

## PEMENUHAN HAK-HAK KONSUMEN SEBAGAI JASA PENGANGKUTAN DI KOTA KUPANG

Gelaldi Fransisco Meang<sup>1</sup>

Stefanus Don Rade<sup>2</sup>

Universitas Katolik Widya Mandira

Email : [nongmeang28@gmail.com](mailto:nongmeang28@gmail.com)

[stefanusdonrade@unwira.ac.id](mailto:stefanusdonrade@unwira.ac.id)

### *Abstract*

*Transport is defined as the movement of places, both in terms of objects and people, because that movement is absolutely necessary in order to achieve and elevate benefits and efficiency. In the process of transportation activities, things that must be considered are about the protection of consumers as people who use or consume goods and services provided by the transportation party. Protection of consumers has been regulated by the state in the form of a law better known as Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This law contains all efforts that must be made as a form of legal protection for consumers, this law is the basic benchmark for the fulfillment of consumer rights in order to create a sense of security and comfort for consumers. Maxim itself is one of the transportation service providers that must fulfill the rights of consumers as users of transportation services. However, the results of the study show that there are still shortcomings on the part of Maxim in fulfilling the rights of consumers.*

*The type of research used is normative law research using normative case studies in the form of legal behavior products, for example reviewing laws. The subject of study is law which is conceptualized as norms or rules that apply in society and become a reference for everyone's behavior.*

*Legal protection for consumers who use two-wheeled online transportation based on the provisions of the UUPK in fulfilling human rights for consumers as users of two-wheeled online transportation services is a full obligation for business actors as online transportation service providers to provide protection in terms of security, safety and comfort for consumers in using online transportation services provided in accordance with the provisions of laws and regulations.*

**Keywords** : : *Transportation, protection, fulfillment, consumer rights*

### **Abstrak**

Pengangkutan didefinisikan sebagai perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang, karena perpindahan itu mutlak dibutuhkan dalam rangka mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. Dalam proses kegiatan pengangkutan, hal-hal yang harus diperhatikan ialah mengenai perlindungan terhadap konsumen sebagai orang yang menggunakan atau mengonsumsi barang dan jasa yang di sedikan pihak pengangkutan. Perlindungan terhadap konsumen ini sudah diatur oleh negara dalam bentuk undang-undang yang lebih dikenal dengan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini berisikan mengenai seluruh upaya yang harus dilakukan sebagai bentuk

perlindungan hukum terhadap konsumen, Undang-undang ini menjadi patokan dasar terhadap pemenuhan Hak-hak konsumen guna menciptakan rasa aman dan kenyamanan pada konsumen. Maxim sendiri merupakan salah satu penyedia jasa pengangkutan yang wajib memenuhi hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa pengangkutan. Namun berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dari pihak Maxim dalam memenuhi hak-hak konsumen.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah Penelitian hukum normatif (normative law research) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji undang-undang. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang.

Perlindungan hukum untuk konsumen pengguna transportasi online kendaraan roda dua berdasarkan ketentuan UUPK dalam pemenuhan hak asasi bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi online roda dua menjadi kewajiban penuh bagi pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi online untuk memberikan perlindungan dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi konsumen dalam menggunakan layanan jasa transportasi online yang disediakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Kata Kunci** : : *Pengangkutan , Perlindungan , Pemenuhan , Hak-hak Konsumen*

## **PENDAHULUAN/INTRODUCTION**

Kemajuan pengangkutan adalah sebagai akibat kebutuhan manusia yang semakin kompleks untuk bepergian ke lokasi atau tempat yang lain guna mencari barang yang dibutuhkan atau melakukan aktivitas, dan mengirim barang ke tempat lain yang membutuhkan suatu barang. Pengangkutan merupakan salah satu bentuk kemajuan dalam mendorong perkembangan pembangunan dan masyarakat. Pengangkutan didefinisikan sebagai perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang, karena perpindahan itu mutlak dibutuhkan dalam rangka mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.

Pengangkutan merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat pemutuan (embarkasi) ke tempat tujuan (debarkasi) sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan. Rangkaian peristiwa pemindahan itu meliputi kegiatan :

- a. Memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut.
- b. Membawa penumpang atau barang ketempat tujuan; dan
- c. Menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan

Pengangkutan yang meliputi tiga kegiatan ini merupakan satu kesatuan proses yang disebut dalam arti luas. Pengangkutan juga dapat dirumuskan dalam arti sempit. Dikatakan dalam arti sempit karena hanya meliputi kegiatan membawa penumpang atau barang dari tempat pemberangkatan ke tempat tujuan.

