

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Perusahaan Otobus (PO) New Shantika

Perusahaan Otobus ini didirikan oleh Bapak Taufiek pada tanggal 13 Maret 2005 di Ngabul, Kota Jepara, Provinsi Jawa Tengah dengan nama PO Shantika, Perusahaan Otobus (PO) Shantika ini bisa dikatakan Perusahaan Otobus yang masih tergolong baru, dan pada saat itu hanya memiliki empat armada bus saja. Di awal berdirinya PO ini hanya melayani rute Jepara-Jakarta saja. Tidak berselang lama, PO ini melayani rute Jakarta-Purwodadi. Namun, jalur yang kedua ini tidak berlanjut dan hanya jalur Jepara-Jakarta yang bertahan hingga saat ini.

Dalam kanal Youtube Rian Mahendra, Bapak Taufiek menjelaskan, bus ini sebenarnya ditujukan untuk satu titik asal tanpa pemberhentian. Namun, konsep tersebut harus diubah karena sudah tidak relevan lagi dengan perkembangan dunia transportasi Indonesia. Populasi bertambah dan begitu pula destinasinya. Perusahaan bus juga harus beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan.

Pada tahun 2008, Perusahaan Otobus (PO) Shantika mendapat suntikan dana investasi dari Bangun Perkasa. Meski belum ada yang membeberkan jumlah pastinya. Namun, nilai investasinya disebut-sebut sangat besar. Dana tersebut memberikan dampak yang cukup besar terhadap perkembangan Perusahaan Otobus (PO) Shantika ini.

Dua tahun kemudian, tepatnya pada tahun 2010, pemilik Perusahaan Otobus (PO) Shantika mengalami perpindahan kepemilikan. Perusahaan yang sebelumnya dimiliki oleh Bapak Taufiek berpindah kepada Bapak Suhartono. Sedangkan, Bapak Suhartono ini adalah pemilik Bangun Perkasa yang merupakan investor terbesar di Perusahaan Otobus (PO) Shantika.

Pengalihan kepemilikan tersebut mengakibatkan adanya perubahan nama yang berawal dari PO. Shantika berubah menjadi PO. New Shantika. Pergantian nama ini

juga berdampak pada perubahan nama penggemar dari Shantika Lovers menjadi New Shantika Lovers.

Dibawah manajemen baru. Bus PO. New Shantika ini telah mengalami banyak perkembangan. Salah satunya adalah pengadaan armada baru. Hal ini tentu merupakan sebuah langkah besar, mengingat bus asal Jepara itu mengaspal hanya dengan empat armada. Pengembangan terus dilakukan, mulai dari penambahan rute hingga pemindahan garasi ke lokasi yang lebih baik. Tepatnya pada tahun 2020, garasi utama PO. New Shantika dipindahkan dari yang awalnya di Ngabul, Kota Jepara berpindah di Jalan Raya Kudus-Jepara Km 9, Desa Papringan, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus.

2. Visi dan Misi Perusahaan Otobus (PO) New Shantika

a. Visi Perusahaan

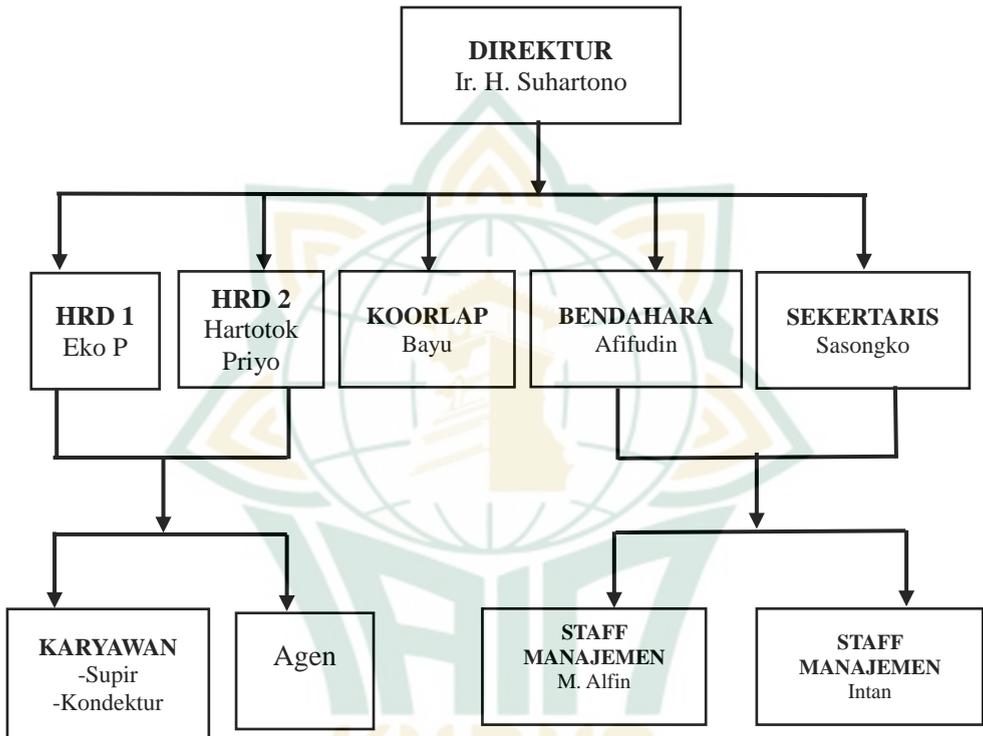
Menjadi Perusahaan Otobus yang memberikan layanan transportasi yang berkualitas terhadap Masyarakat, serta peduli terhadap Masyarakat, serta peduli terhadap kesejahteraan karyawan.

b. Misi Perusahaan

- 1) Memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap penumpang yang menggunakan armada bus dengan model terbaru.
- 2) Meningkatkan kesejahteraan karyawan serta semangat kerja para karyawan.
- 3) Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk mempertahankan kepuasan penumpang.

3. Struktur Organisasi Perusahaan Otobus (PO) New Shantika

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi PO. New Shantika



B. Deskripsi Data Penelitian

1. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ttransportasi Bus PO. New Shantika

Dalam menerapkan perlindungan konsumen bagi pengguna layanan transportasi bus PO. New Shantika, perusahaan telah menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Upaya ini dilakukan dengan maksud untuk mengutamakan aspek keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu bagi para penumpang, sekaligus untuk

mencegah potensi terjadinya kerugian yang dapat dialami oleh mereka.¹

Pelaku usaha di sektor jasa transportasi mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang tidak hanya memberikan kenyamanan kepada pelanggan, tetapi juga menjaga keselamatan dan keamanan bagi penumpang bus PO. New Shantika. Berikut adalah table sampel pelayanan bus PO. New Shantika.

