

---

## PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN, KEAMANAN DAN KESELAMATAN PENUMPANG JASA ANGKUTAN KOTA MEDAN

Asteria Sutra Sari Sarumaha<sup>1</sup>, Janus Sidabalok<sup>2</sup>

Fakultas Hukum Universitas Katolik Santo Thomas

Email : [astritsarumaha@gmail.com](mailto:astritsarumaha@gmail.com), [janussidabalok@gmail.com](mailto:janussidabalok@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemenuhan hak konsumen atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan penumpang pada jasa angkutan kota dihubungkan dengan UU Perlindungan Konsumen, dan hambatan yang dihadapi dalam pemenuhan hak konsumen tersebut. Penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif-empiris yang membutuhkan data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dan survey dengan Pimpinan Koperasi Pengangkutan Umum Medan beserta masyarakat pengguna jasa angkutan umum Trayek 06, 46 dan 65 sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak konsumen atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan penumpang belum terpenuhi, akibat kondisi fisik serta perilaku supir yang dapat membahayakan penumpang. Hambatan yang dihadapi pihak manajemen dalam pemenuhan hak konsumen atas keamanan, kenyamanan serta keselamatan penumpang yaitu tidak memiliki akses langsung kepada pihak pelaku usaha angkutan umum dalam mengoperasikan usaha angkutannya.

**Kata-kunci** : angkutan kota; pemenuhan hak; konsumen; keamanan; kenyamanan; keselamatan.

### ABSTRACT

*This study aims to determine the fulfillment of consumer rights to the security, comfort and safety of passengers in city transportation services related to the Consumer Protection Act, and the obstacles encountered in fulfilling these consumer rights. The research used is normative-empirical research which requires primary data collected through interviews and surveys with the leaders of the Medan Public Transportation Cooperative and the public using public transportation services Routes 06, 46 and 65 as samples. The results of the study show that the fulfillment of consumer rights to security, comfort and safety for passengers has not been fulfilled, due to the physical condition and behavior of the driver which can endanger passengers. The obstacle faced by the management in fulfilling consumer rights to security, comfort and passenger safety is that they do not have direct access to the public transport business actors in operating their transportation business.*

**Keywords** : city transport; comfort; consumer; fulfillment of rights; safety; security.

## I. PENDAHULUAN

Angkutan merupakan elemen penting dalam perekonomian karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai bentuk angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan angkutan pribadi.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>[http://id.im.wikipedia.org/wiki/Peran\\_angkutan\\_terhadap\\_ekonomi](http://id.im.wikipedia.org/wiki/Peran_angkutan_terhadap_ekonomi). Diakses pada hari Selasa 10 Oktober 2022 pukul 17:15 WIB

Angkutan merupakan sarana untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain yang dikehendaki, atau mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan.<sup>2</sup>

Pembangunan ekonomi membutuhkan jasa angkutan yang cukup serta memadai, angkutan kota memiliki peran yang besar khususnya pada kota medan.<sup>3</sup> Angkutan umum adalah jasa angkutan yang sangat sering digunakan dalam berbagai aktivitas, dengan adanya transportasi angkutan kota menjadi sarana penunjang di mana semua orang ramai menaiki angkutan kota sebagai transportasi utama mereka agar cepat sampai pada tempat tujuan dan memiliki harga yang sangat terjangkau.

Transportasi sebagai dasar untuk perkembangan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi menyebabkan adanya *spesialisasi* atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat istiadat dan budaya suatu bangsa atau daerah. Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam negara atau bangsa yang bersangkutan.

Era modern seperti sekarang ini masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum, bagi pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat masih menganggap penting keberadaan angkutan umum karena sebagai alternatif masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi atau juga para pedagang dalam membawa barang dagangannya. Masyarakat yang masih tergantung dengan angkutan umum ini tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari kapasitas angkut sehingga akibatnya banyak pengemudi angkutan yang beroperasi di jalan raya memaksakan agar konsumen menggunakan jasa angkutan yang melebihi kapasitas muatan angkutan tersebut.<sup>4</sup>

Hal ini menyebabkan para penumpang dalam memakai jasa angkutan umum terkadang kurang nyaman karena kondisi angkutan umum yang penuh akibat terlalu melebihi muatan didalam angkutan. Transportasi saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat sehingga perlu mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan transportasi.

Peningkatan kualitas sarana angkutan umum penting dilakukan selain untuk membuat penumpang nyaman dan aman juga demi meningkatkan minat masyarakat untuk memakai jasa angkutan umum.<sup>5</sup> Selain itu perlindungan hukum bagi semua pihak yang terkait dengan sistem transportasi terutama pengguna jasa transportasi sangat penting mengingat pentingnya peran lalu lintas dan angkutan jalan bagi kehidupan orang banyak serta sangat penting bagi seluruh masyarakat, maka pembangunan dan pengembangan prasarana dan sarana pengangkutan perlu di tata dan di kembangkan serta kepentingan masyarakat umum sebagai pengguna jasa transportasi perlu mendapatkan prioritas dan pelayanan yang baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi dan juga perlindungan hukum atas hak-hak masyarakat sebagai konsumen transportasi juga harus mendapatkan kepastian.

Penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan juga perlu dilakukan secara berkesinambungan dan terus ditingkatkan agar lebih luas jangkauan dan pelayanannya kepada masyarakat dan harus tetap memperhatikan kepentingan umum dan ketertiban masyarakat untuk mewujudkan sistem transportasi yang di inginkan masyarakat guna

---

<sup>2</sup> <http://id.m.wikipedia.org/wiki/Transportasi>. Diakses pada hari Selasa 10 Oktober 2022 pukul 17:30 WIB

<sup>3</sup> Nada Arsyad, dkk "Analisa Kelayakan Investasi Angkutan Umum (Angkot) Kota Pariaman" Jurnal Rekayasa Sipil Volume 12 Nomor 02 (Oktober 2016) : 15.

<sup>4</sup> Eldi Yudianto, dkk "Peran Kepolisian Republik Indonesia Dalam Sosialisasi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan" Jurnal Studi pada Markas Kepolisian Daerah Sumatera Utara Volume 03 Nomor 01 (2010) : 22.

<sup>5</sup> Fera Lestari, Ahmad Ari Aldino "Pemilihan Moda dan Prefensi Angkutan Umum perlindungan terhadap perempuan" Jurnal Rancang Bangun Volume No. 6 (Oktober 2020) : 29.

memenuhi kebutuhannya.<sup>6</sup> Pembahasan pembangunan aspek hukum transportasi tidak terlepas dari efektivitas hukum pengangkutan itu sendiri. Pengangkutan di Indonesia diatur dalam Buku Ketiga KUH Perdata tentang perikatan, kemudian dalam Buku II titel ke V KUH Dagang. Selain itu pemerintah telah mengeluarkan kebijakan di bidang transportasi darat yaitu UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kenyataannya masih sering pengemudi angkutan melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang (kerugian materiil), maupun kerugian yang seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang seperti tindakan pengemudi yang mengemudi secara tidak wajar dalam arti saat menjalani tugasnya pengemudi dipengaruhi oleh keadaan sakit, lelah, meminum sesuatu yang dapat mempengaruhi kemampuannya mengemudikan kendaraan dengan kecepatan tinggi sehingga hal tersebut mengancam keselamatan penumpang dan menyebabkan terjadinya kecelakaan yang dimana penumpang menjadi korban akibat perilaku pengemudi angkutan umum.

Tindakan pengemudi lainnya adalah melakukan penarikan tarif yang tidak sesuai dengan tarif resmi, atau tindakan lain seperti menurunkan penumpang di tempat sembarang yang dikehendaki tanpa suatu alasan yang jelas, sehingga tujuan pengangkutan yang sebenarnya diinginkan oleh penumpang menjadi tidak terlaksana dan juga adanya perilaku pengangkut yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas maksimum kendaraan.<sup>7</sup>

Kegiatan operasional untuk penyelenggaraan pengangkutan dilakukan oleh pengemudi atau sopir angkutan umum. Pengemudi merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk menjalankan kegiatan pengangkutan atas perintah pengusaha angkutan atau pengangkut. Dari pernyataan diatas dapat ditegaskan bahwa pelayanan angkutan umum terhadap penumpang masih sangat minim sehingga penumpang merasa dirugikan oleh perbuatan oknum angkutan umum yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis menemukan hal yang menarik untuk diteliti yaitu ada kemungkinan prosedur operasional standar yang telah ditetapkan tidak dilaksanakan oleh sopir angkutan umum, sehingga penulis tertarik untuk mengkajinya.

Adapun permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pemenuhan hak konsumen atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan pada Koperasi Pengangkutan Umum Medan (KPUM) yang dihubungkan dengan UU Perlindungan Konsumen?
2. Apa hambatan yang dihadapi Koperasi Pengangkutan Umum Medan (KPUM) dalam pemenuhan hak konsumen atas keamanan, kenyamanan serta keselamatan konsumen?

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian normatif-empiris. Metode penelitian ini, pada dasarnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan berbagai unsur empiris. Dalam implementasi ketentuan hukum normatif suatu peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.<sup>8</sup> Oleh karena penelitian ini merupakan penelitian normatif empiris, maka penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Soerjono Soekanto menyatakan

<sup>6</sup> Zaina Fikri Nasution, dkk "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Penumpang Angkutan Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Medan" *Jurnal Ilmiah Penegak Hukum* Volume 4 Nomor 01 (Juni 2017) : 28.

