

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pengangkutan mempunyai posisi krusial untuk kemajuan negara sebagai fondasi utama ekonomi. Fungsinya bukan sekadar alat mobilitas manusia dan barang, melainkan juga menjadi sarana yang mendorong perkembangan sosial, budaya, serta pemerataan pembangunan antarwilayah.<sup>1</sup> Di Indonesia, dengan kondisi geografis berupa negara kepulauan, sistem transportasi darat tetap memegang peran penting karena menjadi penghubung utama antarkota. Dari sekian banyak moda transportasi darat, bus menempati posisi strategis sebagai sarana angkutan jalan yang paling banyak digunakan masyarakat, khususnya untuk perjalanan jarak menengah hingga jauh.<sup>2</sup>

UU No.22/2009 mengatur bahwa penyediaan transportasi umum wajib memenuhi kriteria keamanan, perlindungan, aksesibilitas, keadilan, keteraturan, serta kenyamanan. Kenyamanan merupakan hak dasar yang dimiliki oleh penumpang sejak lahirnya perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan tersebut tidak baru berlaku pada saat penumpang berada di dalam bus, melainkan telah dimulai sejak penumpang melakukan pembelian tiket hingga proses masuk ke dalam kendaraan angkutan umum. Pentingnya

---

<sup>1</sup> Amelia Oktavia dkk., (2025), Pengantar Teknik Transportasi.PT. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia.

<sup>2</sup> Abdul Karim dkk., (2023), Manajemen Transportasi , Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.

keberadaan bus bukan hanya karena kapasitas angkutnya yang besar dan tarif yang relatif terjangkau, melainkan juga karena bus dapat menjangkau daerah-daerah yang belum dilalui moda transportasi massal lainnya seperti kereta api. Sebagaimana tercantum dalam publikasi Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penumpang masih menduduki posisi tinggi dibanding moda transportasi darat lainnya.<sup>3</sup> Hal ini membuktikan bahwa keberadaan bus tidak bisa dilepaskan dari kebutuhan banyak orang akan transportasi publik yang hemat biaya, mudah, dan relatif cepat sampai tujuan.

Hubungan hukum antara pengguna jasa dan perusahaan bus dalam transaksi tiket adalah jenis perjanjian transportasi yang menciptakan sesuatu yang harus didapat dan dikerjakan kepada dua sisi dengan timbal balik yang akan menguntungkan. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara, sebuah perjanjian merupakan bentuk dari sebuah sikap di mana satu bahkan lebih individu berjanji untuk melakukan sesuatu bagi yang dijanjikan. Dalam pengangkutan, ketika penumpang membayar dan menerima tiket, maka telah terjadi kesepakatan hukum yang sah antara penumpang sebagai pihak pengguna jasa dan perusahaan otobus sebagai pihak penyedia jasa. Kesepakatan tersebut mengandung kewajiban bagi perusahaan otobus untuk mengangkut penumpang secara aman, nyaman, dan sesuai dengan fasilitas. Namun, tingginya penggunaan bus tidak selalu sama dengan karakteristik

---

<sup>3</sup> Badan Pusat Statistik, Statistik Transportasi Darat 2022, (Jakarta: BPS, 2022).

atau mutu pelayanan yang diterima penumpang. Salah satu permasalahan yang masih terjadi adalah lemahnya implementasi prinsip kenyamanan.

Kenyamanan dianggap sebagai ukuran dasar yang wajib dipenuhi untuk mempertahankan mutu layanan publik.<sup>4</sup> Hubungan antara operator bus dan para penumpang dari sudut pandang hukum adalah sebuah hubungan kontrak yang tercipta melalui kesepakatan pengangkutan yang diatur dalam KUHPerdota.<sup>5</sup> Kontrak ini menciptakan hak dan tanggung jawab di mana penumpang berhak menerima perjalanan yang aman dan nyaman, sementara pihak perusahaan berkewajiban untuk menyediakan layanan yang sama seperti aturan hukum yang ditetapkan. Sebenarnya, hal tersebut merupakan hak fundamental bagi penumpang dan merupakan kewajiban hukum bagi penyelenggara transportasi umum seperti pada ketentuan UU No.22/2009. Dalam Pasal 138 ayat (1) UU No.22/2009 ditegaskan bila penyedia layanan angkutan umum harus menyediakan transportasi yang aman, nyaman, selamat, dan terjangkau.

Pengangkutan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan nasional karena berfungsi sebagai sarana mobilitas manusia dan barang. Dalam sistem hukum Indonesia, prinsip pengangkutan diatur melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ), yang menekankan kewajiban penyelenggara angkutan

---

<sup>4</sup> Agus Santoso, Pengantar Penelitian Hukum, (Yogyakarta: Deepublish, 2021), hlm. 47.

<sup>5</sup> *Ibid.*

umum untuk memenuhi standar keselamatan, keamanan, keterjangkauan, keteraturan, dan kenyamanan.

Prinsip kenyamanan dalam pengangkutan dijabarkan lebih rinci dalam Pm No.29 / 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM menetapkan bahwa setiap penumpang berhak atas tempat duduk sesuai kapasitas kendaraan, larangan mengangkut penumpang melebihi jumlah kursi, serta kewajiban operator menyediakan sarana yang layak. Fokus penelitian ini diarahkan pada isu *over capacity* sebagai bentuk pelanggaran prinsip kenyamanan, karena fenomena tersebut paling sering terjadi di Terminal Purabaya dan secara langsung merugikan penumpang.

Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yaitu salah satu bentuk transportasi umum yang dirancang untuk mengakomodasi pergerakan penumpang antara kota-kota yang terletak dalam satu provinsi. Ini berarti, rute operasi bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) hanya berada dalam batas administrasi suatu provinsi dan tidak melintasi ke wilayah provinsi yang berbeda Artinya, trayek Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) hanya beroperasi di dalam batas administratif suatu provinsi dan tidak melintasi provinsi lain. Tingginya tingkat mobilitas masyarakat antar daerah dalam satu provinsi membuat layanan bus AKDP tetap dibutuhkan. Banyak masyarakat yang setiap hari atau setiap minggu melakukan perjalanan antar kota karena urusan pekerjaan, pendidikan, atau perdagangan.

Sayangnya, dalam praktik bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) masih sering dijumpai pelanggaran terhadap prinsip kenyamanan. Beberapa fenomena yang penulis temui saat melakukan studi di lapangan diantaranya kelebihan kapasitas penumpang (*over capacity*), yang mana dalam hal tersebut penumpang sudah membeli dan mendapat tiket bus, tetapi tetap tidak mendapatkan kursi dalam perjalanan. Fakta lain yang diungkapkan dalam pemberitaan kumparan.com yang mana pada isi berita tersebut menjelaskan kurangnya fasilitas bagi penyandang disabilitas tunanetra. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan serius antara aturan hukum yang berlaku dengan kenyataan di lapangan.

Terminal Purabaya adalah salah satu terminal penumpang terluas di Indonesia yang berperan sebagai pusat transportasi utama, mengaitkan Surabaya dengan beragam kota di Pulau Jawa Timur.<sup>6</sup> Tingginya intensitas kedatangan dan keberangkatan bus setiap harinya, menjadikan Terminal Purabaya sebagai indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan transportasi bus antarkota di Indonesia.<sup>7</sup> Oleh karena itu, evaluasi terhadap pelaksanaan prinsip kenyamanan di terminal ini menjadi sangat penting untuk memastikan terpenuhinya hak penumpang.

Dari segi perlindungan hukum, sebenarnya Pemerintah telah berusaha berbagai langkah untuk meningkatkan kualitas transportasi darat, termasuk

---

<sup>6</sup> Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, *Terminal Tipe A Purabaya (Bungurasih)*,

<sup>7</sup> Monikah Indah Pratiwi & Atik Wahyuni, "Analisa Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya," *Jurnal Ilmiah MITSU*, Vol. 8 No. 1 (2021). hlm. 13.

mengeluarkan PP No.74 / 2014 terkait Angkutan Jalan dan PM No. 29/2015 mengenai terkait standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Namun, dalam implementasinya, peraturan-peraturan itu belum berfungsi dengan maksimal, terutama di bidang pengawasan. Pengawasan yang ketat dan berkelanjutan sangat penting untuk mengurangi frekuensi pelanggaran yang dapat mengarah pada kecelakaan atau keluhan dari penumpang.

Masalah yang diangkat berfokus pada lemahnya implementasi prinsip kenyamanan bagi penumpang bus di Terminal Purabaya. Sebenarnya, kedua kaidah tersebut telah secara jelas diatur berada di Pasal 138 ayat (1) UU No.22/2009 mengenai lalu lintas dan angkutan jalan yang menyebutkan bahwa penyelenggara transportasi umum harus memberikan transportasi yang aman, nyaman, selamat, dan terjangkau. Data di lapangan menunjukkan masih banyak bus yang beroperasi melebihi kapasitas penumpang, sehingga penumpang bus yang mendapat tiket juga tidak mendapatkan kursi. Meskipun bus menjadi moda transportasi penting dengan jumlah penumpang yang besar. Hal tersebut menunjukkan ketidaksesuaian antara ketentuan hukum yang ada, khususnya UU No.22/2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, seusia praktiknya yang terdapat di lapangan.

Urgensi penelitian ini terletak pada adanya perbedaan antara *das sollen* (aturan hukum) dengan *das sein* (praktik nyata). Jika perbedaan ini dibiarkan, maka fungsi hukum sebagai instrumen perlindungan masyarakat tidak

berjalan efektif.<sup>8</sup> Dari sisi akademik, penelitian ini penting karena dapat memperkaya wawasan kajian hukum transportasi, khususnya mengenai efektivitas penerapan prinsip kenyamanan. Dari sisi praktis, adanya penelitian ini akan memberi rekomendasi bagi pemerintah sebagai regulator dan pengawas, perusahaan otobus sebagai penyelenggara jasa transportasi, serta masyarakat sebagai pengguna jasa agar lebih memahami hak dan kewajiban hukumnya.

Masalah hukum yang muncul di Terminal Purabaya berkaitan dengan pelanggaran prinsip kenyamanan, khususnya praktik *over capacity*. Banyak penumpang yang telah membeli tiket resmi tidak mendapatkan kursi sesuai haknya, sehingga harus berdiri sepanjang perjalanan. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan sekaligus risiko keselamatan, serta dapat dikategorikan sebagai wanprestasi dalam kontrak pengangkutan menurut Pasal 1313 KUHPerdara. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara *das sollen* (aturan hukum yang mewajibkan kenyamanan) dengan *das sein* (praktik nyata di lapangan).

Menurut uraian di atas, terlihat jelas bahwa terdapat kesenjangan antara ketentuan hukum positif dengan implementasi di lapangan. Hal inilah yang menimbulkan urgensi untuk dilakukan penelitian “IMPLEMENTASI PRINSIP KENYAMANAN BAGI PENUMPANG BUS DALAM SISTEM PENGANGKUTAN JALAN DI TERMINAL PURABAYA

---

<sup>8</sup> Prihardiati, R. L. A. (2021). Teori Hukum Pembangunan Antara Das Sein Dan Das Sollen. *Hermeneutika : Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1).

BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009". Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan empiris ini yang mana diharapkan akan dapat memberikan bentuk secara menyeluruh mengenai bagaimana prinsip kenyamanan dilaksanakan di Terminal Purabaya, apa saja hambatan yang ditemui, serta bagaimana peran pemerintah dalam melakukan perbaikan sistem transportasi darat. Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya berguna untuk berkembangnya ilmu hukum terkait hukum pengangkutan dan hukum terkait perlindungan konsumen, tetapi juga memiliki manfaat praktis sebagai masukan bagi pemerintah, perusahaan otobus, dan masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan umum.

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah implementasi prinsip kenyamanan bagi penumpang bus di Terminal Purabaya sudah sesuai berdasarkan UU No.22/2009?
2. Apa saja hambatan dan upaya pemerintah dalam penerapan prinsip kenyamanan bagi penumpang bus di Terminal Purabaya ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Fokus adanya penelitian berikut guna memahami bagaimana kenyamanan penumpang bus diterapkan dalam sistem transportasi jalan sesuai dengan UU No.22/2009, terutama di Terminal Purabaya.
2. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapan prinsip kenyamanan bagi penumpang bus di Terminal Purabaya.

3. Penelitian yang saya lakukan bertujuan untuk menelaah langkah-langkah apa yang akan diambil oleh pemerintah untuk menciptakan perlindungan hukum yang optimal untuk penumpang bus.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat Penelitian ini didambakan sanggup membagikan sumbangsih pemikiran dalam kemajuan ilmu hukum, terutama pada sektor Hukum Pengangkutan, serta berhubungan dengan implementasi peraturan hukum mengenai transportasi darat di Indonesia. Diharapkan, hasil dari penelitian skripsi ini akan digunakan sebagai referensi untuk studi sejenis masa mendatang.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Pemerintah dan Pengelola Terminal.

Untuk pemerintah dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan standar kenyamanan di bus. Hasil penelitian ini pemerintah dapat mengidentifikasi berbagai celah dan hambatan dalam implementasi regulasi, mulai dari lemahnya pengawasan di lapangan, keterbatasan sarana dan prasarana terminal.

Penelitian ini dicita-citakan bisa menjadi rujukan untuk pihak pemerintah dalam mengevaluasi sejauh mana kebijakan yang telah diterapkan efektif, contohnya adalah Peraturan Kementrian Perhubungan

No.29/2015 mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Angkutan Jalan. Apabila ditemukan bahwa standar tersebut belum sepenuhnya diterapkan di Terminal Purabaya, maka pemerintah dapat melakukan perbaikan melalui regulasi tambahan, penguatan sanksi, atau peningkatan mekanisme pengawasan. Penelitian ini dapat membantu pemerintah dalam mewujudkan prinsip *law in action*, sehingga norma hukum yang ada tidak hanya berhenti pada tataran teks, tetapi juga benar-benar dilaksanakan di lapangan.

b. Bagi Operator/Perusahaan Otobus (PO).

Bagi Pengelola/Perusahaan Otobus (PO), hal ini bisa menjadi acuan untuk memperbaiki mutu layanan agar memenuhi ketentuan hukum yang berlaku. Pelaksanaan transportasi umum, perusahaan otobus memiliki tanggung jawab hukum yang tidak hanya terbatas pada mengangkut penumpang dari titik keberangkatan ke tujuan akhir, tetapi juga memastikan bahwa proses pengangkutan tersebut memenuhi prinsip kenyamanan, hal ini ditegaskan berdasarkan UU No.22/2009, penyelenggara transportasi umum diharapkan untuk memenuhi standar pelayanan minimal sebagai bentuk perlindungan terhadap penumpang. serta diperkuat melalui PM No.29/2015 mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Jalan, yang secara jelas merinci kewajiban operator dalam menyediakan sarana dan prasarana laik jalan, pengemudi yang kompeten.

c. Bagi Masyarakat/Penumpang.

Bagi masyarakat atau penumpang, penelitian ini memiliki manfaat dalam meningkatkan kesadaran hukum mengenai hak dan kewajiban para pihak sebagai pihak yang menggunakan jasa angkutan umum. Pengetahuan tentang hak hukum penumpang, seperti hak atas kenyamanan dan kepastian perjalanan sesuai dengan kontrak pengangkutan, akan membantu mereka lebih kritis dalam menilai standar pelayanan yang disediakan oleh perusahaan bus serta pengelola terminal. Adanya pemahaman tersebut, penumpang tidak hanya bersikap pasif sebagai konsumen, tetapi juga dapat menuntut pemenuhan standar pelayanan minimal seperti yang berada dalam UU No.22/2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan beserta peraturan pelaksana yang mengikutinya.

### **1.5. Keaslian Penelitian**

Untuk menjelaskan dan memperlihatkan keaslian penelitian dengan dibuktikan adanya kebaruan (*novelty*) dalam penulisan skripsi ini, maka disajikan dalam bentuk tabel terkait perbandingan penelitian terdahulu yang sudah ada dengan topik serupa dengan penelitian skripsi yang dilakukan oleh penulis :

Tabel 1. Perbedaan dan Persamaan Terkait Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang dilakukan Penulis.

