

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pelayanan PO Harapan Jaya Ditinjau Dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu-Lintas Dan Angkutan Jalan**

Layanan umum adalah suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat umum. contoh salah satunya adalah terminal, Terminal bus adalah sebuah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum. Didalam terminal terdapat berbagai bus dengan berbagai trayek atau tujuan. Adanya antar kota antar provinsi atau (AKAP) dan juga antar kota dalam provinsi biasa disebut (AKDP).<sup>1</sup>

Setiap perusahaan otobus pasti mempunyai cara tersendiri dalam memberikan pelayanan terhadap konsumennya yang bertujuan untuk memberikan rasa nyaman terhadap konsumen. Dalam hal ini perusahaan otobus berlomba-lomba memberikan gebrakan inovasi terhadap armadanya. Tidak hanya armada perusahaan pastinya membekali para crew jalannya dengan kemampuan yang dapat memberikan pelayanan yang mumpuni terhadap konsumen.

Begitupun PO Harapan Jaya, perusahaan otobus yang berada di kabupaten Tulungagung ini adalah salah satu PO besar yang berada di

---

<sup>1</sup>Fidel Miro, *Pengantar Sistem Transportasi* (Jakarta : erlangga,2012) hal 9

Indonesia. Maka dengan demikian pasti pelayanan yang diberikan PO Harapan Jaya selalu maksimal sehingga menjadi PO yang besar di Indonesia.

Sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan dalam Pasal 57 yang berbunyi “ (1) Setiap Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di Jalan wajib dilengkapi dengan perlengkapan Kendaraan Bermotor. (2) Perlengkapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Sepeda Motor berupa helm standar nasional Indonesia. (3) Perlengkapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Kendaraan Bermotor beroda empat atau lebih sekurang-kurangnya terdiri atas: a. sabuk keselamatan; b. ban cadangan; lampu c. segitiga pengaman; d. dongkrak; e. pembuka roda; f. helm dan rompi pemantul cahaya bagi Pengemudi Kendaraan Bermotor beroda empat atau lebih yang tidak memiliki rumah-rumah; dan g. peralatan pertolongan pertama pada Kecelakaan Lalu Lintas.<sup>2</sup>

Dari penjelasan pasal diatas maka jelas perlengkapan yang ada didalam bus po harapan jaya sudah lengkap kare semua itu sudah ada didalam bus tidak hanya itu alat DAKAR dan pintu darurat juga sudah tersedia di dalam bus PO Harapan Jaya.

Dalam pasal 90 mengatur tentang jam kerja pengemudi yang berbunyi” (1) Setiap Perusahaan Angkutan Umum wajib mematuhi dan memberlakukan ketentuan mengenai waktu kerja, waktu istirahat, dan

---

<sup>2</sup> Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009 tentang lalulintas dan angkutan jalan. hal 50

pergantian Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. (2) Waktu kerja bagi Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 8 (delapan) jam sehari. (3) Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum setelah mengemudikan Kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut wajib beristirahat paling singkat setengah jam. (4) Dalam hal tertentu Pengemudi dapat dipekerjakan paling lama 12 (dua belas) jam sehari termasuk waktu istirahat selama 1 (satu) jam<sup>3</sup>.

Dari penjelasan pasal diatas maka jam kerja yang diberikan PO Harapan Jaya tidak sesuai dengan isi pasal 90 karena PO Harapan jaya yang beroperasi Tulungagung-Surabaya disini beroperasi 2 PP dalam sehari semalam atau 24 jam. Dan keesokan harinya libur satu hari. Padahal didalam pasal 90 ayat 4 menjelaskan dalam keadaan tertentu saja pengemudi bekerja 12 jam.

Berperilaku tertib; dan/atau b. mencegah hal-hal yang dapat merintangi, membahayakan Keamanan dan Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, atau yang dapat menimbulkan kerusakan Jalan”.