Pengangkutan sendiri memiliki perlindungan hukumnya untuk melindungi segala proses kegiatan pengangkutan yang terjadi. Perlindungan Hukum Pengangkutan bertujuan untuk melindungi kepentingan para pihak yang melakukan Pengangkutan Barang Angkutan Darat (selanjutnya disebut pengangkutan). Perlindungan hukum Pengangkutan berupa perjanjian yang dilakukan oleh kedua pihak untuk mengetahui kewajiban dan hak timbal balik pihak-pihak yang timbul karena peristiwa hukum. Pada prinsipnya, Jasa Pengangkutan Barang didirikan untuk mempermudah dan mengembangkan keperluan dan kepentingan seseorang atau badan hukum. Agar dapat memenuhi kebutuhannya dalam proses perdagangan yang sekarang ini membutuhkan ketepatan dan kecepatan pengiriman. (Susilo, 2015)

Dalam proses kegiatan pengangkutan, hal-hal yang harus diperhatikan ialah mengenai perlindungan terhadap konsumen sebagai orang yang menggunakan atau mengonsumsi barang dan jasa yang disediakan pihak pengangkutan. Konsumen (consumer) secara harfiah diartikan sebagai “orang atau pelaku usaha yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”; atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. Ada juga yang mengartikan “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”. Pengertian di atas memperlihatkan bahwa ada perbedaan antar konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai pelaku usaha atau badan hukum perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi) (Barkatullah, 2007).

UUPK Mendefinisikan konsumen sebagai “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Lihat Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 2 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah end user/pengguna terakhir, tanpa konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, 1985)

Perlindungan terhadap konsumen ini sudah diatur oleh negara dalam bentuk undang-undang yang lebih dikenal dengan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini berisikan mengenai seluruh upaya yang harus dilakukan sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen.

Berdasarkan peraturan yang telah tertera dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kita dapat mengkaji mengenai bagaimana upaya pemenuhan pihak pengangkut terhadap konsumen, apakah sudah sejalan dengan peraturan undang-undang tersebut, terutama sebagai pihak pengangkut berbasis online yang sedang tren saat ini yaitu Maxim.

Perkembangan zaman yang makin canggih juga ikut mempengaruhi berbagai macam aspek terutama dalam sektor bisnis yang menyediakan jasa pengangkutan. Bisnis jasa saat ini semakin beragam dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Pentingnya sektor jasa ini disikapi dengan pertumbuhan bisnis jasa yang semakin pesat. Salah satu bisnis dalam sektor jasa yang semakin berkembang pesat adalah jasa transportasi. Di era modern ini masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba menggaet konsumennya dengan peningkatan pelayanan, kemudahan pemesanan, kenyamanan armada, ketepatan waktu dan lain sebagainya.

Di Indonesia banyak dijumpai sepeda motor juga melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang/barang dan memungut biaya yang disepakati, model transportasi jenis ini dikenal dengan nama ojek. Moda transportasi ojek sudah dikenal terutama di Jakarta dan daerah lain sejak bertahun-tahun lalu, namun saat ini ojek sudah banyak digunakan terutama di kota-kota besar yaitu Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Bali, dan Makasar. Kemudian perusahaan yang dikenal dengan nama ojek ini berkembang seiring berjalannya waktu, dengan nama Maxim, yaitu nama atau model perusahaan yang menyediakan usaha jasa pengangkutan berbasis online yang telah dikenal hingga sekarang ini

Perusahaan ini telah berkembang pesat di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur, kedua perusahaan ini merupakan perusahaan angkutan darat online yang paling banyak digunakan oleh masyarakat kota Kupang sebagai salah satu alat pengangkutan yang terbilang cukup efisien dalam setiap kegiatan operasional yang selama ini berjalan di Kota

Kupang, terutama dalam menghindari kemacetan lalu lintas oleh karena, alat pengangkutan ini yang terbilang cukup efisien maka menjadi salah satu alat pengangkut lintas darat yang paling digemari oleh masyarakat dalam berbagai kalangan dan cukup dikatakan apakah dapat mencapai kepuasan hak-hak konsumennya, hal ini mengacu pada Undang-undang No.8 Tahun 1999 berkaitan dengan perlindungan hak konsumen Undang-undang ini menjadi patokan dasar terhadap pemenuhan Hak-hak konsumen guna menciptakan rasa aman dan kenyamanan pada konsumen.

Sebagai perusahaan yang menyediakan jasa pengangkutan, pihak Maxim sendiri harus sangat memperhatikan pemenuhan terhadap hak-hak konsumen sebagai upaya perlindungan, dimana pemenuhan terhadap hak-hak konsumen yang baik juga menjadi nilai tambah serta nilai komersil untuk kemajuan perusahaan Maxim sendiri sebagai penyedia jasa transportasi atau jasa pengangkut.