No.	Identitas	Rumusan Masalah	Persamaan	Perbedaan
1.	Surur & Sri Ratna Dewi (2023), Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi di Terminal Purabaya. <sup>9</sup>	1. Bagaimana implementasi standar keselamatan teknis dalam pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek di Terminal Purabaya? 2. Bagaimana efektivitas penerapan standar pelayanan minimal bus antarkota dan antarprovinsi di Terminal Purabaya?	Sama-sama membahas SPM di Terminal Purabaya (Bungurasih)	Penelitian terdahulu fokus SPM secara teknis dalam bus. Penelitian penulis hanya meneliti terkait prinsip kenyamanan dalam bus.
2.	Monikah I. Pratiwi & Atik Wahyuni (2021), Analisa Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya <sup>10</sup>	1. Bagaimana nilai <i>output</i> penumpang dari adanya kualitas pelayanan di Terminal Purabaya? 2. Pengaruh dimensi-kualitas pelayanan	Sama-sama meneliti Terminal Purabaya (Bungurasih) dan membahas	Fokus penelitian terdahulu terletak pada kepuasan penumpang, sedangkan

<sup>9</sup> Surur & Sri Ratna Dewi (2023), Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi di Terminal Purabaya, Vol. 15, No. 2. hlm. 87.

<sup>10</sup> Monikah I. Pratiwi & Atik Wahyuni (2021), Analisa Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya. hlm.2.

		<i>(Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy)</i> terhadap kepuasan penumpang	kualitas pelayanan bagi penumpang bus.	penelitian penulis menekankan pada implementasi prinsip kenyamanan dari perspektif Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
3.	Nyoman Gede Fajar Septiawan Putra dkk. (2020), Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat. <sup>11</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faktor-apa saja yang menyebabkan konsumen/pelanggan dirugikan dalam jasa angkutan darat?</li> <li>2. Bagaimana perlindungan hukum dapat diberikan kepada konsumen sesuai dengan ketentuan Undang-</li> </ol>	Persamannya membahas perlindungan hukum terhadap penumpang angkutan darat.	Penelitian terdahulu fokus pada seluruh konsumen angkutan darat, penelitian penulis khusus pada perlindungan

<sup>11</sup> Nyoman Gede Fajar Septiawan Putra dkk. (2020), Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat. hlm.3.

		Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait kerugian tersebut ?		hukum penumpang bus atas hak kenyamanan di dalam fasilitas bus.
--	--	---	--	--

## 1.6. Metode Penelitian

### 1.6.1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang penulis terapkan didalam skripsi yang saya tulis ini yaitu metode penelitian hukum empiris (yuridis-empiris). Skripsi ini dapat disebut empiris karena penelitian ini tidak hanya mengkaji mengenai norma hukum tertulis, tetapi juga menelaah bagaimana norma tersebut dilaksanakan di lapangan, dalam hal ini penerapan prinsip kenyamanan penumpang bus di Terminal Purabaya. Metode ini (empiris) untuk menilai kesesuaian antara *das sollen* dengan *das sein*.<sup>12</sup> Penulis menggunakan metode empiris untuk mengkaji realitas di lapangan terkait UU No.22/2009. Penelitian ini mengkaji erat kaitannya dengan implementasi aturan hukum transportasi, sehingga diperlukan data primer berupa studi lapangan langsung di terminal, wawancara dengan pemerintah, penyedia jasa angkutan, dan penumpang. Hal ini akan memperlihatkan secara nyata bagaimana prinsip kenyamanan dilaksanakan serta bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang bus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jenis penelitian yang terdapat didalam penelitian ini yaitu deskriptif-analitis. Deskriptif berarti penelitian ini bertujuan

---

<sup>12</sup> Dr. Nasrudin, Nina Nursari, (2025). Pengantar Ilmu Hukum (Membedah Logika dan Etika Keadilan), Bandung: CV Widina Media Utama.

memberikan gambaran menyeluruh mengenai fakta-fakta hukum dan praktik di Terminal Purabaya yang berkaitan dengan pelaksanaan prinsip kenyamanan. Analitis berarti data yang diperoleh akan ditelaah secara mendalam, lalu dibandingkan dengan ketentuan hukum positif, sehingga dapat diketahui kesenjangan yang terjadi.<sup>13</sup> Penelitian ini tidak hanya berhenti pada uraian deskriptif tentang kondisi di lapangan, tetapi juga memberikan informasi terkait bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang bus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan analisis kritis terhadap efektivitas pelaksanaan norma hukum di bidang angkutan jalan.

#### 1.6.2. Sumber Data

Sumber informasi untuk penelitian hukum dapat dibagi menjadi tiga kategori, yang meliputi data primer, data sekunder.<sup>14</sup>

Data yang digunakan dalam penulisan ini terdiri dari:

##### 1. Data hukum primer

Data awal untuk penelitian ini diperoleh secara langsung melalui aktivitas riset di lapangan, khususnya dengan melakukan wawancara dan observasi di Terminal Purabaya yang menjadi fokus penelitian. Wawancara dilakukan

---

<sup>13</sup> Ismail, Fahmi. (2018). Metodologi Penelitian Hukum Kualitatif. (Bandung: Mandar Maju).

<sup>14</sup> Ibrahim, Johny. 2019. Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif. Jakarta: Rajawali Pers.

dengan berbagai pihak yang berhubungan langsung dengan operasional transportasi, seperti pengemudi bus, penumpang sebagai pengguna layanan angkutan umum, dan pihak dari Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas II Jawa Timur. Data awal ini sangat penting untuk menggambarkan secara nyata penerapan prinsip kenyamanan bagi penumpang bus dalam aktivitas sehari-hari dan mengkaji perlindungan hukum yang diperoleh oleh penumpang bus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dokumen hukum primer berupa peraturan yang digunakan oleh peneliti meliputi:

- a. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang mengatur prinsip keselamatan dan kenyamanan penumpang.
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan

Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.  
PM No.98/2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada  
Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa  
Berkebutuhan Khusus.