Tabel 4. 1
Standar Pelayanan Bus PO. New Shantika

No.	Jenis	Keterangan
1.	Keamanan a. Identitas Kendaraan b. Identitas Awak Kendaraan c. Lampu Penerangan d. Kaca Film e. Lampu Isyarat	Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian kendaraan. Pakaian seragam disertai identitas diri dan Perusahaan. Sebagai sumber Cahaya di dalam kendaraan. Mengurangi Cahaya matahari secara langsung Pemberi informasi keadaan bahaya di dalam kendaraan.
2.	Keselamatan a. Awak Kendaraan b. Sarana	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui standar operasional prosedur kendaraan, berkompentensi dan memiliki kondisi fisik yang baik. • Jam istirahat bagi pengemudi paling lama 7 jam setelah mengemudi selama 7 jam

¹ Wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika Bapak Muhammad Alfin di Kantor Bus PO. New Shantika, pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 15.00.

	<p>c. Prasarana</p>	<p>1) Peralatan Keselamatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alat pemecah kaca (Palu 2 buah) ➤ Alat pemadam api ringan (1 unit) ➤ Alat penerangan (lampu senter 1 unit) ➤ Pintu keluar/masuk harus wajib tertutup selama kendaraan berjalan ➤ Adanya alat pembatas kecepatan <p>2) Fasilitas Kesehatan berupa Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi : kassa steril, plester perekat, betadine, dan gunting.</p> <p>3) Informasi tanggap darurat berupa stiker nomor telepon dan/atau SMS pengaduan</p> <p>4) Fasilitas pegangan penumpang berdiri (handgrip) sesuai standar teknis.</p> <p>Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool/garasi)</p>
<p>3.</p>	<p>Kenyamanan</p> <p>a. Daya angkut</p> <p>b. Fasilitas pengatur suhu ruangan</p> <p>c. Fasilitas kebersihan</p> <p>d. Larangan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eksekutif : 32 seat ➤ SuiteClass: 21 seat ➤ Super Eksekutif: 28 seat <p>AC (20°C - 22°C)</p> <p>Tempat sampah (2 unit)</p> <p>Berupa stiker atau gambar dengan tulisan “Dilarang Merokok”</p>

	merokok	
4.	Keterjangkauan a. Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Eksekutif : Rp. 220.000 • Super Eksekutif : Rp. 250.000 • SuiteClass : Rp. 290.000
5.	Keteraturan a. Informasi pelayanan b. Waktu pemberhentian di Terminal c. Kinerja Operasional	<p>Informasi yang berisi keberangkatan, kedatangan, trayek yang dilayani paling sedikit 2 buah stiker.</p> <p>Waktu menaikkan dan menurunkan penumpang (maksimal 15 menit)</p> <p>a. Memberikan kepastian besarnya suplai pelayanan paling sedikit 90% dari jumlah armada</p> <p>b. Paling tinggi umur kendaraan 10 tahun dan ditetapkan izin sesuai dengan kondisi daerah</p>

Disini penulis melakukan wawancara dengan staff admin PO. New Shantika. Menurut Bapak Muhammad Alfin selaku staff manajemen PO. New Shantika, ada SOP yang harus dipenuhi oleh semua crew PO. New Shantika saat melayani pengguna jasa transportasi bus PO. New Shantika. Setiap crew yang bertugas harus bersikap dengan “3 S”, yaitu senyum, salam, dan sapa, selain itu juga mengucapkan terima kasih kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa transportasi bus PO. New Shantika.²

Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Kondektur bus PO. New Shantika memiliki tugas tersendiri untuk memenuhi keamanan penumpang pengguna jasa bus PO. New Shantika, berdasarkan wawancara penulis dengan

² Wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika Bapak Muhammad Alfin di Kantor Bus PO. New Shantika, pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 15.00.

Bapak Khalimi selaku Kondektur Bus PO. New Shantika, beliau mengatakan :

“Tugas saya sebagai kondektur adalah mengarahkan penumpang untuk duduk sesuai seat yang sudah ditentukan didalam tiket para penumpang lalu menanyakan terkait tujuan yang akan dituju oleh penumpang PO. New shantika pada saat semua penumpang sudah berada didalam bus dan membagikan snack kepada konsumen, saya sebagai kondektur juga membantu konsumen meletakkan barang bawaannya di bagasi bus kemudian menata barang tersebut agar terlihat rapi dan aman, kemudian saya juga bertugas memimpin doa ketika hendak melakukan perjalanan ke tempat tujuan akhir, dan juga menyampaikan informasi-informasi terkait seperti tidak boleh mengecas powerbank didalam bus dan lain sebagainya.”³

Bus PO. New Shantika adalah jasa transportasi yang menggunakan system trayek, yang sudah diatur oleh pengelola, seperti yang dikatakan oleh Bapak Agus selaku supir bus PO. New Shantika :

“Bus PO. New Shantika ini sudah ada trayeknya di setiap armada dan sudah ada izin terdaftar juga dan untuk waktu keberangkatan juga sudah ditentukan oleh pihak Perusahaan, ada dua waktu keberangkatan yakni pagi sekitar jam 05.00 pagi sudah berangkat dari tempat transit lalu menjemput penumpang dari agen- agen yang sudah tersedia di setiap daerah yang dilalui dan keberangkatan di waktu sore sekitar jam 18.00 biasanya sudah berada di terminal kudus tergantung padat atau tidaknya jalanan, paling lambat kedatangan biasanya 15 menit.”⁴

³ Wawancara dengan Kondektur Bus PO. New Shantika Bapak Khalimi di Terminal Kudus pada tanggal 9 Desember 2023 Pukul 18.30.

⁴ Wawancara dengan Supir Bus PO. New Shantika Bapak Agus di Terminal Kudus pada tanggal 9 Desember 2023 Pukul 18.15.

Adapun standar pelayanan minimal yang diberikan oleh pihak Perusahaan bus PO. New Shantika untuk menjamin hak-hak konsumen berupa kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang, sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Bayu selaku Koordinasi Lapangan PO. New Shantika adalah :

“Kalau untuk standar pelayanan minimal yang diberikan oleh pihak Perusahaan PO. New Shantika itu sendiri dari mulai seat nya yang jumbo sehingga konsumen pengguna jasa transportasi PO. New Shantika ini merasakan kenyamanan, kemudian jumlah seatnya yang relative sedikit setiap armada itu hanya sampai 28 seat saja sehingga jarak antara seat depan ke belakang itu longgar”.⁵

Bapak Muhammad Alfin selaku Staff Manajemen dari PO. New Shantika juga mengatakan bahwa :

“Bus PO. New Shantika ini juga selalu mengutamakan standar dan kualitas pelayanan agar konsumen merasa aman dan nyaman salah satunya adalah dari pihak PO. New Shantika itu sendiri memiliki bermacam-macam armada dari mulai yang eksekutif, super eksekutif yaitu dengan konfigurasi seat 2-1, kemudian disaat pandemi PO. New Shantika juga meluncurkan Bus Sosial Distancing dengan konfigurasi Seat 1-1-1 dan juga di PO. New Shantika ini terdapat armada Sleeper Bus yang Dimana seatnya bisa untuk tidur, biasanya armada sleeper bus ini laku dikalangan orang tua sekitar umur 50 tahun keatas.”⁶

Penulis juga melakukan wawancara terhadap konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. New Shantika terkait dengan standar pelayanan yang diberikan

⁵ Wawancara dengan Koordinasi Lapangan PO. New Shantika Bapak Bayu di Kantor PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 16.00.