Namun setiap kegiatan yang manusia lakukan pasti memiliki kekurangan dari setiap berbagai aspek. Bahkan terkadang realita yang terjadi jauh dari kata sempurna atau bisa dikatakan jauh dari ekspektasi kita selama ini, hal ini juga tentunya berlaku bagi jasa penyedia transportasi atau jasa pengangkut, yang lebih tepatnya dalam pembahasan kali ini ialah Maxim yang menjadi tolak ukur penelitian ini dalam memenuhi hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa transportasi.

Berkaitan dengan realita yang terjadi masih terdapat beberapa permasalahan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen yaitu permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa hal ini sesuai dengan Undang-undang No.8 Pasal 4 Tahun 1999 undang-undang tentang hak-hak konsumen. Hal ini menjadi poin penting untuk diperhatikan oleh kita semua terutama sebagai jasa penyedia transportasi atau sebagai jasa pengangkutan dalam upaya pemenuhan hak-hak konsumen. Pemenuhan terhadap hak konsumen ini harus sangat diperhatikan oleh pihak penyedia jasa transportasi sebagai prioritas penting dalam menjalankan kegiatan pengangkutan. Maka dalam pembahasan jurnal kali ini, akan dikaji beberapa poin-poin penting berkaitan dengan pemenuhan hak-hak konsumen yaitu tentang hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa sebagai penggunaan transportasi jasa Maxim dalam kegiatan operasional pengangkutan yang dilakukan oleh perusahaan ini dalam mencapai pemenuhan hak-hak konsumen berdasarkan Undang-undang No.8 pasal 4 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang di gunakan adalah :

1. Bagaimana pemenuhan hak – hak konsumen berkaitan dengan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa sebagai pengguna jasa Maxim di kota Kupang berdasarkan Undang- undang No.8 pasal 4 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengkaji dan mendeskripsikan bentuk- bentuk perlindungan kepada konsumen berdasarkan Undang- undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mendeskripsikan pemenuhan hak – hak konsumen yang berkaitan dengan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa pada jasa pengangkutan Maxim sudah tercapai atau belum

## METODE PENELITIAN/RESEARCH METHOD

Pengertian metode normatif : normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. pengertian metode empiris : empiris adalah penelitian yang mempunyai objek kajian mengenai perilaku masyarakat. perbedaan : Keduanya memiliki perbedaan baik dari segi pendekatan, maupun metodenya. Penelitian normatif Paling ditekankan bahan sekunder Hanya mengkaji apakah ada harmonisasi atau tidak antara setiap peraturan.

Jenis Penelitian Penelitian hukum normatif (normative law research) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji undang-undang. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepskan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN/ RESULT AND DISCUSSION**

### **PENGERTIAN PENGANGKUTAN**

Pengangkutan artinya usaha membawa, mengantar atau memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Jadi, dapat disimpulkan pengangkutan merupakan suatu proses kegiatan atau gerakan dari suatu tempat ke tempat lain atau dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Menurut pendapat R. Soekardono, SH, pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.

Pengangkutan adalah kegiatan dari transportasi memindahkan barang( commodity of goods) dari satu tempat ke tempat lain atau part of destination, maka dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau dengan perkataan lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk pemindahan/pengiriman barang-barangnya. Dengan adanya jasa produksi yang diperlukan oleh masyarakat dalam memindahkan atau mengirimkan barang -barang ketempat lain, maka memenuhi kepentingan pokok menimbulkan Place Utility dan Time Utility yang sangat bermanfaat (Astri & Suartha, 2009).

Pengusaha yang menjalankan perusahaan pengangkutan, memiliki alat pengangkut sendiri, atau menggunakan alat pengangkut milik orang lain dengan perjanjian sewa. Alat pengangkut didarat disebut kendaraan bermotor yang dijalankan oleh sopir. Sopir merupakan karyawan perusahaan pengangkutan berdasarkan perjanjian kerja yang bertindak untuk kepentingan dan atas nama pengangkut. Hubungan kerja antara mereka dan pengangkut termasuk lingkup hukum tenaga kerja.

Pengangkutan merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat pemuatan (embarkasi) ke tempat tujuan (debarkasi) sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan. Rangkaian peristiwa pemindahan itu meliputi kegiatan:

- a) Memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut.
- b) Membawa penumpang atau barang ketempat tujuan; dan
- c) Menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan (Astri & Suartha, 2009)

Pengangkutan yang meliputi tiga kegiatan ini merupakan satu kesatuan proses yang disebut pengangkutan dalam arti luas. Pengangkutan juga dapat dirumuskan dalam arti sempit. Dikatakan dalam arti sempit karena hanya meliputi kegiatan membawa penumpang atau barang dari tempat pemberangkatan ke tempat tujuan.

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 21 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan “Perusahaan angkutan umum adalah perusahaan yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan umum di jalan” dan Pasal angka 10 “Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran” .

### **Tujuan Pengangkutan Barang Angkutan Darat**

Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba ditempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang ataupun barang yang diangkut. Tiba ditempat tujuan artinya proses pemindahan dari satu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan, sesuai dengan waktu yang direncanakan. Selamat artinya barang yang diangkut tidak mengalami kerusakan, kehilangan, kekurangan atau kemusnahan. Meningkatkan nilai guna artinya nilai sumber daya manusia dan barang di tempat tujuan menjadi lebih tinggi bagi kepentingan manusia dan pelaksanaan pembangunan (Astri & Suartha, 2009).

Secara khusus, tujuan pengangkutan dengan kendaraan umum adalah untuk :

- a) Mewujudkan lalu lintas dan pengangkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, tertib dan teratur, serta nyaman dan efisien, dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat;
- b) Mampu memadukan moda transportasi lainnya;
- c) Mampu menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan;
- d) Menunjang pemerataan, pertumbuhan, dan stabilitas pembangunan nasional; dan
- e) Mendorong, menggerakkan, dan menunjang pembangunan nasional (Astri & Suartha, 2009)

## **Perlindungan Hak-Hak Konsumen**

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah (Barkatullah, 2007).

UUPK Mendefinisikan Perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, 1985).

Pengaturan mengenai perlindungan hak-hak konsumen dalam hal jasa layanan angkutan umum tercantum di dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ). Dalam undang-undang tersebut, hak konsumen dijamin melalui adanya pengaturan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha jasa angkutan umum dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya. Secara umum kewajiban itu tercantum dalam Pasal 141 UULLAJ, bahwa perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi (Alam, 2016) :

- a) keamanan,
- b) keselamatan,
- c) kenyamanan,
- d) keterjangkauan,
- e) kesetaraan,
- f) keteraturan.

Disamping itu juga diatur kriteria angkutan dalam trayek ini harus memiliki rute tetap dan teratur, terjadwal, berawal, berakhir, dan menaikkan atau menurunkan penumpang di terminal untuk angkutan antarkota dan lintas batas negara serta menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang ditentukan untuk angkutan perkotaan dan pedesaan (Pasal 143) (Alam, 2016).

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Pasal 2. Ada 5 asas perlindungan konsumen yaitu:

1. Asas Manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa penerapan UUPK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

2. Asas Keadilan

Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4-7 UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.

3. Asas Keseimbangan

Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Diharapkan penerapan UUPK akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum (de la Tierra, 2017).

Adapun tujuan Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian Hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kenyamanan, dan keselamatan konsumen (de la Tierra, 2017).

## **URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN**

### **konsumen memerlukan perlindungan hukum**

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara. Berhubungan dengan itu, mengingat tujuan negara untuk menjaga dan memelihara tata tertib, diharapkan negara memberi perhatian Perhatian negara terhadap hukum perlindungan konsumen ini. dinamakan politik hukum negara pentingnya suatu negara mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen, umumnya didasarkan pada pertimbangan aktual- itas dan urgensinya. Dalam pertimbangan aktualitasnya, perlindungan hukum bagi konsumen perlu ditegakkan pada sebuah pemerintahan.

berdasarkan rumusan situasi yang sedang dan akan berkembang terhadap "nasib masyarakat konsumen. Pertimbangan ini biasanya ditempuh dengan memperhatikan :

1. Tingkat pembangunan masing-masing negara:
2. Pertumbuhan industri dan teknologi:
3. Filosofi dan kebijakan pembangunan.

Dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dengan cara intervensi negara untuk melindungi hak-hak konsumen dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Terhadap posisi tawar kon sumen yang lemah tersebut, maka ia harus dilindungi oleh hukum Hal itu dikarenakan salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat Perlindungan hukum kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen."

Mengingat peran penting ini dan kenyataan bahwa konsumen biasanya individu dan dalam posisi yang lemah, maka perlu diberikan kepada mereka perlindungan hukum yang cukup. Kebijakan perlindungan hukum bagi konsumen akan mendorong kepercayaan konsumen sehingga memajukan partisipasi mereka dalam transaksi dan meningkatkan bisnis. WJ. Brown mengungkapkan bahwa salah satu alasan untuk melindungi konsumen adalah ( that due the technical development of consumer goods, the ordinary consumer cannot be expected to know if the goods are fit for the purpose for which they were bought, or if the are of good or bad quality )

1. Tujuan Perlindungan Konsumen.

Pasal 3 UUPK menentukan bahwa : “ Perlindungan konsumen bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari
- c. eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- d. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut
- e. haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian
- f. hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen
- g. sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.”

**Pemenuhan Hak-Hak Konsumen yang berkaitan dengan pasal 4 angka 1 tentang Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.**

Masyarakat sebagai konsumen memiliki dasar hukum yang jelas untuk menuntut hak-hak mereka sebagaimana yang secara gamblang diatur dan dijelaskan secara khusus dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen N0.8 tahun 1999 (Agung et al., 2023).

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen N0.8 tahun 1999 diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta hak & kewajiban pelaku usaha dalam melakukan transaksi perdagangan dalam rangka mewujudkan pembangunan perekonomian yang terus berkembang di era globalisasi ini. Tidak hanya itu, UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN N0.8 tahun 1999 juga memuat mengenai pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen, lembaga nasional dan lembaga swadaya masyarakat perlindungan konsumen, serta Mengenai penyelesaian sengketa apabila terjadi sengketa (Agung et al., 2023)

Pasal 4 angka (1) UUPK menentukan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kenyamanan konsumen jasa transportasi berbasis aplikasi diwujudkan adanya suatu kondisi perasaan seseorang yang merasa nyaman, senang, tenang, serta tidak ada gangguan. Kenyamanan ini lebih kepada penilaian respon dari individu, sehingga ukurannya bersifat subyektif (Suwandono, 2019).

Penilaian akan transportasi umum seperti bus dan angkot saat ini bisa dikatakan belum dapat memenuhi harapan konsumen. Banyak faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut antara lain berkaitan kebersihan, kuota jumlah penumpang, pedagang asongan dan pengamen membuat konsumen tidak nyaman. Artinya penilaian kenyamanan ini akan sangat tergantung pada penilaian konsumen yang berkaitan dengan kondisi dan lingkungan dalam moda transportasi (Suwandono, 2019)

Transportasi berbasis aplikasi menawarkan konsep baru transportasi privat yang ditujukan bagi konsumen individual. Taksi online seperti Go-Car, Uber, Grab menawarkan kenyamanan bagi konsumennya layaknya seperti mengendarai kendaraan pribadi. Taksi online menyasar konsumen individu, sehingga aspek kenyamanan konsumen menjadi yang utama. Seperti taksi online yang menawarkan kenyamanan bagi konsumen, yang terjadi pada ojek online tidak demikian. Secara aspek kenyamanan, ojek online memang berbeda dengan taksi online. Ojek online belum bisa memenuhi aspek kenyamanan seperti taksi online.

Keamanan diartikan sebagai bebas dari bahaya. 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. Aspek keamanan transportasi berbasis aplikasi berarti bahwa alat transportasi tersebut aman atau bebas dari bahaya apabila dipergunakan. Umumnya baik kendaraan roda dua atau roda

empat yang dipasarkan telah memenuhi aspek keamanan sesuai dengan peruntukannya. Akan tetapi untuk kendaraan yang diperuntukan bagi angkutan umum untuk mengetahui apakah memenuhi spesifikasi teknis kendaraan bermotor umum, dibutuhkan uji KIR secara berkala. Uji KIR dilaksanakan untuk mengetahui kelayakan secara teknis kendaraan tersebut aman atau tidak untuk dipergunakan, sebagaimana diatur dalam Permenhub No. 108 Tahun 2017. Hal ini memang sudah selayaknya dilaksanakan bagi taksi online untuk dapat menyelenggarakan angkutan umum. Akan tetapi, untuk ojek online yang tidak ada pengaturannya, maka untuk meningkatkan keamanan perlu dilakukan pemeriksaan sepeda motor secara berkala. Kewajiban pemeriksaan berkala ini bisa diatur oleh perusahaan aplikasi. Pengemudi ojek online diwajibkan untuk memeriksa dan melaporkan hasil pemeriksaan kelayakan sepeda motor, sebagai dasar pertimbangan keberlanjutan kerjasama kemitraan antara pengemudi dengan perusahaan aplikasi (Suwandono, 2019).

Keselamatan dalam lalu lintas dan angkutan jalan adalah suatu keadaan terhindarnya setiap orang dari risiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh manusia, kendaraan, jalan, dan/atau lingkungan. Keselamatan konsumen transportasi berbasis aplikasi dimaksudkan terhindar dari bahaya, malapetaka, serta kejahatan yang terjadi saat menggunakan jasa transportasi berbasis aplikasi

Keselamatan dalam transportasi berbasis aplikasi dapat terjadi dari faktor pengemudi maupun dari pihak luar. Dari faktor pengemudi, penyelenggara transportasi berbasis aplikasi harus menentukan persyaratan dan kriteria rekrutmen yang ketat bagi pengemudi transportasi berbasis aplikasi. Dengan aplikasi, kejahatan yang terjadi, yang dilakukan pengemudi maupun pihak luar, sebenarnya dapat diketahui dari status perjalanan yang terekam di data server yang dimiliki oleh perusahaan aplikasi. Apabila terjadi kejahatan yang dilakukan oleh pengemudi transportasi berbasis aplikasi maka dapat diketahui siapa yang harus bertanggung jawab. Akan tetapi, pihak perusahaan transportasi berbasis aplikasi harus dapat memastikan bahwa setiap layanan transportasi berbasis aplikasi benar-benar dipergunakan oleh pengemudi yang sesuai dengan data di perusahaan aplikasi. Selain itu, untuk lebih memberikan jaminan keselamatan bagi konsumen taksi online maupun ojek online, konsumen dapat dicover dengan asuransi. Adapun premi asuransi dapat dimasukkan ke dalam komponen tarif layanan transportasi berbasis aplikasi (Suwandono, 2019)