## 2. Data sekunder

Bahan hukum sekunder merujuk pada sumber hukum yang digunakan untuk memberikan penjabaran dan pemahaman terkait bahan hukum primer, serta analisa mengenai bahan hukum primer. Sementara bahan hukum primer hanya mencakup norma hukum positif yang bersifat wajib, bahan hukum sekunder berfungsi untuk memperdalam pemahaman tentang arti, tujuan, serta penerapan norma tersebut. Bentuk bahan hukum sekunder bisa berupa rancangan undang-undang, karya ilmiah dari para akademisi dan praktisi hukum, artikel di jurnal, serta buku-buku hukum yang mengulas dan menginterpretasikan ketentuan hukum yang ada. Melalui bahan hukum sekunder, peneliti dapat memperoleh sudut pandang teoritis yang menjadi dasar penelitian dengan judul skripsi Implementasi Prinsip Kenyamanan Bagi Penumpang Bus Dalam Sistem Pengangkutan Jalan di Terminal Purabaya berdasarkan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

### 1.6.3. Prosedur pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan melalui dua metode utama, yaitu studi kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*). Studi kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai kerangka hukum yang mengatur kenyamanan penumpang bus baik di dalam bus maupun di terminal dan mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang bus yang tidak mendapatkan hak kenyamanan, sementara penelitian lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer dari praktik nyata di Terminal Purabaya, sehingga data yang diperoleh bersifat empiris. Data memegang peranan penting dalam kegiatan penelitian karena menjadi dasar utama dalam menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.. Oleh sebab itu, informasi perlu tersedia agar isu-isu dalam penelitian bisa diselesaikan. Teknik pengumpulan informasi yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi wawancara, analisis literatur, dan observasi di lokasi.

#### 1. Wawancara

Penelitian di lapangan dilakukan dengan metode wawancara yang mendalam. Proses wawancara diadakan dengan individu-individu yang memiliki kekuasaan atau pengalaman langsung mengenai transportasi bus di Terminal Purabaya. Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan informasi dalam penelitian yang dilakukan lewat pertanyaan dan jawaban secara lisan antara peneliti dan responden. Wawancara adalah metode komunikasi bertanya jawab dalam penelitian yang dilaksanakan secara langsung dan verbal antara dua atau lebih orang. Wawancara dipilih sebagai metode utama karena dapat memberikan data primer berupa pandangan, pengalaman, serta kendala yang dihadapi dalam penerapan prinsip keselamatan dan kenyamanan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dalam studi ini menggunakan format semi-terstruktur, di mana peneliti terlebih dahulu menyiapkan serangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan standar layanan minimal serta keselamatan penumpang. Pihak-pihak yang diwawancarai beserta fokus topiknya adalah sebagai berikut:

- a. Pemerintah yang mengelola Terminal Purabaya;

- b. Penumpang;
- c. Perusahaan Otobus.

## 2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan atau studi literatur adalah salah satu jenis data sekunder yang didapatkan dengan metode menganalisis dan memahami sumber-sumber literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dibutuhkan oleh penulis. Data sekunder ini dikumpulkan melalui pemeriksaan sumber hukum primer seperti peraturan perundang-undangan misalnya UU No.22/2009 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur asas keselamatan dan kenyamanan untuk penumpang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, PP No.74/2014 tentang Angkutan Jalan, PP No.79/2013 mengenai Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, PM No. 29/2015 mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, PM No. 40/2015 mengenai Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan serta PM No.98 / 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus. Sumber

hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini mencakup buku-buku hukum, artikel di jurnal, dan penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas hukum transportasi, kontrak pengangkutan, perlindungan hak konsumen, dan prinsip kenyamanan dalam pengelolaan angkutan jalan. Penelitian literatur ini bertujuan untuk memberikan landasan teoritis dan meningkatkan pemahaman penulis tentang asas keselamatan dan kenyamanan di bidang transportasi jalan, sehingga bisa dibandingkan dengan data empiris yang diperoleh dari wawancara dan observasi di Terminal Purabaya. Studi lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan datang langsung ke tempat penelitian dilakukan dengan mengamati kondisi sarana prasarana di terminal, Studi kenyataan lapangan. Aspek-aspek yang diamati dalam studi lapangan meliputi:

- 1.1. Aspek Kenyamanan Penumpang;
- 1.2. Kondisi Fasilitas Bus.

#### 1.6.4. Metode Analisis Data

Tahapan yang digunakan analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan terstruktur guna memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Data

dan informasi yang berhasil diakumulasikan, baik melalui wawancara dengan berbagai pihak yang relevan di lapangan maupun dari kajian pustaka, selanjutnya dianalisis menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pilihan metode ini diambil lantaran sanggup memberikan perspektif yang menyeluruh mengenai fakta hukum yang ditemukan, dengan cara mengkategorikan, memilah, dan mengevaluasi data yang didapat berdasarkan kualitas, relevansi, dan keakuratannya.<sup>15</sup>

Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini meliputi buku-buku hukum, artikel jurnal, serta hasil penelitian sebelumnya yang mengkaji hukum transportasi, perjanjian pengangkutan, perlindungan konsumen, dan prinsip kenyamanan dalam penyelenggaraan angkutan jalan. Analisis ini tidak hanya berfokus pada aspek empiris yang ditemukan di lapangan, tetapi juga menempatkannya dalam kerangka normatif agar perbedaan antara apa yang terdapat dalam peraturan dengan apa yang terjadi di lapangan dapat terlihat dengan jelas.

Analisis dilakukan dimulai dari data primer yang berasal dari hasil wawancara langsung dengan aparat pemerintah, Perusahaan Otobus, maupun penumpang bus di Terminal Purabaya. Data primer ini berfungsi sebagai cerminan nyata implementasi aturan

---

<sup>15</sup> M. Nasir, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2015), hlm. 78.

hukum di lapangan, kemudian analisis dilengkapi dengan data sekunder yang bersumber dari literatur hukum seperti undang-undang, peraturan pelaksana, buku, jurnal ilmiah, skripsi, disertasi, hingga artikel-artikel akademik yang relevan dengan tema penelitian.

