

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu sistem transportasi merupakan komponen utama dalam pembangunan dan pengembangan kota, terutama di negara-negara sedang berkembang, transportasi merupakan infrastruktur yang sangat penting untuk melancarkan aktivitas sosial dan ekonomi yang banyak dilakukan oleh masyarakat untuk tujuan yang berkaitan dengan aktivitas kerja, sekolah, belanja, jalan-jalan berniaga dan sebagainya.¹

Transportasi publik memegang peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat di kota besar seperti Jakarta. Salah satu sistem transportasi yang diandalkan oleh penduduk ibu kota adalah bus Transjakarta, yang dikenal dengan konsep Bus Rapid Transit (BRT). Sistem ini mulai beroperasi pada tahun 2004 dan dirancang untuk mengurangi kemacetan serta memberikan alternatif transportasi yang lebih cepat dan terjangkau. Namun, tantangan utama yang dihadapi oleh Transjakarta adalah meningkatnya jumlah penumpang, terutama pada saat jam sibuk.

Kepadatan penumpang yang berlebihan pada jam sibuk di koridor ini kerap menimbulkan berbagai masalah, seperti keterlambatan keberangkatan bus, kepadatan di dalam bus yang melampaui kapasitas, dan berkurangnya kenyamanan serta keamanan bagi penumpang, bahkan keamanan dan keselamatan penumpang sebagaimana disebutkan dalam penelitian Yusuf Shofie (2010).²

¹ Chalid M. Zein dan Hanifah, "Efektivitas Transjakarta Busway Rute Kalideres – Harmoni untuk Mengurangi Kemacetan Lalu Lintas Di DKI Jakarta" *Jurnal Manajemen Transportasi*, Volume 9, No. 3, 2008, hal 185.

² Kurangnya perhatian petugas bus Transjakarta menjaga keselamatan penumpang, menyebabkan Asman H. Manulang (51 tahun), penumpang bus Transjakarta, terjepit di celah antara areal halte bus Transjakarta dengan badan bus. Akibatnya terjadi keretakan di dua tulang rusuk kirinya. Pada saat itu, penumpang berdesak naik bus di Terminal Bus Kampung Melayu, Jakarta Timur. Petugas/karyawan bus transjakarta tidak dapat mengendalikan kepadatan penumpang, akibat jeda waktu kedatangan bus sangat lama. Asman yang berada di urutan ketiga tidak kuasa menahan desakan dari arah belakang. Ia terjepit dan terjatuh masuk ke celah berbahaya tersebut. Petugas/karyawan bus transjakarta, menolak membawanya ke rumah sakit, karena bukan tugasnya. Ironisnya dibawa ke rumah sakit oleh teman korban yang diberitahu korban melalui telpon. Saat itu bus yang beroperasi di koridor tersebut (Koridor VII) masih 25 unit. Baru pada akhir April 2007

Situasi ini menunjukkan adanya permasalahan kualitas layanan yang diberikan oleh Transjakarta, yang seharusnya mematuhi standar layanan transportasi umum yang baik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap pengguna jasa transportasi berhak mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan tepat waktu.³ Penumpang Transjakarta sebagai konsumen memiliki hak yang sama dengan konsumen layanan lain, termasuk hak untuk dilindungi dari potensi kerugian akibat layanan yang tidak sesuai standar.⁴

Yusuf Shofie menekankan bahwa perlindungan konsumen merupakan hak yang fundamental bagi setiap individu yang menggunakan barang atau jasa.⁵ Layanan Transjakarta yang tidak memenuhi standar pada jam sibuk menunjukkan adanya potensi pelanggaran terhadap hak konsumen. Hari Sunaryo menambahkan bahwa dalam konteks hukum, setiap penyedia layanan publik harus tunduk pada aturan perlindungan konsumen, yang mengharuskan mereka untuk memberikan layanan yang layak dan memenuhi kebutuhan konsumen secara optimal.⁶

Menurut Tjiptono, kualitas layanan memainkan peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen.⁷ Jika layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi konsumen, terutama dalam hal kenyamanan dan keamanan, maka konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Philip Kotler menyatakan bahwa penting bagi penyedia jasa untuk memahami ekspektasi konsumen dan memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi tersebut, terutama dalam kondisi-kondisi khusus seperti

akan dioperasikan 51 bus. Rene Nunumete, Kepala Operasional Bus TransJakarta mengatakan bahwa yang bertugas mengantarkan penumpang yang terluka seperti itu adalah mobil operasional. Namun saat itu, mobil operasional tidak berada di tempat. Kerugian yang diderita Asman akan ditanggung, asalkan terbukti kesalahannya ada di pihak transjakarta. Lihat: "Kecelakaan: Tulang Rusuk Retak Terjepit Bus Transjakarta", *Kompas*, Jumat, 20 April 2007 dalam Yusuf Shofie, *Tanggung Jawab Pidana Korporasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011), hal 278-279.

³Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hal. 15.

⁴*Ibid.*, hal. 23.

⁵*Ibid.*, hal. 15.

⁶ Hari Sunaryo, *Perlindungan Konsumen: Perspektif Hukum Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2008), hal. 43.

⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2008), hal. 98.

lonjakan penumpang pada jam sibuk.⁸ Dalam konteks ini, manajemen layanan yang baik sangat diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan Transjakarta di saat jam sibuk.

Riant Nugroho menekankan bahwa kebijakan publik yang baik harus dapat mengantisipasi dan menangani permasalahan operasional yang timbul akibat peningkatan jumlah pengguna transportasi umum.⁹ Dalam hal ini, pemerintah dan manajemen Transjakarta perlu menerapkan strategi yang tepat guna menangani kepadatan penumpang pada jam sibuk. Mardiasmo juga menyoroti pentingnya akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan layanan publik, di mana penyedia jasa transportasi harus dapat mempertanggungjawabkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen.¹⁰

Marwan Dahlan menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan transportasi publik, perlindungan terhadap konsumen harus diprioritaskan, terutama dalam hal keselamatan dan kenyamanan.¹¹ Keselamatan penumpang merupakan aspek penting yang tidak boleh diabaikan, terutama ketika terjadi kepadatan penumpang yang dapat memicu risiko kecelakaan atau gangguan lain. Salman Luthan menekankan pentingnya regulasi yang jelas dan tegas dalam memastikan perlindungan hak-hak konsumen, terutama dalam layanan publik seperti transportasi.¹² Ofyar Z. Tamin menegaskan bahwa perencanaan transportasi yang baik harus mempertimbangkan kebutuhan dan perilaku penumpang, serta memperhatikan potensi lonjakan jumlah penumpang pada waktu-waktu tertentu.¹³

Masalah kepadatan penumpang yang terjadi pada jam sibuk di Koridor 7F tidak hanya menimbulkan masalah kenyamanan, tetapi juga mengancam keselamatan penumpang. Menurut Ghozali, aspek keselamatan merupakan salah satu dimensi terpenting dalam layanan transportasi umum yang berkualitas.¹⁴

⁸ Philip Kotler, *Marketing Management* (New Jersey: Prentice Hall, 2012), hal. 137.

⁹ Riant Nugroho, *Manajemen Kebijakan Publik* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009), hal. 223.

¹⁰ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik* (Yogyakarta: Andi, 2006), hal. 67.

¹¹ Marwan Dahlan, *Hukum Transportasi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), hal. 59.

¹² Salman Luthan, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hal. 87.

¹³ Ofyar Z. Tamin, *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi* (Bandung: ITB Press, 2000), hal. 199.

¹⁴ Imam Ghozali, *Manajemen Risiko Transportasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal. 87.

Dalam konteks layanan Transjakarta, terutama pada jam sibuk, perlu ada langkah-langkah peningkatan kapasitas armada dan perbaikan manajemen operasional untuk memastikan keamanan dan kenyamanan penumpang. Hal ini sesuai dengan pandangan Sutrisno, yang menyebutkan bahwa pengelolaan transportasi publik harus selalu berorientasi pada kebutuhan konsumen.¹⁵

Selain itu, Nugroho menjelaskan bahwa kebijakan transportasi harus adaptif terhadap dinamika mobilitas masyarakat dan mampu menghadapi tantangan operasional seperti lonjakan penumpang pada waktu-waktu tertentu.¹⁶ Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Fauzi menyarankan adanya koordinasi antara pemerintah daerah dan pengelola Transjakarta guna mengoptimalkan manajemen transportasi umum di Jakarta.¹⁷

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek hukum perlindungan konsumen dalam layanan bus Transjakarta, khususnya pada Koridor 7F selama jam sibuk. Penelitian ini akan mengevaluasi hak-hak konsumen dan tanggung jawab penyedia layanan berdasarkan regulasi yang ada, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi umum di Jakarta.

Sedangkan menurut Islam juga diatur mengenai Transportasi. Sumber hukum yang pertama dan yang utama adalah Al-Quran, dalam Q.S. An-Nahl ayat 8 dijelaskan:

﴿ وَالْخَيْلَ وَالْبِغَالَ وَالْحَمِيرَ لِتَرْكَبُوهَا وَزِينَةً وَيَخْلُقُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴾

Artinya:

“(Dia telah menciptakan) kuda, bagal, dan keledai untuk kamu tunggahi dan (menjadi) perhiasan. Allah menciptakan apa yang tidak kamu ketahui”. (Q.S. An-Nahl (16):8)

¹⁵ Bambang Sutrisno, *Pengelolaan Transportasi Publik* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal. 120.

¹⁶ Nugroho Wahyu, *Dinamika Kebijakan Transportasi di Kota Metropolitan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), hal. 56.

¹⁷ Muhammad Fauzi, *Manajemen Transportasi di Perkotaan* (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 34.

Dalam ayat ini, Allah menjelaskan bahwa Dia menciptakan kuda, bagal, dan keledai sebagai sarana transportasi bagi manusia. Namun, Allah juga menciptakan makhluk-makhluk lain yang tidak kita ketahui selain yang telah disebutkan-Nya, baik di darat maupun di laut, termasuk yang belum pernah dilihat atau didengar oleh manusia. Hal ini menunjukkan bahwa Allah senantiasa menciptakan makhluk lain, termasuk alat transportasi dan bahan perhiasan yang belum dikenal manusia. Allah mengisyaratkan bahwa akan ada bentuk kendaraan baru yang diharapkan dapat menambah rasa syukur dan keimanan kita kepada-Nya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan diatas tersebut, maka penulis akan menulis skripsi dengan judul **“STUDI LAYANAN KONSUMEN BUS TRANSJAKARTA PADA SAAT JAM-JAM SIBUK KORIDOR 7F: ANALISIS PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang dirumuskan adalah:

1. Bagaimanakah pelaku usaha memastikan ketersediaan armada bus Transjakarta pada saat jam-jam sibuk?
2. Langkah-langkah apa sajakah yang diambil pelaku usaha jika armada yang disediakan tetap tidak mencukupi sementara penumpang masih penuh?
3. Bagaimana pandangan Islam terhadap layanan konsumen bus Transjakarta pada saat jam-jam sibuk?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pelaku usaha memastikan ketersediaan armada bus Transjakarta pada saat jam sibuk;
2. Untuk mengetahui langkah-langkah apa sajakah yang diambil pelaku usaha jika armada yang disediakan tetap tidak mencukupi sementara penumpang masih penuh;

3. Untuk mengetahui bagaimana pandangan Islam terhadap layanan konsumen bus Transjakarta pada saat jam-jam sibuk.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya, khususnya pada Hukum Perlindungan Konsumen terkait dengan masalah layanan konsumen bus Transjakarta pada jam sibuk.
2. Secara Praktis, penelitian ini dapat memberi manfaat sebagai pegangan, pedoman dan juga diharapkan dapat memberikan masukan dalam menyelesaikan masalah terkait layanan konsumen bus Transjakarta pada jam sibuk.

E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁸
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁹
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁰

¹⁸ Indonesia (a), *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 1.

¹⁹ *Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

²⁰ *Ibid.*, Pasal 1 angka 3.

4. Jam Sibuk adalah jam operasi pada saat banyak pengguna jasa, yaitu pada pukul 06.00 - 09.00 WIB dan 16.00 - 20.00 WIB dan/atau jam-jam lainnya yang ditetapkan oleh Perseroan.²¹

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris berorientasi pada data primer (hasil penelitian lapangan). Penelitian hukum empiris yaitu pendekatan dilakukan penelitian lapangan dengan melihat serta mengamati apa yang terjadi di lapangan. Untuk mendukung penelitian empiris ini juga digunakan data primer yang mungkin mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.²²

2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer penelitian ini terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer pada penelitian ini berupa peraturan perundang-undangan yang relevan dengan penelitian ini, utamanya yang mengatur Tentang Hukum Perlindungan Konsumen, Hukum Angkutan, dan Peraturan Hukum terkait yakni:

- 1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberi penjelasan bagi bahan hukum primer, yang terdiri dari literatur-literatur, maupun pendapat para ahli yang berkaitan.

²¹ Indonesia (b), *Peraturan Gubernur DKI Jakarta tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta*, PerGub DKI Jakarta Nomor 33 Tahun 2017, Pasal 1 angka 16.

²² Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003) hal. 43.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang relevan memberikan petunjuk dan penjelasan seperti Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia dan kamus lain yang masih relevan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara guna mendapatkan data secara mendalam, melakukan observasi, dokumentasi, serta melakukan survei atau kuisioner untuk mengumpulkan data.

4. Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif, dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari sisi kualitasnya guna menggali atau membangun suatu proposisi atau menjelaskan makna di balik realita.²³

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pemahaman hasil penelitian, penulisan ini akan dibagi menjadi 5 bab, sebagaimana akan diuraikan tentang permasalahan dalam penulisan ini:

1. Bab I Pendahuluan

Merupakan gambaran umum dan menyeluruh tentang pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, di antaranya latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini, penulis akan menguraikan secara deskriptif terkait landasan teori yang menjadi pijakan dalam penulisan penelitian ini.

3. Bab III Pembahasan Ilmu

Pada bab pembahasan ilmu, diuraikan hasil penelitian dan pembahasan studi Pustaka guna menjawab rumusan masalah pada penelitian ini.

²³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif ; Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*; (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), Cet 8, hal. 124.

4. Bab IV Pembahasan Agama

Pada bab pembahasan agama menguraikan tentang pandangan Islam terhadap layanan konsumen bus Transjakarta pada saat jam-jam sibuk.

5. Bab V Penutup

Merupakan bab terakhir yang memberikan penjelasan kesimpulan mengenai pokok-pokok permasalahan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, serta mengemukakan beberapa saran. Di bab terakhir ini juga sebagai penutup dari pembahasan atas permasalahan di dalam penulisan penelitian ini.