Disini pengemudi PO Harapan Jaya sering kali berkendara ugal-ugalan, melanhkah marka jalan lurus dan juga sering menerobos lampu merah seperti yang duterangkan oleh salah satu konsumen sehingga pengemudi bus PO Harapan jaya cara berkendaranya tidak sesuai dengan isi pasal 105. Yang seharusnya disini seharusnya sopir bisa memberikan

---

<sup>3</sup> Ibid, hal 51

rasa aman dan nyaman atas pelayanan yang dia berikan sebagai sopir yang mengangkut penumpang.<sup>4</sup>

Dalam pasal 106 angka (1) Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib mengemudikan kendaraannya dengan wajar dan penuh konsentrasi.

Dijelaskan sebagaimana Pasal 106 setiap orang yang berkendara wajib berkonsentrasi penuh. Maka sopir Bus PO Harapan Jaya yang sering bermain hanpone dan telfon saat berkendara itu tidak sesuai dengan isi Pasal 106 karena pengemudi tidak berkonsentrasi penuh saat mengemudi karena bermain hanpone dan telfon saat berkendara.

Dalam pasal 115 yang isinya adalah “Pengemudi Kendaraan Bermotor di Jalan dilarang: a. mengemudikan Kendaraan melebihi batas kecepatan paling tinggi yang diperbolehkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21; dan/atau b. berbalapan dengan Kendaraan Bermotor lain

Dari penjelasan diatas maka perilaku sopir bus Harapan Jaya tidak sesuai karena sering berkendara dengan kecepatan yang melebihi batas pada saat ditol dan juga sering berkendara secara ugal-ugalan. Tidak hanya itu sopir bus sering kali berbalap atau balapan dengan kendaraan bermotor lainnya seperti sesame bus karena mereka beralasan berebut penumpang. Karena upah yang diterimanya sesuai banyaknya pendapatan yang dia terima. Padahal seharusnya pengemudi memberikan sara aman dan nyaman karena dia adalack sosok sendral dalam kendaraan tersebut

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, hal 56

Dalam pasal 119 disini juga menjelaskan bagaimana tata tertip dalam berkendara yang isinya “Pasal 119 (1) Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum atau mobil bus sekolah yang sedang berhenti untuk menurunkan dan/atau menaikkan Penumpang wajib memberi isyarat tanda berhenti”.

Disini pengemudi PO Harapan Jaya sudah sesuai dengan isi pasal 119 ayat 1 karena setiap pengemudi bus Harapan Jaya selalu member tanda saat mau berhenti seperti menyalakan lampu bahaya dan atau lampu sen.

Dalam pasal 121 ayat 1 didalam pasal ini isinya “ (1) Setiap Pengemudi Kendaraan Bermotor wajib memasang segitiga pengaman, lampu isyarat peringatan bahaya, atau isyarat lain pada saat berhenti atau Parkir dalam keadaan darurat di Jalan. <sup>5</sup>

Dari penjelasan diatas pengemudi PO Harapan Jaya sudah sesuai dengan isi pasal diatas karena setiap pengemudi selalu member tanda jika berhenti dalam keadaan darurat, baik menyalakan tanda lampu bahaya ataupun memberikan tanda reperti ranting pohon yang di tempelkan di bagian bus jika bus rusak di jalan dan tidak bisa bergerak lagi.

Dalam pasal 124 ayat 1 huruf a disini menjelaskan tentang “Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum untuk angkutan orang dalam trayek wajib: a. mengangkut Penumpang yang membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan. b. memindahkan penumpang dalam perjalanan ke Kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, hal 66

biaya tambahan jika Kendaraan mogok, rusak, kecelakaan, atau atas perintah petugas.

Disini perusahaan bertanggung jawab atas kerusakan atau kecelakaan yang dialami oleh armada bus PO Harapan jaya. Perusahaan disini selalu memberikan ganti jika ada masalah dijalan terhadap kendaraannya, penumpang akan tetap bisa sampai ditempat tujuannya karena akan diganti dengan bus yang dibelakangnya dengan kelas yang sama. Jika penumpang tidak sabar atau tidak berkehendak menunggu bus yang dibelakangnya penumpang bisa meminta uang kembali dan naik bus dari PO lain tanpa menunggu bus yang dibelakangnya.

