



Perlindungan Konsumen Dalam Hal Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengusaha Travel Tanpa Izin Operasional

Esy Kurniasih¹, Teguh Rama Prasja², Anggraini Dwi Milandry³

¹²³Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, Indonesia

E-mail: ¹esykurniasih@law.uir.ac.id, ²teguhramaprasja@law.uir.ac.id,

³milandry.anggrainidwi@gmail.com

Info Artikel

Masuk: 2022-08-12

Diterima: 2022-09-30

Terbit: 2022-09-25

Keywords:

Legal protection; Traditional
Knowledge; Copyrights

Kata kunci:

Perlindungan hukum;
Pengetahuan Tradisional; Hak
cipta

Corresponding Author:

Esy Kurniasih

E-mail:

esykurniasih@law.uir.ac.id

DOI:

10.38043/jah.v5i2.3741

Abstract

The development of the business of public transportation services (travel) is increasing. In the Rokan Hilir district, there are many illegal entrepreneurs travelling, this has a negative impact on consumer who use these public transportation services. The practical purpose of the article is to find out how the implementation of consumer protection of the responsibility of illegal entrepreneur travelling and what the inhibiting factors in implementation in the Tanah Putih district, at Rokan Hilir. This research is included in the type of observation research. The object of this research is to examine consumer protection against the implementation of the responsibilities of travel entrepreneurs without an operational permit in the Tanah Putih district, at Rokan Hilir, which is analyzed based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Therefore, the type of research the author uses is observation research, so in this study, the author uses primary data and chooses the census method so that the researcher uses the entire population as respondents. The result of this study, First, indicate that the responsibility of illegal travel entrepreneurs has not been carried out optimally. Second, inhibiting factors the implementation, because the government needs to be more serious and consistent in implementing regulations that have been made. In addition, there is a lack of awareness and understanding of consumer regarding the application of existing rule.

Abstrak

Perkembangan usaha jasa angkutan umum (travel) semakin meningkat. Diketahui ternyata di Kabupaten Rokan Hilir banyak pengusaha travel tanpa izin operasional (pengusaha travel ilegal), hal ini tentu menimbulkan dampak negatif bagi konsumen yang menggunakan jasa angkutan umum (travel) tersebut. Tujuan praktis dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui seperti apa perlindungan konsumen dalam hal penerapan tanggung jawab pengusaha angkutan umum tanpa izin operasional serta apa saja faktor penghambat pelaksanaannya di Kecamatan Tanah Putih, Kabupaten Rokan Hilir. Metode penelitian yang digunakan adalah observation research. Objek dalam penelitian ini adalah mengkaji tentang perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan tanggung jawab pengusaha travel tanpa izin operasional di Kabupaten Rokan Hilir yang

dianalisis berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena, jenis penelitian penulis menggunakan penelitian *observation research* maka dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer serta memilih metode *sensus* sehingga peneliti menggunakan populasi secara keseluruhan sebagai responden. Hasil penelitian ini adalah pertama, penerapan tanggung jawab pengusaha angkutan umum (*travel illegal*) terhadap perlindungan konsumen belum terlaksana secara optimal. Kedua, faktor penghambat pelaksanaannya karena pemerintah belum konsisten dalam mengimplementasikan peraturan (terkait pemenuhan hak-hak penumpang dan sanksi yang lebih tegas untuk pengusaha *travel* tanpa izin operasional) yang telah dibuat dan diberlakukan. Lebih lanjut juga teridentifikasi kurangnya tingkat kesadaran konsumen mengenai peraturan yang sudah diberlakukan.

I. Pendahuluan

Hukum yang muncul dan berkembang di kehidupan masyarakat diharapkan mampu mengatur segala aspek kehidupan manusia. Dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara hukum dapat berperan sebagai tolak ukur terjaminnya suatu keadilan. Namun, faktanya dalam kehidupan sehari-hari terkadang segala aturan yang telah menjadi suatu hukum diabaikan, sehingga menghilangkan keseimbangan manfaat hukum itu sendiri, yang berdampak pada terhambatnya perkembangan kemajuan suatu Negara.¹ Munculnya teknologi digital di dunia informasi dan komunikasi mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia. Dunia bisnis adalah salah satu bidang dimana banyak yang telah berubah, dipengaruhi oleh perkembangan teknologi adalah penciptaan peluang bisnis baru.² Perkembangan dunia bisnis di era globalisasi membawa perkembangan yang semakin pesat disektor perhubungan khususnya dalam perhubungan darat, dimaksudkan untuk memperlancar arus pengiriman barang dan jasa dari satu tempat ke tempat yang lain serta untuk meningkatkan mobilitas manusia.³ Dalam kegiatan ekonomi, konsumen memiliki peran penting, karena tanpa konsumen kegiatan perekonomian tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Pasal 1 angka 2 dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dipaparkan pengertian dari konsumen yaitu “*setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang bersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*”, dengan kata lain, berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah :

1. Pemakai akhir dari sebuah produk (baik barang maupun jasa). Kemudian produk tersebut di gunakan untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain

¹ Ni Made Trisna Dewi, ‘Perlindungan Hukum Pramuwisata Yang Tidak Berlisensi’ (2021) 4 Jurnal Analisis Hukum <<https://journal.undiknas.ac.id/index.php/JAH/article/view/2944>>.