⁶ Wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika Bapak Muhammad Alfin di Kantor PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2021 Pukul 15.00.

oleh Perusahaan bus PO. New Shantika, sebagaimana yang telah dikatakan oleh Mbak Farida sebagai penumpang PO. New Shantika yaitu :

“Standar pelayanan yang diberikan oleh PO. New Shantika sangat bagus dan sudah sesuai prosedur, saya sudah berkali-kali menaiki jasa transportasi PO. New Shantika dan pelayanannya memang sangat oke, semakin hari semakin bagus, dari *crew* yang ramah dan senantiasa membantu para penumpang untuk menemukan bus yang akan dinaiki pada saat penumpang kebingungan, kemudian membantu menurunkan barang penumpang dari bagasi bus.”⁷

Disamping itu pihak Perusahaan PO. New Shantika juga mempunyai Standar Operasional Prosedur tersendiri dalam menerima atau menyeleksi Supir dan Kondaktur yang akan bekerja di PO. New Shantika. Seperti yang diterangkan oleh Mas Bayu selaku Koordinasi Lapangan PO. New Shantika:

“Dalam penerimaan calon supir dan kondaktur, di PO. New Shantika ini tergolong susah dan benar-benar harus diseleksi, di PO. New Shantika syarat penerimaan supir harus memiliki pengalaman bekerja dibidang yang sama terlebih dahulu kurang lebih selama 3 tahun, dan jika supir sudah diterima di PO. New Shantika, supir akan di training ulang selama kurang lebih 3 bulan.”⁸

Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu supir bus terkait dengan pengalaman sebelum bekerja di Perusahaan PO. New Shantika , Berikut keterangan dari Bapak Anis selaku salah satu supir bus di PO. New Shantika:

⁷ Wawancara dengan Konsumen Pengguna Jasa Bus PO. New Shantika Mbak Farida di Terminal Bus Kudus pada tanggal 20 Desember 2023 Pukul 18.00.

⁸ Wawancara dengan Koordinasi Lapangan PO. New Shantika Bapak Bayu di Kantor PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 16.02.

“Sebelum saya mendaftar di Perusahaan Otobus (PO) New Shantika ini, saya sudah berpengalaman menjadi supir bus di Perusahaan Otobus xxx selama kurang lebih 8 tahun, kemudian saya memutuskan untuk keluar dari Perusahaan tersebut dan ingin mencoba hal baru, kemudian saya mendaftarkan diri di Perusahaan Otobus (PO) New Shantika dengan, Alhamdulillah diterima karna memang syarat supir untuk masuk di PO. New Shantika ini harus berpengalaman dibidang yang sama terlebih dahulu, dan saya sekarang sudah bertahan di PO. New Shantika ini selama kurang lebih 7 Tahun”⁹

Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa Perusahaan Otobus (PO). New Shantika ini ketat dalam penerimaan karyawannya karena Perusahaan Otobus (PO). New Shantika sangat memperhatikan kualitas dari pegawainya. Selain itu pihak Perusahaan juga memperketat selalu untuk pengecekan Kesehatan *crew* dan juga ada aturan jam istirahat, hal itu dilakukan agar menjaga keselamatan penumpang PO. New Shantika.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Anis selaku salah satu Supir bus PO. New Shantika :

“Untuk supir disetiap armada itu ada 2 supir 1 kondektur, jadi dalam hal pengangkutan yang dilakukan supir itu bergantian, supir 1 membawa dari titik awal penjemputan sampe rumah makan, kemudian dari rumah makan sampai titik tujuan akhir dilakukan oleh supir kedua, dan gentian supir satu untuk istirahat tidur, jika supir kedua ditengah perjalanan merasa ngantuk, supir satu harus menggantikannya.”¹⁰

⁹ Wawancara dengan Supir Bus PO.New Shantika Bapak Anis di dalam bus PO. New Shantika Skyline pada tanggal 20 Desember 2023 Pukul 12.00.

¹⁰ Wawancara dengan Supir Bus PO.New Shantika Bapak Anis di dalam bus PO. New Shantika Skyline pada tanggal 20 Desember 2023 Pukul 12.00.

Selain itu Perusahaan Otobus (PO) New Shantika ini memiliki standar pelayanan yaitu dengan memberikan fasilitas-fasilitas didalam armada sehingga konsumen merasa nyaman dan senang, berikut ini adalah keterangan dari Mbak Intan selaku staff manajemen PO. New Shantika:

“Perusahaan PO. New Shantika ini juga memberikan fasilitas kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman ketika menaiki armada bus PO. New Shantika, fasilitas yang ada pada PO. New Shantika diantaranya adalah : Konsumen mendapatkan snack pada saat bus akan diberangkatkan, kemudian konsumen juga mendapatkan servis makan 1x, didalam armada juga kami menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumen yaitu berupa kotak P3K, selimut, bantal, ada juga tv, dan usb port yang diperuntukkan untuk mengecah hp saja, dan juga di armada kami sudah disediakan toilet yang khusus hanya untuk buang air kecil saja.”¹¹

Penulis juga melakukan wawancara terkait fasilitas yang diberikan oleh PO. New Shantika terhadap konsumen, berikut pernyataan dari Mbak Kharisa selaku konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. New Shantika:

“Menurut saya fasilitas yang diberikan oleh PO. New Shantika sudah cukup bagus, saya sebagai konsumen tetap bus PO. New Shantika sangat merasa nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang ada pada Bus ini, dari mulai seat nya yang jumbo sehingga saya merasa nyaman dan kita juga mendapatkan snack 1x pada saat perjalanan jadi bisa untuk mengganjal perut pada saat perjalanan, kemudian servis makan yang diberikan oleh PO. New Shantika juga tergolong enak, banyak macamnya dari mulai soto, ayam

¹¹ Wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika Mbak Intan di Kantor Bus PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 16.15.

geprek, rames, dan nasi goreng. Jadi konsumen tinggal milih aja pengen makan apa.”¹²

Terkait dengan pelayanan kenyamanan di Perusahaan Otobus (PO) New Shantika, Mbak Farida yang merupakan Konsumen bus PO. New Shantika juga mengatakan :

“Saya merasa nyaman sebagai konsumen bus PO. New Shantika ini. Karena, keberangkatan dan kedatangan bus nya sangat tepat waktu, kemudian kondektur bus juga selalu memberikan informasi-informasi yang jelas dan juga kebersihan bus selalu terjaga. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang. Dan yang paling pentingnya lagi adalah toilet di armada PO. New Shantika ini bersih dan tidak berbau.”