<sup>7</sup> Ofyar Z Tamin, dkk "Evaluasi Tarif Angkutan Umum dan Analisis" *Jurnal Rekayasa Transportasi* Volume 1, Nomor 2 (Desember 1999) : 122.

<sup>8</sup> Elisabeth Nurhaini Butarbutar, *Metode Penelitian Hukum. Langkah-langkah untuk Menemukan Kebenaran dalam Ilmu Hukum*, Cetakan Pertama, (Bandung : PT Refika Aditama), 2018, hlm. 92.

bahwa, secara umum penelitian dibedakan antara data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan dari data pustaka.<sup>9</sup>

Jenis data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dan survey dengan Pimpinan Koperasi Pengangkutan Umum Medan (KPUM) beserta masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Dalam hal ini untuk mengumpulkan sumber data wawancara, penulis membuat daftar pertanyaan dengan menentukan *populasi* dan *sampel*. Di Medan terdapat 47 jalur rute KPUM dengan pertimbangan penulis memilih tiga jalur rute trayek yaitu dengan nomor angkutan 06, 46 dan 65 yang dijadikan sebagai *sampel* dengan keterangan teknik random sebanyak tiga puluh orang yang terdiri dari tiga jalur angkutan yang dimana diambil dalam satu rute trayek angkutan berjumlah sepuluh orang *responden*. Data sekunder merupakan data dari pustaka (*secondary data*) yang diperoleh dari kantor KPUM.

### III. PEMBAHASAN

#### A. Pemenuhan Hak Konsumen pada KPUM yang dihubungkan dengan Perlindungan Konsumen

Angkutan kota atau biasa disingkat angkot adalah sebuah transportasi umum jenis taksi bersama dengan rute yang sudah ditentukan. Tidak seperti bus yang mempunyai halte bus sebagai tempat perhentian yang sudah ditentukan, angkutan kota dapat berhenti untuk menaikkan atau menurunkan penumpang di mana saja. Secara internasional, angkot ini diklasifikasikan sebagai *taksi* bersama (bahasa Inggris: *share taxi*), yakni moda transportasi antara taksi dan bus. Kendaraan yang disewa ini berukuran lebih kecil dari bus dan membawa penumpang pada rute tetap atau setengah tetap tanpa jadwal, serta berangkat saat semua kursi telah terisi.

Angkot atau taksi bersama ini sering ditemui di negara berkembang. kendaraan yang biasa digunakan sebagai angkot berkisar dari mobil empat kursi hingga bus kecil. Keberadaan angkot dimulai pada tahun 1943 ketika Indonesia masih dijajah oleh Jepang. Jenis transportasi ini dimaksudkan sebagai cara bepergian dengan kendaraan bermotor. Pada tahun 1946, angkot menjadi bagian dari DAMRI (Djawatan Angkutan Motor Repoeblrik Indonesia) sebagai angkutan umum. Angkot atau mikrolet menjadi sangat populer karena mampu melakukan perjalanan dengan kendaraan yang relatif kecil hingga 10 penumpang di dalamnya. *Mikrolet* jauh lebih kecil daripada bus, sehingga lebih mudah bagi mereka untuk bepergian di jalan-jalan Jakarta tanpa menyebabkan kemacetan lalu lintas.

Angkutan kota mulai diperkenalkan di Jakarta pada akhir tahun 1970-an dengan nama mikrolet untuk menggantikan oplet yang sudah dianggap terlalu tua, terseok-seok jalannya dan sering mengalami gangguan mesin. Tarif yang dibebankan kepada penumpang bervariasi tergantung jauhnya jarak yang ditempuh. Jalur operasi suatu angkutan kota dapat diketahui melalui warna atau kode berupa huruf atau angka yang ada di badannya.

Angkot sangat membantu jika seseorang sedang berada di luar daerah dan kesulitan mencari transportasi yang murah. Lain halnya di Papua dan Papua Barat, angkot di daerah sana dikenal oleh masyarakat Papua dengan nama *taksi*, yang justru memiliki tarif yang setara dengan bus antarkota untuk satu kali perjalanan. Beberapa tempat juga ada kendaraan roda tiga yang disebut Bemo (seperti becak yang berdasarkan *Daihatsu Midget*), tetapi kini sudah dihapus. Angkot versi lama disebut Oplet. Nama transportasi ini berbeda di setiap provinsi atau daerah yang berbeda. Di Jakarta disebut Angkot, di daerah lain seperti di Sulawesi, istilah Mikrolet yang disingkat "Mikro" lebih banyak digunakan terutama di Manado.