² Rosyidi Hamzah, Cheny Berlian and Rahmi Yuniarti, ‘Legal Protection For Consumers Against Fraud On E-Commerce: A Comparative Law Analysis’ (2019) 10 International Journal of Innovation, Creativity and Change.

³ Dara Ayu Maharani, Bambang Eko Turisno and Suradi, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Purna Jual (After Sales Service)(Studi Pada Putusan Nomor: 336/Pdt. g/2013/Pn Jkt. Bar)’ (2017) 6 Diponegoro Law Journal 1.

- maupun makhluk hidup lain, dan pemakaian barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan kembali;
2. Pengguna barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali;
 3. Setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai secara pribadi dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Definisi perlindungan konsumen telah dipaparkan dan diatur pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999. Selain itu, pengertian perlindungan konsumen juga dikemukakan oleh berbagai sarjana hukum, salah satunya Az. Nasution, yang mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.⁴ Ada beberapa karya menyebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan cabang dari hukum ekonomi karena permasalahan yang diatur dalam hukum konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan barang dan/atau jasa. Adapula yang mengatakan bahwa hukum konsumen digolongkan dalam hukum bisnis atau hukum dagang, karena dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan barang dan/atau jasa selalu berhubungan dengan aspek bisnis atau transaksi perdagangan. Serta ada pula yang menggolongkan hukum konsumen dalam hukum perdata, karena hubungan antara konsumen dan produsen dan/atau pelaku usaha merupakan ranah hukum perdata.⁵

Perlindungan hukum merupakan tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, dalam rangka untuk mewujudkan keadaan yang aman dan tentram dalam kehidupan bermasyarakat.⁶ Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.⁷ Ketika UUPK dirancang, para perumus RUUPK sangat memperhatikan dasar-dasar acuan untuk mewujudkan perlindungan konsumen. **Pertama**, adanya hubungan hukum antara penjual dengan konsumen secara jujur. **Kedua**, adanya hubungan kontrak penjual dan konsumen yang dirumuskan dengan jelas. **Ketiga**, konsumen sebagai pelaku perekonomian. **Keempat**, konsumen yang menderita kerugian akibat yang cacat mendapat ganti rugi yang memadai. **Kelima**,

⁴ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)* (Diadit Media 2006).

⁵ NHT Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk* (Panta Rei 2005).

⁶ I Nyoman Dharma Wisa and I Nyoman Budiana, 'Implmentasi Perlindungan Konsumen Peserta BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di RSUP Sanglah Denpasar' (2019) 2 *Jurnal Analisis Hukum* <<https://journal.undiknas.ac.id/index.php/JAH/article/view/2206>>.

⁷ I Ketut Partha Cahyadi and AA.Ngr Sri Rahayu Gorda, 'Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dari Ancaman Kejahatan Perbankan Skimming Melalui Layanan Electronic Banking (Studi Kasus Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Denpasar)' (2019) 2 *Jurnal Analisis Hukum*.

diberikannya pilihan penyelesaian sengketa kepada para pihak. Dasar-dasar tersebut telah menekankan pada pentingnya pemberian hak kepada konsumen untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau pengganti, apabila ternyata tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maupun tidak dalam kondisi sebagaimana mestinya. Terlepas adanya unsur dari pihak penjual yang mengakibatkan terjadinya cacat barang yang tersembunyi dan sekalipun telah yakin terhadap kejujuran penjual tersebut.

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu : "Hak untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan; Hak untuk mendapatkan informasi; Hak untuk memilih; Hak untuk didengar".⁸ Empat hak dasar tersebut diakui secara internasional. Lebih lanjut, selain empat hak dasar tersebut ternyata dalam perkembangannya organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak kerugian dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Kemudian, terkait hak-hak konsumen dapat dilihat pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu "(a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; (b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan; (c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; (d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; (e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; (f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; (g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; (h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; (i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya". Sedangkan terkait kewajiban konsumen telah diatur pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu "Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan; Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; serta Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut".