Semua armada bus yang ada di PO. New Shantika ini juga sudah diuji kelayakannya dan sudah terdaftar di tempat uji dimana kendaraan di registrasi dan demi keselamatan penumpang Perusahaan PO. New Shantika juga menghimbau dan memperingatkan kepada seluruh *crew* yang bertugas agar selalu mengecek kendaraan yang akan dioperasikan dan *crew* juga wajib melaporkan kejanggalaan-kejanggalaan pada kendaraan yang dibawanya, jika ada kerusakan atau kekurangan pada armada, bisa langsung diperbaiki di Garasi bus PO. New Shantika.¹³

Bapak Khalimi selaku Kondektur dari PO. New Shantika juga mengatakan bahwa :

“Sebelum melakukan pengoprasian armada yang kita bawa, saya sebagai kondektur juga bertugas untuk memeriksa kelayakan bus yang kita bawa, biasanya dibantu oleh mekanik Perusahaan. Adapun pemeriksaan yang saya lakukan berupa rem, ban,

¹² Wawancara dengan Konsumen PO. New Shantika Mbak Kharisa di Terminal Bus Kudus pada tanggal 15 Desember 2023 Pukul 17.00.

¹³ Wawancara dengan Koordinasi Lapangan PO. New Shantika Bapak Bayu di Kantor PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 16.15.

kalau untuk ban biasanya 4 bulan sekali sudah harus ganti, kemudian Tingkat kegelapan kaca juga harus diperhatikan karena demi menjaga pandangan supir. Dan juga kotak P3K selalu saya isi karena untuk berjaga-jaga apabila ada konsumen yang membutuhkan.”¹⁴

Bapak Agus selaku salah satu Supir armada bus PO. New Shantika juga mengatakan :

“Saya juga biasanya ikut serta membantu kondektur saya untuk melakukan perbaikan di Garasi PO.New Shantika apabila kerusakan yang diderita oleh armada itu berat, disamping itu saya juga selalu mempersiapkan surat-surat kendaraan, dan juga Surat Izin Mengemudi saya tidak boleh sampai ketinggalan.”¹⁵

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Otobus (PO) New Shantika sangat memperhatikan kelayakan armadanya sebelum armada tersebut dioperasikan untuk pengangkutan penumpang. Hal ini dilakukan demi menjaga keamanan dan keselamatan penumpang.

Dalam kehidupan yang semakin kompleks ini, dan seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin modern, pihak Perusahaan Otobus (PO) New Shantika ini juga menciptakan sebuah aplikasi layanan pemesanan tiket agar lebih mudah dan praktis. Jadi untuk para konsumen yang tidak sempat untuk membeli tiket di agen terdekat bisa langsung memesan tiket di aplikasi “MY NEW SHANTIKA” yang bisa di download melalui aplikasi Play Store atau pun AppStore . Hal ini tentu saja sangat memudahkan para konsumen dalam membeli tiket apabila konsumen tidak sempat untuk pergi ke agen tiket di daerah

¹⁴ Wawancara dengan Kondektur Bus PO. New Shantika Bapak Khalimi di Terminal Bus Kudus pada tanggal 9 Desember 2023 Pukul 18.15.

¹⁵ Wawancara dengan Supir Bus PO. New Shantika Bapak Agus di Terminal Bus Kudus pada tanggal 9 Desember 2023 Pukul 18.00.

masing-masing. Dan melalui aplikasi ini para konsumen juga bisa langsung melihat seat yang masih kosong dan bisa langsung memilih seat yang akan di dudukinya.¹⁶

Seperti yang dikatakan oleh Mbak Farida yang merupakan salah satu konsumen bus PO. New Shantika :

“Saya membeli tiket bus PO.New Shantika ini melalui aplikasi online “My New Shantika, aplikasi ini sangat membantu saya untuk memesan tiket, apalagi saya setiap hari kerja dan tidak memungkinkan untuk datang kea gen langsung. Jadi, saya memutuskan untuk beli lewat online saja dan untuk penukaran tiketnya bisa ditukarkan 30 menit sebelum keberangkatan, di agen yang sudah kita pilih melalui aplikasi.”¹⁷

Di aplikasi “My New Shantika” ini juga tidak hanya melayani pembelian tiket saja, namun didalam aplikasi tersebut juga berisi informasi-informasi terkait armada dan terkait Perusahaan Otobus (PO) New Shantika. Hal ini bisa dikatakan sebagai pelayanan untuk keamanan konsumen, karena dengan pembelian online ini konsumen tidak akan mungkin lupa untuk membawa tiket bus pada saat hari H keberangkatan, karena tiket tersebut bisa ditukarkan pada saat 30 menit sebelum keberangkatan. Hal ini tentu saja meminimalisir atas kehilangan dan kerusakan tiket sebelum hari keberangkatan.

Tanggung jawab pelaku usaha merujuk pada tindakan yang harus diambil oleh pelaku usaha dalam mengatasi kerugian yang dialami oleh pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan yang mereka sediakan. Tanggung jawab tersebut mencakup pertanyaan mengenai pihak yang dapat dianggap bertanggung jawab, besaran tanggung jawab yang mungkin diterapkan, dan prosedur penggantian

¹⁶ Wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika Mbak Intan di Kantor Bus PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 16.15.

¹⁷ Wawancara dengan Konsumen Pengguna Jasa Bus PO. New Shantika Mbak Farida di Terminal Bus Kudus pada tanggal 20 Desember 2023 Pukul 18.00.

kerugian. Saat ini, konsumen seringkali menjadi pihak yang paling rentan mengalami kerugian akibat produk atau layanan perusahaan, dengan perusahaan memiliki posisi yang lebih dominan daripada konsumen.

Seperti yang dikatakan oleh Mbak Intan selaku Staff Manajemen PO. New Shantika, Dalam proses pelaksanaannya, apabila konsumen atau penumpang mengalami kerugian, maka Perusahaan PO. New Shantika bertanggung jawab terhadap segala permasalahan yang berkaitan dengan pengangkutan.¹⁸

Dapat diketahui bahwa dalam proses pengangkutan penumpang yang dilakukan oleh pihak pengangkutan tidak selamanya berjalan dengan lancar, Adapun permasalahan yang dihadapi pihak pengangkut diantaranya adalah kendaraan mogok dalam proses pengangkutan, terjadi kecelakaan dalam proses pengangkutan, barang bawaan konsumen hilang, bahkan pembatalan keberangkatan, tidak. Begitu pula dengan PO. New Shantika yang merupakan salah satu Perusahaan yang bergerak dibidang pengangkutan penumpang.

Penulis melakukan wawancara dengan Koordinasi Lapangan PO. New Shantika terkait dengan permasalahan kerugian yang dihadapi oleh konsumen seperti kendaraan mogok dijalan, berikut pernyataan dari Bapak Bayu Selaku Koordinasi Lapangan PO. New Shantika :

“Jika terjadi masalah dijalan, seperti mogok pada saat pengangkutan, crew yang bertugas berusaha sebaik mungkin memperbaiki kendaraan tersebut agar penumpang bisa sampai ke tujuan dengan selamat, jika kendaraan tidak dapat diperbaiki oleh crew maka perusahaan mengirimkan tenaga mekanik atau biasanya langsung mengirimkan kendaraan pengganti untuk mengangkut penumpang.”¹⁹

¹⁸ Wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika Mbak Intan di Kantor Bus PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 16.15.

