

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TRANSPORTASI BUS TERHADAP
KERUGIAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru)**

Indra Primahardani

Email: indra.primahardani@lecturer.unri.ac.id

Dosen FKIP Universitas Riau

ABSTRAK

Permasalahan ini bertitik tolak dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 4 ayat (1) dijelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan keamanan, kenyamanan dan keselamatan atas barang dan jasa yang dipergunakannya. Namun dalam kenyataannya konsumen banyak dirugikan. Permasalahan yang sering muncul adalah konsumen sering mengeluhkan terjadinya kerusakan yang disebabkan dalam melakukan pengangkutan terkadang pengangkut main lempar dan banting saja tanpa memperdulikan apakah barang tersebut mudah rusak atau hancur. Ketika konsumen yang dirugikan hendak melakukan penuntutan, pelaku usaha menolak untuk memberikan ganti rugi dengan melemparkan tanggung jawab kepada konsumen dikarenakan pelaku usaha bersembunyi dibalik perjanjian pengangkut yang dibuat sepihak yang isinya merugikan konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian Hukum Survei artinya informasi dikumpulkan melalui responden dengan menggunakan kuisioner. Sifat penelitian ini adalah deskriptif analisis. Lokasi penelitian di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru. Populasi yang terkait dengan penelitian ini terdiri dari (a) Direktur di PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru Sebanyak 1 orang; (b) Manajer di PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru Sebanyak 1 orang; (c) Pengguna Jasa Transportasi Bus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru sebanyak 436 orang. Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa, *Pertama*, Tanggung jawab PT. MMC Tour Travel Pekanbaru terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen baik berupa kerusakan ataupun kehilangan barang yang ditiptkan di bagasi adalah berdasarkan perjanjian pengangkutan yang dikeluarkan oleh PT. MMC Tour Travel Pekanbaru. Namun perjanjian ini dinilai tidak sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.

Kata Kunci: Hukum Perlindungan konsumen, Tanggung Jawab Pengangkut

1. PENDAHULUAN

Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalanyang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi(the promoting sector) dan pemberi jasa (the servicing sector) bagi perkembangan ekonomi (Nasution, 1996)

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 dinyatakan bahwa Negara wajib melindungi segenap bangsa indonesia. Maka dalam rangka melindungi kepentingan pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi dan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi maka diperlukan suatu aturan yang mengatur dan melindungi kepentingan kedua belah pihak tersebut.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1367 menekankan:

“Seseorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.

Lebih ditekankan lagi dalam Kitab Undang-undang Hukum dagang (KUHD) pada pasal 468 menjelaskan bahwa:

“perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat dari suatu kejadian yang layaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaan atau suatu cacat barangnya sendiri atau kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu”.

Selain itu dalam Undang–Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, secara tegas dijelaskan bahwa:

“perusahaan angkutan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang dengan memberikan asuransi ataupun ganti rugi yang di timbulkan dalam proses pengangkutan”.

Agar hubungan yang ada dapat lancar dan harmonis, maka diperlukan saling pengertian dan saling menjaga hak dan kewajiban antara keduanya. Di Indonesia perlindungan itu diwujudkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun hak-hak dasar konsumen yang dilindungi tersebut yang paling penting dari sembilan butir hak yang diatur dalam Pasal 4 Ayat (1) yaitu masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen (Gunawan, 2000).

Dalam penggunaan moda transportasi bus, permasalahan yang sering muncul adalah ketika konsumen merasa tidak puas dengan barang atau jasa yang digunakannya, karena adanya ketidaksesuaian antara apa yang diberikannya dengan apa yang didapatkannya dari barang atau jasa tersebut. Dengan kata lain ketika, konsumen diharuskan membayar sejumlah uang untuk pembelian tiket dengan harga yang relatif mahal namun pelayanan dan jaminan perlindungan yang didapatkan oleh konsumen tidak sesuai dengan pembayaran tersebut.

PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru merupakan suatu perusahaan transportasi yang melayani jasa pengangkutan antara lain: angkutan ekspedisi barang, angkutan bus pariwisata dan agen perjalanan. Di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru ini, permasalahan yang sering kali muncul adalah suatu keadaan dimana konsumen sering mengeluhkan terjadinya kerusakan yang diakibatkan oleh pengangkut dalam melakukan pengangkutan. Terkadang pengangkut main banting dan main lempar saja tanpa memperdulikan apakah barang tersebut mudah rusak atau mudah hancur, selain itu kehilangan atas barang penumpang yang ditiptkan pada bagasi bus tersebut juga sering kali terjadi.

Bila terjadi kehilangan atau kerusakan barang, pelaku usaha sering kali menghindar dan melepaskan diri dari tanggung jawab dengan melemparkan kesalahan kepada konsumen dikarenakan pihak pengangkut bersembunyi dibalik perjanjian pengangkutan yang dibuat secara sepihak yang isinya merugikan konsumen. Sehingga ketika konsumen hendak melakukan tuntutan ganti rugi, konsumen sering mengalami kesulitan untuk mendapatkan kembali hak-haknya dalam memperoleh ganti rugi atas kehilangan ataupun kerusakan barang yang mereka titipkan didalam bagasi bus tersebut. Dari fenomena-fenomena tersebut dapat dilihat suatu bentuk kesenjangan dimana segala sesuatu yang diatur dalam aturan perundang-undangan tidak sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan terdahulu, dapat dirumuskan masalah pokok penelitian ini, yaitu: Bagaimanakah tanggung jawab pengangkut, dalam hal ini adalah PT. MMC Tour Travel Pekanbaru terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen?

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PT.MMC Tour Travel Pekanbaru terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen.

Dizaman moderen seperti saat ini, pengangkutan memiliki arti yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi. Dalam kegiatan sehari-hari kata pengangkutan sering diganti dengan kata “transportasi”. Pengangkutan lebih ditekankan kepada aspek yuridis sedangkan transportasi lebih menekankan kepada aspek kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama, yaitu sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut.

Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ketempat lainnya. Sehingga transportasi dapatdiartikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya (Kamaludin, 2003).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dwindia Asterita Permanasari yang berjudul Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Berkaitan Dengan Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Barang Bagasi Didalam Pengangkutan Darat (Studi di CV. Makmur Medan), membuktikan bahwa bentuk pertanggung jawaban pengangkut terhadap barang penumpang yang hilang dan rusak berdasarkan Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah pihak pengangkut berkewajiban membayar ganti rugi sesuai dengan pasal 4 (b) Undang-undang Perlindungan Konsumen. Kehilangan dan kerusakan barang bagasi penumpang dalam hal ini merupakan konsumen jasa pengangkutan berhak memperoleh ganti rugi dari pihak pengangkut atas kelalaiannya. Bentuk pertanggung jawaban pengangkut terhadap barang penumpang yang hilang dan rusak yang ditiptkan didalam bagasi akibat kelalaian pihak pengangkut yang selama ini diselenggarakan oleh CV. Makmur adalah berupa pengembalian sejumlah uang kepada pemilik barang bagasi. Penyelesaian sengketa kerugian yang dialami oleh pengguna jasa ini biasanya dilakukan diluar pengadilan antara pihak CV. Makmur dengan pemilik barang bagasi. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan dimana pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi bus bertanggung jawab memberikan ganti kerugian terhadap kerusakan dan kehilangan barang bagasi milik penumpang.

Dalam hukum pengangkutan terdapat 3 prinsip atau ajaran dalam menentukan tanggung jawab pengangkut, yaitu sebagai berikut (Martono,2007):

1. Prinsip tanggungjawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based on fault principle*);
2. Prinsip tanggungjawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liability principle*)
3. Prinsip tanggungjawab mutlak (*no fault, atau strict liability, absolute liability principle*)

Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan (Notoatmojo,2010). Selanjutnya pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya (Triwulan,2010)

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1367 menekankan:

“Seseorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.

Lebih ditekankan lagi dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang pada pasal 468 menjelaskan bahwa:

“perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat dari suatu kejadian

yang layaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaan atau suatu cacat barangnya sendiri atau kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu”.

Sementara itu dalam pasal 522 KUHD dikatakan bahwa:

“perjanjian untuk mengangkut, mewajibkan pengangkut untuk menjaga keamanan penumpang dari saat naik sampai saat turun dari kapal. Pengangkut wajib mengganti kerugian, yang disebabkan oleh cidera yang menimpa penumpang berkenaan dengan pengangkutan, kecuali ia dapat membuktikan bahwa cidera itu adalah akibat dari suatu peristiwa yang layaknya tidak dapat dicegah atau dihindari, atau akibat kesalahan penumpang sendiri.

Menurut pasal 1365 KUHPerdara, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 katagori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian)
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian

Maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut:

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdara, yaitu: “tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerdara yaitu: “setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.
3. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dala pasal 1367 KUH Perdata yaitu:
 - a. Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugain yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya;
 - b. Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali;
 - c. Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya;
 - d. Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada dibawah pengawasan mereka;

e. Tanggung jawab yang disebutkan diatas berakhir, jika orangtua, wali, guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab.

Era globalisasi yang ditandai dengan membanjirnya aneka macam produk barang dan/atau jasa di pasaran, telah menuntut pula dilindunginya pihak konsumen sebagai pemakai produk tersebut. Hak konsumen di Indonesia sebagaimana tertuang dalam pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Disamping memiliki hak-hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang sekaligus merupakan tanggung jawabnya, dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 5 merumuskan kewajiban konsumen terdiri dari :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keselamatan dan keamanan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak juga yaitu dalam pasal 6 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undannya lainnya.

Selanjutnya sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian diatas, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban, yaitu dapat dilihat pada pasal 7 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari pengertian di atas maka tanggung jawab bagi pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar atas suatu bentuk layanan jasa atau kualitas barang yang diproduksinya. Yang dimaksud jaminan atau kualitas produk dan jasa adalah Suatu jaminan atau garansi bahwa pelayanan yang di berikan dan barang-barang yang dibeli akan sesuai dengan standar kualitas, jika standar ini tidak terpenuhi maka pembeli dan konsumen dapat memperoleh ganti rugi dari pihak pelaku usaha (Sudaryatmo, 1999)

2. METODE PENELITIAN

a. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru. PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru merupakan suatu bentuk jasa transportasi angkutan yang bergerak dalam bidang angkutan Bus pada umumnya.

b. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Hukum Survei artinya informasi dikumpulkan melalui responden dengan menggunakan kuisioner. Sifat penelitian ini adalah deskriptif analisis. Metode deskriptif analisis adalah penelitian yang memberikan gambaran umum dan analisis terhadap: pelaksanaan Undang-undang Perlindungan Konsumen terhadap perjanjian pengangkutan di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru

c. Jenis Data dan Sumber Data

Adapun jenis data pada penelitian ini yakni menggunakan data Primer yang diperoleh secara langsung melalui responden dan data Sekunder diperoleh dari studi kepustakaan dengan menggunakan literature yang relevan dengan penelitian ini

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan Kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan

e. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan tehnik deskriptif analisis. Teknik deskriptif analisis yaitu memberikan uraian ataupun gambaran secara jelas dan terperinci kemudian dianalisis secara kualitatif dan menghubungkannya dengan aturan perundang-undangan, pandangan para ahli serta data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan mendiskusikan terlaksananya undang-undang ini dilapangan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan kontrak dan/atau perjanjian, dalam hal ini adalah PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru sebagai penyedia jasa transportasi dan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi dimana kedua belah pihak saling terikat dalam suatu perjanjian pengangkutan.

Berdasarkan kuisisioner yang diberikan dapat di informasikan hal-hal sebagai mana diuraikan berikut ini. Jumlah responden penelitian ini yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 311 orang atau sebesar 71,3% dan yang berjenis kelamin wanita adalah sejumlah 125 orang atau sebesar 28,7%. Selain itu sejumlah 317 orang responden atau sebesar 72,7% bertempat tinggal di wilayah Pekanbaru dan sekitarnya, sementara sejumlah 119 orang atau sebesar 27,3% berasal dari luar kota.

Dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner, penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yaitu pertanyaan pertama, Apakah anda merupakan konsumen pengguna jasa angkutan darat PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru yang membawa atau menitipkan barang di bagasi? Adapun informasi tentang jumlah reponden yang membawa atau menitipkan barang di bagasi dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel.1. Responden Yang Membawa Barang Bagasi

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase %
1	Ya	114	87.02
2	Tidak	17	12.98
Jumlah		131	100

Dari tabel 1 terlihat bahwa sebanyak 114 responden atau sebesar 87.02% pengguna jasa transportasi di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru membawa barang yang mereka titipkan di bagasi. Sedangkan sebanyak 17 responden atau sebesar 12.98% menyatakan tidak membawa barang yang dititipkan di dalam bagasi. Dengan demikian, diketahui bahwa hampir seluruh penumpang atau pengguna jasa transportasi bus PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru membawa barang yang dititipkan di dalam bagasi.

Adapun informasi tentang jumlah responden yang pernah mengalami kerusakan barang yang dititipkan di bagasi dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel.2. Responden Yang Mengalami Kerusakan Barang

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Ya	11	8,40%
2	Tidak	120	91,60%
3	Tidak Tahu	0	0
Jumlah			100%

Dari tabel 2 terlihat bahwa sebanyak 11 orang responden atau sebesar 8,40% menyatakan pernah mengalami kerusakan barang ketika menggunakan jasa transportasi bus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru. Sebanyak 120 orang responden, atau sebesar 91,60% menyatakan tidak pernah mengalami kerusakan barang ketika menggunakan jasa angkutan bus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru.