Apabila merujuk pada Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK tersebut, maka pada kenyataannya hak dan kewajiban kedua belah pihak berjalan tidak seimbang. Ketidakseimbangan antara posisi pelaku usaha dan konsumen sangat perlu dikompensasikan dengan berbagai upaya, baik melalui pergerakan perlindungan konsumen, perangkat kelembagaan dan hukum, maupun berbagai upaya lain agar konsumen bisa menggunakan pelayanan barang dan/atau jasa yang diinginkan secara aman.⁹ Faktor utama yang menyebabkan konsumen berada di posisi tidak menguntungkan, adalah karena tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran hukum konsumen akan hak-hak nya masih rendah. Hal ini-lah yang dimanfaatkan pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan

⁸ Jamus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (PT Citra Aditya Bakti 2010).

⁹ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (PT Raja Grafindo Persada 2000).

hal-hal yang sudah seharusnya menjadi kewajibannya sebagai pelaku usaha.¹⁰ Dalam bisnis travel kepercayaan konsumen merupakan hal utama yang perlu diperhatikan karena kepercayaan konsumen merupakan keyakinan seseorang terhadap suatu hal yang dimana akan berdampak pada hubungan jangka panjang. Ketika satu pihak mempunyai keyakinan bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran mempunyai reliabilitas dan integritas, maka dapat dikatakan ada kepercayaan.¹¹

Kemudian selain konsumen, transportasi juga memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan kegiatan ekonomi. Keterkaitan antara transportasi dan kegiatan ekonomi bersifat saling mempengaruhi. 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 jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ketempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. 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. Pengertian lainnya dikemukakan oleh Soesilo yang mengemukakan bahwa transportasi merupakan pergerakan tingkah laku orang dalam ruang baik dalam membawa dirinya sendiri maupun membawa barang.

Secara umum aktivitas pengangkutan memegang peranan yang penting dalam 2 (dua) hal yaitu pembangunan sebagai ekonomis dan pembangunan non ekonomis.¹² Namun tidak dapat dipungkiri kegiatan pengangkutan yang merupakan komponen utama dalam kegiatan bisnis pasti tidak terhindarkan dari beberapa permasalahan baik itu kehilangan, kerusakan maupun keterlambatan pengiriman barang yang tentu akan merugikan konsumen.¹³ Bisnis travel masih memiliki prospek yang bagus saat ini. Masyarakat yang hidup serba praktis di era sekarang, lebih memilih untuk menggunakan travel dengan segala kemudahan dan kenyamanannya, ketimbang menyewa kendaraan pribadi yang biasanya menerapkan tarif yang kurang bersahabat. Perjalanan antar kota bisa dilakukan dengan beberapa kendaraan, perjalanan darat itu sendiri bisa dilakukan dengan beberapa moda transportasi, mulai dari kereta api, bis, mobil pribadi, sampai mobil travel. Mobil travel yang dipakai untuk trayek antar kota umumnya beroperasi setiap hari. Sebuah agen perjalanan biasanya hanya mempunyai trayek dalam satu pulau saja.

Hal tersebut telah diatur dalam Pasal 124 ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang mengatur beberapa kewajiban yang harus dipenuhi pengemudi kendaraan bermotor umum, yaitu "**pertama**, Mengangkut penumpang yang membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan; **kedua**, Memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan

¹⁰ Amalia Rizky and AAAN Sri Rahayu Gorda, 'Tinjauan Yuridis Hukum Pidana Indonesia Dalam Mengatur Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi Online (E-Commerce)' (2019) 2 Jurnal Analisis Hukum <<https://journal.undiknas.ac.id/index.php/JAH/article/view/2170>>.

¹¹ Adi Ikhsan Syukri Amri, Husni Hasbullah and Maulidian Imastary Tan, 'Minat Konsumen Membeli Produk Online Shop Ditinjau Dari Kepercayaan Konsumen' (2019) 2 Jurnal PROKSI (Jurnal Program Vokasi ekonomi & Bisnis).

¹² Nyoman Gede Fajar Septiawan Putra, Desak Gede Dwi Arini and Luh Putu Suryani, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat' (2020) 1 Jurnal Interpretasi Hukum 83.

¹³ Michael Angelo, 'Penyelesaian Sengketa Ekspediter Terhadap Keterlambatan Dan/Atau Hilangnya Barang Pada Konsumen (Studi Kasus PT. Pacific Express Cargo)' (2020) 3 Jurnal Analisis Hukum.

mogok, rusak, kecelakaan atau atas perintah petugas; **ketiga**, menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah; **keempat** memperhatikan kendaraan selama menaikkan dan/atau menurunkan penumpang; **kelima**, menutup pintu selama kendaraan berjalan; dan **keenam**, mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum”.