¹⁹ Wawancara dengan Supir Bus PO. New Shantika Bapak Agus di Terminal Kudus pada tanggal 9 Desember 2023 Pukul 18.15.

Penulis juga melakukan wawancara terhadap crew bus PO. New Shantika yang dimana *crew* ini adalah yang bertugas sebagai pihak pengangkut. Berikut pernyataan dari Bapak Khalimi selaku salah satu Kondektur bus di PO. New Shantika.

“Jika ada kemogokan di jalan kita lihat dulu permasalahan kerusakannya seperti apa, kalau sekiranya masalahnya kecil dan dapat diperbaiki sendiri ya kita perbaiki sendiri, tapi kita tetep konfirmasi dengan Perusahaan kalau kendaraan sedang mengalami kemogokan, dengan tujuan jika kendaraan tidak bisa diperbaiki, pihak Perusahaan langsung sigap mengirimkan mekanik yang ada di daerah dekat kemogokan kendaraan yang kita tumpangi.”²⁰

Terkait dengan terjadinya bus mengalami musibah kecelakaan pada saat pengangkutan, disini penulis juga melakukan wawancara untuk menanyakan bagaimana tanggung jawab Perusahaan apabila terjadi kecelakaan pada saat pengangkutan, kepada Mbak Intan selaku Staff Manajemen PO. New Shantika :

“Jika terjadi kecelakaan, Perusahaan bertanggung jawab atas segala bentuk kerugian, dan korban kecelakaan mendapatkan asuransi dari jasa raharja. Jika terjadi kecelakaan kami akan menghubungi agen terdekat untuk mengantarkan korban ke rumah sakit terdekat dan mengurus korban. Pembayaran untuk korban tersebut ditanggung oleh Perusahaan melalui asuransi jasa raharja, namun biasanya pihak Perusahaan sendiri juga memberikan santunan kepada penumpang kecelakaan tersebut.”²¹

²⁰ Wawancara dengan Kondektur Bus PO. New Shantika Bapak Khalimi di Terminal Kudus pada tanggal 9 Desember 2023 Pukul 18.20.

²¹ Wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika Mbak Intan di Kantor PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 16.02.

Bapak Muhammad Alfin selaku Staff Manajemen dari PO. New Shantika juga mengatakan bahwa :

“Setiap penumpang yang menggunakan jasa pengangkutan Bus PO. New Shantika mendapat asuransi kecelakaan penumpang. Jadi, apabila kendaraan yang digunakan tersebut mengalami kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan kerugian bagi penumpang, maka penumpang tersebut akan mendapatkan asuransi kecelakaan.”²²

Perusahaan Otobus (PO) New Shantika sudah bekerja sama dengan Jasa Raharja. Maksud dari langkah ini adalah untuk memberikan perlindungan asuransi terhadap berbagai risiko kecelakaan yang mungkin terjadi selama operasional bus PO. New Shantika, baik bagi kru maupun konsumen yang memanfaatkan layanan transportasinya. Dalam pengangkutan tidak diharapkan ada kecelakaan di jalan. Namun, kecelakaan adalah musibah yang tidak bisa dihindari oleh Perusahaan atau penumpangnya. Akibatnya pihak Perusahaan Otobus harus bertanggung jawab menurut Undang-Undang yang sudah ditetapkan.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Bayu selaku Koordinasi Lapangan di PO. New Shantika :

“Kasus kecelakaan memiliki konsekuensi yang berbeda-beda untuk setiap penumpang. Oleh karena itu, prosedur tanggung jawab perusahaan terhadap kecelakaan berbeda-beda, jika penumpang mengalami kerugian, kerugian tersebut akan dibayar secara langsung, yaitu secara kemanusiaan kepada penumpang yang mengalami luka-luka ringan tanpa intervensi dari pihak asuransi jasa raharja. Sebaliknya, dalam kasus di mana bus PO. New Shantika mengalami kecelakaan dan penumpangnya meninggal dunia, Pihak PO. New Shantika tidak hanya memberikan uang santunan kepada keluarga korban, tetapi juga pihak pengangkut yang kaitannya

²² Wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika Bapak Muhammad Alfin di Kantor PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2021 Pukul 15.00.

dengan PO. New Shantika meminta maaf atas meninggalnya penumpang tersebut.”²³

Selanjutnya, penanganan terhadap tanggung jawab Perusahaan Otobus (PO) New Shantika terkait barang bawaan penumpang yang dibawa selama perjalanan dengan bus PO. New Shantika dibagi menjadi dua kategori, yaitu barang yang ditempatkan di bagasi dan barang yang dibawa masuk ke dalam kabin bus. Ketika barang tersebut berada dalam kendali pengangkut, mereka bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, atau pertukaran barang bawaan penumpang yang ditempatkan di bagasi.²⁴

Barang yang ditempatkan di bagasi bus menjadi tanggung jawab penuh Perusahaan, karena setelah penumpang menitipkan barang di bagasi, kondektur buslah yang bertanggung jawab terhadap barang tersebut, bukan penumpang lagi. Dengan demikian, jika barang yang dititipkan penumpang dibagasi bus tidak ada atau tertukar saat mereka tiba di tujuan atau di tempat pemberhentian, penumpang berhak untuk meminta ganti rugi kepada perusahaan. Namun, apabila penumpang membawa barang pribadinya ke dalam bus, baik kondektur maupun Perusahaan tidak memiliki tanggung jawab terhadap barang yang dibawa oleh penumpang. Oleh karena itu, Perusahaan tidak akan memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada penumpang dalam hal tersebut.

Sesuai dengan wawancara yang penulis lakukan terkait dengan hilangnya barang bawaan penumpang kepada Bapak Khalimi selaku Kondektur Bus PO. New Shantika, beliau mengatakan bahwa :

“Penumpang harus segera melapor kepada petugas kantor bus atau langsung dengan saya (Kondektur) jika mereka mengalami kehilangan barang saat turun

²³ Wawancara dengan Koordinasi Lapangan PO. New Shantika Bapak Bayu di Kantor PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 16.15.

²⁴ Wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika Mbak Intan di Kantor PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 16.02.

dari bus atau sampai di tempat tujuan, ini berlaku untuk barang bawaan penumpang yang dibawa ke kabin dan yang ditiptkan dalam bagasi. Tapi, jika penumpang baru menyadari bahwa barangnya hilang, rusak, atau tertukar saat mereka pulang, Perusahaan dan saya sebagai kondektur hanya dapat menerima laporan dan tidak dapat menindak lanjutinya”.²⁵

Apabila PO. New Shantika mendapatkan laporan kehilangan atau pertukaran barang bawaan penumpang, perusahaan akan membutuhkan waktu 2 x 24 jam untuk melakukan investigasi dan pencarian terhadap barang yang hilang atau tertukar. Jika setelah periode tersebut barang tidak ditemukan, maka pihak penumpang, awak bus, dan manajemen perusahaan akan mengadakan pertemuan kembali untuk membahas kompensasi kerugian.

Dari hasil wawancara dengan staf manajemen PO. New Shantika, terdapat situasi di mana barang bawaan penumpang yang berangkat dari Kudus ke Jakarta mengalami kehilangan. Setibanya di Jakarta, barang bawaan penumpang yang seharusnya berada di bagasi tidak ditemukan. Barang tersebut adalah sebuah koper yang berisi pakaian dan peralatan yang akan digunakan penumpang selama berada di Jakarta. Manajemen PO. New Shantika berusaha untuk mencari barang tersebut. Namun, dalam waktu 2 x 24 Jam PO. New Shantika juga tidak dapat menemukan barang penumpang yang hilang. Pada akhirnya, pihak Perusahaan melakukan pertemuan dan berakhir dengan kesepakatan ganti rugi tentang jumlah penggantian untuk barang penumpang yang hilang.

Jumlah penggantian untuk barang yang hilang, tertukar, atau rusak di dalam bagasi bus diputuskan melalui proses negosiasi. Pada tahap awal negosiasi, terjadi dialog antara penumpang, kru bus, dan manajemen perusahaan untuk menetapkan besarnya penggantian yang anggapan setara untuk barang yang hilang, tertukar, atau rusak di dalam bagasi bus. Proses negosiasi ini diinisiasi setelah 2 x

²⁵ Wawancara dengan Kondektur Bus PO. New Shantika Bapak Khalimi di Terminal Kudus pada tanggal 9 Desember 2023 Pukul 18.20.

24 jam dari pelaporan kehilangan atau penukaran barang bawaan penumpang. Dalam kasus kerusakan barang penumpang, negosiasi dilakukan segera dengan awak bus setelah laporan kerusakan diterima. Besaran penggantian disesuaikan dengan kemampuan crew bus untuk memberikan ganti rugi.

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kewajiban Perusahaan terhadap barang bawaan penumpang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Namun, perlu dicatat bahwa tanggung jawab ini terbatas pada barang-barang yang ditempatkan di bagasi, karena barang yang diletakkan di bagasi menjadi tanggung jawab penuh dari kondektur bus.

Pihak Perusahaan PO. New Shantika juga bertanggung jawab atas pembatalan atau penundaan keberangkatan, permasalahan pembatalan atau penundaan keberangkatan dapat dibagi menjadi 2 yaitu pembatalan yang disebabkan oleh Perusahaan dan pembatalan yang dilakukan oleh konsumen. Penulis melakukan wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika terkait hal tersebut :

“Penumpang yang telah membeli tiket dan memutuskan untuk membatalkan keberangkatannya tiket mereka 3 jam sebelum keberangkatan dengan berbagai alasan maka akan dikenakan sanksi pemotongan sebesar 50% dari harga tiket. Jika pembatalan dilakukan sehari sebelum keberangkatan maka akan dikenakan sanksi pemotongan 25%. Akan tetapi, jika keberangkatan dibatalkan karena kerusakan kendaraan atau situasi darurat lainnya, uang tiket akan dikembalikan 100%”.²⁶

Namun sejauh ini belum ada kasus dimana pihak Perusahaan Otobus (PO) New Shantika melakukan pembatalan atau penundaan keberangkatan yang disebabkan oleh kerusakan kendaraan.

²⁶ Wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika Mbak Intan di Kantor PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 16.02.

C. Analisis Data

1. Analisis Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Bus PO. New Shantika Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Manusia adalah makhluk social yang tidak dapat hidup sendiri, dan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka membutuhkan bantuan satu sama lain. Sebagai contoh, ada bentuk kerjasama dalam memberikan pertolongan antar sesama, di mana terdapat kerjasama antara pihak yang menyediakan layanan barang atau jasa manusia dengan pihak lain yang memanfaatkannya.²⁷

Seseorang atau perusahaan yang berkecimpung dalam sektor pelayanan transportasi, seperti Perusahaan Otobus (PO) New Shantika, dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha. Pengertian pelaku usaha tersebut telah diuraikan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

“Pelaku usaha adalah setiap individu atau badan usaha, baik 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 untuk menjalankan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi.”²⁸

Berdasarkan definisi pelaku usaha yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Otobus (PO) New Shantika termasuk dalam golongan pelaku usaha. Dalam penyedia jasa layanan, PO. New Shantika ini sudah berjalan kurang lebih 18 Tahun dan dari bulan ke bulan pengguna jasa transportasi bus PO. New Shantika terus meningkat, karena PO. New Shantika dalam memberi pelayanan selalu mengutamakan keselamatan, kenyamanan, keamanan pengguna jasa tersebut.

²⁷ Agunawan Widjaja, *Hukum Ekonomi Indonesia*, (Malang: Bayu Media, 2008), h.53.

²⁸ Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Perusahaan Otobus (PO) New Shantika bahwa transportasi bus PO. New Shantika ini memiliki keunggulan dibandingkan dengan transportasi bus yang lain. Karena harga dan fasilitas yang cukup *worth it* sehingga membuat konsumen merasa nyaman dan aman.

Dengan jumlah masyarakat yang memilih untuk menggunakan layanan transportasi bus PO. New Shantika, tanggung jawabnya menjadi besar dalam menjaga perlindungan konsumen pengguna layanannya. Hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai asas-asas perlindungan konsumen:

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepatian hukum.”²⁹

Adapun bentuk perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa transportasi bus PO. New Shantika yaitu dalam bentuk :

a. Kenyamanan

Salah satu bentuk perlindungan terkait dengan kenyamanan adalah ketika PO. New Shantika menyediakan fasilitas-fasilitas yang sangat baik dan layak untuk menunjang kenyamanan konsumen yaitu berupa bus yang sangat layak untuk di tumpangi konsumen pengguna jasa transportasi bus PO. New Shantika, kemudian interior bus yang sangat modern dan juga seat pada armada bus menggunakan seat yang jumbo sehingga konsumen merasa nyaman, tidak hanya itu fasilitas yang diberikan oleh pihak Perusahaan Otobus (PO) New Shantika ini adalah sudah tersedia bantal dan selimut, kemudian juga ada tv, dan AC dalam bus juga bisa disesuaikan kedinginannya kemudian juga konsumen mendapatkan snack pada saat keberangkatan dan juga mendapatkan servis makan 1x selama

²⁹ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

perjalanan. Dan toilet didalam bus juga bersih dan tidak berbau , selain itu, Perusahaan Otobus (PO) New Shantika juga mempunyai beberapa macam armada yaitu eksekutif, super eksekutif, dan sleeper bus tentu saja dalam fasilitas armadanya sangat berbeda. Dengan ini pihak Perusahaan sangat mengedepankan kenyamanan terhadap konsumennya. Ini secara tepat sesuai dengan implementasi Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa:

“konsumen berhak memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”.³⁰

Biaya tiket sebesar Rp.260.000 yang harus dibayarkan oleh konsumen sudah sebanding dengan manfaat dan fasilitas yang diperoleh saat menggunakan layanan transportasi bus PO. New Shantika, sehingga dapat dikatakan sebagai tarif yang terjangkau.

Kemudian, terdapat data yang terkait dengan layanan yang disediakan oleh Perusahaan Otobus (PO) New Shantika. Pihak Perusahaan Otobus (PO) New Shantika telah menyediakan berbagai alat untuk menyalurkan informasi terkait dengan pelayanan terhadap konsumen pengguna jasa PO. New Shantika seperti menyalurkan di berbagai Sosial Media, Website PO. New Shantika, kemudian di Aplikasi My New Shantika juga sudah tertera informasi terkait pelayanan yang diberikan oleh PO. New Shantika. Langkah ini merupakan implementasi nyata dari aturan yang terdapat dalam Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

“konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai

³⁰ Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang akan konsumen gunakan.”³¹

Selain itu, PO. New Shantika memberikan perlindungan kepada konsumen pengguna jasanya melalui fasilitas pengajuan keluhan atau aduan. Konsumen memiliki berbagai opsi untuk menyampaikan keluhan, termasuk melalui media sosial resmi yang dimiliki oleh PO. New Shantika. Selain itu, keluhan juga dapat disampaikan secara langsung kepada awak bus PO. New Shantika yang sedang bertugas.³²

Dengan kata lain apa yang dilakukan oleh pihak Perusahaan Otobus (PO) New Shantika ini merupakan salah satu bentuk memberikan perlindungan terhadap konsumen pengguna jasanya. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

“hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.”³³

b. Keamanan

Perlindungan konsumen terkait dengan aspek keamanan mencakup pelayanan kepada konsumen pengguna layanan transportasi bus PO. New Shantika dengan memastikan bahwa perlakuan yang diberikan adalah tepat dan tidak bersifat diskriminatif. Dan menjaga nama baik konsumen pengguna jasa transportasi bus PO. New Shantika, serta menjaga identitas konsumen PO. New Shantika pada saat pembelian tiket.

³¹ Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

³² Wawancara dengan Staff Manajemen PO. New Shantika Mbak Intan di Kantor PO. New Shantika pada tanggal 4 Desember 2023 Pukul 16.02.

³³ Pasal 4 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hal ini juga dalam menerapkan Pasal 4 Ayat 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

“Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.”³⁴

c. Keselamatan

Perlindungan konsumen terkait dengan keselamatan dilakukan oleh PO. New Shantika melalui proses perekrutan petugas atau crew pengangkut yang harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, termasuk usia minimal 20 tahun, memiliki Kartu Tanda Penduduk, memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM), dan telah memiliki pengalaman sebelumnya di bidang yang sama. Selain itu pihak Perusahaan PO. New Shantika juga melakukan training terlebih dahulu kepada seluruh petugas pengangkut kurang lebih selama 3 bulan. Dan semua armada yang ada di PO. New Shantika juga sudah lulus uji KIR.

Tidak hanya itu demi menjaga keselamatan pengguna jasa, sebelum armada di oprasikan pihak crew harus mengecek apakah armada tersebut benar-benar layak untuk dioperasikan, jika belum maka tugas crew dan mekanik Perusahaan harus memperbaikinya terlebih dahulu sebelum armada di operasikan.

Secara keseluruhan Perusahaan Otobus (PO) New Shantika telah memberikan hak-hak yang harus didapatkan oleh para Konsumen pengguna jasanya dalam melaksanakan perlindungan konsumen pihak PO. New Shantika sudah menerapkan apa yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha adalah kewajiban seseorang yang memiliki usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Kewajiban ini

³⁴ Pasal 4 Ayat 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

menjadi relevan ketika terjadi kesalahan yang dapat menyebabkan kerugian oleh salah satu pihak yang terlibat.³⁵

Dengan adanya tanggung jawab pelaku usaha yang sedang diinvestigasi dalam situasi ini, dapat bertindak sebagai perantara antara pelaku usaha dan konsumen yang memanfaatkan layanan transportasi bus PO. New Shantika. Hal ini sesuai dengan peraturan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang menegaskan bahwa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan prioritas utama dalam perlindungan konsumen.³⁶ Dengan adanya peraturan tersebut maka pelaku usaha wajib memenuhi haknya sebagai pelaku usaha, hak yang harus dipenuhi salah satunya yaitu tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen dalam proses pengangkutan berlangsung.

Dari data penelitian yang sudah penulis lakukan pihak Perusahaan Otobus (PO) New Shantika melakukan tanggung jawab kepada konsumen yang menderita kerugian pada saat pengangkutan berlangsung. Tindakan yang dilakukan PO. New Shantika dalam bertanggung jawab terhadap penumpang yang pada saat pengangkutan armada mengalami kemogokan di jalan yaitu pihak Perusahaan PO. New Shantika bergerak cepat untuk mengirimkan mekanik untuk memperbaiki armadanya atau pihak Perusahaan langsung mengirimkan armada pengganti, sebagaimana agar konsumen bisa sampai tempat tujuan dengan aman dan tepat waktu. Dalam hal ini sudah sesuai dengan Pasal 19 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

³⁵ Ahmadi Miru, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004),h.148.

³⁶ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kemudian pihak Perusahaan Otobus (PO) New Shantika dalam melakukan tanggung jawab apabila terjadi kecelakaan pada saat proses pengangkutan yaitu dengan cara Perusahaan bertanggung jawab atas segala bentuk kerugian, dan korban kecelakaan mendapatkan asuransi dari jasa raharja. Jika terjadi kecelakaan kami akan menghubungi agen terdekat untuk mengantarkan korban ke rumah sakit terdekat dan mengurus korban. Pembayaran untuk korban tersebut ditanggung oleh Perusahaan melalui asuransi jasa raharja, jika terjadi kenamun biasanya pihak Perusahaan sendiri juga memberikan santunan kepada penumpang kecelakaan tersebut.

Tidak hanya itu pihak Perusahaan PO. New Shantika juga bertanggung jawab atas kehilangan barang bawaan penumpang dengan cara mencari barang tersebut dalam kurun waktu 2x24 jam, jika barang tersebut tidak kunjung ditemukan, maka pihak Perusahaan siap sedia untuk mengganti kerugian tersebut seharga barang yang sudah hilang. Hal ini berlaku apabila barang bawaan konsumen ditiptkan dibagasi bus pada saat keberangkatan.

Dalam memenuhi tanggung jawab apabila ada pembatalan keberangkatan pihak Perusahaan PO. New Shantika juga mengembalikan berapa persen dari pembelian tiket penumpang jika pembatalan di sebabkan oleh konsumen, akan tetapi jika pembatalan keberangkatan dilakukan oleh pihak Perusahaan maka seluruh biaya tiket akan dikembalikan penuh kepada konsumen.