Dalam pasal 140 huruf a menerangkan yang isinya “Pelayanan angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum terdiri atas angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam trayek.”<sup>6</sup>

Disin PO Harapan Jaya memberikan pelayanan armada sudah sesuai dengan isi pasal tersebut karena semua bus yang ada di PO Harapan Jaya sudah ada trayeknya baik itu trayek AKDP (Antar Kota Dalam Propinsi) atau AKAP ( Antar Kota Antar Propinsi).

Didalam pasal 186 menerangkan kewajiban perusahaan otobus yang isinya” Perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh Penumpang dan/atau pengirim barang”.

---

<sup>6</sup> Ibid,hal 74

Dari penjelasan diatas sudah pasti harapan sesuai dengan isi pasal diatas karena PO Harapan Jaya mengangkut orang dan barang setelah penumpang melakukan pembayaran biaya angkut.

Isi pasal 188 adalah ” Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan”

Dari penjelasan diatas maka perusahaan otobus PO Harapan Jaya sudah sesuai karena Harapan Jaya selalu bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian perusahaan atupun crew jalannya.

Dalam pasla 192 menjelaskan “ (1) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan Penumpang.<sup>7</sup>

Disini PO Harapan Jaya selalu bertanggung jawab atas semua kerugian baik yang meninggal dunia atupun luka-luka yang disebabkan oleh kecelakaan yang dialami bus PO Harapan Jaya. PO Harapan jaya selalu bertanggung jawab penuh dalam suatu peristiwa yang melibatkan armadanya tanpa ada rasa lepas dari tanggung jawab sebagai perusahaan otobus.

Didalam pasal 193 menerangkan “Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, hal 92

karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim”

Dari penjelasan diatas maka pelayanan PO Harapan jaya sudah sesuai karena perusahaan atau kernet wajib bertanggung jawab jika barang yang dipaketkan atau yang ditaruh dalam bagasi hilang maupun tertukar. Disini perusahaan membebaskan barang yang telah dititipkan dibagasi karena semua itu adalah sudah menjadi tanggung jawab kernet, disini kernet tidak bisa bekerja kembali sebelum menyelesaikan urusannya tersebut.

## **B. Hukum Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999**

Sebagaimana dijelaskan diatas mengenai pelayanan PO Harapan jaya maka jika ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut.

Dalam pasal 4 disini menjelaskan tentang hak konsumen yang isinya sebagai berikut. “Hak konsumen adalah : a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”<sup>8</sup>

Dari penjelasan pasal diatas maka pelayanan PO Harapan Jaya tidak sesuai dengan isi pasal diatas karena perilaku PO Harapan Jaya yang sering ugal-galan sehingga tidak memberikan rasa aman dan nyaman.

---

<sup>8</sup> Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Hukum perlindungan Konsumen, hal 4



Dalam pasal 6 yang menjelaskan tentang hak dan kewajiban pelaku usaha yang isinya adalah “Hak pelaku usaha adalah : a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

Dari penjelasan diatas maka apa yang sudah menjadi hak kewajiban pelaku usaha sudah sesuai dengan isi pasal diatas karena perusahaan akan memberikan jasa setelah menerima pembayaran dari penumpang.

Didalam pasal 7 huruf a,b,dan c undang-undang hukum perlindungan konsumen mengenai pelaku usaha adalah “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.<sup>9</sup>

Dari penjelasan diatas maka pelayanan yang diberikan oleh crew jalanbus PO Harapan Jaya tidak sesuai dengan isi pasal 7 diatas. Karena kernet sering kali memasang plakat jurusan yang tidak sesuai dengan jurusan yang sesuai dengan trayek. Karena sering kali terjadi kernet memasang jurusan Trenggalek padahal jurusannya hanya sampai Tulungagung.

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, hal 5

Dalam pasal 19 disini Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen yang isinya mengenai tanggung jawab pelaku usaha adalah “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. (3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”.<sup>10</sup>

Dari penjelasan isi pasal diatas maka tanggung jawab perusahaan disini PO Harapan Jaya sudah sesuai dengan apa yang ada di pasal tersebut. Karena PO Harapan Jaya selalu tanggung jawab tan tidak pernah lari dari tanggung jawabnya. PO harapan jaya selalu memberikan ganti rugi akibat kerugian yang ditimbulkan oleh crew jalannya baik itu barang

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, hal 13

rusak atau terjadi kecelakaan dan mengikuti hukum pidana yang berlaku.

Dalam pasal 45 disini menerangkan tentang penyelesaian sengketa yang terjadi antara perusahaan dan konsumen yang isinya adalah” Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undangundang. (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”<sup>11</sup>

Dari penjelasan diatas maka penyelesaian sengketa yang timbul antara perusahaan dan konsumen bisa diselesaikan dipengadilan ataupun diluar pengadilan. Disini cara penyelesaian sengketa yang dilakukan PO Harapan Jaya sudah sesuai dengan isi pasal diatas karena PO Harapan Jaya dalam menyelesaikan sengketa bisa dengan jalur pengadilan dan jalur diluar pengadilan.

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, hal 23

Dalam pasal 47 tentang penyelesaian diluar pengadilan isinya adalah “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.<sup>12</sup>

Dari pengertian diatas maka sudah sesuai dengan penyelesaian yang dilakukan PO Harapan Jaya yang dilakukan diluar pengadilan karena dalam penyelesaian perusahaan melakukan negosiasi sampai menemui kata sepakat dalam penyelesaian sengketa tersebut.

### **C. HUKUM ISLAM**

Hukum Islam adalah sumber dan tujuan sebagai agama universal dan menyeluruh, yang tidak hanya melulu mengatur masalah ibadah saja, akan tetapi juga memiliki aturan aturan dan fondasi keimanan bagi umat Muslim dari perkara kecil hingga besar. Seperti persoalan cinta, zakat, sholat fardhu, pembagian waris hingga muamalah. Dalam hukum islam terdapat yang namanya fiqh muamalah yang mengatur tentang perniagaan. Hukum islam ada yang namanya ruang lingkup fiqh muamalah yang isinya” Ruang Lingkup mu’amalah adabiyah yang isinya adalah ruang lingkup yang besifat adabiyah adalah ijab dan Kabul, saling meridhai, tidak ada keterpaksaan dari salah satu pihak hak dan kewajiban, kejujuran pedagang penipuan, pemalsuan,

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, hal 24

penimbunan dan segala sesuatu yang bersumber dari indera manusia yang terdapat kaitannya dengan pendistribusian harta dalam hidup bermasyarakat.<sup>13</sup>

Dari penjelasan diatas maka ditinjau dari ruang lingkup fiqih muamalah tidak sesuai. Karena disini penumpang terasa tertipu dengan plakat yang dipasang oleh kernet bus sehingga mau gak mau penumpang akhirnya menaiki bus tersebut karena jika tidak penumpang ganti bus tidak pasti dapat bangku,

Ditinjau dari segi akad pada dasarnya dititik beratkan pada kesepakatan antara dua belah pihak yang ditandai dengan *ijab dan qobul* adalah adalah suatu perbuatan atau pernyataan untuk menunjukkan suatu keridhaan. Dari penjelasdasar akad diatas maka disini ada unsure tidak saling ridha karena disini penumpang merasa terpaksa karena tertipu oleh plakat jurusan yang dipasang oleh kernet. Dan jika penumpang pindah bus belum tentu mendapat bangku.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Qomarul huda, *fiqih muamalah*, ( Yogyakarta,teras), hal. 7

<sup>14</sup> *Ibid.*, hal 27