## **Analisis terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen ( Undang- Undang no.8 Pasal 4 angka 1 Tahun 1999 ) Dalam Perusahaan Maxim.**

Dalam perusahaan Maxim fasilitas penunjang harus memadai, karena itu menjadi hal yang sangat penting , dimana hal itu berkaitan dengan keselamatan,kenyamanan, dan keamanan, baik dari penyedia jasa itu sendiri maupun dari pengguna jasa . Dalam perusahaan maxim sesuai dengan data yang kami peroleh dan dilihat dari fakta sosial dimana Pemenuhan hak - hak konsumen Sesuai yang tertera dalam undang-undang nomor 8 pasal 4 angka 1 Tahun 1999 tentang hak-hak konsumen masih belum terpenuhi sepenuhnya. Berkaitan dengan keamanan, kenyamanan, dan Keselamatan (UU no 8 pasal 4 angka 1).

**Pertama**, berkaitan dengan pemenuhan terhadap kenyamanan, hal ini berkaitan dengan hal kebersihan dan kelayakan pengguna dan kendaraan bermotor yang harus sesuai dengan standar kelayakan transportasi angkutan. Banyak terjadi ketidaknyamanan konsumen berkaitan dengan kebersihan driver dan keresahan penumpang berkaitan dengan kelayakan kendaraan yang dipakei oleh driver. Seperti kebersihan helm, pakaian dari driver yang kurang bersih, dan dari kelengkapan itu sendiri seperti kaca spion, dan plat kendaraan bermotor yang tidak lengkap.

**kedua**, berkaitan dengan keamanan. pada umumnya para konsumen/pengguna jasa angkutan sangat menginginkan terjaminnya keamanan dalam proses pengangkutan ke tempat tujuan yang ingin dituju oleh konsumen.Tapi sering kali terjadi dalam realita yang terjadi, sebagian driver tidak memperhatikan dengan sungguh keselamatan konsumen, karena para driver lebih memfokuskan bahwa konsumen sampai pada tujuan dan driver memperoleh upah atas pelayanan jasa yang diberikan. hal-hal seperti driver yang menggunakan helm yang tidak sesuai dengan standar dan kondisi angkutan yang memprihatinkan. hal ini menjadi hal yang sering kali di keluhkan.

**ketiga**, keselamatan konsumen atau pengguna jasa sungguh harus diperhatikan, karena keselamatan merupakan hal yang penting dan terutama dalam kegiatan penangkutan. keselamatan, bukan hanya pengguna melainkan barang yang dimuat atau yang akan dikonsumsi. sering kali seperti yang terjadi, beberapa driver lalai dalam memenuhi hak konsumen dan menjamin keselamatan konsumen, sebab dalam realita yang terjadi seperti terjadi kecelakaan lalu lintas dan hal-hal lainnya yang sering terjadi dan mengancam keselamatan konsumen.

Oleh karena itu dari beberapa hal diatas, sudah sepatutnya perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanan terutama terhadap pemenuhan hak konsumen. hal ini masih menjadi bahan refleksi, baik bagi perusahaan maupun pelaku atau selaku jasa pengangkutan, karena tingkat kepuasan dari konsumen masih minim dengan fasilitas yang tersedia.

## **Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Yang Diberikan oleh Perusahaan Penyedia Jasa Transportasi**

Maka pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi kendaraan roda dua ataupun sering disebut dengan ojek online harus memberikan perlindungan bagi konsumennya dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam penggunaan layanan jasa yang disediakan. Di bawah ini akan diuraikan mengenai bentuk-bentuk perlindungan yang harus diberikan oleh pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi online:

### **A. Segi keamanan transportasi ojek online**

Segi keamanan transportasi ojek online ini meliputi identitas dari kendaraan dan identitas pengemudi (driver) ojek online. Pengguna jasa (konsumen) ojek online yang menggunakan aplikasi transportasi ojek online tertentu ketika melakukan pemesanan dan disetujuinya harga sebagaimana yang tertera dalam aplikasi transportasi ojek online maka di dalam aplikasi akan muncul identitas yang lengkap terkait dengan identitas pengemudi (driver) dan identitas kendaraan pengemudi yang melakukan pelayanan jasa serta penggunaan atribut oleh pengemudi (driver), sehingga pengguna jasa tidak dikhawatirkan terhadap ketidakamanan dari transportasi ojek online

Selanjutnya berdasarkan UULLAJ mengatur ketentuan mengenai Keamanan dan Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang memerlukan peraturan lebih lanjut dalam pelaksanaannya. 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. Keadaan keamanan Lalu lintas dan Angkutan Jalan tersebut tidak dapat dipisahkan dengan keamanan secara umum sehingga pengaturan dalam menangani masalah keamanan lalu lintas dan angkutan jalan tidak dapat dipisahkan dengan pengaturan dalam menangani masalah keamanan umum.

Setiap Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan. Dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa persyaratan layak jalan sebagaimana ditentukan oleh kinerja minimal Kendaraan Bermotor. Konsumen pengguna transportasi online juga harus mengerti tentang keamanan transportasi yang digunakan. Untuk menjamin keamanan konsumen transportasi online maka driver haruslah memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan kendaraan bermotornya. Setiap driver harus memenuhi persyaratan mengemudikan kendaraan. Persyaratan pengemudi transportasi tertuang dalam Pasal 77 ayat 1 UULLAJ bahwa setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan. Selanjutnya untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, setiap orang harus memenuhi persyaratan usia, administratif, kesehatan, dan lulus ujian. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan Sepeda Motor dengan syarat pengemudi harus berusia minimal 17 tahun.

Bagi penggunaan Sepeda Motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat dengan aplikasi transportasi online untuk memenuhi persyaratan aspek keamanan dalam Pasal 5 ayat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat bahwa Perusahaan Aplikasi paling sedikit harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. mencantumkan identitas Penumpang yang melakukan pemesanan melalui aplikasi;
- b. identitas pengemudi dan Sepeda Motor yang tercantum dalam aplikasi harus sesuai dengan pengemudi dan sepeda motor yang melayani;
- c. menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor dengan warna dasar hitam tulisan putih sesuai dengan data di aplikasi atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. dilengkapi surat tanda nomor kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
- e. mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan di dalam aplikasi; dan
- f. melengkapi aplikasi dengan fitur tombol darurat (panic button) bagi Pengemudi dan Penumpang.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa keamanan merupakan prioritas utama bagi konsumen yang menggunakan jasa transportasi online. Untuk itu driver selaku jasa penyedia transportasi online harus memiliki standarisasi dalam menggunakan trasportasinya yakni kesesuaian kendaraan dengan fungsinya serta memiliki SIM kendaraan bermotor.

#### B. Segi keselamatan transportasi ojek online

Penyedia jasa transportasi ojek online dalam menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tertentu harus dengan selamat artinya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak pengguna jasa. Keselamatan transportasi ojek online meliputi standar pengoperasian jasa transportasi ojek online, sarana dan prasarana kendaraan yang mendukung penyelenggaraan transportasi online, keadaan kondisi dari pengemudi dalam melakukan layanan jasa. Dalam Pasal 90 UULLAJ bahwa:

- a. Setiap Perusahaan Angkutan Umum wajib mematuhi dan memberlakukan ketentuan mengenai waktu kerja, waktu istirahat, dan pergantian Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Waktu kerja bagi Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 8 (delapan) jam sehari.
- c. Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum setelah mengemudikan Kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut wajib beristirahat paling singkat setengah jam.
- d. Dalam hal tertentu Pengemudi dapat dipekerjakan paling lama 12 (dua belas) jam sehari termasuk waktu istirahat selama 1 (satu) jam

Pemenuhan aspek keselamatan juga ditegaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat, bahwa sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat paling sedikit harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Pengemudi dalam keadaan sehat;
- b. Pengemudi menggunakan kendaraan bermotor dengan Surat Tanda Kendaraan Bermotor yang masih berlaku;
- c. Pengemudi memiliki Surat Izin Mengemudi C;
- d. Pengemudi memiliki Surat Izin Mengemudi
- e. untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas;
- f. Pengemudi mematuhi tata cara berlalu lintas di jalan;
- g. Pengemudi tidak membawa Penumpang melebihi dari 1 (satu) orang; g. pengemudi menguasai wilayah operasi;
- h. Pengemudi menggunakan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. Pengemudi melakukan pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan;
- j. Pengemudi melakukan perawatan kendaraan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam buku perawatan yang dikeluarkan oleh Agen Pemegang Merek;
- k. Pengemudi mengendarai Sepeda Motor dengan wajar dan penuh konsentrasi
  1. Pengemudi
    - a. memakai jaket dengan bahan yang dapat memantulkan cahaya disertai dengan identitas pengemudi;
    - b. menggunakan celana panjang;
    - c. menggunakan sepatu;
    - d. menggunakan sarung tangan; dan
    - e. membawa jas hujan; dan Pengemudi dan Penumpang menggunakan helm standar nasional Indonesia

Menjamin keselamatan konsumen pengguna transportasi online merupakan sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh para driver maupun pelaku usaha jasa transportasi online. Dalam hal keselamatan konsumen, pengemudi atau driver haruslah memahami kondisi fisiknya sehingga driver dapat menjamin keselamatan konsumen yang menggunakan jasa transportasi online tersebut. Para driver juga harus melengkapi perlengkapan kendaraan bermotor sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan pelindungan keselamatan pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat.