Angkutan Kota di Indonesia memiliki berbagai macam istilah tergantung daerah masing-masing. Mikrolet dan JAK Lingko adalah angkutan umum layaknya angkot di Jakarta. Di

<sup>9</sup> Soerjono Soekanto, 2014, *Pengantar Peneliti Hukum*, Cetakan ke-3 (Jakarta : Universitas Indonesia), 2014, hlm. 11

Surabaya angkutan kota lebih dikenal dengan istilah "*Lyn*". Di Makassar dikenal dengan istilah "*Pete-pete*". Di daerah Papua dan Papua Barat dikenal dengan sebutan "*Taksi*". Sementara, di Medan dikenal sebutan Sudako, di Aceh dikenal sebutan Labi-labi, dan di Malang dikenal sebagai Angkota.<sup>10</sup>

Tabel 1. Jumlah Angkutan Kota Medan

No	Nama Angkutan Kota
1	CV. Desa Maju
2	PT. Mars
3	CV. Mitra Transport
4	PT Nasional Medan Transport
5	PT Povri
6	CV Hikma
7	CV. Kobun
8	PT.Rahayu Medan Ceria
9	CV. Laju Deli Sejahtera
10	CV. Medan Bus
11	P.T.U. Morina
12	CV. Wampu Mini,
13	FA. Mekar Jaya
14	KPUM
15	PU.Gajah Mada

Sumber : Dinas Perhubungan 2021/2022

Koperasi Pengangkutan Umum Medan (KPUM) dengan memilih tiga jalur rute pengangkutan sebagai sampel penelitian dengan nomor trayek 06 (Pinang baris sampai dengan amplas), 46 (Tanjung Selamat sampai dengan Letda Sujono ), dan 56 Jalur Kelambir sampai dengan Pinang Baris).

Sesuai dengan program kinerja dan untuk menegaskan keberadaan KPUM direncanakan pembangunan kantor yang lebih baik. Pelaksanaan pembangunan kantor dimaksud ditandai dengan peletakan batu pertama pada tanggal 14 Maret 2018 oleh bapak Drs. Jabmar Siburian, MM, Ketua Umum Koperasi Pengangkutan Umum Medan (KPUM) yang dihadiri oleh Kepala Dinas Koperasi Kota Medan, Ketua Umum Induk (KUD) Nasional, Dinas Perhubungan Sumatera Utara dan Kota Medan. Peresmian Pemakaian Kantor Baru Koperasi Pengangkutan Umum Medan.<sup>11</sup>

Jadi Koperasi Pengangkutan Umum Medan (KPUM) mempunyai 44 trayek (Tabel 2).

Tabel 2 : Nomor Trayek dan jalur Trayek Koperasi Pengangkutan Umum Medan.

No.	Nomor Trayek	Rute Jalur Trayek
1	03	Ikip / Pasar V – Desa Martoba / Batas Kota
2	04	Patumbak – UMA
3	05	SM.Raja – Mariendal
4	06	T. Amplas – Teladan-Letda Sujono / Batas Kota
5	08	B. Katamso / Bts Kota – Pancing Bw / Bts Kota
6	10	P. Simalingkar – Pd. Bulan – Pringgan- Lap. Merdeka- Pancing / Batas Kota
7	13	Tuntungan / Bts Kota – Rs. Mina / UMA

<sup>10</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Angkutan\\_kota](https://id.wikipedia.org/wiki/Angkutan_kota) diakses pada hari selasa, 24 januari 2023, pukul 20.10 WIB

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Pimpinan Perusahaan Wisma Koperasi Pengangkutan Umum Medan, pada 15 januari 2023 pukul 10.30 WIB



No.	Nomor Trayek	Rute Jalur Trayek
8	14	Tembung – Tj. Selamat / Batas Kota
9	17	Jln. Karya Jasa / B. Kota – Belawan
10	18	Tj. Selamat / Bts Kota – P. Mandala
11	23	T. Pinang Baris – B. Katamso / Bts Kota
12	27	Metrologi – Marendal / Batas Kota
13	28	Letda Sujono / Bts Kota – Gabion
14	33	Tuntungan / Batas Kota – R Potong
15	35	Jln. Tb Sihombing / Bts Kota – T.Pinang Baris
16	37	Johor / Pasar V / Bts Kota – T.Belawan
17	38	Rs. Adam Malik – Desa Martoba / Bts Kota
18	39	T. P.Baris – Pertiwi / SMU XI / Bts Kota
19	40	Kelambir Lima / Bts Kota – P. Mandala
20	42	Johor – STM – S.Limun – Pasar VII
21	42	Desa Simalingkar B – Letda Sujono / Bts Kota
22	45	Tj. Selamat – Letda Sujono / Bts Kota
23	46	T. Pinang Baris – Letda Sujono / Bts Kota
24	47	T. Pinang Baris – Jermal XI / Bts Kota
25	50	T. Pinang Baris – Desa Jambu / Bts Kota T. Pinang Baris – Desa Jambu / Bts Kota
26	51	Padangbunan – Titi Kuning – Pringgana – Pinang Baris
27	54	Pasar VII Tj. M. Hilir – Tuntungan / Bts Kota
28	55	T. Amplas – Letda Sujono / Bts Kota
29	56	Tj. Selamat – Lau Dendang / Bts Kota
30	57	Tj. Selamat / Bts Kota – P. Mandala
31	59	Mandala – B. Katamso / Bts Kota – PP
32	60	P. Simalingkar Martoba / Bts Kota
33	64	Amplas- Sp. Limun- Sun Plaza
34	65	Kelambir V / Bts Kota – T. Pinang Baris
35	68	Kelambir V / Bts Kota – Petiwi / SMU XI
36	72	Simpang Bw / Bts Kota – T. Pinang Baris
37	81	P. Simalingkar – Tembung / Bts Kota
38	84	SMU XI Pertiwi – Tj. Selamat / Bts Kota
39	86	T. Pinang Baris / Sentis / Bts Kota
40	87	Denai Ujung Bts Kota – Belawan
41	90	Belawan – Delitua
42	91	Sentis Bw / Batas Kota – T. Amplas
43	92	Pasar V Johor – Jln.Tb Sihombing/Bts Kota
44	A97	KPUM Merah, SM. Raja – Amplas – titi kuning – Pancur Batu

Sumber : kantor Koperasi Angkutan Umum Medan 17 Januari 2023

Dalam pemenuhan hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen pada KPUM yang dihubungkan dalam UU Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Kebiasaan supir merokok tersebut sangat mengganggu pernafasan bagi penumpang karena asap rokok supir tersebut masuk ke dalam angkutan dan membuat tidak nyaman khususnya bagi wanita terutama pada ibu hamil yang membuat pusing menghirup udara rokok serta mengganggu kesehatan bagi penumpang yang tidak terbiasa dan tidak suka dengan asap rokok. Perokok pasif juga berisiko terkena penyakit paru. Zat berbahaya dalam paparan

asap rokok dapat merusak paru-paru, terutama bagi penderita asma atau penyakit paru obstruktif kronik (PPOK). Paparan asap rokok dapat mengakibatkan kondisi paru-paru penderitanya semakin memburuk, sehingga bisa memicu sesak napas, serta terjadi kerusakan pada pembuluh darah yang disebabkan oleh asap rokok.<sup>12</sup> Kebiasaan supir angkutan yang merokok sembarangan dapat menyebabkan bahaya bagi kesehatan penumpang.

2. Perilaku ini merupakan tindakan yang sangat mengganggu kenyamanan bagi penumpang disebabkan tindakan supir yang marah di jalan dan berkata kasar bagi penumpang. Supir kadang berteriak di jalan dan melontarkan kata kasar kepada pengguna jalan yang tidak mau menaiki angkutan umum tersebut dan terkadang berkata kasar di jalan ketika bertemu dengan teman sesama supir angkutan.
3. Tindakan menaiki penumpang meskipun keadaan angkutan sudah penuh sangat sering terjadi. Supir angkutan tidak memikirkan keamanan konsumen melainkan hanya memikirkan keuntungan supaya penumpang tersebut tetap membayar meskipun penumpang tersebut duduk rapat dengan penumpang lainnya dengan istilah yang sering dikatakan yaitu bangku temple. Terkadang untuk supaya tetap masuk didalam angkutan penumpang lainnya rela berdiri depan pintu masuk angkutan tanpa memikirkan keselamatan konsumen dan nyaman konsumen yang berdesakan didalam angkutan yang membuat konsumen panas serta tidak nyaman, sesak nafas karena sangat berdekatan dengan penumpang lainnya dan hal ini membuat potensi besar terjadinya pencopetan dan terkadang penumpang lelaki mengambil kesempatan memegang penumpang wanita dengan sembarangan dengan pura-pura mengatakan tidak sengaja. Adanya satu orang penumpang mengadukan terkait kehilangan *handpone* serta dompet yang berisi kartu tanda pengenal dan uang sebesar 600 ribu rupiah saat menaiki angkutan umum koperasi pengangkutan umum medan korban sebelumnya sudah melaporkan ke supir angkutan tetapi supir angkutan tidak peduli atas kejadian tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan dan pengemudi kurang memahami dan menaati UU Perlindungan Konsumen. yang sehingga mengabaikan akan hak-hak konsumen. Bukan hanya tidak memberikan nyaman terhadap penumpang selaku konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf (a) yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Akan tetapi juga tidak adanya beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sesuai.
4. Keadaan angkutan umum dari trayek 06, 46 dan 56 sangat memprihatinkan dimana kondisi mesin kendaraan yang sudah tidak baru lagi dan kondisi fisik didalam angkutan ada beberapa yang sudah mengalami kerusakan seperti bangku angkutan yang kursi gabusnya sudah robek dan menipis, banyak karatan serta banyaknya sampah didalam angkutan yang membuat penumpang tidak nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang penumpang yang selalu menaiki angkutan umum nomor trayek 06. “Di mana pada saat itu penumpang tersebut sedang menumpang angkutan umum koperasi pengangkutan umum medan, selama di perjalanan supir mengemudikan kendaraan dengan kecepatan yang tinggi dan beberapa kali mendahului mobil yang ada di depannya, hal ini membuat penumpang tersebut merasa kurang nyaman dan khawatir terjadinya kecelakaan dengan situasi seperti itu. Walaupun koperasi pengangkutan umum medan mendapatkan berbagai prestasi salah satunya yaitu pada tahun Tahun 2014 Penghargaan koperasi teladan kota medan dari waki kota medan, hal ini masih belum dapat membuat koperasi pengangkutan umum medan itu dapat menjamin akan keselamatan penumpang. Tindakan ugal-ugalan tersebut kerap terjadi di lapangan karena tujuan supir mengejar sewa supaya tidak diambil supir angkutan lainnya tanpa memikirkan nyawa orang banyak yang diangkutnya. Nyatanya di lapangan banyaknya supir angkutan khususnya

<sup>12</sup> <https://yankes.kemkes.go.id/bahaya-perokok-pasif> diakses pada hari rabu 14 juni 2023, pukul 20.10 WIB

Koperasi Pengangkutan Umum Medan ugul-ugalan dijalan sehingga melanggar aturan batas kecepatan sebenarnya sudah tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 111 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penetapan Batas Kecepatan. Pada aturan itu, di Pasal 3 tertulis, setiap jalan memiliki batas kecepatan paling tinggi yang ditetapkan secara nasional. Itu meliputi batas kecepatan jalan bebas hambatan, batas kecepatan jalan antarkota, batas kecepatan pada kawasan perkotaan dan batas kecepatan jalan pada kawasan permukiman. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 111 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penetapan Batas Kecepatan Pasal 3 ayat (4) tertulis, di jalan bebas hambatan dalam kondisi arus bebas batas kecepatan paling rendah adalah 60 kilometer (km) per jam dan kecepatan paling tingginya 100 km/jam. Kemudian untuk jalan antar kota, kecepatan paling tinggi yang diatur adalah 80 km/jam. Di kawasan perkotaan, batas paling tingginya 50 km/jam, dan di kawasan permukiman, batas kecepatan tertingginya 30 km/jam.

Batas-batas kecepatan itu dinyatakan dengan rambu lalu lintas. Namun, batas kecepatan tertinggi itu bisa ditetapkan lebih rendah atas dasar beberapa pertimbangan. Misalnya frekuensi kecelakaan yang tinggi dan fatalitas akibat kecelakaan di lingkungan jalan yang bersangkutan, perubahan kondisi permukaan jalan, geometri jalan, lingkungan sekitar jalan atau usulan masyarakat melalui rapat forum lalu lintas dan angkutan jalan sesuai dengan tingkatan status jalan. Perubahan batas kecepatan itu dinyatakan dengan rambu lalu lintas.

Tindakan ini terkadang membuat penumpang merasa tidak nyaman dan mengancam keselamatan penumpang terkadang supir angkutan menaikkan tarif salah satunya pada angkutan nomor trayek 46 yang pada semulanya hanya Rp. 2000,- dari setia budi menuju pajak melati namun supir tersebut memaksa membayar Rp. 4000,- namun penumpang tersebut bersikeras hanya membayar Rp. 2000,- dan terjadinya perdebatan supir angkutan tersebut turun dari angkutan dan membentak serta memaksa penumpang tersebut membayar Rp. 4000,- dan pada akhirnya penumpang tersebut ketakutan dan terpaksa membayar Rp. 4000,- . Pasal 7 huruf (a) UU Perlindungan Konsumen, yang di mana salah satu kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Berdasarkan penelitian, beberapa penumpang yang menaiki angkutan trayek 46 dari setia budi menuju gatot subroto pukul 20.00 wib awalnya seperti biasa namun tiba-tiba supir angkutan tersebut menurunkan ditengah jalan yaitu dijalan sei serayu dan sambil membentak dengan alasan mau putar balik karena sewa hanya dua orang tanpa memikirkan keselamatan penumpang yang sesuka hati menurunkan penumpang.

Keamanan, kenyamanan dan keselamatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam melakukan sesuatu kegiatan, termasuk juga kedalam kegiatan bepergian terlebih lagi dalam menggunakan alat transportasi umum. Keselamatan dan kenyamanan terhadap penumpang sebagai konsumen merupakan suatu hak yang wajib didapatkan, hal itu didasarkan kepada Pasal 141 ayat 1 UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menyatakan perusahaan angkutan umum wajib standar pelayanan minimal yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan. kesetaraan. dan keteraturan.

Perlindungan hukum bagi penumpang atau konsumen telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 menyatakan bawah perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Adapun salah satu hak konsumen berdasarkan UUPerlindungan Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Dengan kata lain koperasi pengangkutan umum medan tidak bertanggung jawab dan melaksanakan pemenuhan hak kepada penumpang dalam melindungi keamanan kenyamanan serta keselatan penumpang, pihak koperasi pengangkutan umum tidak memberikan dan melaksanakan manajemen keselamatan dengan berpedoman pada Program Nasional Keamanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dikarenakan masih terjadinya kasus



kecelakaan. Seharusnya berdasarkan Pasal 201 UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang di mana sistem manajemen keselamatan perusahaan angkutan umum itu wajib meliputi:

1. komitmen dan kebijakan
2. pengorganisasian
3. manajemen bahaya dan risiko
4. fasilitas pemeliharaan dan perbaikan kendaraan bermotor
5. dokumentasi dan datapeningkatan kompetensi dan pelatihan tanggap darurat
6. pelaporan kecelakaan internal
7. monitoring dan evaluasi
8. pengukuran kinerja.

Dalam sistem manajemen keselamatan perusahaan berkewajiban melakukan pencegahan terhadap bahaya dan resiko yang menyebabkan terjadinya kecelakaan terhadap angkutan yang dapat membahayakan. Tidak adanya manajemen yang baik terhadap keselamatan penumpang atau konsumen tentu saja tidak sesuai dengan Hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam konsumen barang dan atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa 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 konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan
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;
9. Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan lainnya.

## **B. Hambatan yang dihadapi KPUM dalam Pemenuhan Hak Konsumen**

Tanggungjawab yang dilakukan adalah tanggungjawab mutlak dari pihak pengangkut, yaitu pemilik atau pengelola pengangkutan yaitu koperasi pengangkutan umum medan tersebut, dan bukanlah supir pada mobil angkutan, tetapi pemilik dari supir tersebut adalah di bawah kuasa dari pemilik atau pengelola koperasi pengangkutan umum medan. Karena pada pasal 1367 KUH Perdata juga disebutkan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Pertanggung jawaban tersebut juga dijelaskan dalam Pasal 192 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, yang menyatakan 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.

Peran KPUM dalam pemenuhan hak keselamatan dan kenyamanan penumpang yaitu, ada beberapa hak penumpang selaku konsumen yang masih terabaikan. Kurangnya kesadaran pengemudi terhadap pentingnya keamanan, nyaman, serta keselamatan penumpang, seperti masih adanya pengemudi yang mengendarai kendaraan kecepatan tinggi yang dapat membahayakan keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya. Kurangnya pengawasan terhadap kondisi mesin kendaraan, sehingga terjadinya kebakaran yang dapat membahayakan keselamatan penumpang, dan tidak adanya persyaratan kompetensi bagi pengemudi, seperti

pengtahuan mengenai pelayanan dan pelayanan tanggap darurat. Pengemudi hanya diminta untuk dapat membuktikan hanya menggunakan SIM B, hal ini belum tentu dapat menjamin pengemudi mengerti etika berlalu lintas dan pelayanan terhadap penumpang. Tidak adanya pengecekan terhadap kondisi kesehatan fisik pengemudi yang dilakukan setiap 6 bulan sekali, hal ini sebagai bukti pengemudi dalam keadaan sehat ketika sedang menjalankan tugasnya.

Dalam aspek kenyamanan perusahaan masih kurangnya memberikan kenyamanan terhadap penumpang dalam beberapa hal, yaitu di antaranya adanya pengemudi yang mengendarai kendaraan dengan kecepatan tinggi yang dapat membahayakan keselamatan dan mengganggu kenyamanan terhadap penumpang. dan pengemudi yang masih merokok ketika di dalam perjalanan, hal ini tentu saja mengganggu kenyamanan terhadap penumpang.

Hambatan yang dihadapi Koperasi Pengangkutan Umum Medan (KPUM) dalam hak konsumen atas keamanan, kenyamanan serta keselamatan konsumen dapat terjadi karena pihak Koperasi Pengangkutan Umum Medan (KPUM) tidak memiliki akses langsung kepada pihak pelaku usaha angkutan umum sehingga hal tersebut menjadi hambatan KPUM dalam melindungi hak konsumen atas keamanan, kenyamanan serta keselamatan bagi konsumen

Dalam memenuhi perlindungan konsumen atas hak keamanan, kenyamanan, serta keselamatan memperhatikan kondisi fisik angkutan yang berkarat dan kondisi mesin yang kadang kala membuat angkutan beroperasi kadang terhambat disebabkan kondisi mesin angkutan yang kadang mogok dan kurang perawatan. Hal tersebut menjadi hambatan dalam pemenuhan hak konsumen dalam memenuhi keamanan, kenyamanan dan keselamatan penumpang disebabkan angkutan susah diganti oleh pelaku usaha Koperasi Pengangkutan Umum Medan (KPUM) biaya perawatan yang mahal serta biaya mengganti angkutan yang sangat mahal sehingga pelaku usaha angkutan tidak memperhatikan kondisi fisik sebab keuntungan yang diperoleh tidak bias memenuhi untuk mengganti angkutan baru.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini, maka disimpulkan bahwa Koperasi Pengangkutan Umum Medan dalam pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang masih kurang. Hal ini disebabkan oleh manajemen perusahaan yang kurang baik dalam mengurus sistem keselamatan terhadap penumpang, selain itu kondisi lain yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak kenyamanan dan keselamatan penumpang yaitu kurangnya kesadaran supir angkutan dalam beroperasi, kondisi fisik serta tindakan atau perilaku supir yang sering menimbulkan rasa tidak nyaman terhadap penumpang yang dikhawatirkan dapat membahayakan keamanan, kenyamanan, serta keselamatan penumpang. Hambatan yang dihadapi KPUM pemenuhan hak konsumen atas keamanan, kenyamanan serta keselamatan konsumen yaitu pihak manajemen tidak memiliki akses langsung kepada pihak pelaku usaha angkutan umum. Dalam memenuhi perlindungan konsumen atas hak keamanan, kenyamanan, serta keselamatan memperhatikan kondisi fisik angkutan yang berkarat dan kondisi mesin yang kadang kala membuat angkutan beroperasi kadang terhambat disebabkan kondisi mesin angkutan yang kadang mogok dan kurang perawatan, biaya perawatan yang mahal serta biaya mengganti angkutan yang sangat mahal sehingga pelaku usaha angkutan tidak memperhatikan kondisi fisik sebab keuntungan yang diperoleh tidak sebanding dengan memenuhi pergantian angkutan baru.

Saran atau rekomendasi yang dapat diberikan sebagai upaya pemenuhan hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang adalah meningkatkan kesadaran pengemudi akan tanggung jawabnya untuk menyeelenggarakan pengangkutan dan pihak pelaku usaha angkutan umum Medan untuk lebih selektif dalam memilih pengemudi, yang di mana pengemudi harus orang yang profesional dalam mengemudikan kendaraan dengan lebih memastikan keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arsyad, Nada, dkk “Analisa Kelayakan Investasi Angkutan Umum (Angkot) Kota Pariaman” *Jurnal Rekayasa Sipil* Volume 12 Nomor 02 (Oktober 2016).
- Butarbutar, Elisabeth Nurhaini *Metode Penelitian Hukum. Langkah-langkah untuk Menemukan Kebenaran dalam Ilmu Hukum*, Cetakan Pertama, (Bandung : PT Refika Aditama), 2018.
- Lestari, Fera, Ahmad Ari Aldino “Pemilihan Moda dan Prefensi Angkutan Umum perlindungan terhadap perempuan” *Jurnal Rancang Bangun* Volume No. 6 (Oktober 2020)
- Nasution, Zaina Fikri, dkk “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Penumpang Angkutan Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Medan” *Jurnal Ilmiah Penegak Hukum* Volume 4 Nomor 01 (Juni 2017)
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Peneliti Hukum*, Cetakan ke-3 (Jakarta : Universitas Indonesia), 2014.
- Tamin, Ofyar Z, dkk “Evaluasi Tarif Angkutan Umum dan Analisis” *Jurnal Rekayasa Transportasi* Volume 1, Nomor 2 (Desember 1999).
- Yudianto, Eldi dkk “Peran Kepolisian Republik Indonesia Dalam Sosialisasi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan” *Jurnal Studi pada Markas Kepolisian Daerah Sumatera Utara* Volume 03 Nomor 01 (2010).
- [http://id.im.wikipedia.org/wiki/Peran\\_angkutan\\_terhadap\\_ekonomi](http://id.im.wikipedia.org/wiki/Peran_angkutan_terhadap_ekonomi). Diakses pada hari selasa 10 Oktober 2022 pukul 17:15 WIB
- <http://id.m.wikipedia.org/wiki/Transportasi>. Diakses pada hari selasa 10 Oktober 2022 pukul 17:30 WIB
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Angkutan\\_kota](https://id.wikipedia.org/wiki/Angkutan_kota) diakses pada hari selasa, 24 januari 2023, pukul 20.10 WIB
- <https://yankes.kemkes.go.id/bahaya-perokok-pasif> diakses pada hari rabu 14 juni 2023, pukul 20.10 WIB