Pertanyaan ketiga yang penulis berikan tentang kehilangan barang yang dialami responden yaitu: Apakah dalam membawa atau menitipkan barang dibagasi anda pernah mengalami kehilangan atas barang yang anda titipkan tersebut? Gambaran tentang responden yang pernah mengalami kehilangan barang adalah seperti terlihat pada tabel 3 berikut ini

Tabel.3. Responden Yang Mengalami Kehilangan Barang

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Ya	6	4,58 %
2	Tidak	125	95,42%
3	Tidak Tahu	0	0
Jumlah			100%

Dari tabel 3 terlihat bahwa responden yang menyatakan pernah mengalami kehilangan barang ketika menggunakan jasa transportasi bus di PT. MMC Tour dan Travel pekanbaru adalah sebanyak 6 orang atau sebesar 4,58% dan sebanyak 125 orang atau sebesar 95,42% responden menyatakan tidak pernah mengalami kehilangan barang ketika menggunakan jasa transportasi bus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru.

Dalam ketentuan perundang-undangan, perbuatan-perbuatan yang mengakibatkan suatu kerugian terhadap konsumen adalah perbuatan yang melanggar hukum dan konsumen dapat melakukan tuntutan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen sebagaimana dituangkan dalam Pasal 8 ayat (1,2 dan 3) mengenal hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha dalam hal ini adalah PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru dan Pasal 19 UUPK tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata sebagaimana yang dituangkan dalam pasal 1365 menyebutkan:

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”

Dalam pelaksanaan kegiatan pengangkutan, konsumen sebagai pengguna jasa transportasi sering kali mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pengangkut

terhadap barang yang dibawanya, seperti seringnya terjadi kehilangan barang bagasi, kerusakan barang ataupun tertukarnya barang milik penumpang dengan penumpang lainnya. Dalam perspektif hukum, hal tersebut merupakan suatu bentuk pelanggaran terhadap aturan hukum karena dalam melakukan kegiatan pengangkutan pengangkut bertanggung jawab terhadap barang penumpang sebagaimana dinyatakan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1367 menekankan:

“Seseorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.

Selain Kitab Undang-undang Hukum Perdata, dalam Kitab Undang-undang Hukum dagang (KUHD) juga menekankan tentang kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen sebagaimana yang dituangkan dalam pasal 468 yang menjelaskan bahwa:

“perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat dari suatu kejadian yang layaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaan atau suatu cacat barangnya sendiri atau kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu”.

Berdasarkan ketentuan yang mengatur tentang pengangkutan tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa konsumen sebagai pengguna jasa transportasi dapat meminta ganti rugi kepada perusahaan apabila mengalami kerugian berupa kehilangan, kerusakan ataupun tertukarnya barang milik penumpang dengan penumpang lainnya sewaktu menggunakan jasa transportasi tersebut.

Dalam prakteknya, PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru sebagai perusahaan pengangkutan juga sudah menerapkan sistem tiket sebagai dasar perjanjian dengan penumpang sebagai pengguna jasa angkutan beserta barang yang dititipkan didalam bagasi. Perjanjian ini mengikat kedua belah pihak yakni PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru selaku penyedia jasa angkutan dan konsumen sebagai pengguna jasa angkutan. Namun demikian, hal-hal yang diperjanjikan didalam tiket masih ditentukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha karena isi perjanjian itu sudah langsung tertera pada tiket pada saat konsumen membelinya. Dengan demikian konsumen dengan terpaksa harus mengikut dan mentaati peraturan yang dibuat sepihak tersebut.

Jika kita perhatikan Undang-undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang melakukan atau membuat perjanjian sepihak sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur sebagai berikut:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.

- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
 - f. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
 - g. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang akan dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana yang diaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Klausula baku yang terdapat dalam dokumen pengangkutan (tiket bus) yang diterbitkan oleh PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Harga Tiket sudah termasuk pengemudi dan bahan bakar.
2. Harga Tiket tidak termasuk biaya tol, parkir, penyeberangan, *guide fee*, penginapan, makan dan tip driver.
3. Pembatalan keberangkatan dikenakan sanksi sebagai berikut:
 - a. 6 (enam) jam sebelum keberangkatan dipotong 25% dari harga tiket.
 - b. 2 (dua) jam sebelum keberangkatan dipotong 50% dari harga tiket.
4. Barang-barang kecil dan barang yang tidak berongkos diurus sendiri dan kehilangan menjadi tanggung jawab pemilik.
5. Segala barang-barang berharga seperti emas, permata, uang, cheque, dan surat-surat lain yang hilang didalam tas atau koper atau bersama-sama tidak menjadi tanggung jawab PT. MMC Tour dan travel Pekanbaru.
6. Kerusakan ataupun kehilangan yang terjadi akibat kelalaian dari pihak pengangkut akan diberikan penggantian sebesar 10 kali dari harga tiket.
7. Barang bawaan maksimum 10kg, selebihnya dikenakan ongkos pengangkutan.
8. Penumpang harus memperhatikan barang masing-masing sewaktu dinaikan dan diturunkan dari bus.
9. Pada satu kecelakaan diluar kuasa pihak PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru, ganti rugi terhadap barang-barang yang rusak tidak menjadi tanggung jawab PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru.

10. Segala biaya pengoperan barang dijalan yang rusak menjadi tanggungan pemilik barang/penumpang sendiri.
11. Barang-barang boroh hanya berlaku 1 (satu) minggu. Setelah itu bukan tanggung jawab PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru.
12. Label barang hanyalah alat untuk mempermudah mengenal barang masing-masing dan bukan sebagai tanda terima.
13. Biaya pengobatan/perawatan akibat kecelakaan bus, bukan tanggung jawab PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru, tetapi dibayar PT.A.K. "JASA RAHARJA" sesuai dengan nilai kupon Jasa Raharja yang dibayar PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru.
14. Demikian peraturan ini untuk dimaklumi, dan penumpang dianggap sudah menyetujui bila menumpang di bus milik PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru.

Berdasarkan klausula baku yang diterbitkan oleh pihak pengangkut maka dapat diuraikan hak dan kewajiban antara konsumen (penumpang) dengan pihak pengangkut, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Hak konsumen (penumpang) yaitu:
 - a. Hak untuk diantar sampai di tempat tujuan dengan selamat;
 - b. Hak meminta ganti rugi atas kelalaian yang dilakukan oleh pegawai bus.
2. Hak pengangkut yaitu:
 - a. Memperoleh sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh penumpang sesuai dengan tarif yang berlaku di PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru.
 - b. Memotong ongkos penumpang apabila terjadi pembatalan keberangkatan sesuai dengan waktu pembatalan yang dilakukan oleh penumpang.
 - c. Mendapat sejumlah uang atas kelebihan berat barang bagasi yang telah ditentukan.
3. Kewajiban konsumen (penumpang) yaitu:
 - a. Membayar sejumlah uang kepada pihak pengangkut sesuai dengan tarif yang berlaku di PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru;
 - b. Mengurus sendiri barang-barang yang tidak dikenakan ongkos dan jika hilang menjadi tanggungan pemilik.
 - c. Menjaga segala barang-barang berharga seperti emas, permata, uang, cheque dan surat-surat lain.
 - d. Membayar sejumlah uang apabila penumpang membawa barang bagasi melebihi muatan yang ditentukan oleh PT.MMC Tour dan Travel Pekanbaru;
 - e. Memperhatikan barang bawaan masing-masing sewaktu dinaikkan atau diturunkan dari bus.
4. Kewajiban pengangkut yaitu:
 - a. Mengantarkan penumpang sampai di tempat tujuan dengan selamat;
 - b. Membayar ganti rugi terhadap barang-barang yang hilang atau rusak akibat kecelakaan yang dikarenakan kelalaian pihak pengangkut.

Dari penjelasan diatas terlihat jelas bahwa pelaku usaha khususnya pelaku usaha jasa angkutan darat wajib memberikan perlindungan terhadap konsumennya, terutama dalam hal keamanan dan kenyamanan terhadap jasa yang ditawarkan. Berdasarkan kerangka inilah tanggung jawab pengangkut terhadap barang penumpang dijalankan

sehingga jasa yang digunakan oleh konsumen terasa aman untuk digunakan serta tidak merugikan.

4. KESIMPULAN

Tanggung jawab PT. MMC Tour Travel Pekanbaru terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen baik berupa kerusakan ataupun kehilangan barang yang dititipkan di bagasi adalah berdasarkan perjanjian pengangkutan dengan klausula baku yang dikeluarkan oleh PT. MMC Tour Travel Pekanbaru. Namun perjanjian ini dinilai tidak sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku karena dibuat secara sepihak dan memuat klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Seharusnya bentuk tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi selain memberikan keamanan, kenyamanan serta keselamatan kepada penumpang haruslah memberikan jaminan perlindungan terhadap barang konsumen yang dititipkan didalam bagasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Martono K, 2007, *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Nasution H.M.N, 1996, *Manajemen Transportasi*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Rustian Kamaludin, 2003, *Ekonomi Transposrtasi : Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Soekidjo Notoatmojo, 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta