

PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERKAIT KENYAMANAN, KEAMANAN DAN KESELAMATAN PENUMPANG TRANSPORTASI BUS KOPAJA

Rizka Amelia Azis / Yusuf Aninidita
Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul
Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebun Jeruk, Jakarta 11510
rizka.amelia@esaunggul.ac.id

Abstrak

Transportasi adalah sarana yang penting dalam kebutuhan setiap orang. Sarana angkutan umum saat ini semakin ditingkatkan pemerintah, hal ini dikarenakan Jakarta merupakan kota metropolitan dengan mobilitas yang sangat tinggi dan juga guna menunjang transportasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Jakarta. Salah satu alat transportasi umum yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Jakarta adalah Koperasi Angkutan Jakarta (Kopaja). Keberadaan bus Kopaja sebagai sarana transportasi menjadi salah satu komponen pokok yang tidak dapat dipisahkan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan manusia atau barang dari satu titik ke titik lainnya. Berbagai sarana transportasi yang ada memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda mulai dari daya tampung, kecepatan, biaya, kenyamanan, keselamatan dan lain sebagainya yang menjadi pertimbangan bagi *user* (pengguna) dalam memilih jenis sarana transportasi yang akan digunakan. Kopaja dalam hal ini masih sering tidak memperhatikan peraturan lalu lintas, sehingga sering sekali membahayakan penumpang maupun pengguna jalan yang lain. Hal itu jelas tidak sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terkait kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi penumpang. Pada prinsipnya, Kopaja yang bergerak dalam jasa transportasi darat bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin, hal itu akan meningkatkan pelayanan dari Kopaja yang pada akhirnya kepercayaan konsumen dalam menggunakan Kopaja sebagai sarana transportasi akan meningkat.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Kenyamanan, Keamanan, Keselamatan

Abstract

Transportation is an important tool in everyone's needs. Means of public transport is increasingly enhanced government, this is because Jakarta is a metropolitan city with high mobility and also to support transport needed by the people of Jakarta. One of the public transport that is most widely used by people in Jakarta is Jakarta Transportation Cooperative (Kopaja). The existence of Kopaja bus as a means of transportation to be one of the principal components of which can not be separated to meet the needs of traveling people or goods from one point to another. Various transportation facilities have the characteristics of different services ranging from capacity, speed, cost, convenience, safety and so forth into consideration for the user (user) in selecting the type of transportation to be used. Kopaja in this case they often do not notice the traffic rules, so often endanger passengers or other road users. It was clearly not in accordance with Article 4 of the Consumer Protection Act (BFL) concerning comfort, security and safety for passengers. In principle, Kopaja engaged in ground transportation services can provide maximum service to consumers. By providing the best service possible, it will improve the service of Kopaja that ultimately consumer confidence in using Kopaja as a means of transportation will increase

Keywords : Consumer Protection , Safety , Security, Safety

Pendahuluan

Sarana angkutan umum di Jakarta saat ini sedang ditingkatkan oleh pemerintah. Hal tersebut mengingat Jakarta merupakan kota metropolitan dengan mobilitas yang sangat

tinggi dan juga guna menunjang transportasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Jakarta. Salah satu alat transportasi umum yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Jakarta adalah Koperasi Angkutan Jakarta (Kopaja).

Keberadaan bus Kopaja sebagai sarana transportasi menjadi salah satu komponen pokok yang tidak dapat dipisahkan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan manusia atau barang dari satu titik ke titik lainnya. Berbagai sarana transportasi yang ada memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda mulai dari daya tampung, kecepatan, biaya, kenyamanan, keselamatan dan lain sebagainya yang menjadi pertimbangan bagi *user* (pengguna) dalam memilih jenis sarana transportasi yang akan digunakan.

Secara kinerja jika dibandingkan dengan sarana transportasi lainnya dan berdasarkan pemberitaan di media massa, Kopaja menjadi salah satu momok yang kerap menimbulkan masalah, akan tetapi masih banyak pengguna yang tetap menggunakan sarana transportasi tersebut. Sampai saat ini, kopaja merupakan salah satu sarana transportasi yang masih eksis dan menjadi salah satu transportasi alternatif bagi masyarakat khususnya DKI Jakarta. Dalam hal ini, seharusnya Kopaja lebih meningkatkan kualitas pelayanan bagi para penumpangnya baik dari segi keamanan, kenyamanan, maupun keselamatan, mengingat bus angkutan umum tersebut sering menimbulkan permasalahan di jalan dikarenakan supir bus yang lalai dan meremehkan keselamatan dan kenyamanan dalam berkendara dan berlalu lintas.

Kopaja adalah perusahaan yang menyediakan jasa angkutan umum berupa bus sedang di Jakarta, Indonesia. Bus kopaja pada umumnya berwarna hijau putih, yaitu paduan warna antara warna hijau pada bagian atas dan putih putih pada bagian bawah yang berkapasitas 25 tempat duduk. Tetapi meski berkapasitas 25 tempat duduk, kenyataannya kendaraan ini sering melebihi kapasitas penumpang (*overcapacity*). Jika dilihat dari sisi keselamatan, transportasi umum ini sangat jauh dari rasa aman. Kopaja dalam hal ini masih sering tidak memperhatikan peraturan lalu lintas, seperti tidak memperhatikan rambu-rambu lalu lintas sehingga sering sekali membahayakan penumpang maupun pengguna jalan yang lain.

Pada umumnya, dari segi fisik kendaraan sangat tidak memadai untuk beroperasi, contohnya yaitu tidak berfungsinya alat pengukur kecepatan (*speedo meter*) dan alat

kemudi yang hanya seadanya. Jika dilihat dari sisi ramah lingkungannya, kendaraan ini merupakan salah satu penghasil polusi yang cukup besar. Hal tersebut diakibatkan oleh mesin yang tidak bekerja secara fit sehingga menghasilkan pembuangan karbon yang cukup berbahaya dari pembakaran tidak sempurna tersebut.

Selain itu, masih banyak kejadian yang sering dilakukan oleh pengemudi bus kopaja, yaitu sering menurunkan penumpang di tengah perjalanan sebelum tujuan penumpang turun, oper bus berikutnya dengan dipungut biaya lagi, ugal ugalan di jalan, kejar kejaran dengan bus Kopaja lainnya dan keributan antara supir bus dengan supir bus Kopaja dalam satu rute. Hal tersebut sangat disayangkan, padahal penumpang sudah membayar kewajibannya sebagai konsumen tetapi penumpang tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen. Untuk itu, diperlukan adanya upaya perlindungan konsumen sebagai penumpang.

Upaya perlindungan konsumen didasarkan pada asas dan tujuan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu:

1. Asas manfaat,
2. Asas keadilan,
3. Asas keseimbangan,
4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen,
5. Asas kepastian hukum.

Dalam Pasal 3 UUPK, disebutkan bahwa tujuan dari perlindungan konsumen adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, meningkatkan pemberdayaan konsumen, menciptakan unsur perlindungan hukum yang mengandung kepastian hukum, menimbulkan atau menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen penumpang Kopaja, meningkatkan kualitas jasa yang menjamin kelangsungan usaha. Sedangkan tujuan umum perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan kepada konsumen.

Konsumen dapat terdiri dari mereka yang menggunakan barang atau jasa untuk tujuan membuat barang atau jasa lain atau menggunakan jasanya. Konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan

transaksi ekonomi yang haknya sering diabaikan oleh para pelaku usaha, untuk itu hak-hak konsumen perlu dilindungi. Menurut pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sebagai pemakai barang/jasa konsumen memiliki beberapa hak dan kewajiban (Nasution,1995). Pengetahuan akan hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai pihak konsumen yang mandiri dan paham akan hak dan kewajibannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu bagaimana upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh penumpang selaku konsumen terhadap pelanggaran hak-haknya yang telah diabaikan oleh pelaku usaha jasa bus kopaja? Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui mengenai solusi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pengemudi bus kopaja terkait kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang dan juga mengetahui tentang upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh penumpang selaku konsumen terhadap pelanggaran hak-haknya yang telah diabaikan oleh pelaku usaha jasa transportasi umum bus kopaja. Adapun metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian hukum normative dan metode penelitian hukum empiris. Metode penelitian hukum normative dilakukan karena penulis dalam melakukan penelitian ini bersumber pada data sekunder yang penulis dapatkan di perpustakaan, dengan demikian penulis telah melakukan *library research*. Sedangkan penelitian hukum empiris penulis lakukan karena untuk melengkapi data sekunder, penulis mencari data primer di lapangan, dengan demikian penulis telah melakukan *field research*.

Pembahasan

Filosofi dasar pengembangan teknologi transportasi adalah usaha peningkatan kinerja pergerakan penumpang dan barang dengan berpatokan pada indikasi jenis dan karakteristik teknologi transportasi dalam hal

ini tingkat pelayanan dan operasi sistem, serta kompleksitas permasalahannya yang tercermin dalam tingkat keterbatasan kapasitas angkut, jarak tempuh dan kecepatan penggerak serta kenyamanannya dapat disusun konsep perbaikan dan pengembangan teknologi transportasi (Salim,1995).

Dalam perkembangannya, selain untuk mengatasi keterbatasan tersebut, suatu teknologi transportasi dituntut pula untuk dikembangkan sedemikian sehingga biaya transportasi yang dibutuhkan semakin rendah. Untuk itu, pengembangan teknologi transportasi membutuhkan dukungan dari beberapa jenis teknologi lain seperti elektronika, mesin, metal, informatika serta energi. Pada akhirnya diharapkan terjadi peningkatan kinerja teknologi transportasi yang dapat ditelusuri dengan memperhatikan hubungan antara biaya angkut per ton-km dengan produktivitas pertknologia transportasi perhari.

Sejarah Perkembangan Teknologi Transportasi Darat

Manusia mengawali pemindahan barang dengan menggunakan tangan punggungnya. Akibat keterbatasan kapasitas angkut dan jarak tempuh, manusia mulai memanfaatkan hewan (kuda, keledai, unta , dll) sehingga produktivitas jarak tempuh serta kecepatan perpindahan mulai meningkat. Dengan teknologi sederhana dikembangkan teknologi roda dan selanjutnya dihasilkan berbagai ukuran dan tipe kereta kuda/ pedato. Sejalan dengan perkembangan teknologi automotif, metal, elektronika dan informatika manusia berhasil memanfaatkan sumber daya alam yang tersedia untuk menciptakan berbagai jenis dan ukuran kendaraan bermotor serta lokomotif, bus, mobil, yang kesemuanya cukup berhasil menjawab tuntutan akan kapasitas angkut, jarak tempuh, kecepatan penggerak bahkan kenyamanan dan keselamatan (Hadihardjaja,2000).

Tentang tanggung jawab sepanjang masa perjalanan dengan menggunakan kendaraan angkutan umum, pengemudi bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita oleh penumpang, pemilik barang dan atau pihak ketiga apabila timbulnya kerugian itu karena kelalaian atau kesalahan dari pengemudi pada kecelakaan lalu lintas yang

terjadi memperlihatkan berbagai jenis sarana transportasi untuk penumpang maupun barang (Nasution,2006).

Moda Transportasi umum (Angkutan Darat)

Moda merupakan alat transportasi yang pelayanannya ditujukan untuk sejumlah orang secara bersama sama. Dalam hal ini, masing-masing penumpang membayar ongkos sesuai tarif dan jarak, menerima pelayanan secara bersama-sama, tetapi si pemakai angkutan umum tidak lagi memikirkan biaya pemeliharaan dan bahan bakar kendaraan. Ciri operasi pelayanan moda ini ialah sebagai berikut (Fadel,2012):

1. Pemakai harus menyesuaikan diri dengan asal dan tujuan (trayek) angkutan.
2. Titik asal, tujuan serta rute yang dilalui tetap dan sangat tergantung dengan trayek yang sudah ditentukan dalam peraturan.
3. Menghentikan kendaraan harus pada tempat-tempat yang sudah ditentukan dalam peraturan trayek dan peraturan operator angkutan.
4. Bentuk yang lazim dilihat diantaranya adalah:
 - a. Bus (darat/jalan raya)-dalam trayek, dalam kota dan antar kota
 - b. Mobil penumpang kecil. Mikrolet (darat/jalan raya)-dalam trayek
 - c. Taksi (darat/jalan raya)-non trayek
 - d. Bajaj(darat/jalan raya)- non trayek
5. Perencanaan Terminal
Secara umum pengertian terminal untuk seluruh moda transportasi adalah sama. pengertiannya dapat dilihat melalui tiga segi yaitu (Edward,1988):
 - a. Kedudukan dan keberadaan terminal dalam sistem transportasi
 - b. Fungsinya
 - c. Kewilayahan (tata ruang wilayah)

Dari segi kedudukan dan keberadaannya dalam sistem transportasi, terminal merupakan salah satu komponen sistem transportasi yang berupa prasarana dan fasilitas tetap. Terminal ini merupakan titik (simpul) dalam jaringan transportasi dan menjadi tempat terhenti atau terputusnya arus pergerakan lalu lintas kendaraan. Sebagai contoh, pergerakan mobil terhenti di tempat parkir, dihalte, di terminal bus, dan di pangkalan lain lainnya. Sementara itu, dari

segi fungsinya terminal merupakan tempat (Fadel,2012):

- a. Mengawali dan mengakhiri satu perjalanan
- b. Perawatan sementara kendaraan
- c. Pool kendaraan
- d. Istirahat penumpang dan awak kendaraan
- e. Pengaturan jadwal keberangkatan, kedatangan dan kelas pelayanan
- f. Penjualan tiket dan sebagainya

Dari segi tata ruang wilayah, terminal dapat diartikan sebagai unsur tata ruang yang mempunyai peran penting bagi efisiensi kehidupan wilayah, yang dapat membangkitkan perjalanan serta berbentuk sebuah zona (kawasan) dalam ruang wilayah (kota) seperti (Fadel,2012):

- a. Terminal Bus Pulogadung; dan
- b. Pelabuhan Tanjung Priok, Zona Tanjung Priok di Jakarta.

Kondisi lalu lintas jalan adalah hasil dari perilaku arus lalu lintas. Perilaku lalu lintas sendiri adalah hasil pengaruh gabungan antara manusia, kendaraan dan jalan dalam suatu lingkungan tertentu (Ansyari,2005). Manusia merupakan faktor yang paling tidak stabil dalam pengaruhnya terhadap kondisi lalu lintas serta tidak dapat diramalkan secara tepat. Perilaku seorang pengemudi dipengaruhi oleh faktor luar berupa keadaan sekelilingnya, cuaca, daerah pandangan, penerangan jalan di malam hari dan emosinya sendiri. Seorang pengemudi yang sudah hafal dengan jalan yang dilaluinya akan berbeda sifatnya dengan seorang pengemudi pada jalan yang belum dikenalnya. Dalam hal yang terakhir ini, pengemudi cenderung untuk mengikuti kelakuan pengemudi-pengemudi lainnya (Fadel,2012).

Selain faktor-faktor tersebut di atas, faktor lain yang mempengaruhi perilaku manusia adalah sifat perjalanan (bekerja, rekreasi atau hanya berjalan-jalan) serta faktor kecakapan, kemampuan dan pengalaman mengemudi. Untuk menguji apakah seorang dianggap cukup cakap untuk mengemudi kendaraan atau tidak, perlu dilakukan serangkaian test yang hasilnya bila ia berhasil, berupa Surat Izin Mengemudi (SIM) (Fadel, 2012).

Hak Serta Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Jasa Layanan Transportasi Darat Angkutan Umum

Untuk menciptakan keamanan bagi para pelaku usaha Transportasi Darat dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, Pasal 6 UUPK memberikan hak-hak bagi pelaku usaha, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan hukum yang beritikad baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hak hak yang sudah dijelaskan diatas maka saling berkaitan antara hak-hak dalam UUPK dengan Layanan Transportasi Darat. Tanpa adanya hak bagi pengusaha layanan transportasi darat maka tidak akan timbul pondasi layanan yang lebih baik. Hal tersebut dikarenakan suatu layanan transportasi darat sangat penting demi menunjang keutuhan dan saling membutuhkan antara pengusaha layanan transportasi darat dan penumpang sebagai pengguna jasa layanan Transportasi Darat.

Hak-hak tersebut berguna untuk menciptakan kenyamanan bagi para pengusaha jasa layanan Transportasi Darat dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada penumpang. Selain itu, maka kepada pengusaha juga dibebankan pula kewajiban-kewajiban yang diatur dalam Pasal 7 UUPK yang isinya adalah sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, secara tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK, terkait dengan jasa layanan transportasi darat tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan kepada pengusaha yang meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pengusaha jasa layanan transportasi darat dimulai sejak para pengusaha mendapatkan hak-haknya. Dengan adanya hak-hak itu maka pengusaha juga berkewajiban memberikan layanan transportasi darat sesuai standar keamanan, kenyamanan, dan keselamatan

Dari sisi konsumen sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak yang harus dilindungi. Dalam hal ini hak-hak konsumen sangat penting agar setiap orang dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya adalah jika ada tindakan yang merugikan konsumen maka ia dapat langsung menyadarinya dan mengetahui tindakan apa yang selanjutnya dapat dilakukan dalam memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha (Shidarta, 2006).

Berdasarkan Pasal 4 UUPK, maka hak-hak konsumen dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hak akan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang / jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/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.

Beberapa aspek penting dalam perlindungan kepentingan konsumen juga dirumuskan dalam Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 38/248 tahun 1985 tentang perlindungan konsumen yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya bahaya terhadap kesehatan, transportasi dan keamanan
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan bagi mereka untuk melakukan pilihan yang sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lain yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyerukan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka (Wijaya,2006).

Dari uraian tersebut, maka setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas barang atau jasa yang dikonsumsi dan dinikmati. Dalam penelitian ini, hak yang dimaksud adalah hak untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam

penggunaan barang dan/atau jasa yang diperolehnya sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis).

Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang tak kalah pentingnya yang harus diperhatikan. Dalam Pasal 5 UUPK dikatakan bahwa kewajiban konsumen, yaitu :

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi pemakaian dan pemanfaatan barang/jasa. Tujuannya adalah untuk menjaga keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa. Dengan itikad baik kebutuhan konsumen akan terhadap barang/jasa yang diinginkan bisa terpenuhi dengan penuh kepuasan.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Kewajiban tersebut sangat berguna bagi pengguna jasa layanan transportasi darat agar selalu berhati-hati dalam menggunakan jasa angkutan umum. Dengan demikian, pengguna juga dapat terhindar dari kemungkinan-kemungkinan masalah yang akan menimpanya. Selain itu, kewajiban tersebut berguna untuk mengimbangi hak pengguna jasa layanan transportasi darat untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa sesuai ketentuan (Adjie,2016).

Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Bus Kopaja

UUPK merumuskan mengenai macam-macam hak konsumen, yang terdapat dalam pasal 4. Dalam pasal tersebut terdapat hak yang secara umum dapat dikaitkan dengan hak konsumen dalam berbagai bidang. Dalam penelitian ini, hak konsumen yang terkait adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan layanan jasa transportasi umum dalam menggunakan bus kopaja.

Hak konsumen selaku penumpang yang tercantum dalam UUPK saling berkesinambungan antara penumpang dan pengusaha jasa layanan transportasi darat. Hal tersebut terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang merupakan hal yang paling pokok dan utama

dalam perlindungan konsumen dan dalam pelayanan transportasi darat. Jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan penumpang jelas tidak layak untuk dioperasikan dalam jasa layanan transportasi darat untuk masyarakat.

Jika kita membicarakan hak atas kenyamanan dalam jasa layanan angkutan umum, tidak hanya berkaitan dengan sarana utama saja, melainkan juga menyangkut sarana penunjangnya. Bus kopaja yang ada saat ini mayoritas dalam melayani penumpang ternyata masih dapat dikatakan sangat kurang dalam hal pelayanan kenyamanannya. Banyak keluhan penumpang terhadap angkutan umum jenis ini, seperti penumpang tidak merasakan kenyamanan yang seharusnya mereka dapatkan yang selayaknya.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, masalah yang sering terjadi di lapangan adalah kondisi bus Kopaja lebih sering penuh sesak karena kelebihan penumpang atau *overcapacity* (Yanto,2016), padahal idealnya, untuk setiap bus Kopaja kapasitasnya hanya 20-25 penumpang (Adjie,2016). Selain itu, masalah kenyamanan yang dikeluhkan penumpang yaitu didalam bus Kopaja tidak tersedia alat bantu pegangan yang layak dibagikan atas kepalanya (Subekti,2016). Karena tujuan awal dibuatnya alat bantu pegangan tersebut yaitu agar ketika bus berhenti mendadak penumpang dapat berpegangan agar tidak jatuh.

Hal tersebut jelas tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 1993 Tentang Pemeriksaan Kendaraan Bermotor, yaitu dalam Pasal 95 yang menjelaskan bahwa jumlah tempat duduk dan tempat berdiri di dalam bus umum haruslah jelas dinyatakan dengan suatu tulisan yang di tempatkan didalam mobil bus sehingga terlihat oleh awak dan penumpang serta Pasal 97 ayat (1) yaitu mobil bus yang digunakan untuk melayani angkutan jarak pendek dan angkutan kota, dapat disediakan tempat berdiri penumpang juga ayat (3) penyediaan tempat berdiri sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilengkapi dengan pegangan tangan secukupnya.

Ketidaknyamanan lainnya yang terdapat dalam kopaja dapat dilihat dari banyaknya pengamen dan pedagang asongan

yang bebas masuk kedalam bus kopaja. Hal tersebut jelas sangat mengganggu penumpang, karena pada umumnya jika pada angkutan umum pengamen tersebut kebanyakan dari kalangan preman yang bertato yang terkadang ada yang meminta uang dengan memaksa (Dewi,2016). Padahal idealnya angkutan umum yang baik tidak memperbolehkan pengamen dan pedagang masuk ke dalam bus untuk kenyamanan penumpang (Adji,2016).

Selain dari beberapa keluhan di atas, keluhan lain dari penumpang mengenai ketidaknyamanan menggunakan jasa transportasi Kopaja tersebut, yaitu banyaknya supir dan penumpang yang merokok didalam Kopaja, dimana hal tersebut tidak sesuai dengan Perda No.12 Tahun 2003 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, kereta api, sungai, dan danau, serta penyebrangan di Provinsi DKI Jakarta dan buruknya fisik Kopaja itu sendiri, seperti kaca ventilasi bus susah dibuka, kaca retak/pecah, kurangnya lampu/penerangan yang memadai pada saat malam hari dan tidak adanya *speedo meter* sehingga membuat supir tidak bisa mengontrol kecepatan yang menyebabkan ugal-ugalan (Hendra,2106).

Menggunakan jasa transportasi tidak hanya cukup dari segi kenyamanannya saja, tetapi dilihat juga dari segi keamanan dan keselamatan. Menurut kepala bidang pengawasan angkutan darat Dishub DKI Jakarta yang dinyatakan aman yaitu yang memenuhi diantaranya yaitu segi kualitas (berhubungan dengan pelayanan di dalam kendaraan seperti kursi tidak rusak atau berlubang, supir bus tidak merokok di dalam kendaraan, tidak ada pengamen, tidak ada pedagang asongan, kebersihan) dan dari segi kuantitas dilihat dari jumlah penumpang dimana kendaraan umum tersebut tidak melebihi kapasitas penumpang (*overcapacity*). Hal tersebut sangat bertentangan dengan pasal 4 huruf (a) UUPK yang berkaitan dengan hak atas nyaman dimana konsumen berhak mendapatkan hak kenyamanan untuk tidak dirugikan dalam menggunakan jasa layanan transportasi angkutan umum khususnya kopaja (Hendra,2016).

Menurut Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu lintas Angkutan jalan Pasal 1 ayat 30 Keamanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah suatu keadaan

terbebasnya setiap orang, barang, dan/atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum, dan/atau rasa takut dalam berlalu lintas. Namun pada kenyataannya dilapangan menunjukan bahwa keamanan dan keselamatan didalam Kopaja masih sangat kurang. Pencopetan dan tindakan kriminal masih sering terjadi di dalam bus, begitu pula dengan tindakan pelecehan terhadap kaum wanita yang kerap kali dijumpai. Dalam hal ini jelas pihak kopaja seakan-akan tidak bertanggung jawab atas kejadian tersebut (Susi,2016).

Dari sisi keamanan dan keselamatan didalam Kopaja juga masih sangat minim karena banyaknya pengemudi bus yang sering ugal-ugalan dalam mengemudi. Sebenarnya, perihal mengenai persyaratan pengemudi angkutan umum yang layak telah di atur dengan terperinci di dalam Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2003 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai dan Danau serta Penyebrangan di Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta pasal 47 ayat 2, yaitu bahwa setiap pengemudi kendaraan umum yang bertugas dalam pengoperasian kendaraan untuk pelayanan angkutan umum wajib:

1. Mampu mengemudikan kendaraannya dengan wajar.
2. Mematuhi ketentuan di bidang pelayanan dan keselamatan angkutan.
3. Memakai pakaian seragam perusahaan yang dilengkapi dengan identitas perusahaan, yang harus dipakai pada waktu bertugas.
4. Memakai kartu pengenalan pegawai yang dikeluarkan oleh perusahaan.
5. Bertingkah laku sopan, ramah dan tidak merokok selama dalam kendaraan.
6. Tidak minum minuman yang mengandung alkohol, obat bius, narkotika maupun obat terlarang lainnya.
7. Mematuhi waktu kerja, waktu istirahat dan penggantian pengemudi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. Mengutamakan keselamatan pejalan kaki dan pengguna jalan lainnya.
9. Menunjukkan surat tanda bukti pendaftaran kendaraan bermotor, surat tanda coba kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, dan tanda bukti lulus uji, atau tanda bukti lain yang sah, kartu izin usaha, kartu pengawasan izin trayek,

kartu pengawasan izin operasi dalam hal dilakukan pemeriksaan kendaraan bermotor.

10. Mematuhi ketentuan tentang kelas jalan, rambu-rambu dan marka jalan, alat pemberi isyarat lalu lintas, gerakan lalu lintas, berhenti dan parkir, persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor, peringatan dengan bunyi dan sinar, kecepatan maksimum dan/atau minimum, tata cara mengangkut orang dan barang, tata cara penggandengan dan penempelan dengan kendaraan lain.
11. Memakai sabuk keselamatan bagi pengemudi.

Walaupun sudah ada aturan yang mengatur mengenai hal tersebut, masih saja banyak terjadi pelanggaran yang mengakibatkan keamanan dan keselamatan penumpang diabaikan. Dalam hal ini pengemudi Kopaja masih banyak yang tidak mengindahkan keamanan dan keselamatan penumpang, seperti mengemudi kendaraannya terlalu kencang dengan ugal-ugalan yang membuat penumpang tidak aman dan tidak selamat.

Kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang adalah kunci utama dalam berkendara, seharusnya angkutan umum dapat mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dengan nyaman, aman dan selamat sesuai dengan haknya sebagai konsumen tanpa adanya kecerobohan/kelalaian pengemudi dalam mengemudikan kendaraannya, dimana kelalaian pengemudi tersebut tidak jarang menimbulkan kecelakaan lalu lintas yang mengakibatkan kematian.

Terkait hal tersebut, berikut adalah data kecelakaan bus Kopaja di daerah Jakarta Barat dan Jakarta Pusat periode 2012-2014 yang penulis peroleh dari Kepolisian Republik Indonesia (Unit Laka Lantas), adalah sebagai berikut:

Kendaraan Angkutan Umum (Kopaja) Yang Terlibat Laka Lantas			
Tahun	No. Kopaja	Trayek	Kecelakaan
2012	16	Ciledug-Tn	3 kali
		Abang	
		Slipi-Kalideres	
2013	16	TN Abang-Rawa	3 kali
		lele	
		Ciledug-Tn	
2014	16	Abang	3 kali
		Slipi-Kalideres	
		lele	
2014	88	Ciledug-Tn	6 kali
		Abang	
		Slipi-Kalideres	

Sumber:

Unit Laka Lantas, *Data Kecelakaan Periode 2012-2014* (Jakarta: Kepolisian Republik Indonesia, 2016).

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwasandar keselamatan dan keamanan penumpang kurang diperhatikan oleh pengemudi. Seharusnya penumpang selaku konsumen pengguna jasa layanan transportasi tersebut mendapatkan hak-haknya sebagaimana khususnya dalam penelitian ini adalah hak mengenai kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.

Menurut kepala bidang pengawasan angkutan darat Dishub DKI Jakarta, setiap pengemudi bus harus memenuhi dalam standar keselamatan penumpang. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu (Hendra,2016):

1. Harus memenuhi peraturan lalu lintas dan kelengkapan dokumen/surat operasional transportasi darat.
2. Usia pengemudi harus diatas 17 tahun dan mempunyai SIM.
3. Dilihat dari fisik kendaraan yaitu speedometer harus aktif, rem berfungsi dengan baik, ban tidak boleh gundul atau ban vulkanisir, tidak boleh menggunakan kaca film hitam dan kaca spion tidak boleh pecah.
4. Kecepatan tidak boleh melebihi 60 km/jam.

Sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, standar tersebut seharusnya dapat dijadikan solusi dalam memberikan perlindungan keamanan dan keselamatan

kepada pihak penumpang. Akan tetapi, dikarenakan masih banyaknya pengemudi kopaja yang belum memenuhi standar, maka penumpang menjadi tidak aman dalam menggunakan kopaja karena banyak kejadian yang menyebabkan kecelakaan di jalan yang membuat penumpang tidak selamat.

Selain standar tersebut, Undang-Undang juga sudah mengatur standar dalam mengoperasikan kendaraan bermotor. Menurut Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang transportasi, bahwa setiap pemilik kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib memenuhi ketentuan jalan untuk menjamin keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan. Sedangkan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang transportasi, bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib melakukan pengujian berkala.

Menurut kepala pengelolaan uji KIR daerah Pulogadung bahwa pada dasarnya uji KIR wajib dilakukan setiap 6 bulan sekali secara berkala. Hal tersebut dilakukan karena untuk mengetahui kelayakan kendaraan angkutan dalam hal ini adalah Kopaja (Muslim, 2016).

Dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kegiatan, maka mutlak diperlukan izin guna mempermudah dan menertibkan jalannya suatu kegiatan. Hal itu bertujuan untuk lebih memperjelas mengenai izin, baik tentang izin trayek, izin operasi angkutan maupun perizinan tertentu. Berdasarkan ketentuan umum peraturan daerah tentang angkutan jalan dan retribusi perizinan angkutan dalam pasal 1 angka 16, izin trayek yaitu izin yang diberikan kepada badan hukum atau perorangan yang bermaksud mengoperasikan kendaraan umum angkutan kota pada trayek yang telah ditetapkan. Untuk terwujudnya ketertiban di jalan, utamanya yang berhubungan dengan jalur atau trayek yang harus dilalui oleh kendaraan umum maka harus ditetapkan jalur khusus terhadap kendaraan tersebut guna menghindari kemacetan dan kesemrawutan.

Dari uraian diatas, maka uji KIR dan izin trayek merupakan salah satu bentuk solusi dalam memberikan perlindungan kepada penumpang bus kopaja baik dari sisi kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Hal tersebut dikarenakan bus kopaja yang sudah

mendapatkan izin trayek dan lulus uji KIR tentu sudah layak untuk beroperasi.

Upaya Hukum Terhadap Pelanggaran Hak Konsumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Bus Kopaja

Sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan antara para pihak tentang suatu hal, dimana satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak yang lain. Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan atau jasa konsumen tertentu (Jurnalica, 2008). Dalam hal ini pihak konsumen yang bersengketa itu haruslah konsumen yang di maksud dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Berdasarkan ketentuan Pasal 47 dan pasal 48 UUPK, disebutkan bahwa tata cara penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh dengan 2 cara, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa dilakukan secara damai yang dilakukan sendiri oleh pihak konsumen dan pelaku usaha tanpa bantuan dari pihak lain. Dalam kasus sengketa antara penumpang pengguna kopaja dengan pengusaha kopaja, penyelesaian sengketa dapat dilakukan adalah melalui dinas perhubungan dengan bantuan pihak ketiga yaitu kepolisian.

Apabila hak penumpang atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan tidak dapat dipenuhi oleh pelaku usaha dan dishub dapat minindak langsung di lapangan, maka penumpang dapat menyelesaikan sengketa melalui YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) sebagai sarana penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Namun, apabila tidak berhasil maka dapat diselesaikan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dengan menggunakan *alternatif dispute resolutions* (ADR) yaitukonsiliasi, mediasi dan arbitrase.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Menurut Pasal 48 UUPK, upaya hukum melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan

memperhatikan ketentuan dalam pasal 45 UUPK.

Pada umumnya di lapangan, konsumen selaku pengguna jasa layanan transportasi Kopaja masih banyak yang kurang memahami ataupun mengetahui adanya penyelesaian sengketa dengan dua cara diatas yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Dalam hal ini, konsumen untuk menyelesaikan permasalahannya biasanya melalui dinas perhubungan. Dinas Perhubungan tersebut memberikan upaya dalam menyelesaikan masalah dengan memberikan surat peringatan kepada operator angkutan umum khususnya Kopaja bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan angkutan umum yang nyaman, aman, lancar, selamat, tertib dan teratur perlu dilakukan pengawasan dan pemantauan terhadap operasional angkutan umum. Selain itu, pihak dinas perhubungan mengontrol kelengkapan data/dokumen bus dan identitas kelayakan bus. Apabila bus tidak layak beroperasi maka akan dilakukan pembekuan izin trayek oleh dinas perhubungan (Adji,2016).

Konsumen yang sudah dirugikan oleh pelaku usaha dapat menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha. Beberapa hal yang perlu diingat dalam hal penggantian kerugian adalah konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

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. Jika korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas, perusahaan angkutan umum wajib memberikan bantuan kepada ahli waris berupa biaya pengobatan dan atau biaya pemakaman dengan menggugurkan tuntutan perkara pidana.

Jika terjadi cedera terhadap badan atau kesehatan korban akibat kecelakaan lalu lintas perusahaan angkutan umum wajib memberikan bantuan berupa biaya pengobatan dengan tindakan menggugurkan gugatan perkara pidana.

Menurut petugas Dishub DKI Jakarta dalam hal kecelakaan maka pihak yang mengalami cedera, meninggal dunia berhak mendapatkan asuransi kecelakaan dari jasa raharja (Hendra,2016).

Dalam hal ini korban yang berhak atas santunan yaitu setiap penumpang sah dari alat angkutan penumpang umum yang mengalami kecelakaan diri, yang diakibatkan oleh pengguna alat angkutan umum, selama penumpang yang bersangkutan berada dalam angkutan tersebut yaitu saat naik dari tempat pemberangkatan sampai turun ditempat tujuan.

Dalam sengketa konsumen antara penumpang dan pengusaha Kopaja, penyelesaian sengketa yang banyak digunakan adalah menggunakan jalur damai daripada meneruskan suatu perkara ke dalam pengadilan. Pada praktiknya dalam mendamaikan konsumen dengan kopaja yang tersandung kasus, YLKI secara tidak langsung melakukan konsiliasi dan mediasi layaknya wewenang BPSK. YLKI berusaha mempertemukan pelaku usaha dan konsumen, setelah itu dilakukan mediasi antar kedua pihak terkait, Apabila mediasi gagal atau tidak berhasil maka YLKI akan menyarankan melakukan penyelesaian sengketa di BPSK (Sudaryatmo,2016).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima, dalam waktu paling lambat 7 hari kerja sejak menerima putusan BPSK sebagaimana dimaksud dalam pasal 55 pelaku usaha wajib melakukan putusan tersebut. Para pihak juga dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima putusan tersebut dan dapat diputuskan di pengadilan negeri.

Kesimpulan

Perlindungan konsumen dalam layanan jasa transportasi umum khususnya bus Kopaja di atur secara umum di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, dan secara khusus diatur di dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 Tentang lalu Lintas Dan Angkutan jalan. Semua hak yang tercantum dalam pasal-pasal di kedua undang-undang tersebut harus dilakukan pelaku usaha dalam menjalankan

usahanya, terutama dalam hal ini yaitu pemberian pelayanan jasa transportasi umum oleh pelaku usaha. Terkait kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang bus kopaja, masih banyak yang harus dibenahi dan diperbaiki misalnya mengenai hal-hal yang paling sering dikeluhkan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi kopaja.

Dinas Perhubungan selaku pengawas angkutan jalan juga harus memberikan ketegasan kepada pengusaha kopaja untuk memenuhi standar kenyamanan, keamanan, dan keselamatan agar penumpang selaku konsumen pengguna bus kopaja tidak terabaikan hak-haknya. Salah satu bentuk solusi dalam memberikan perlindungan kepada penumpang bus kopaja baik dari sisi kenyamanan, keamanan dan keselamatan adalah uji KIR dan izin trayek. Hal tersebut dikarenakan bus kopaja yang sudah mendapatkan izin trayek dan lulus uji KIR tentu sudah layak untuk beroperasi.

Berdasarkan ketentuan pasal 47 dan pasal 48 penyelesaian sengketa konsumen yang merasa dirugikan dan tidak mendapatkan ganti kerugiannya dari pelaku usaha atas hak-hak konsumen dapat ditempuh dengan dua cara yaitu melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan melalui pengadilan. Akan tetapi pada prakteknya melalui pengadilan biasanya tidak diterapkan, lebih mengutamakan jalur perdamaian yang melibatkan pihak ke-3 yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Apabila melalui jalur tersebut masih belum menemukan titik temu/penyelesaian sengketa maka dapat dilanjutkan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Para pihak juga dapat mengajukan keberatan di Pengadilan negeri. Selain hal itu juga konsumen dapat menyampaikan keluhannya kepada pihak pemerintah yaitu Dishub terkait Kopaja yang tidak melakukan standar kenyamanan, keamanan dan keselamatan agar dapat terkordinasi dan tidak menimbulkan kecelakaan di jalan.

DaftarPustaka

Ansyari. Alik.(2005). *Rekayasa Lalu Lintas*. Malang: Universitas Muhhamadiyah Malang.

- Edward, K. Morlok. (1988). *Pengantar Teknik Dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Fadel, Miro. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hadihardja, Joetata Hadihardja. (2000). *Sistem Transportasi*. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Keputusan Menteri Perhubungan Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. No. 133 Tahun 2015
- Layanan Lingkup jaminan. Diakses dari <https://www.jasaraharja.co.id/layanan/lingkup-jaminan>
- Maslihati Nur Hidayati. (Agustus, 2008). Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen: Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen. *LexJurnalica*, 5 (3).
- Nasution, AZ.(2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. (Cet. 2). Jakarta: Diadit Media.
- (1995). *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Diadit Media.
- Peraturan Daerah tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai dan Danau serta Penyebrangan di Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 12 Tahun 2003.
- Peraturan Pemerintah Tentang Kendaraan dan Pengemudi. PP Nomor 43 tahun 1993.
- Peraturan Pemerintahan Tentang Angkutan Jalan. No.41 Tahun 1993
- Salim, H.A. Abbas. (1995). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : PT Grasindo.
- Sudaryatmo. (4 Januari 2016). Wawancara Ketua YLKI. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Transportasi.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Wijaya, Gunawan dan Ahmad Yani. (2006). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.