Penggabungan antara data primer dan data sekunder, peneliti dapat menyusun suatu analisis yang lebih utuh dan mendalam. Hasil analisis ini pada akhirnya ditujukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian secara menyeluruh, sekaligus memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum dan perbaikan praktik pelaksanaan prinsip keselamatan serta kenyamanan penumpang bus di Terminal Purabaya.

#### 1.6.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi merupakan pedoman pada penyusunan karya ilmiah yang bertujuan untuk menyajikan informasi penelitian secara sistematis, runtut, dan mudah dipahami oleh pembaca. Untuk mencapai tujuan tersebut, penulis menyusun kerangka penulisan ke dalam beberapa bab, di mana setiap bab terdiri atas sejumlah subbab. Skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI PRINSIP KENYAMANAN BAGI PENUMPANG BUS DALAM SISTEM PENGANGKUTAN JALAN DI TERMINAL PURABAYA BERDASARKAN

UNDANG-UNDANG NO. 22 TAHUN 2009” terbagi menjadi 4 (empat) bab, yaitu terdiri dari:

Bab pertama terdiri atas tujuh subbab, yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, metode penelitian, serta tinjauan pustaka..

Bab kedua yaitu meneliti implementasi prinsip kenyamanan bagi penumpang bus dalam sistem pengangkutan jalan berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bab ini terdapat 1 (Satu) sub bab, yaitu menjelaskan terkait prinsip kenyamanan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang akan membahas terkait standar pelayanan minimal dalam angkutan jalan kajian terhadap implementasi prinsip kenyamanan bagi penumpang bus di Terminal Purabaya sudah sesuai UU No.22/2009 dan menganalisis perbandingan antara *Das Sollen* dan *Das Sein*.

Bab ketiga mengkaji hambatan dan upaya pemerintah dalam penerapan prinsip keselamatan dan kenyamanan bagi penumpang bus di Terminal Purabaya. Dalam bab ini terdapat 2 (Dua) sub bab, yaitu pada sub bab pertama mencari tau hambatan dalam penerapan prinsip keselamatan dan kenyamanan. Sub bab kedua

mengetahui upaya apa yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi hambatan yang ada.

Bab penutup memuat dua sub bab utama. Sub bab pertama menguraikan kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah yang telah dibahas dalam penelitian ini, sementara sub bab kedua berisi saran-saran dari penulis yang berkaitan dengan isu penelitian. Oleh karena itu, bab penutup menjadi rangkuman akhir serta refleksi penulis terhadap permasalahan yang diteliti.

#### 1.6.6 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Terminal Purabaya, Sidoarjo, Jawa Timur.

#### 1.6.7 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis sejak bulan September Tahun 2025 :

Tabel 2. Jadwal Penelitian

Bulan	8	9	10	11	12	1	2
Tahun	2024					2025	
Pendaftaran KRS Non-Matakuliah (Skripsi)							

Pengajuan Dosen Pembimbing							
Pengajuan Judul dan Penetapan judul							
Pengerjaan proposal skripsi Bab I, Bab II dan Bab III							
Bimbingan proposal skripsi Bab I, Bab II dan Bab III							
Seminar Proposal Skripsi							
Revisi Proposal.							
Penelitian Skripsi							
Pengerjaan skripsi Bab II, Bab III dan Bab IV							

Bimbingan skripsi Bab II, Bab III dan Bab IV							
Seminar hasil skripsi							
Revisi hasil skripsi							
Pengumpulan Skripsi.							

## 1.7 Tinjauan Pustaka

### 1.7.1 Teori Kenyamanan dalam Transportasi Jalan

Prinsip kenyamanan, merupakan prinsip utama yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan transportasi jalan, kenyamanan mencerminkan terpenuhinya standar pelayanan yang memberikan rasa aman, tenang, dan kepuasan bagi pengguna jasa.<sup>16</sup>

#### a. Pengertian Prinsip Kenyamanan dalam Transportasi

Prinsip kenyamanan dalam penyelenggaraan transportasi sebagaimana diatur dalam UU No.22/2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. adalah asas pelayanan yang menekankan terpenuhinya Kenyamanan dalam transportasi pada dasarnya adalah suatu keadaan ketika penumpang

<sup>16</sup> Prasetyanto, D. 2020. Keselamatan Lalu Lintas Infrastruktur Jalan. Bandung: ITENAS Press.

merasakan ketenangan, kemudahan, dan kepuasan selama melakukan perjalanan, baik dari aspek fisik maupun psikologis rasa aman, kemudahan, dan kepuasan penumpang selama proses perjalanan, baik di dalam kendaraan maupun pada fasilitas penunjang. Kenyamanan merupakan unsur penting dalam standar pelayanan minimal yang wajib dipenuhi, karena memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa transportasi.<sup>17</sup> Prinsip kenyamanan memiliki kaitan erat dengan hak konsumen, penumpang sebagai pengguna jasa transportasi berhak memperoleh pelayanan yang tidak hanya menjamin aspek keselamatan, tetapi juga memberikan kenyamanan. sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku.<sup>18</sup>

b. Aspek Kenyamanan

Kenyamanan aspek memiliki 2 unsur yaitu aspek fisik dan aspek psikologis.<sup>19</sup> Aspek fisik dalam kenyamanan transportasi meliputi kondisi kendaraan dan fasilitas pendukung yang secara langsung memengaruhi

---

<sup>17</sup> Sari, D. P., & Yuliana, E. (2022). Kualitas Pelayanan Angkutan Kota (Angkot) Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM) terhadap Kepuasan Penumpang Kota Bogor. *Jurnal Karimahtauhid*, 6(2), 45–56.

<sup>18</sup> Dr. H. Abdul Karim, dkk., (2024). *Manajemen Transportasi*. Jakarta :Cendikia Mulia Mandiri.

<sup>19</sup> Prasetyanto, D. (2020). *Keselamatan Lalu Lintas Infrastruktur Jalan*. Bandung: ITENAS Press. hlm. 77.

pengalaman penumpang selama perjalanan.<sup>20</sup> Indikator yang termasuk dalam aspek fisik antara lain kebersihan kendaraan dan terminal, ketersediaan tempat duduk yang sesuai dengan kapasitas penumpang, suhu udara serta ventilasi yang memadai, tingkat kebisingan dan getaran selama perjalanan, serta kualitas fasilitas terminal seperti ruang tunggu, toilet, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.<sup>21</sup>

Aspek psikologis berkaitan dengan kondisi batin penumpang selama menggunakan jasa transportasi, yaitu sejauh mana penumpang merasa aman, tenang, dan terbebas dari stres selama perjalanan.<sup>22</sup> Faktor pertama adalah ketertiban sistem, yaitu penerapan aturan naik dan turun penumpang di terminal resmi yang menciptakan rasa keteraturan dan kontrol terhadap lingkungan perjalanan. Selain itu, kepastian waktu juga menjadi unsur penting karena jadwal keberangkatan dan kedatangan yang jelas akan menurunkan tingkat kecemasan penumpang terhadap keterlambatan atau ketidakpastian perjalanan terakhir.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Muhammad Arief Hakim,dkk, (2025) “Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang di Bandara: Kemudahan Akses Menuju Bandara, Informasi Aksesibilitas dan Fasilitas Digital,” *Journal of Governance and Public Administration* Vol. 2 No. 3 hal 784 – 786.

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> Ibid.

<sup>23</sup> Ibid.

## 1.7.2 Peran Pemerintah dan Perusahaan Otobus dalam Penyelenggaraan Transportasi

### a. Peran Pemerintah dalam Menjamin Keselamatan dan Kenyamanan.

Pemerintah dalam UU No.22/2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memiliki keharusan melaksanakan hukum agar menjamin terselenggaranya angkutan umum yang aman, selamat, nyaman, dan terjangkau, peran pemerintah dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan transportasi menjadi utama karena pemerintah merupakan pihak yang memiliki kewenangan untuk menetapkan regulasi, melakukan pengawasan, dan memastikan fasilitas transportasi memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan.<sup>24</sup> Pemerintah juga bertanggung jawab melakukan pengawasan dan penegakan hukum, termasuk memberikan sanksi kepada pihak yang melanggar peraturan keselamatan.<sup>25</sup> Pemerintah memiliki peran sentral dalam menjamin kenyamanan masyarakat, khususnya dalam penyelenggaraan transportasi umum. Hal ini diwujudkan melalui pembentukan regulasi,

---

<sup>24</sup> H. Zainuddin Ali, M.A, (2023). Sosiologi Hukum, Jakarta: Sinar Grafika.

<sup>25</sup> Departemen Perhubungan RI, Pedoman Keselamatan Transportasi Jalan, Jakarta: Ditjen Perhubungan Darat, 2015.

pengawasan, serta penyediaan sarana dan prasarana transportasi yang layak. Peran pemerintah dalam hukum administrasi negara dapat dipahami sebagai bentuk perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan ketertiban dan keadilan, dengan demikian, penyelenggaraan transportasi bukan hanya mementingkan pada aspek efisiensi saja, tetapi juga pada kepastian hukum, keselamatan, dan kenyamanan pengguna jasa.<sup>26</sup> Regulasi yang jelas dan pengawasan yang konsisten akan mendorong operator transportasi untuk mematuhi standar keselamatan, kapasitas kendaraan, serta prosedur pelayanan penumpang.<sup>27</sup>

b. Peran Perusahaan Otobus dalam Pelaksanaan Standar Keselamatan dan Kenyamanan.

Perusahaan otobus menurut UU No.22/2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mempunyai kewajiban hukum untuk melaksanakan pelayanan transportasi sesuai dengan standar kes kenyamanan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Kewajiban tersebut

---

<sup>26</sup> In'am Najiha,dkk. (2025). Hukum Administrasi Negara Sebagai Pilar Transportasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Kebijakan Pendidikan, Citra Lentera Jagat Vol 1 (No.1).

<sup>27</sup> Wulandari, Sang Ayu Ketut Reqita. (2025) "Implementasi Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri Berdasarkan Standar Operasional Prosedur pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Bali." Skripsi, Politeknik Negeri Bali.

mencakup penyediaan kendaraan dalam kondisi serta kelengkapan fasilitas penunjang bagi penumpang, seperti pelaksanaan standar penyediaan tempat duduk sesuai kapasitas, kebersihan dan kenyamanan ruang kendaraan, fasilitas keselamatan darurat, serta kepastian jadwal keberangkatan Pengemudi.<sup>28</sup> Perusahaan otobus memiliki tanggung jawab sepenuhnya dalam menjamin keselamatan serta kenyamanan para penumpang sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen jasa transportasi.<sup>29</sup>

### 1.7.3 Teori Penumpang

#### a. Konsep Penumpang dalam Transportasi

Penumpang dalam transportasi diartikan sebagai individu yang memanfaatkan layanan angkutan guna melalui perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan memberikan imbalan biaya kepada penyelenggara jasa angkutan.<sup>30</sup> Penumpang dianggap sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan dengan perusahaan angkutan, yang menuntut pengangkut untuk melaksanakan kewajiban

---

<sup>28</sup> Kementerian Perhubungan RI, Laporan Tahunan Transportasi Darat 2022, hlm. 14.

<sup>29</sup> Ida Bagus Ananta Kusuma, I Nyoman Sukandia, I Nyoman Sutama, "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan," *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 6 No. 1 (2024).

<sup>30</sup> HSB, Putra Halomoan. "Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan terhadap Penumpang dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian." *Al-Ihkam: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial* .Vol.9 (No.1).

mengantar penumpang dengan selamat dan pantas sampai tujuan.<sup>31</sup> Kedudukan penumpang adalah sebagai konsumen dengan hak atas keamanan serta kenyamanan dalam menggunakan transportasi, sehingga pelanggaran terhadap hak tersebut dapat dinilai sebagai kelalaian dari pihak pengangkut.<sup>32</sup>

#### b. Hak dan Kewajiban Penumpang

Penumpang memiliki hak atas penyajian fasilitas transportasi yang baik, yang tidak hanya mencakup aspek teknis berupa keamanan perjalanan, tetapi juga meliputi kenyamanan fisik dan psikologis selama menggunakan jasa angkutan, Hak ini termasuk jaminan bahwa sarana transportasi yang digunakan berada dalam kondisi laik jalan, fasilitas pendukung tersedia dengan baik.<sup>33</sup> Selain itu, penumpang berhak memperoleh kepastian jadwal keberangkatan maupun kedatangan, sehingga aktivitas dan kepentingan mereka tidak terganggu oleh keterlambatan atau pembatalan sepihak. Hak tersebut melekat karena penumpang telah memenuhi

---

<sup>31</sup> Ibid.

<sup>32</sup> Ida Bagus Ananta Kusuma, I Nyoman Sukandia, I Nyoman Sutama, "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan," *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 6 No. 1 (2024).

<sup>33</sup> Meidyana Aulia Putri, (2024) perlindungan hukum bagi penumpang maskapai akibat pembatalan keberangkatan secara sepihak menurut undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999, *Judiciary*, Vol.13 (No.1).

kewajiban membayar ongkos perjalanan sesuai ketentuan tarif yang berlaku sebagai bentuk kontraprestasi dalam hubungan perjanjian pengangkutan.<sup>34</sup> Penumpang berhak diperlakukan secara adil serta mendapatkan kompensasi yang layak apabila terjadi kerugian akibat kelalaian pengangkut.<sup>35</sup>

Penumpang juga memikul kewajiban moral dan hukum, antara lain mematuhi peraturan angkutan yang berlaku, menjaga kebersihan dan ketertiban selama perjalanan, serta menghormati hak penumpang lain agar tercipta kondisi transportasi yang aman, tertib, dan nyaman.<sup>36</sup> Keseimbangan antara hak dan kewajiban tersebut membentuk hubungan timbal balik antara penumpang dan penyedia layanan transportasi, sehingga tercipta sistem transportasi yang menjamin kepuasan dan perlindungan konsumen.<sup>37</sup>

#### c. Perlindungan Hukum bagi Penumpang

Perlindungan hukum bagi penumpang merupakan upaya untuk menjamin terpenuhinya hak atas keselamatan, kenyamanan, dan kepastian pelayanan selama menggunakan

---

<sup>34</sup> Ibid.

<sup>35</sup> Surur, Sri Ratna Dewi, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi di Terminal Purabaya," *Jurnal Transportasi Multimoda*, Vol. 21 No. 2 (2023).

<sup>36</sup> Azis Putri, A. T., Andyanto, H., Anwar, M., & Anita, A. (2023). Perlindungan hukum terhadap penumpang angkutan umum yang mengalami tindakan overload. *Jurnal Jendela Hukum*, 10(1), 36–45.

<sup>37</sup> Cut Nur Safrida Diniyati dkk., Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Bus Angkutan Umum Terjadi Kecelakaan, *JIMFH* Vol. 8 No. 3, 2025.

jasa transportasi, perlindungan ini terbagi dari dua bentuk, yaitu preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif adalah cara pencegahan agar penumpang tidak mengalami kerugian atau bahaya selama menggunakan jasa transportasi. Perlindungan ini diwujudkan melalui penyusunan regulasi dan kewajiban operator menyediakan fasilitas keselamatan serta pelayanan yang nyaman.<sup>38</sup>

Perlindungan hukum represif merupakan bentuk penegakan hukum atau pemberian ganti rugi ketika penumpang mengalami kerugian akibat kelalaian operator transportasi, perlindungan ini diwujudkan melalui kompensasi, pertanggungjawaban perdata, maupun upaya hukum lain yang dapat ditempuh penumpang untuk memperoleh keadilan.<sup>39</sup>

Pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap penumpang tercantum dalam UU No.22/2009, yang menegaskan adanya kewajiban pemerintah dalam memberikan jaminan atas terlaksananya angkutan umum yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau, beserta mewajibkan

---

<sup>38</sup> Surur, Sri Ratna Dewi, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi di Terminal Purabaya," *Jurnal Transportasi Multimoda*, Vol. 21 No. 2 (2023).

<sup>39</sup> Nyoman Gede Fajar Septiawan Putra, Desak Gede Dwi Arini, Luh Putu Suryani, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat," *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol. 1 No. 1 (2020).

penyelenggara angkutan umum untuk memenuhi standar pelayanan minimal dalam penyediaan jasa kepada masyarakat, yang ditinjau dari perspektif hukum perdata, ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai perjanjian memberikan landasan bahwa hubungan antara penumpang dan pengangkut merupakan perjanjian pengangkutan yang menimbulkan kewajiban bagi pengangkut untuk mengantarkan penumpang dengan selamat, aman, dan layak hingga tempat tujuan.