Bertitik tolak dari semua Peraturan Perundang-undangan dan fakta lapangan tersebut dapat diidentifikasi bahwa masih banyak permasalahan yang sering muncul terkait bagaimanakah perlindungan konsumen dalam hal penerapan tanggung jawab pengusaha angkutan umum tanpa izin operasional serta apa saja faktor penghambat pelaksanaannya di Kabupaten Rokan Hilir.

II. Metode Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan penelitian *observation research* dengan langsung mengidentifikasi data ke lapangan.

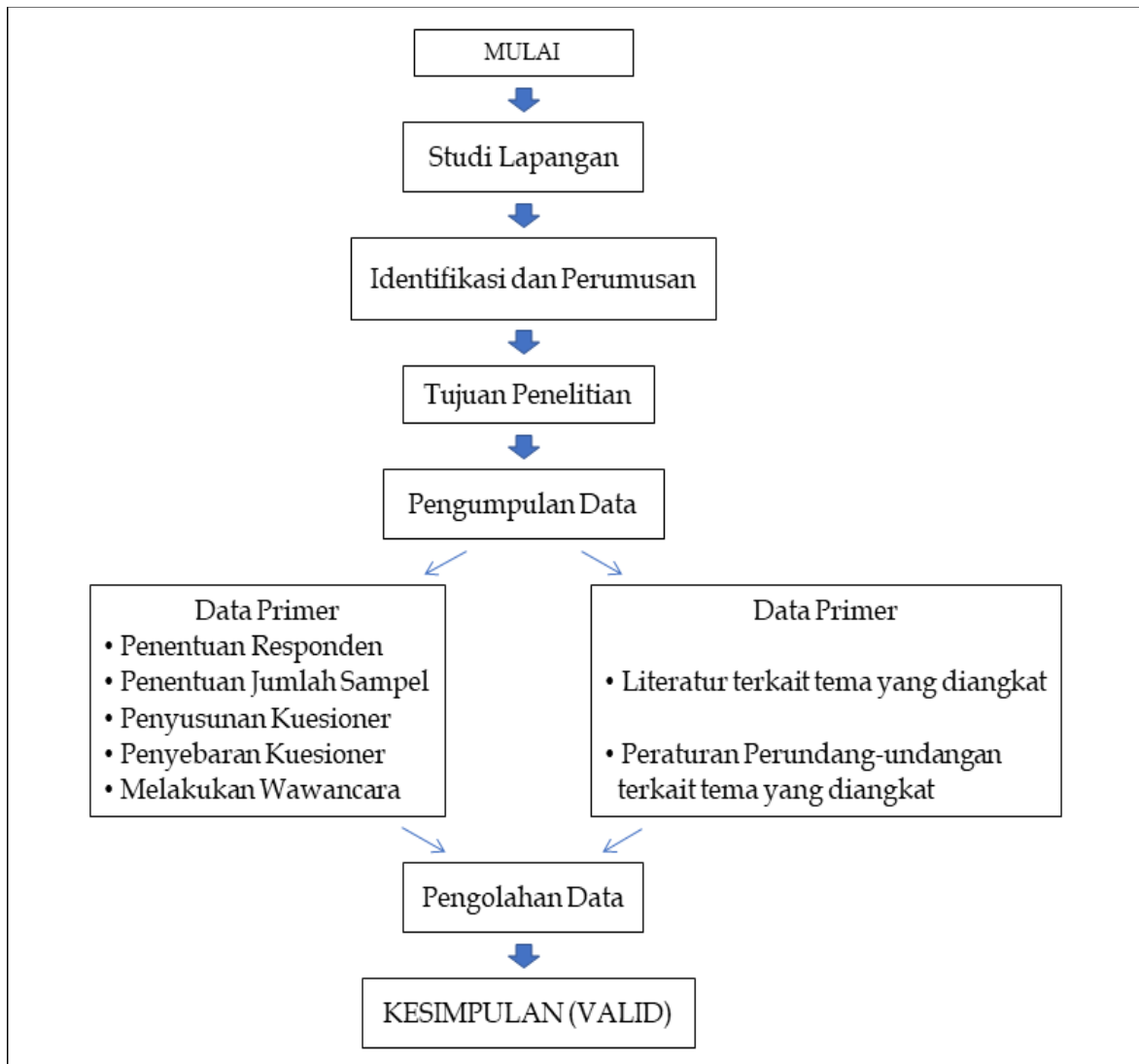
Objek dalam penelitian ini adalah mengkaji tentang perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan tanggung jawab pengusaha travel tanpa izin operasional di Kabupaten Rokan Hilir yang dianalisis berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena, jenis penelitian penulis menggunakan penelitian *observation research* maka dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer serta memilih metode sensus sehingga peneliti menggunakan populasi secara keseluruhan sebagai responden. Dalam usaha mewujudkan kerepresentatifan data penelitian ini maka yang dijadikan sebagai populasi dan responden adalah :

1. Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir;
2. Polres Kabupaten Rokan Hilir;
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
4. Pengguna Jasa Angkutan Umum Tanpa Izin Operasional di Kabupaten Rokan Hilir;
5. Pengusaha Angkutan Umum (Travel) Tanpa Izin Operasional di Kabupaten Rokan Hilir.

Kemudian Data Primer dalam penelitian ini diperoleh melalui responden dengan menggunakan kuesioner dan wawancara pengguna jasa travel tanpa izin operasional, Dinas Perhubungan dan Polres Kabupaten Rokan Hilir. Adapun data sekunder yang penulis gunakan adalah semua publikasi tentang perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan tanggung jawab pengusaha transportasi umum (travel), yang merupakan dokumen resmi, buku-buku teks serta hasil karya ilmiah para sarjana/ahli serta hasil-hasil penelitian yang terkait dengan topik penelitian ini. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner dan wawancara para responden. Responden yang akan diberikan kuesioner dalam penelitian ini adalah pengusaha travel yang tidak memiliki izin operasional dan konsumen pengguna jasa transportasi tersebut yang berada di Kabupaten Rokan Hilir. Adapun yang akan diwawancarai adalah pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dan Polres Kabupaten Rokan Hilir.

Adapun pengolahan dan penyajian data dalam penelitian ini disajikan dengan menggunakan teknik deskriptif analisis. Sehingga data yang dikumpulkan diklasifikasikan sesuai dengan rumusan masalah, setelah itu diolah dan disajikan. Metode penarikan kesimpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode induktif, yang menyimpulkan data yang bersifat khusus kearah yang bersifat umum.

Apabila dipaparkan dalam suatu bagan maka diagram alir penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :



III. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Penerapan Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Umum Tanpa Izin Operasional

Masalah perlindungan konsumen sangat penting untuk dibicarakan, karena menyangkut hak dan kewajiban masyarakat. Perlindungan konsumen secara khusus baru dikenal dan tumbuh di Indonesia beberapa tahun belakangan ini, sehingga belum berakar pada segenap lapisan dan kelompok masyarakat yang ada di Indonesia.

Transportasi darat telah berkembang menjadi sarana jasa angkutan bisnis, baik di dalam kota maupun di luar kota. Disamping untuk kegiatan angkutan barang pada umumnya, moda transportasi darat yang dalam penelitian ini merupakan jasa angkutan penumpang (orang) dan juga barang dari suatu tempat ketempat lainnya.

Dalam rangka tercapainya kelancaran serta terjaminnya keselamatan terhadap konsumen (orang) maupun barang sebagai pengguna jasa transportasi, maka diperlukan satu bentuk perjanjian pengangkutan. Dengan demikian tercipta suatu bentuk hubungan hukum antara pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi dan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi, dimana pihak-pihak terkait diharapkan dapat memenuhi dan menaati perjanjian tersebut. Perikatan atau perjanjian pengangkutan ini berfungsi sama sebagai undang-undang yang berlaku terhadap para pihak yang membuatnya. Hukum memberikan sanksi terhadap pihak-pihak yang melakukan pelanggaran terhadap kontrak atau perjanjian pengangkutan yang terlibat wanprestasi.

Lebih lanjut, seperti yang telah dipaparkan dibagian pendahuluan, bahwa penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui terlaksananya undang-undang ini dilapangan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan kontrak dan/atauperjanjian, dalam hal ini adalah pengusaha travel illegal sebagai penyedia jasa transportasi dan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi dimana kedua belah pihak saling terkait dalam suatu perjanjian pengangkutan.

Tabel 1.1
Jawaban Konsumen Mengenai Tiket Yang Diberikan Oleh Pihak Travel

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Ada	-	- %
2	Tidak Ada	40	100 %
	Jumlah	40	100 %

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tidak ada konsumen yang menjawab ada atau mendapatkan tiket dari pihak pengusaha travel. Sementara itu ada 40 orang atau 100 % konsumen menjawab tidak ada atau tidak mendapatkan tiket dari pihak jasa angkutan. Sehingga menurut penulis, pemberian tiket oleh pihak travel memang merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak jasa angkutan, namun disatu sisi dengan tidak diberikannya tiket kepada pihak konsumen bukan berarti pihak pelaku usaha dalam hal ini pengusaha travel illegal, tidak mempunyai tanggung jawab terhadap konsumen atau pengguna jasa angkutan tersebut.

Tabel 1.2
Jawaban Pelaku Usaha Angkutan Travel Terhadap Tanggung Jawab Terhadap Konsumen

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Bertanggungjawab Penuh	0	0 %
2	Tidak Bertanggungjawab Penuh	10	45,5 %

3	Tidak Bertanggungjawab	12	55,5
	Jumlah	22	100 %

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada satu orang-pun atau 0% pelaku usaha yang memilih jawaban “bertanggungjawab penuh” terhadap konsumen, 10 orang atau 45,5% pengusaha yang menjawab “tidak bertanggungjawab penuh”, yang artinya bahwa pengusaha masih bertanggungjawab terhadap konsumen yang diangkutnya. Sementara terdapat 12 orang atau 55,5% pengusaha yang menjawab “tidak bertanggungjawab” terhadap konsumen yang diangkutnya.

Hal ini membuktikan bahwa tidak semua travel ilegal yang mau bertanggung jawab terhadap penumpang atau konsumennya. Sedangkan didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 ayat (1) dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Kemudian travel ilegal yang berada di Kecamatan Tanah Putih, Kabupaten Rokan Hilir tidak melaksanakan tanggungjawab mereka sebagai pengusaha angkutan umum. Perlindungan Konsumen yang diberikan terhadap penumpang (orang maupun barang tidak terlaksana sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku. Perkembangan travel ilegal sudah lama hadir ditengah masyarakat,travel ilegal selalu mengikuti perkembangan travel legal bahkan sekarang jumlah travel ilegal jauh lebih banyak dibandingkan dengan travel legal yang telah terdaftar di Dinas Perhubungan khususnya di Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel 1.3
Jumlah Konsumen Yang Pernah Dirugikan Pihak Pengusaha Travel Ilegal

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Pernah	24	60 %
2	Tidak Pernah	16	40 %
	Jumlah	40	100 %

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah

Tabel diatas merupakan hasil tanggapan responden saat mengisi daftar pertanyaan yang telah dibagikan penulis kepada para konsumen travel ilegal di Kecamatan Tanah Putih. Dari 40 alat pengumpulan data berbentuk kumpulan pertanyaan (kuesioner) yang disebar, terdapat 24 orang atau 60 % menjawab “pernah” mengalami kerugian dari pihak travel dan sebanyak 16 orang mengalami kerugian dari pihak travel dan sebanyak 16 orang atau 40 % menjawab “tidak Pernah” mengalami kerugian dari pengguna jasa travel ilegal. Konsumen yang menjawab “pernah” mengalami kerugian dalam berbagai bentuk, mengaku enggan untuk melaporkan kepihak berwajib, dengan alasan karena tidak mau repot atau khawatir urusan menjadi besar dan bertele-tele. Padahal sebenarnya kewajiban penggantian kerugian oleh pelaku usaha tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Menurut Penulis, dari data diatas diketahui bahwa selain konsumen tidak mau repot untuk mengadakan tuntutan, masih banyak lagi alasan-alasan lain yang semestinya bisa merek peroleh. Sementara itu para pihak pengusaha travel-pun tertutup untuk menyampaikan informasi tersebut kepada Penulis. Hal ini juga disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap peraturan-peraturan yang brekaitan dengan pemenuhan hak-hak penumpang.

Mayoritas pengguna jasa transportasi illegal yang berada di Kecamatan Tanah Putih, Kabupaten Rokan Hilir berasal dari kalangan menengah ke bawah dan rata-rata berpendidikan rendah. Sehingga sebagian besar masyarakat tidak tahu harus kemana untuk mengadakan permasalahan tersebut dan khawatir akan menghabiskan biaya besar. Sifat pesimistis masyarakat yang tidak melakukan pengaduan atas masalah tersebut, menyebabkan para pengusaha dan pemerintah tidak menyadari hal yang telah terjadi dilapangan.

Tabel 1.4
Jawaban Konsumen Yang Mengetahui Jasa Angkutan yang Digunakan Tidak Resmi

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Mengetahui	15	37,5 %
2	Tidak Mengetahui	25	62,5 %
	Jumlah	40	100 %

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah

Tabel diatas merupakan hasil tanggapan responden saat mengisi daftar pertanyaan yang telah dibagikan penulis kepada konsumen yang menggunakan travel illegal di Kecamatan Tanah Putih, terkait apakah mereka mengetahui bahwa Jasa Angkutan yang mereka gunakan adalah Jasa Angkutan yang tidak resmi. Sehingga, berdasarkan data tersebut dapat diidentifikasi bahwa terdapat 15 orang atau 37,5% pengguna jasa angkutan tersebut "tidak mengetahui bahwa angkutan tersebut adalah travel illegal. Hal ini bertentangan dengan ketentuan yang diatur pada Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen,yaitu "salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, sehingga konsumen dapat mempertimbangkan hal-hal tersebut".

Adapun pengguna jasa transportasi travel illegal yang Penulis teliti dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu :

1. Penumpang atau konsumen yang sudah mengetahui bahwa travel yang digunakan adalah transportasi illegal;
2. Penumpang atau konsumen yang pada awalnya tidak mengetahui bahwa travel yang digunakan adalah transportasi illegal, namun pada akhirnya mengetahuinya dan tetap menggunakan jasa transportasi illegal tersebut;
3. Penumpang atau konsumen yang benar-benar tidak mengetahui bahwa travel yang digunakan adalah transportasi illegal (konsumen awam).

Menurut analisa Penulis, adanya pengelompokan kategori pengguna jasa angkutan travel tersebut, dapat diidentifikasi bahwa kondisi konsumen sebagai pengguna jasa travel sangat memprihatinkan. Karena konsumen, sebagai pengguna jasa travel tersebut tidak mengetahui informasi-informasi penting yang seharusnya mereka ketahui. Hal ini disebabkan kurangnya keterbukaan dari pengusaha travel serta sosialisasi dari pihak yang terkait. Disamping itu, kesadaran konsumen juga masih kurang. Terkait ini, dapat dibuktikan dengan adanya data yang menyatakan bahwa terdapat beberapa konsumen yang sudah mengetahui bahwa travel yang digunakan adalah travel ilegal ataupun yang pada awalnya tidak mengetahui status angkutan tersebut, dan setelah mengetahuinya konsumen masih tetap menggunakan jasa angkutan tersebut.

3.2 Faktor Penghambat Penerapan Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Umum Tanpa Izin Operasional

Selain kurangnya keterbukaan informasi dari pengusaha travel dan kurangnya sosialisasi dari pihak terkait serta kurangnya kesadaran konsumen atas hak-hak nya sebagai pengguna jasa travel, Penulis juga menemukan beberapa indikator yang menjadi faktor berpengaruh dalam menghambat pengimplementasian kebijakan pemerintah terhadap Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Umum Tanpa Izin Operasional pada konsumen (pengguna jasa) travel di Kecamatan Tanah Putih, Kabupaten Rokan Hilir. Pengidentifikasian faktor penghambat tersebut dianalisis berdasarkan hasil wawancara para responden serta penyebaran kuesioner. Faktor-faktor tersebut adalah :

Pertama, komunikasi. Komunikasi merupakan alat kebijakan untuk menyampaikan sebuah perintah. Komunikasi juga merupakan alat untuk menyampaikan semua arahan dari sumber pembuat kebijakan kepada pihak-pihak yang diberikan kewenangan dan tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Faktor komunikasi dianggap sebagai faktor yang sangat penting, karena komunikasi ada dalam setiap proses kegiatan yang melibatkan unsur manusia dan sumber daya. Pelaksanaan yang efektif baru akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan hal itu hanya dapat diperoleh melalui komunikasi yang baik serta berasal dari komunikasi yang baik tersebut-lah dapat terbentuk kualitas partisipatif masyarakat. Namun, dalam hal penyampaian informasi terkait implementasi kebijakan angkutan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan kepada Perusahaan Angkutan, belum berjalan dengan lancar dan penyampaian informasi yang diberikan juga tidak tersampaikan kepada masyarakat.

Kedua, sumber daya. Apabila kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan rutin, tetapi implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan tersebut, maka proses implementasi yang diharapkan tidak akan berjalan efektif. Sumber daya yang diperlukan tersebut dapat berupa sumber daya manusia dan sumber daya finansial serta sarana dan pra-sarana.

Kemudian, manusia sebagai sumber daya, akan membawa hal-hal baru kedalam tatanan organisasi, seperti kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semuanya adalah karakteristik yang

dipunyai setiap individu. Dan semua karakteristik tersebut akan dibawa oleh setiap manusia manakala ia akan memasuki suatu organisasi.¹⁴ Sehingga apabila sumber daya manusia tercukupi pada suatu organisasi (dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dan Polres Kabupaten Rokan Hilir) maka secara teori implementasi kebijakan pemerintah terhadap Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Umum Tanpa Izin Operasional pada konsumen (pengguna jasa) travel di Kecamatan Tanah Putih, Kabupaten Rokan Hilir, diharapkan akan berjalan secara efektif.