Situasi ini sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha. Isi dari pasal tersebut mencakup:³⁷

- 1) Tanggung jawab pelaku usaha adalah memberikan kompensasi terhadap kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

³⁷ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 2) Kompensasi sebagaimana disebutkan dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa serupa, atau setara nilainya, termasuk perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Penyerahan kompensasi harus dilakukan dalam waktu tujuh hari setelah transaksi tersebut.
- 4) Pemberian kompensasi sesuai dengan ayat 1 dan ayat 2 tidak menghilangkan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan bukti lebih lanjut yang menunjukkan adanya kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dijelaskan dalam ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dari hasil penelitian yang sudah penulis peroleh, pihak Perusahaan Otobus (PO) New Shantika benar-benar menjalankan tanggung jawab terhadap konsumen pengguna jasa PO. New Shantika apabila Konsumen pengguna jasa bus PO. New Santika mengalami kerugian dalam proses pengangkutan.

2. Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus PO. New Shantika

Islam mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, melibatkan dimensi agama, ekonomi, politik, hukum, sosial, dan budaya. Konsep hubungan dalam Islam dipandang sebagai Rahmatan Lil'alamin, yang artinya adalah rahmat bagi seluruh alam semesta. Hukum Allah SWT merinci setiap aspek kehidupan manusia, dan ruang lingkup kehidupan manusia dibagi menjadi dua jenis hubungan, yakni hubungan antara manusia dengan Allah. Dalam konteks ini, Islam memberikan panduan yang sesuai dengan norma-norma syariat.³⁸

Pelayanan transportasi yang disediakan oleh PO. New Shantika merupakan suatu kegiatan ekonomi saling

³⁸ Ismail, *Perbankan Syariah, Cet II*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 4

menguntungkan, di mana konsumen menerima manfaat atau layanan dari PO. New Shantika, sementara PO. New Shantika memperoleh kompensasi atau upah atas layanan yang diberikan. Dalam bisnisnya, PO. New Shantika termasuk dalam akad *ijarah* karena didalamnya terpenuhi unsur-unsur akad *ijarah*. Ijarah adalah perjanjian transfer hak penggunaan barang atau jasa untuk jangka waktu tertentu, dengan pembayaran upah sewa, tanpa disertai transfer kepemilikan atas barang tersebut.³⁹

Landasan hukum yang membenarkan sahnya perjanjian ijarah dapat diidentifikasi dalam Al-Qur'an surat Al-Qashash ayat 26:

وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْرِعُوا بِأَوْلَادِكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا اتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿٢٦﴾

Artinya : “Apabila kamu ingin menyusukan anakmu (kepada orang lain), tidak ada dosa bagimu jika kamu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah dan ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan.”⁴⁰

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa jika seseorang meminta orang lain untuk menyusukan anak mereka, seharusnya pemberi jasa menyusukan anak tersebut mendapatkan upah yang sepadan. Sewa-menyewa adalah kontrak untuk menggunakan barang atau jasa dengan imbalan tertentu. Dalam hal ini, jasa angkutan umum bus perkotaan merupakan *Ijarah* atas pekerjaan (jasa) dengan imbalan tertentu.

Dalam sebuah transaksi atau akad, harus ada rukun dan syarat. Tanpa adanya rukun dan syarat, transaksi dianggap tidak sah. Ijarah dapat dikatakan sah apabila memenuhi semua syarat yang di tetapkan. Elemen-elemen

³⁹ Dimyauddin Djuwaini, Pengantar Fiqh Muamalah, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2015),h.153.

⁴⁰ Departemen Agama RI, Mushaf Al-Qur'an Terjemah Edisi Tahun 2002, (Jakarta: Al-Huda, 2005): 37.

ijarah akan dibandingkan antara prinsip-prinsip hukum Islam dengan praktik yang ditemui di lapangan, kemudian perbandingan tersebut akan dijelaskan dalam bentuk tabel.

Pertama, orang yang berakad (aqid) yakni *mu'jir* dan *musta'jir*. *Mu'jir* merupakan orang yang menerima upah atas pekerjaan yang dilakukan atau jasa yang diberikan. Sedangkan *musta'jir* merupakan orang yang memberi upah atau penyewa jasa. Dalam jasa transportasi bus PO. New Shantika ini sudah memenuhi rukun *aqid*, yaitu adanya *crew* bus yang menerima upah selaku *mu'jir* yang diwakilkan oleh agen penjualan tiket dan penumpang yang memberi upah selaku *musta'jir*.

Kedua, objek perjanjian atau sewa (*mauqud 'alaihi*), yaitu barang atau jasa yang dapat dimanfaatkan dan diserahkan. Dalam jasa transportasi bus PO. New Shantika ini sudah memenuhi syarat-syarat *ma'uqud 'alaihi* yaitu tidak terdapat cacat pada objek benda karena pihak penyedia jasa (*mu'jir*) sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan sehingga pihak penumpang (*musta'jir*) tidak merasa dirugikan karena hal tersebut,

Ketiga, upah (*ujrah*) yaitu penyedia jasa menerima imbalan dari pengguna jasa atas orang yang menggunakan jasa tersebut. Dalam jasa transportasi bus PO. New Shantika ini sudah memenuhi rukun *ujrah*, sebelum melakukan keberangkatan bus, konsumen harus membeli tiket di agen penjualan tiket bus PO. New Shantika di daerah terdekat, kemudian konsumen melakukan transaksi pembelian tiket dan mendapatkan tiket sebagai bukti bahwa dia telah membayar.

Keempat, ijab dan qabul (*sighat*). *Ijab* adalah ungkapan dari orang yang menyewakan atau menerima upah. Sedangkan *qabul* adalah persetujuan terhadap sewa-menyewa tersebut yaitu dari pihak yang memberi upah. *Ijab dan qabul* tidak harus berupa pernyataan atau ungkapan melainkan dengan tindakan juga termasuk *ijab dan qabul*.⁴¹ Dalam jasa transportasi bus PO. New Shantika, ketika konsumen atau penumpang (*musta'jir*) membeli tiket di

⁴¹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005): 114.

agen penjualan tiket bus PO. New Shantika dan memilih tujuan tertentu kemudian penumpang (*musta'jir*) melakukan pembayaran untuk mendapatkan tiket tersebut, disini sudah termasuk *sighat*.

Kelima, manfaat dari suatu barang atau jasa yang disewakan harus jelas. Dalam jasa transportasi bus PO. New Shantika ini terdapat manfaat yakni seseorang dapat mempersingkat waktu dan menghemat tenaga untuk sampai ke tempat tujuannya.

Dari analisis yang telah dipaparkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pelaksanaan pelayanan transportasi bus PO. New Shantika sudah sesuai dengan semestinya. Dan sesuai menurut hukum ekonomi syariah yaitu sesuai dengan akad ijarah. Jasa transportasi bus PO. New Shantika ini sudah sah karena rukun dan syarat sudah terpenuhi. Tidak terdapat cacat pada objek benda karena pihak penyedia jasa (*mu'jir*) selalu mengutamakan kualitas standar pelayanan pada bus PO. New Shantika, jadi, dalam hal tersebut penumpang (*musta'jir*) tidak merasa dirugikan oleh pihak penyedia jasa (*mu'jir*).