### C. Segi kenyamanan transportasi ojek online

Transportasi ojek online yang berkembang saat ini di kota-kota besar di Indonesia termasuk Kota Bandar Lampung haruslah memberikan kenyamanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa transportasi ojek online selaku konsumen. Dalam hal ketepatan waktu dan pengguna jasa atau konsumen transportasi ojek online juga mendapatkan tarif yang terjangkau serta kelebihan lainnya dari transportasi ojek online yaitu layanan jasa yang diberikan tidak hanya terhadap pengangkutan orang layanan berpergian saja, melainkan juga beragam layanan yang disediakan oleh masing-masing perusahaan aplikasi transportasi ojek online.

Pemenuhan aspek kenyamanan driver pelaku usaha transportasi online harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Pengemudi menggunakan pakaian sopan, bersih, dan rapi;
- b. Pengemudi berperilaku ramah dan sopan; dan
- c. Pengemudi dilarang merokok dan melakukan aktifitas lain yang mengganggu konsentrasi ketika sedang mengendarai sepeda motor

Dari uraian penjelasan di atas, bahwa perlindungan hukum untuk konsumen pengguna transportasi online kendaraan roda dua berdasarkan ketentuan UUPK dalam pemenuhan hak asasi bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi online roda dua menjadi kewajiban penuh bagi pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi online untuk memberikan perlindungan dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi konsumen dalam menggunakan layanan jasa transportasi online yang disediakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

## **Kesimpulan**

Kesimpulan mengenai pemenuhan hak-hak konsumen dalam jasa pengangkutan di Kota Kupang adalah Aksesibilitas transportasi publik meningkat, memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan tersebut. Kualitas layanan jasa pengangkutan ditingkatkan, termasuk pelatihan sopir dan peremajaan armada. Keamanan transportasi dijaga melalui pengawasan ketat terhadap armada dan penegakan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas. Tarif diatur secara transparan untuk mencegah pungutan liar yang merugikan konsumen. Terdapat mekanisme penanganan keluhan yang cepat dan adil bagi konsumen.

Secara keseluruhan, upaya pemenuhan hak-hak konsumen dalam jasa pengangkutan di Kota Kupang mengalami perkembangan positif dengan peningkatan aksesibilitas, kualitas layanan, keamanan, transparansi tarif, dan penanganan keluhan.

## SARAN

1. Peningkatan Pengawasan: Perlu dilakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap praktik-praktik yang merugikan konsumen, seperti pungutan liar atau penolakan pelayanan tanpa alasan yang jelas. Otoritas terkait harus memastikan adanya penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggaran tersebut.
2. Pelatihan dan Sertifikasi: Sopir dan kru jasa pengangkutan perlu mendapatkan pelatihan yang memadai mengenai pelayanan konsumen, etika kerja, dan keselamatan. Sertifikasi atau lisensi yang memastikan kompetensi mereka dalam menjalankan tugas juga dapat diperkenalkan.
3. Perbaikan Infrastruktur: Investasi dalam infrastruktur transportasi dapat membantu meningkatkan kualitas layanan. Penambahan jalur khusus untuk angkutan umum atau peningkatan kondisi jalan yang memadai akan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan perjalanan.

## Daftar Pustaka

- Agung, G., Arya, R., Kadek, D., & Mahadewi, J. (2023). *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online di Indonesia*. 7(1), 458–465.
- Alam, F. S. (2016). Pengguna Jasa Angkutan Umum Jenis Angkot Di Jakarta Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 3(2), 197–216. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v3i2.7857>
- Astri, I. G. A. A. L., & Suartha, I. D. M. (2009). Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Angkutan Umum Darat. *Universitas Udayana*, 22, 1–5.
- Barkatullah, A. H. (2007). Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 14(2), 247–270. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol14.iss2.art8>
- de la Tierra, A. (2017). Con Men. *Sociological Forum*, 32(3), 684–686. <https://doi.org/10.1111/socf.12355>
- Susilo, W. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Angkutan Darat. *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum*, 2(1), 47–58. <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ius/article/view/383>
- Suwandono, A. (2019). Pendekatan Holistik Transportasi Berbasis Aplikasi dalam Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 31(1), 45. <https://doi.org/10.22146/jmh.33848>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. (1985). Presiden republik indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan*, 4(1), 1–5. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOWQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2Fid%2Fkanal%2Fpasar-modal%2Fregulasi%2Fundang-undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo>