam bahasa Inggris disebut cargo forwarder. Ekspeditur digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Ekspeditur berfungsi sebagai pengantar dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim. Pengusaha transport seperti ekspeditur bekerja dalam lapangan pengangkutan barang-barang namun dalam hal ini ia sendirilah yang bertindak sebagai pihak pengangkut. Hal ini nampak sekali dalam perincian tentang besarnya biaya angkutan yang ditetapkan.

Seorang ekspeditur memperhitungkan atas biaya muatan (*vrachtloon*) dari pihak pengangkut jumlah biaya dan provisi sebagai upah untuk pihaknya sendiri, yang tidak dilakukan oleh pengusaha transport. Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui kriteria ekspeditur menurut ketentuan Undang-Undang:³²

³¹ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit.,hlm.40.

³² Zainal Asikin, Op.Cit.,hlm.165.

f. Agen Perjalanan (*Travel Agent*)

Dalam perjanjian pengangkutan penumpang, pihak yang mencari pengangkut bagi penumpang adalah biro perjalanan (*travel agent*).³³

Agen perjalanan digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengangkut, yaitu perusahaan pengangkutan penumpang. Agen perjalanan berfungsi sebagai agen (wakil) dalam perjanjian keagenan (*agency agreement*) yang bertindak untuk dan atas nama pengangkut. Agen perjalanan adalah perusahaan yang kegiatan usahanya mencari penumpang bagi perusahaan pengangkutan kereta api, kendaraan umum, kapal, atau pesawat udara. Berdasarkan uraian di atas, dapat ditentukan kriteria agen perjalanan menurut Undang-Undang, yaitu:³⁴

1. pihak dalam perjanjian keagenan perjalanan;
2. bertindak untuk dan atas nama pengangkut;
3. menerima provisi (imbalan jasa) dari pengangkut; dan
4. menjamin penumpang tiba di tempat tujuan dengan selamat;

g. Pengusaha Pergudangan (*Warehousing*)

Perusahaan pergudangan adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha penyimpanan barang-barang di dalam gudang pelabuhan selama barang yang bersangkutan menunggu pemuatan ke atas kapal, atau

³³ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit., hlm.37.

³⁴ Zainal Asikin, Op.Cit., hlm.165.

menunggu pengeluarannya dari gudang, yang berada dibawah pengawasan Dinas Bea dan Cukai.³⁵

h. Pengusaha Muat Bongkar (*Stevedoring*)

Untuk mendukung kelancaran kegiatan angkutan barang dari dan ke suatu pelabuhan, maka kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal mempunyai kedudukan yang penting. Di samping itu keselamatan dan keamanan barang yang dibongkar muat dari dan ke pelabuhan sangat erat kaitannya dengan kegiatan bongkar muat tersebut. Menurut Pasal 1 butir 16 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 1999 pengusaha muat bongkar adalah ”kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang bongkar muat barang dan/atau hewan dari dan ke kapal”. Perusahaan ini memiliki tenaga ahli yang pandai menempatkan barang di dalam ruang kapal yang terbatas itu sesuai dengan sifat barang, ventilasi yang diperlukan, dan tidak mudah bergerak/bergeser. Demikian juga ketika membongkar barang dari kapal diperlukan keahlian sehingga barang yang dapat dibongkar dengan mudah, efisien, dan tidak menimbulkan kerusakan.³⁶

Menurut Pasal 45 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 1999 untuk memperoleh izin usaha bongkar muat, wajib memenuhi persyaratan :

1. Memiliki modal dan peralatan yang cukup sesuai dengan perkembangan teknologi;

³⁵ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit.,hlm.38.

³⁶ Zainal Asikin, Op.Cit.,hlm.166.

2. Memiliki tenaga ahli yang sesuai;
3. Memiliki akte pendirian perusahaan;
4. Memiliki surat keterangan domisili perusahaan; dan
5. Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

5. Objek Pengangkutan

Yang diartikan dengan "objek hukum pengangkutan" adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan hukum pengangkutan. Tujuan hukum pengangkutan adalah terpenuhinya kewajiban para pihak dalam pengangkutan. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan hukum pengangkutan, maka yang menjadi objek hukum pengangkutan adalah barang, alat pengangkut, dan biaya pengangkutan.³⁷

a. Barang

Barang yang dimaksud adalah barang yang sah dan dilindungi oleh Undang-Undang. Dalam pengertian barang yang sah termasuk juga hewan. Barang diangkut dari satu tempat ke tempat tujuan dengan menggunakan alat pengangkutan.

Barang terdiri dari 3 jenis macam yaitu:

1. Barang bagasi, adalah barang bawaan penumpang yang dititipkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk dimuat di tempat khusus atau bagasi kendaraan. Contohnya: koper, tas besar dll;

³⁷ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit., hlm.61.

2. Barang bagasi tangan, adalah barang bawaan penumpang yang diperbolehkan dibawa oleh penumpang masuk ke dalam kabin atau ke dalam kendaraan. Contohnya: laptop, kamera dll;
3. Barang muatan adalah barang yang diangkut dari satu tempat menuju ke tempat tujuan dengan menggunakan alat kendaraan pengangkutan.
 - a. Barang muatan terdiri dari berbagai jenis menurut keperluannya, yaitu: Secara kegunaan atau keperluannya barang muatan terdiri dari:
 - (1) Barang sandang, contohnya tekstil, sarung, baju;
 - (2) Barang pangan, contohnya beras, gula dan buah-buahan;
 - (3) Barang perlengkapan rumah tangga, contohnya meja, pintu, almari dan perlengkapan dapur;
 - (4) Barang perlengkapan pendidikan, contohnya buku, papan tulis, alat peraga dan komputer;
 - (5) Barang bangunan, contohnya kayu, besi dan semen;
 - (6) Hewan, contohnya sapi potong, ikan hias dan burung piaraan.³⁸
 - b. Secara fisik barang muatan dibedakan menjadi 6 golongan, yaitu:
 - (1) Barang berbahaya, contohnya racun, carbide, dan binatang buas;
 - (2) Barang tidak berbahaya, contohnya tekstil, kelontongan;
 - (3) Barang cair, contohnya minyak tanah, minyak sawit, air, dan bahan bakar minyak;
 - (4) Barang berharga, contohnya mutiara, emas dan perak;
 - (5) Barang curah, contohnya kacang, pasir;
 - (6) Barang khusus, contohnya ikan dingin, tembakau, gas alam dan obat-obatan.

³⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung, Penerbit PT.Citra Aditya Bakti, 1998, hlm.60.

- c. Secara alami barang muatan dapat dibedakan menjadi empat golongan, yaitu :
- (1) Barang padat, contohnya besi, kayu balok, dan suku cadang;
 - (2) Barang cair, contohnya minyak mentah, air mineral, dan bahan bakar minyak;
 - (3) Barang gas, contohnya LPG, amoniak;
 - (4) Barang rongga, contohnya mobil, televisi.
- d. Dilihat dari cara menjaga dan mengurusnya, barang muatan dibedakan menjadi tiga golongan:
- (1) Barang berbahaya (*dangerous cargo*) yang sifatnya mudah terbakar (*highly flammable*), mudah meledak (*highly explosive*), mudah pecah (*highly breakable*), mengandung racun (*poisonous*);
 - (2) Barang dingin atau beku (*refrigerated cargo*) yang perlu diangkut menggunakan ruan pendingin, misalnya daging atau ikan segar, dan obat-obatan;
 - (3) Barang yang panjang atau beratnya melebihi ukuran tertentu, misalnya barang peti kemas, barang koli.
- e. Dari jenisnya, barang muatan dapat dibedakan menjadi 3 golongan, yaitu :

- (1) *General cargo*, adalah jenis barang yang dimuat dengan cara membungkus dan mengepaknya dalam bentuk unit-unit kecil;
- (2) *Bulk cargo*, adalah suatu macam barang dalam jumlah besar yang dimuat dengan cara mencurahkan ke dalam tanki. Misalnya pengangkutan bahan bakar minyak dengan menggunakan tanki 5.000 liter;
- (3) *Homogeneous cargo*, adalah suatu macam barang dalam jumlah besar yang dimuat dengan cara pembungkusan/pengepakan, misalnya pengangkutan 2.000 zak semen.

b. Penumpang

Penumpang adalah orang yang berada di dalam alat pengangkutan dan melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat tujuan dengan menggunakan alat pengangkutan tersebut untuk menuju ke tempat tujuan yang diinginkan, dan dengan memberikan sejumlah uang sebagai imbalan kepada pihak pengangkut atau dengan membeli tiket dari pihak pengangkut.

c. Alat pengangkut (*Carrier*)

Pengangkut adalah pengusaha yang menjalankan perusahaan pengangkutan, memiliki alat pengangkut sendiri, atau menggunakan alat

pengangkut milik orang lain dengan perjanjian sewa. Alat pengangkut di atas rel disebut kereta api yang dijalankan oleh masinis. Alat pengangkut di darat disebut kendaraan bermotor yang dijalankan oleh supir. Alat pengangkut di perairan disebut kapal yang dijalankan oleh nahkoda. Sedangkan alat pengangkut di udara disebut pesawat udara yang dijalankan oleh pilot. Masinis, supir, nahkoda, dan pilot bukan pengangkut, melainkan karyawan perusahaan pengangkutan berdasarkan perjanjian kerja yang bertindak untuk kepentingan dan atas nama pengangkut.³⁹

Untuk alat pengangkutan sendiri salah satu jenisnya adalah kendaraan umum, menurut pasal 1 butir (7) Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor selanjutnya dijelaskan lagi pada butir (8) bahwa kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel, sedangkan kendaraan umum menurut butir (10) adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang/orang dengan dipungut bayaran.⁴⁰

Sedangkan untuk peruntukan, persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus:

³⁹ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit., hlm.64.

⁴⁰ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang “Lalu Lintas dan Angkutan Jalan”, Pasal 1.

1. Sesuai dengan peruntukannya, yaitu setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus sesuai dengan rancangan peruntukannya.
2. Memenuhi persyaratan teknis, yaitu persyaratan tentang susunan, peralatan, perlengkapan, ukuran, bentuk, karoseri, pemuatan, rancangan teknis kendaraan sesuai dengan peruntukannya, emisi gas buang, penggunaan penggandengan, dan penempelan kendaraan bermotor.
3. Laik jalan, adalah persyaratan minimum kondisi suatu kendaraan yang harus dipenuhi agar terjamin keselamatan dan mencegah terjadinya pencemaran udara dan kebisingan lingkungan pada waktu dioperasikan di jalan. Agar memenuhi syarat laik jalan, maka setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib diuji, pengujian tersebut meliputi uji tipe dan uji berkala, kendaraan yang dinyatakan lulus uji diberi tanda bukti.⁴¹

d. Biaya pengangkutan (*Charge/Expense*)

Pemerintah menerapkan tarif yang berorientasi kepada kepentingan dan kemampuan masyarakat luas. Dengan berpedoman pada struktur dan golongan tarif tersebut, perusahaan umum, kereta api, perusahaan angkutan umum, perusahaan laut niaga, dan perusahaan udara

⁴¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Op.Cit., hlm.64.

niaga menetapkan tarif berorientasi kepada kelangsungan dan pengembangan usaha badan penyelenggara dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan serta perluasan jaringan angkutan.⁴²

Faktor-faktor yang mempengaruhi *cost of services* atau ongkos menghasilkan jasa yaitu:

1. jarak yang harus ditempuh dari tempat asal ke tempat tujuannya;
2. volume dan berat daripada muatan barang yang diangkut;
3. resiko dan bahaya dalam pengangkutan, berhubung karena sifat barang yang diangkut, sehingga diperlukan alat-alat service yang spesial; dan
4. ongkos-ongkos khusus yang harus dikeluarkan berhubung karena berat dan ukuran barang yang diangkut yang "luar biasa" sifatnya.⁴³

6. Kewajiban Pengangkut

Kewajiban pengangkut adalah mengangkut atau menyelenggarakan pengangkutan barang dari tempat pemuatan sampai tempat tujuan dengan selamat dan aman, agar barang muatan itu dapat diserahkan kepada penerima dengan lengkap, utuh dan tidak rusak.⁴⁴ Begitu juga kewajiban pengangkut dalam pengangkutan orang atau penumpang, maka pengangkut wajib

⁴² *Ibid*, hlm.85.

⁴³ Melkianus E. N. Benu, 25 April 2012, <http://mellbenu.blogspot.com/2012/04/buku-ajar-hukumpengangkutan.html>, diakses pada Tanggal 8 April 2022, Pukul 22.20 WIB.

⁴⁴ H.M.N Purwosutipto, *pengertian pokok hukum dagang indonesia 3 hukum pengangkutan*, Jakarta, Penerbit Djambatan, 1984, hlm.33.

menyelenggarakan pengangkutan penumpang atau orang dari satu tempat ke tempat tujuan dengan selamat dan aman.

Kewajiban-kewajiban pengangkut pada umumnya antara lain adalah:

- a. Mengangkut penumpang atau barang ke tempat tujuan yang telah ditentukan;
- b. Menjaga keselamatan, keamanan penumpang, bagasi barang dengan sebaikbaiknya;
- c. Memberi tiket untuk pengangkutan penumpang dan tiket bagasi;
- d. Menjamin pengangkutan tepat pada waktunya;
- e. Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku.

7. Perizinan Kendaraan Angkutan Darat

Perizinan angkutan darat diatur dalam Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, wujud dari perizinan itu adalah berupa dokumen kontrak dan /atau kartu elektronik yang terdiri atas surat keputusan, surat pernyataan, dan kartu pengawasan. Perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan /atau barang wajib memiliki:⁴⁵

- a. Izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek, Izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek diberikan oleh:⁴⁶

1. Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan (Menteri Perhubungan)

untuk penyelenggaraan angkutan orang yang melayani:

⁴⁵ Undang-Undang No 22 tahun 2009 tentang “Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan”, Pasal 173.

⁴⁶ Undang-Undang No 22 tahun 2009 tentang “Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan”, Pasal 176.

- a. Trayek lintas batas negara sesuai dengan perjanjian antar negara;
 - b. Trayek antar kabupaten/kota yang melampaui wilayah 1(satu) provinsi;
 - c. Trayek angkutan perkotaan yang melampaui wilayah 1(satu) provinsi; dan
 - d. Trayek pedesaan yang melewati wilayah 1 (satu) provinsi.
2. Gubernur untuk penyelenggaraan angkutan orang yang melayani:
- a. Trayek antar kota yang melampaui wilayah 1 (satu) kabupaten/kota dalam 1 (satu) provinsi;
 - b. Trayek angkutan perkotaan yang melampaui wilayah 1 (satu) kabupaten/kota dalam satu provinsi; dan
 - c. Trayek pedesaan yang melampaui wilayah 1(satu) kabupaten dalam satu provinsi.
3. Gubernur Daerah Khusus IbuKota Jakarta untuk penyelenggaraan angkutan orang yang melayani trayek yang seluruhnya berada dalam wilayah provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta.

- a. Bupati untuk menyelenggarakan angkutan orang yang melayani: Trayek perdesaan yang berada dalam 1 (satu) wilayah kabupaten; dan
 - b. Trayek perkotaan yang berada dalam 1 (satu) wilayah kabupaten.
5. Walikota untuk penyelenggaraan angkutan orang yang melayani trayek perkotaan yang berada dalam 1 (satu) wilayah kota.
- b. Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek, Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek diberikan oleh:
 - 1) Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan (Menteri Perhubungan) untuk angkutan orang yang melayani:
 - a) Angkutan taksi yang wilayah operasinya melampaui 1(satu) daerah provinsi;
 - b) Angkutan dengan tujuan tertentu; atau
 - c) Amgkutan pariwisata.
 - 2) Gubernur untuk angkutan taksi yang wilayah operasinya melampaui lebih dari 1 (satu) daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) provinsi;

- 3) Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta untuk angkutan taksi dan angkutan kawasan tertentu yang wilayah operasinya berada dalam wilayah provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta; dan
 - 4) Bupati/walikota untuk taksi dan angkutan kawasan tertentu yang wilayah operasinya berada dalam wilayah kabupaten/kota
- c. Izin penyelenggaraan angkutan barang khusus atau alat berat. Izin penyelenggaraan angkutan barang khusus diberikan oleh menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan (Menteri Perhubungan) dengan rekomendasi dari instansi terkait. Sedangkan untuk izin penyelenggaraan angkutan alat berat diberikan oleh menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan (Menteri Perhubungan).⁴⁷

8. Izin Usaha Pengangkutan

Bagi usaha pengangkutan diwajibkan diwajibkan memiliki izin usaha dengan syarat-syarat sebagai berikut:⁴⁸

- a. Memiliki NPWP;
- b. Memiliki akta pendirian perusahaan/akta pendirian koperasi;
- c. Memiliki keterangan domisili perusahaan;
- d. Memiliki surat izin tempat usaha;
- e. Memiliki pernyataan kesanggupan untuk menyelenggarakan usahanya secara berkala baik itu dalam hal penyediaan maupun perawatan dari alat pengangkutan tersebut, serta kesanggupan menyediakan fasilitas

⁴⁷ Undang-Undang No 22 tahun 2009 tentang “Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan”, Pasal 180.

⁴⁸ Zainal Asikin, *hukum dagang*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2013, hlm.160

penyimpanan kendaraan. Pernyataan kesanggupan untuk memiliki alat angkut tersebut.

Sedangkan untuk izin usaha angkutan (Surat Izin Pengusaha Angkutan, SIPA) ditujukan untuk kegiatan usaha angkutan penumpang umum dan atau angkutan barang yang dilakukan oleh BUMN, BUMD, dan Koperasi. Adapun jenis usaha angkutan yang dikenai ketentuan ini adalah:⁴⁹

- a. Angkutan antar kota;
- b. Angkutan kota;
- c. Angkutan taksi;
- d. Angkutan pariwisata;
- e. Angkutan sewa;
- f. Angkutan khusus; dan
- g. Angkutan barang.

Semua jenis angkutan barang, baik angkutan barang umum atau angkutan barang khusus harus mempunyai izin usaha dalam pengangkutan.

2.3 Tinjauan Umum Tentang Konsumen

a. Pengertian Konsumen dan Dasar Hukum Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* dalam bahasa Inggris atau *cusument* dalam bahasa Belanda.⁵⁰ Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau

⁴⁹ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta, PT Sinar Grafika, 2011, hlm.313.

⁵⁰ Aulia Mutiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2018, hlm.49.

menggunakan jasa tertentu” ada beberapa pendapat para pakar ekonomi menjelaskan pengertian konsumen, yakni:⁵¹

- Menurut Inosentius Samsul, Konsumen adalah pengguna atau pemakai terakhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun di peroleh dengan cara lain, seperti pemberian hadiah, dan undangan.
- Menurut Mariam Darus Badrul Zaman, berpendapat bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.
- Menurut Muhammad dan Alimin, pengertian konsumen berdasarkan konsep Islam terdapat hukum harta kekayaan adalah setiap orang, kelompok badan hukum pemakai suatu harta benda dan jasa karena adanya hak yang sah.

Secara yuridis menurut UUPK Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 2 yang dimaksud dengan konsumen adalah:⁵²

“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 diperdagangkan”

Pengertian konsumen di dalam UUPK ini mempunyai makna dan cakupan yang luas, karena di dalam pengertian ini pemakai yang dimaksud tidak hanya untuk kepentingan manusia tetapi seperti makhluk lain seperti

⁵¹ *Ibid.* hlm.50.

⁵² Ahmad Miru, *Kitab Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2018, hlm.4.

hewan⁵³ atau konsumen juga dapat diartikan pihak yang dapat melakukan gugatan terhadap pelaku usaha jika konsumen merasa dirugikan.

Pengertian dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen, mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Konsumen adalah setiap orang Maksudnya adalah orang perorangan dan termasuk juga badan usaha (badan hukum atau non hukum).
2. Konsumen sebagai pemakai Pasal 1 angka 2 UUPK menegaskan bahwa UUPK menggunakan kata “pemakai” untuk pengertian konsumen akhir. Hal ini disebabkan karena pengertian pemakai lebih luas yaitu semua orang mengkonsumsi barang dan/atau jasa untuk diri sendiri.
3. Barang dan/atau jasa Barang yaitu segala macam benda (berdasarkan sifatnya untuk diperdagangkan) dan dipergunakan oleh konsumen. Jasa yaitu layanan berupa pekerjaan atau prestasi yang tersedia untuk digunakan oleh konsumen.
4. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia dalam masyarakat Barang dan/atau jasa yang akan diperdagangkan telah tersedia di pasaran, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk mengkonsumsinya.

⁵³ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2018.hlm.210.

5. Barang dan/atau jasa digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup Dalam hal ini tampak adanya teori kepentingan pribadi terhadap pemakaian suatu barang dan/atau jasa.
6. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir, sehingga maksud dari pengertian ini adalah konsumen tidak memperdagangkan barang dan/atau jasa yang telah diperolehnya. Namun untuk dikonsumsi sendiri.

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara/merawat harta bendanya.

b. Syarat-syarat Konsumen

Syarat-syarat konsumen menurut UUPK Nomor 8 Tahun 1999 adalah:

- Pemakai barang dan/atau jasa, baik memperolehnya melalui pembelian maupun secara Cuma-Cuma.
- Pemakaian barang dan/atau jasa baik memperolehnya melalui keluarga, oranglain dan makhluk lain.

- Tidak untuk di perdagangkan.

c. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut kajian hukum umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi.⁵⁴ Seorang konsumen jika melakukan perjanjian jual beli dengan pengusaha maka konsumen mempunyai hak untuk memiliki produk yang dia kehendaki tanpa unsur paksaan. Seorang yang bernama John F. Kennedy dalam pidatonya mengemukakan Hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal menjadi empat (4) hak dasar yaitu:⁵⁵

- a. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)
- b. Hak memilih (*the right to choose*)
- c. Hak mendapat Informasi (*the right to be informed*)
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Adapun hak-hak konsumen juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang yang dijanjikan.

⁵⁴ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, pustaka Baru Press, 2018, hlm.64.

⁵⁵Ibid.hlm.63.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advikasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau pergantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perUndang-Undangan.

Hak dan kewajiban akan selalu bersanding, hubungan keduanya harus seimbang. Adapun ketentuan kewajiban konsumen dapat dilihat pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

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

d. Manfaat dan Tujuan Mempelajari Perilaku Konsumen

a. Tujuan Perilaku Konsumen

Tujuan mempelajari dan menganalisis perilaku konsumen adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengimplementasikan konsep pemasaran sebagai rencana untuk memengaruhi calon konsumen.
2. Untuk memahami pengaruh yang kompleks ketika konsumen mengonsumsi produk yang dibeli.
3. Untuk meningkatkan kepercayaan diri manajer (pemasaran) untuk memprediksi respon konsumen setelah strategi pemasaran ditetapkan dan dilaksanakan.
4. Untuk menghindari kriteria rujuk-diri (self-reference criterion). Setiap konsumen memiliki tingkat pemahaman yang berbeda-beda tentang produk yang dibelinya. Ada yang tingkat pemahamannya tinggi, ada juga yang rendah.

Selanjutnya, Peter dan Olson menambahkan jawaban tujuan mengapa mempelajari perilaku konsumen begitu penting.

1. Teori perilaku konsumen menyediakan pertanyaan-pertanyaan krusial yang harus dijawab manajer dalam pemasaran produk.
2. Praktik pemasaran dirancang untuk merespon bagaimana perilaku konsumen memengaruhi perusahaan, individu, dan masyarakat.
3. Semua keputusan dan peraturan pemasaran didasarkan pada asumsi-asumsi perilaku konsumen.

4. Keberhasilan dan kegagalan strategi atau program-program pemasaran yang dirancang dan dilaksanakan perusahaan tergantung pada pemahaman tentang perilaku konsumen.
5. Perilaku konsumen menjadi dasar manajer pemasaran untuk merancang strategi pemasaran dan menentukan segmentasi pasar, analisis lingkungan, dan kebijakan-kebijakan publik.
6. Mempelajari perilaku konsumen bertujuan bagi konsumen agar mereka bisa menjadi konsumen yang cerdas.
7. Teori perilaku konsumen bisa digunakan untuk memahami perilaku manusia secara umum.
8. Kita bisa mendapatkan beberapa informasi mengenai orientasi konsumen, fakta-fakta perilaku konsumen, dan teori yang membimbing proses berpikir konsumen.

b. Manfaat Mempelajari Perilaku Konsumen

Ada sejumlah manfaat dari mempelajari perilaku konsumen diantaranya:

1. Konsumen dengan perilakunya (terutama perilaku beli) adalah wujud dari kekuatan tawar yang merupakan salah satu kekuatan kompetitif yang menentukan intensitas persaingan dan *profitability* perusahaan.
2. Analisis konsumen adalah landasan manajemen pemasaran dan akan membantu manajer dalam melakukan hal berikut:
 - a. Merancang baur pemasaran
 - b. Melakukan segmentasi pasar
 - c. Melaksanakan positioning
 - d. Melakukan analisis lingkungan perusahaan
 - e. Mengembangkan trend penelitian pasar.
 - f. Mengembangkan produk baru maupun inovasi produk lama.
3. Analisis konsumen memainkan peran sangat penting dalam pengembangan kebijakan publik.

4. Pengetahuan mengenai perilaku konsumen dapat meningkatkan kemampuan pribadi seseorang untuk menjadi konsumen yang lebih efektif.
5. Analisis konsumen memberikan pemahaman tentang perilaku manusia. Studi mengenai perilaku konsumen memberikan paling tidak tiga informasi, yaitu:
 - a. Orientasi konsumen
 - b. Fakta tentang perilaku membeli
 - c. Teori-teori yang menuntun proses berpikir.

Singkatnya perilaku konsumen dipelajari agar lebih memahami tentang apa yang dibeli oleh konsumen, mengapa, dimana, kapan dan seberapa penting dia membeli. Pengetahuan ini kemudian dipakai untuk menciptakan cara untuk memuaskan/memenuhi kebutuhan mereka dan menciptakan pendekatan yang baik untuk berkomunikasi dan mempengaruhi mereka. Jadi, itu semua adalah kajian-kajian yang sangat mendasar dalam seluruh kegiatan pemasaran. Sebagai pemasar, perilaku konsumen merupakan pegangan untuk benar-benar menjadikan dirinya digerakkan oleh pasar oleh konsumen.⁵⁶

⁵⁶https://www.academia.edu/42974738/PENGERTIAN_TUJUAN_DAN_MANFAAT_PERILAKU_KONSUMEN, diakses pada Tanggal 5 April 2022, pada Pukul 14.25.

e. Asas Perlindungan Konsumen

Asas hukum adalah kecenderungan yang memberikan sesuatu penilaian susila atau memberikan suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Menurut Satjipto Rahardjo asas hukum mengandung tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan dan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat.

Asas-asas hukum dapat dibedakan pada dua tingkatan, yaitu mengatur asas-asas atau prinsip-prinsip hukum umum (the general principles of law) dan asas-asas hukum khusus. Berdasarkan pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disertai dengan penjelasannya, perlindungan berasaskan ;

- a. 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.
- b. 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.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.
- d. 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 di gunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

2.4 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menjelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana suatu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Beberapa ahli hukum pun memberikan definisinya, antara lain adalah:⁵⁷

1. Menurut K.R.M.T Tirtodiningrat, SH, yang dimaksudkan dengan perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat di antara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat hukum yang diperkenankan oleh Undang-Undang.
2. Menurut Prof. R. Subekti, SH, berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.
3. Menurut Prof. R. Wirjono Prodjodikoro, SH, menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.

⁵⁷ Mgs Edy Putra Tje'Aman, *Kredit Perbankan Suatu Tinjauan Yuridis*, Yogyakarta, Liberty, 1989, hlm.18.

4. Menurut M. Yahya Harahap, SH berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.

2. Syarat Sahnya Suatu Perjanjian

Suatu perjanjian agar mempunyai kekuatan mengikat dalam pelaksanaannya, tentunya harus memenuhi syarat sahnya perjanjian. Syarat sahnya perjanjian telah jelas diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Syarat sahnya perjanjian yang dimaksud adalah adanya kesepakatan dari mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan, adanya suatu hal tertentu, dan adanya suatu sebab yang halal.

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subjektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri oleh obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.⁵⁸

Adapun penjelasan mengenai syarat sahnya perjanjian adalah sebagai berikut; Tentang kata sepakat, Menurut Subekti, yang dimaksud dengan kata sepakat adalah persesuaian kehendak antara dua pihak yaitu apa yang

⁵⁸ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, PT. Intermasa, 1985, hlm.17.

dikehendaki oleh pihak ke satu juga dikehendaki oleh pihak lain dan kedua kehendak tersebut menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Dijelaskan lebih lanjut bahwa dengan hanya disebutkannya “sepakat” saja tanpa tuntutan suatu bentuk cara (formalitas) apapun seperti tulisan, pemberian tanda atau panjer dan lain sebagainya, dapat disimpulkan bahwa bilamana sudah tercapai sepakat itu, maka sahlah sudah perjanjian itu atau mengikatlah perjanjian itu atau berlakulah ia sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.⁵⁹

Menurut J. Satrio, kata sepakat adalah persesuaian kehendak antara dua orang dimana dua kehendak saling bertemu dan kehendak tersebut harus dinyatakan. Pernyataan kehendak harus merupakan pernyataan bahwa ia menghendaki timbulnya hubungan hukum. Adanya kehendak saja dengan demikian belum melahirkan suatu perjanjian karena kehendak tersebut harus diutarakan, harus nyata bagi yang lain dan harus dimengerti oleh pihak lain.⁶⁰

Tentang Kecakapan Bertindak, dalam Pasal 1329 Kitab Undangundang Hukum Perdata, menyebutkan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat suatu perjanjian dengan ketentuan oleh Undang-Undang tidak ditentukan lain yaitu ditentukan sebagai orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian. Pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa orang yang tidak cakap membuat perjanjian

⁵⁹ R. Subekti, *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, Bandung, Alumni, 1992, hlm.4.

⁶⁰ J. Satrio, *Hukum Jaminan (Hak-Hak Jaminan Kebendaan)*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 1993, hlm.129.

adalah orang yang belum dewasa, mereka yang berada di bawah pengampuan/perwalian dan orang perempuan/isteri dalam hal telah ditetapkan oleh Undang-Undang dan semua orang kepada siapa Undang-Undang telah membuat perjanjian-perjanjian tertentu. Tentang suatu hal tertentu, artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit harus ditentukan jenisnya. Bahwa barang itu sudah ada atau sudah berada ditangannya si berutang pada waktu perjanjian dibuat, tidak diharuskan oleh Undang-Undang. Jumlahnya juga tidak perlu disebutkan, asal saja kemudian dapat dihitung atau ditetapkan.⁶¹

Tentang sebab yang halal, artinya adalah tujuan bersama yang hendak dicapai oleh para pihak.²³ Menurut Subekti, adanya suatu sebab yang dimaksud tiada lain daripada isi perjanjian. Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menentukan bahwa suatu sebab atau kausa yang halal adalah apabila tidak dilarang oleh Undang-Undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan.

Dalam perkembangan doktrin ilmu hukum, dalam suatu kontrak dikenal adanya tiga unsur dalam perjanjian, yaitu:

- (a) Unsur Esensialia Unsur esensialia merupakan unsur yang harus ada dalam suatu kontrak karena tanpa adanya kesepakatan tentang unsur esensialia ini maka tidak ada kontrak. Sebagai contoh, dalam

⁶¹ Subekti, op.,cit, hlm.19.

kontrak jual beli harus ada kesepakatan mengenai barang dan harga karena tanpa kesepakatan mengenai barang dan harga dalam kontrak jual beli, kontrak tersebut batal demi hukum karena tidak ada hal tertentu yang diperjanjikan.

(b) Unsur *Naturalia* Unsur *naturalia* merupakan unsur yang telah diatur dalam undang-undang sehingga apabila tidak diatur oleh para pihak dalam kontrak, undang-undang yang mengaturnya. Dengan demikian, unsur *naturalia* ini merupakan unsur yang selalu dianggap ada dalam kontrak. Sebagai contoh, jika dalam kontrak tidak diperjanjikan tentang cacat tersembunyi, secara otomatis berlaku ketentuan dalam BW bahwa penjual yang harus menanggung cacat tersembunyi.

(c) Unsur *Aksidentalialia* Unsur *aksidentalialia* merupakan unsur yang nanti ada atau mengikat para pihak jika para pihak memperjanjikannya. Sebagai contoh, dalam kontrak jual beli dengan angsuran diperjanjikan bahwa apabila pihak debitur lalai membayar utangnya, dikenakan denda dua persen perbulan keterlambatan, dan apabila debitur lalai membayar selama tiga bulan berturut-turut, barang yang sudah dibeli dapat ditarik kembali oleh kreditor tanpa melalui pengadilan. Demikian pula klausul-klausul lainnya

yang sering ditentukan dalam suatu kontrak, yang bukan merupakan unsur esensial dalam kontrak tersebut.

3. Subyek&Obyek Perjanjian

Tiap-tiap perjanjian ada dua macam subjek, yaitu seorang manusia atau badan hukum yang mendapat beban kewajiban untuk sesuatu dan seorang manusia atau suatu badan hukum yang mendapat hak atas pelaksanaan kewajiban tersebut. Bahasa belanda memakai kata *schuldenaar* atau debitur dan *schuldeiser* atau kreditur, sedangkan dalam bahasa Indonesia kiranya dapat dipakai perkataan pihak berwajib dan pihak berhak.⁶²

Objek dalam suatu perjanjian ialah hal yang diperlakukan oleh subjek itu berupa suatu hal yang penting dalam tujuan yang dimaksudkan dengan membentuk suatu perjanjian. Objek dalam perjanjian dengan demikian ialah hal yang diwajibkan kepada pihak berwajib (debitur) dan hal terhadap mana pihak berhak (kreditur) mempunyai hak. Objek dalam suatu perjanjian pada umumnya adalah berupa benda.⁶³

4. Asas-asas Perjanjian dalam Hukum Kontrak

Hukum perjanjian mengatur tentang beberapa asas yang terdapat dalam suatu perjanjian. Asas yang dimaksud adalah sebagai berikut:⁶⁴

1. Asas Konsensualisme, adalah suatu asas yang menyatakan bahwa untuk terjadinya suatu perjanjian cukup dengan sepakat saja dan perjanjian itu

⁶² R. Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Bandung, Mandar Maju, 2011, hlm.13.

⁶³ *Ibid*, hlm.19.

⁶⁴ Mgs Edy Putra Tje'Aman, op.,cit, hlm. 26.

telah lahir pada saat tercapainya consensus/sepakat antara kedua belah pihak tentang hal-hal pokok yang dimaksudkan di dalam perjanjian yang bersangkutan. Asas ini terceminkan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

1. Berdasarkan asas konsensualisme, dianut paham bahwa sumber kewajiban kontraktual adalah bertemunya kehendak (*convergence of wills*) atau konsensus para pihak yang membuat kontrak. Sehingga asas konsensualisme ini menjadi ini menjadi salah satu hal pokok, bahwa para pihak mengetahui, menghendaki suatu perjanjian tersebut berlaku kepadanya dan pihak lainnya. Kata sepakat memiliki arti yaitu adanya kecocokan antara kehendak dan kemauan kedua belah pihak atau para pihak yang mengadakan perjanjian. Menentukan kapan lahirnya kata sepakat antara pihak yang melakukan perjanjian adalah hal yang penting seiring berkembangnya teknologi. Untuk menentukan saat lahirnya kata sepakat dapat didasarkan pada beberapa teori yang sejalan dengan kemajuan hukum Teori Ucapan

Menurut teori ini suatu kata sepakat telah tercapai apabila salah satu pihak telah menulis jawaban persetujuan terhadap penawaran (*offerte*) pihak lainnya. Sehingga pada saat surat tersebut selesai dituliskan maka otomatis telah mengikat kedua

belah pihak.

2. Teori Pengiriman

Suatu kata sepakat menurut teori ini dilahirkan pada saat jawaban penerimaan *offerte* dikirimkan atau tidak lagi dalam kekuasaan pengirimnya. Menurut teori ini, kesepakatan terjadi apabila pihak yang menerima penawaran telah mengirimkan surat jawaban atas penawaran yang diajukan terhadap dirinya.

3. Teori Diketuinya Penawaran Disetujui

Teori ini melengkapi teori pengiriman, karena teori ini beranggapan bahwa suatu *offerte* dianggap telah mencapai kata sepakat apabila si pengirim *offerte* telah menerima surat jawaban dan telah mengetahui jawaban penerimaan *offerte*-nya.³⁶ Teori ini berpendapat bahwa saat terjadinya persetujuan adalah pada saat si pembuat penawaran mengetahui penawarannya telah disetujui.

4. Teori Penerimaan

Menurut teori penerimaan, kesepakatan antara para pihak telah dicapai pada saat jawaban penerimaan *offerte* telah diterima oleh pembuat *offerte*.³⁸ Kesepakatan terjadi pada saat pihak yang menawarkan menerima langsung surat jawaban dari pihak yang menerima tawaran.

5. Teori sepatutnya Offerte disetujui

Teori ini diusulkan oleh Pitlo. Menurut Pitlo, saat terjadinya persetujuan ialah saat pengirim surat jawaban mengenai disetujuinya offerte sepatutnya dapat menduga kapan diterimanya surat tersebut.

6. Teori Kehendak

Teori kehendak merupakan teori tertua mengenai dicapainya kata sepakat yang menekankan suatu perjanjian telah dicapai apabila sudah ada kehendak. Kehendak inilah yang dijadikan dasar terjadinya suatu perjanjian antara para pihak.

7. Teori Pernyataan

Teori ini berkebalikan dengan teori kehendak. Pada teori pernyataan, suatu kata sepakat atau lahirnya suatu perjanjian didasarkan pada ucapan atau pernyataan sehingga apabila terjadi salah bicara maka yang menyatakan hal tersebutlah yang harus menerima risikonya.

8. Teori Kepercayaan

Menurut teori ini, kalau pihak yang menerima pernyataan tahu dan sepatutnya tahu, bahwa si pemberi pernyataan keliru.

9. Teori Menimbulkan Bahaya/Kerugian

Teori ini mendasari teori kepercayaan. Bahwa pada dasarnya

seseorang bertanggung jawab atas segala kerugian yang ditimbulkannya meskipun tanpa adanya kesalahan.

10. Teori Penawaran dan Penerimaan

Teori dasar adanya kesepakatan kehendak adalah teori penawaran dan penerimaan. Yang dimaksudkan adalah bahwa pada prinsipnya suatu kesepakatan kehendak baru terjadi setelah adanya penawaran (offer) dari salah satu pihak dan diikuti dengan penerimaan tawaran (acceptance) oleh pihak lain dalam kontrak tersebut.

2. Asas Kebebasan Berkontrak, adalah suatu asas yang menentukan bahwa setiap orang adalah bebas atau leluasa untuk memperjanjikan apa dan kepada siapa saja. Asas ini tercerminkan dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dengan terdapatnya asas ini, artinya para pihak diperbolehkan dengan leluasa untuk membuat atau mengadakan perjanjian apa saja, baik itu perjanjian bernama maupun yang tidak bernama dan bila itu dibuat secara sah maka akan mengikat sebagaimana mengikatnya Undang-Undang.
3. Asas Pacta Sunt Servanda, adalah suatu asas yang menentukan bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah akan mengikat para pihak dalam perjanjian yang bersangkutan sebagaimana mengikatnya Undang-Undang. Asas ini tercerminkan dalam Pasal 1338 ayat (1) dan (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

4. Asas Kepastian Hukum, adalah merupakan satu asas esensial di samping asas-asas lainnya. Dikatakan asas esensial, karena di dalam hukum perjanjian setiap orang diberi kebebasan untuk memperjanjikan apa dan dengan siapa saja. Kepastian hukum dalam hukum perjanjian terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu; yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak dan tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan yang oleh UU dinyatakan cukup untuk itu.

5. Bentuk Perjanjian

1. Berdasarkan Nama

Perjanjian bernama (nominat) merupakan perjanjian yang terdapat dalam Buku III KUHPer. Perjanjian tidak bernama (inominat) merupakan perjanjian yang timbul, tumbuh, hidup dan berkembang di masyarakat, artinya perjanjian yang pengaturannya di luar KUHPer.

2. Berdasarkan Bentuk

Berdasarkan bentuknya, perjanjian terbagi atas perjanjian yang dibuat di bawah tangan dan perjanjian yang dibuat secara notariil. Perjanjian yang dibuat dibawah tangan adalah perjanjian yang dibuat sendiri oleh para pihak yang berjanji dan tanpa ada campur tangan pegawai umum yang berwenang, serta tanpa suatu standar baku tertentu dan hanya disesuaikan dengan kebutuhan para pihak tersebut. Perjanjian

notariil artinya bahwa perjanjian tersebut dibuat oleh para pihak dalam suatu akta otentik di hadapan pejabat yang berwenang.

3. Berdasarkan Sifat

Berdasarkan sifatnya, perjanjian terbagi atas perjanjian pokok dan perjanjian tambahan (*accessoir*). Perjanjian tambahan atau *accessoir* adalah perjanjian yang muncul karena adanya perjanjian pokok. Sebagai perjanjian tambahan yang eksistensinya akan bergantung pada perjanjian pokok, artinya perjanjian tambahan dibuat karena adanya perjanjian pokok, demikian pula sebaliknya, apabila perjanjian pokok telah berakhir maka dengan sendirinya perjanjian tambahan juga akan berakhir.

4. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Berdasarkan hak dan kewajiban para pihak, perjanjian terbagi atas perjanjian timbal balik dan perjanjian sepihak.

Perjanjian timbal balik merupakan perjanjian yang menimbulkan kewajiban-kewajiban dan karenanya hak kepada kedua belah pihak di mana hak dan kewajiban itu mempunyai hubungan satu dengan yang lainnya, misalnya pada perjanjian sewa menyewa dan perjanjian tukar-menukar. Perjanjian sepihak merupakan perjanjian yang menimbulkan kewajiban pada satu pihak saja misalnya pada perjanjian pinjam-meminjam. Hal tersebut dikarenakan kewajiban pokok hanya ada pada salah satu pihak saja, seperti perjanjian pemberian kuasa.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris, yang pada dasarnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normative dengan adanya penambahan hukum empiris. Penelitian hukum normative empiris mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (Undang-Undang) dalam aksinya pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat. Penelitian ini merupakan kategori *Non-Judicial Case Study*, yakni pendekatan studi kasus yang tidak ada campur tangan dengan pengadilan. Lokasi penelitian yang penulis pilih di Perusahaan Otobus Pinem Kantor perwakilan Bangun Jaya, Tambusai Utara.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Populasi merupakan keseluruhan pihak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dalam penelitian. Adapun yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu.

2. Kepala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan himpunan bagian atau sebagian populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian. Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu menetapkan jumlah sampel yang mewakili jumlah Populasi yang ada, yang kategori sampelnya tersebut telah ditetapkan sendiri oleh penulis.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yaitu:

- a. Bahan hukum primer, yakni bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat secara yuridis, terdiri dari:⁶⁵
 1. Peraturan PerUndang-Undangan terkait yaitu:
 - a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK);
 - b. Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
 2. Yuriprudensi;
 3. Traktat, Konvensi yang telah diratifikasi;

⁶⁵ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Jambi, Bandar Maju, 2008, hlm.86.

- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer serta dapat membantu penulis menganalisis dan memahami bahan hukum primer, yang terdiri dari literatur hukum, jurnal, laporan penelitian, makalah dan tulisan hukum lainnya.

3.4 Jenis Pengumpulan Data

Sesuai dengan sumber data sekunder sebagaimana diuraikan di atas, maka teknik pengumpulan datanya adalah dengan studi kepustakaan dan studi dokumen.

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, mengutip data dari perundangan-undangan, putusan Mahkamah Konstitusi, buku-buku, literatur, jurnal, artikel, kemudian data diklasifikasi sesuai dengan pokok bahasan yakni mengenai perlindungan konsumen dan penggunaan jasa angkutan darat.

Di dalam penulisan skripsi ini, teknik pengumpulan data yang digunakan ada dua cara yaitu:

- a. Studi Pustaka (*Liberary Research*)

Studi kepustakaan bertujuan mendapatkan data sekunder berupa bahan-bahan hukum yang merupakan data sekunder, dengan cara menelaah bahan-bahan hukum bacaan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang hendak dibahas penulis di bidang ketenagakerjaan yang berlaku. Studi bahan pustaka antara lain, perpustakaan Universitas Pasir Pangaraian dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Rokan Hulu, Riau.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap pengurus Perusahaan Otobus PINEM cabang Tambusai Utara, dengan metode *purposive sample*. Tujuan wawancara untuk memperoleh informasi tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan darat. Misalnya bagaimana bentuk perlindungan konsumen, hak-hak apa saja yang dapat di peroleh konsumen, bagaimana penyelesaian bila ada kehilangan barang konsumen dan informasi lainnya yang dapat mendukung. Penetapan informan atau narasumber berdasarkan *purposive sample*.

3.5 Metode Penyajian Data

Hasil penelitian disajikan dalam bentuk uraian-uraian secara sistematis. Hasil data primer akan di kumpulkan dan di uji dengan beberapa sumber yang didapat dengan data sekunder, sehingga data primer dan sekunder peneliti dapatkan akan dijadikan kesimpulan dan penyajian data di hasil dan pembahasan. Penyajian data yang akan peneliti tampilkan pada bab hasil dan pembahasan sesuai dengan kebutuhan penelitian di lapangan dan merujuk kepada rumus dan tujuan permasalahan.

3.6 Metode Analisis Data

Data sekunder yang berhasil dihimpun melalui penelitian kepustakaan, akan diuraikan dan dianalisis sedemikian sehingga dapat disajikan secara lebih

sistematis guna menjawab pokok permasalahan dalam rumusan masalah. Metode pengolahan bahan-bahan hukum yang berhasil dihimpun, dilakukan secara deskriptif-kualitatif, yakni mendeskripsikan data yang di peroleh dari penelitian lapangan diuji kebenarannya kemudian dihubungkan dan dianalisis secara kualitatif dengan data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yang selanjutnya diikuti dengan penafsiran dan kesimpulan sehingga dapat membahas permasalahan yang objektif.

3.7 Defenisi Operasional

3.7.1 Perlindungan Hukum

Secara terminologi, perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dua definisi, yakni “perlindungan” dan “hukum”. KBBI mengartikan perlindungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu, hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.

Beranjak dari definisi sederhana tersebut, Kamus Hukum mengartikan perlindungan hukum sebagai peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat. Peraturan ini dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib dan pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tersebut akan menyebabkan pengambilan tindakan.⁶⁶

⁶⁶ <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-contoh--dan-cara-memperolehnya-1t61a8a59ce8062>, diakses pada Tanggal 9 April 2022, Pukul 22.35 WIB.

3.7.2 Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya). Apa yang dimaksud dengan konsumen juga bisa berarti sebagai pemakai jasa. Sementara merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 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 diperdagangkan. Konsumen adalah rantai terakhir dalam aliran produk setelah produsen dan distributor. Konsumen adalah orang yang hanya akan menggunakan produk tersebut tanpa menjual kembali kepada pihak-pihak tertentu.⁶⁷

3.7.3 Jasa

Menurut Kotler merumuskan jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip intangibledan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.⁶⁸

⁶⁷ <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/195821026/apa-yang-dimaksud-dengan-konsumen>, diakses pada Tanggal 9 April 2022, Pukul 22.48 WIB.

⁶⁸ <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/363/2/BAB%20II.pdf>, diakses pada Tanggal 9 April 2022, Pukul 22.55 WIB.

3.7.4 Angkutan Darat

Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Bentuk awal dari transportasi darat adalah menggunakan kuda, keledai atau bahkan manusia untuk membawa barang melewati jalan setapak. Seiring dengan berkembangnya perdagangan, jalan diratakan atau dilebarkan untuk mengakomodir aktivitas. Roda kemudian ditemukan.⁶⁹

⁶⁹ <https://dishub.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/seputar-pengertian-transportasi-darat-44>, diakses pada Tanggal 9 April 2022, Pukul 22.58 WIB.