PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PEMAKAI JASA ANGKUTAN PADA CV. PAGARUYUNG *TOURS and TRAVEL* CABANG PADANG

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

WENNY FAUZANA

04 940 148

Program kekhususan : Hukum Perdata Ekonomi

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL UNIVERSITAS ANDALAS UPT PERPUSTAKAAN

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2008

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PEMAKAI JASA ANGKUTAN PADA CV. PAGARUYUNG *TOURS and TRAVEL* CABANG PADANG

(Wenny Fauzana, BP. 04 940 148, Fakultas Hukum Unand, 79 halaman, 2008)

ABSTRAK

Transportasi jalan mempunyai peranan penting dan strategis sebagai penunjang, pendorong dan penggerak pembangunan nasional demi peningkatan kesejahteraan rakyat. Hal ini tidak lepas dari peran serta perusahaan penyedia jasa angkutan sebagai sarana untuk mewujudkannya, salah satunya angkutan sewa khusus atau biasa disebut travel. Masyarakat menempatkan penyedia jasa angkutan tersebut sebagai penunjang dalam keberagaman kepentingannya baik dalam pengangkutan barang maupun pengangkutan orang. Pada umumnya pengangkutan tersebut didasarkan pada perjanjian standar yang mengakibatkan kedudukan antara pengangkut dan pengguna jasa angkutan menjadi tidak seimbang. Maka diperlukan perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan untuk mendapatkan kepastian atas jasa yang ditawarkan oleh pengangkut agar dapat melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pengangkutan yang aman dan selamat sampai ke tujuan. Permasalahan dalam skripsi ini adalah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pemakai jasa angkutan pada CV. Pagaruyung *Tours and Travel* yang juga berkaitan dengan tanggung jawab CV. Pagaruyung *Tours and Travel* terhadap konsumen pemakai jasa angkutan serta kendala-kendala yang dihadapi CV. Pagaruyung *Tours and Travel* dalam perlindungan hukum bagi konsumen pemakai jasa angkutan dan upaya penyelesaiannya. Dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian pustaka dan penelitian lapangan yaitu dengan melakukan wawancara secara semi terstruktur dengan pimpinan, karyawan dan konsumen CV. Pagaruyung *Tours and Travel* Cabang Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan yang diberikan CV. Pagaruyung *Tours and Travel* Cabang Padang kepada konsumen (penumpang) berupa jaminan asuransi dan jaminan hukum untuk dapat menuntut hak-haknya apabila dirugikan oleh pengusaha selama pengangkutan berlangsung. Tanggung jawab perusahaan atas kerugian konsumen akibat pengangkutan diasuransikan melalui PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk menutup akibat keuangan disebabkan kecelakaan penumpang dalam perjalanan, di samping itu perusahaan juga memberikan santunan karena bagaimana pun pelaku usaha bertanggung jawab atas jasa yang diperdagangkannya. Meskipun demikian masih ada kendala dalam pemberian perlindungan hukum, tidak saja dari pihak konsumen tapi juga pelaku usaha yang sama-sama kurang menyadari hak-hak dan kewajibannya terutama perlunya tiket diterima oleh konsumen sebagai bukti perjanjian karena disana tercantum klausula perjanjian pengangkutan yang diadakan, hal ini menghambat kelancaran pengangkutan, dalam menyelesaikan permasalahan tersebut para pihak bermusyawarah demi menjaga hubungan baik.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi secara otomatis memberikan dampak atau perubahan di semua bidang kehidupan, tidak terkecuali di bidang pengangkutan atau transportasi. Transportasi mempunyai peranan penting dan strategis untuk memantapkan perwujudan wawasan nusantara, memperkukuh ketahanan nasional dan mempererat hubungan antar bangsa dalam mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Transportasi di jalan sebagai salah satu moda transportasi tidak dapat dipisahkan dari moda-moda transportasi lain yang ditata dalam sistem transportasi nasional yang dinamis dan mampu mengadaptasi kemajuan dimasa depan, mempunyai karakteristik yang mampu menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan dan memadukan moda transportasi lainnya sebagai penghubung wilayah baik nasional dan internasional sebagai penunjang, pendorong dan penggerak pembangunan nasional demi peningkatan kesejahteraan rakyat.

Pentingnya transportasi jalan memberikan dampak terhadap perkembangan dunia usaha pengangkutan di jalan, yakni semakin banyaknya perusahaan penyedia jasa angkutan yang bermunculan. Salah satu penyedia jasa angkutan yang diminati oleh masyarakat saat ini adalah angkutan sewa khusus atau yang biasa disebut travel. Masyarakat dengan kompleksitas kehidupannya telah menempatkan penyedia jasa angkutan tersebut sebagai

salah satu unsur penting dalam keberagaman kepentingannya baik mengenai pengangkutan barang maupun pengangkutan orang untuk meningkatkan daya guna barang dan keefisienan kerja masyarakat itu sendiri.

Menurut H. M. N Purwosucipto pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.[1] Dalam melaksanakan pengangkutan ini, pihak pemakai jasa angkutan dengan pengangkut mengadakan suatu perjanjian, biasanya bersifat perjanjian standar. Menurut Mariam Daruz Badrulzaman perjanjian standar adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.[2] Jadi perjanjian standar adalah perjanjian yang mana isinya telah dibuat dan ditetapkan terlebih dahulu oleh pengangkut sebelum disepakati dan nanti pihak pengguna jasa angkutan berhak untuk menerima *(take it)* atau menolak *(leave it)*. Dalam pengangkutan, perjanjian standar tersebut dibuktikan dengan adanya surat muatan pada pengangkutan barang dan karcis atau tiket penumpang pada pengangkutan orang.

Banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa angkutan khusus yang hanya didasarkan pada perjanjian standar mengakibatkan kedudukan pengangkut dan yang diangkut menjadi tidak seimbang dan pengguna jasa

---

[1] H. M. N Purwosucipto, 1991, *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, Djambatan, Jakarta, hlm. 2.

[2] Mariam Daruz Badrulzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, hlm. 47.

angkutan berada pada posisi yang lemah. Oleh karena itu perlu adanya perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan dalam hal mendapatkan kepastian atas jasa yang ditawarkan oleh pihak pengangkut agar dapat melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Dengan disahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 April 1999 diharapkan mampu menciptakan kegiatan usaha perdagangan yang adil, tidak hanya bagi kalangan pengangkut (pelaku usaha) saja melainkan secara langsung untuk kepentingan pengguna jasa angkutan (konsumen). Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 angka 2 UUPK "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" dan dalam Pasal 1 angka 1 dikatakan bahwa "perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen."

Masalahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih lemah dan ketika melakukan suatu perbuatan hukum terkadang tidak teliti membaca persyaratan yang ditawarkan oleh pelaku usaha sehingga mereka langsung saja menerimanya, tidak terkecuali perjanjian standar pada angkutan travel. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pemberian jasa angkutan travel yaitu CV. Pagaruyung *Tours and Travel* Cabang Padang. Maka bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh CV. Pagaruyung *Tours and*

Travel sebagai pelaku usaha terhadap konsumen (penumpang) dalam menggunakan jasanya agar tercipta iklim berusaha yang sehat dan mendorongnya untuk menjadi perusahaan yang lebih tangguh dalam menghadapi persaingan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat hal tersebut dalam sebuah skripsi yang berjudul **"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PEMAKAI JASA ANGKUTAN PADA CV. PAGARUYUNG *TOURS and TRAVEL* CABANG PADANG"**

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pemakai jasa angkutan pada CV. Pagaruyung *Tours and Travel*.
2. Bagaimana tanggung jawab CV. Pagaruyung *Tours and Travel* terhadap konsumen pemakai jasa angkutan.
3. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi CV. Pagaruyung *Tours and Travel* dalam perlindungan hukum bagi konsumen pemakai jasa angkutan dan bagaimana upaya penyelesaiannya.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui lebih lanjut bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pemakai jasa angkutan pada CV. Pagaruyung *Tours and Travel*.
2. Untuk mengetahui lebih lanjut tanggung jawab CV. Pagaruyung *Tours and Travel* terhadap konsumen pemakai jasa angkutan.
3. Untuk mengetahui lebih lanjut kendala-kendala yang dihadapi CV. Pagaruyung *Tours and Travel* dalam perlindungan hukum bagi konsumen pemakai jasa angkutan dan upaya penyelesaiannya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin penulis capai dari penelitian dan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, antara lain :
   a. Untuk menambah perbendaharaan literatur terutama bagi mereka yang berminat mendalami profesi di bidang hukum.
   b. Bagi hukum perdata khususnya hukum perlindungan konsumen akan memperkaya karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pemakai jasa angkutan.
   c. Sebagai proses belajar penulis dalam mengembangkan kemampuan menganalisis secara sistematis.
   d. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pemakai jasa angkutan.
   e. Sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Hukum.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan pengangkutan CV. Pagaruyung *Tours and Travel* Cabang Padang memberikan perlindungan hukum kepada konsumennya sebagai jaminan keamanan dan keselamatan. Adapun bentuk perlindungan hukum yang diberikan antara lain :

   a. Jaminan asuransi kecelakaan

      Asuransi kecelakaan diberikan oleh PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja sebagai bentuk pertanggungan untuk menutup akibat keuangan disebabkan kecelakaan penumpang dalam perjalan. Asuransi diberikan dalam hal :

      1) Kepada ahli waris dalam hal penumpang meninggal dunia sebesar Rp. 25.000.000,-

      2) Penumpang mendapatkan cacat tetap akibat kecelakaan berdasarkan prosentase sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 10 ayat (3) PP Nomor 17 Tahun 1965 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dari besar santunan meninggal dunia yaitu Rp. 25.000.000,-

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Bambang Sunggono, 2002, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

H. M. N Purwosucipto, 1991, *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, Djambatan, Jakarta.

Mariam Daruz Badrulzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.

R. Subekti, 1981, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta.

————, 1995, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

R. Wiryono Projodikoro, 1986, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, PT. Bale, Bandung.

Salim H.S, 2004, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.

Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta.

Sution Usman Adji, dkk, 1991, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.

2. Undang-Undang

Subekti & R. TjitroSudibio, SH, 2004, *Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang *Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang*.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*.