Faktor penghambat yang **ketiga** adalah disposisi/sikap. Sikap atau disposisi adalah watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki implementor seperti pemahaman dan pengetahuan serta motivasi yang diberikan. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Lain halnya, ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

Lebih lanjut, faktor penghambat yang **keempat** adalah struktur birokrasi. Struktur birokrasi bertugas mengimplementasikan kebijakan yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu aspek struktur yang berperan penting di setiap organisasi adalah adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur tersebut menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak, agar pelaksanaan kebijakan terkait tidak melenceng dari tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dan dibahas, maka dapat disimpulkan bahwa **pertama**, penerapan tanggungjawab pengusaha angkutan umum (*travel illegal*) terhadap perlindungan konsumen belum terlaksana secara optimal. **Kedua**, faktor penghambat penerapan tanggungjawab pengusaha angkutan umum tanpa izin operasional (*travel illegal*) terhadap perlindungan konsumen adalah karena (1) pemerintah belum konsisten dalam mengimplementasikan peraturan (terkait pemenuhan hak-hak penumpang dan belum memberikan sanksi yang lebih tegas untuk pengusaha travel tanpa izin operasional) yang telah dibuat dan diberlakukan. (2) Lebih lanjut, pengimplementasian tanggungjawab pengusaha angkutan umum tanpa izin operasional (*travel illegal*) terhadap perlindungan konsumen, terhambat karena adanya faktor kurangnya tingkat kesadaran konsumen mengenai peraturan yang sudah diberlakukan. Sehingga, ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan lebih sering dikesampingkan.

V. Ucapanterima Kasih (Acknowledgments)

Syukur Alhamdulillah Penulis ucapkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang memberikan segala Rahmat serta karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah yang berjudul "**Perlindungan Konsumen Dalam Hal Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengusaha Travel Tanpa Izin Operasional**". Dalam proses penyelesaian karya tulis ilmiah ini, tentunya tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Kami ingin mengucapkan terimakasih kepada Universitas Islam Riau atas dukungan dan kesempatan yang diberikan, sehingga karya tulis ilmiah ini dapat

¹⁴ Hendry Andry, *Perilaku Dan Etika Administrasi Publik* (Marpoyan Tujuh Publishing 2020).

terlaksana dan diselesaikan dengan baik. Tak luput pula Penulis sampaikan rasa terimakasih untuk semua rekan penulis yang juga sama-sama menulis karya tulis ilmiah ini, sehingga artikel ini dapat terselesaikan dan dapat di-submit ke pihak pengelola Jurnal Analisis Hukum. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pengelola Jurnal Analisis Hukum (JAH) yang telah menerbitkan artikel ini.

VI. Daftar Pustaka / Daftar Referensi

Jurnal

Amri AIS, Hasbullah H and Tan MI, 'Minat Konsumen Membeli Produk Online Shop Ditinjau Dari Kepercayaan Konsumen' (2019) 2 Jurnal PROKSI (Jurnal Program Vokasi Ekonomi & Bisnis)

Andry H, *Perilaku Dan Etika Administrasi Publik* (Marpoyan Tujuh Publishing 2020)

Angelo M, 'Penyelesaian Sengketa Ekspediter Terhadap Keterlambatan Dan/Atau Hilangnya Barang Pada Konsumen (Studi Kasus PT. Pacific Express Cargo)' (2020) 3 Jurnal Analisis Hukum

Cahyadi IKP and Gorda AA. NSR, 'Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dari Ancaman Kejahatan Perbankan Skimming Melalui Layanan Electronic Banking (Studi Kasus Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Denpasar)' (2019) 2 Jurnal Analisis Hukum

Dewi NMT, 'Perlindungan Hukum Pramuwisata Yang Tidak Berlisensi' (2021) 4 Jurnal Analisis Hukum
<<https://journal.undiknas.ac.id/index.php/JAH/article/view/2944>>

Hamzah R, Berlian C and Yuniarti R, 'Legal Protection For Consumers Against Fraud On E-Commerce: A Comparative Law Analysis' (2019) 10 International Journal of Innovation, Creativity and Change

Maharani DA, Turisno BE and Suradi, 'Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Purna Jual (After Sales Service)(Studi Pada Putusan Nomor: 336/Pdt. g/2013/Pn Jkt. Bar)' (2017) 6 Diponegoro Law Journal 1

Miru A, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (PT Raja Grafindo Persada 2000)

Nasution A, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)* (Diadit Media 2006)

Putra NGFS, Arini DGD and Suryani LP, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat' (2020) 1 Jurnal Interpretasi Hukum 83

Rizky A and Gorda AAANSR, 'Tinjauan Yuridis Hukum Pidana Indonesia Dalam Mengatur Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi Online (E-Commerce)' (2019) 2 Jurnal Analisis Hukum
<<https://journal.undiknas.ac.id/index.php/JAH/article/view/2170>>

Siahaan NHT, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk* (Panta Rei 2005)

Sidabalok J, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (PT Citra Aditya Bakti 2010)

Wiasa IND and Budiana IN, 'Implimentasi Perlindungan Konsumen Peserta BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di RSUP Sanglah Denpasar' (2019) 2 *Jurnal Analisis Hukum* <<https://journal.undiknas.ac.id/index.php/JAH/article/view/2206>>