

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### 4.1. Kesimpulan

Berlandaskan hasil penelitian dan pembahasan yang saya lakukan sehubungan dengan pelaksanaan prinsip kenyamanan bagi penumpang bus di Terminal Purabaya, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip kenyamanan terkait *overcapacity* sebagaimana terdapat dalam UU No.22/2009 dan PP No. 79 /2013 yang menjelaskan terkait standar kenyamanan angkutan bus salah satunya adalah memiliki penumpang dengan sesuai dengan kapasitas kursi bus. Implementasi prinsip kenyamanan bagi penumpang bus di Terminal Purabaya belum sepenuhnya terpenuhi sebagaimana sesuai ketentuan Pasal 138 ayat (1) UU No. 22 Tahun 2009 dan PP No. 79 /2013 yang mewajibkan penyelenggara angkutan umum menyediakan pelayanan yang aman, selamat, nyaman, dan terjangkau, nyatanya dalam praktiknya masih mengalami berbagai penyimpangan di lapangan.

Tidak terpenuhinya prinsip kenyamanan tersebut terlihat dari masih ditemukannya bus yang beroperasi melebihi kapasitas angkut, sehingga penumpang yang telah membeli tiket tidak memperoleh tempat duduk sebagaimana mestinya. Kondisi ini secara langsung mengganggu kenyamanan fisik penumpang dan bertentangan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana diatur dalam PM No.29/2015. Selain itu,

Dari aspek psikologis, ketidakpastian tempat duduk, kepadatan penumpang, serta lemahnya pengawasan terhadap operasional perusahaan otobus menimbulkan rasa tidak aman dan ketidaknyamanan bagi penumpang. Hal ini memperlihatkan adanya perbedaan antara ketentuan hukum (*das sollen*) dan kondisi nyata di lapangan (*das sein*). Lemahnya pengawasan dari pihak pemerintah, rendahnya kepatuhan perusahaan otobus dan kesadaran masyarakat menjadi faktor yang menghambat terwujudnya prinsip kenyamanan secara optimal.

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip kenyamanan bagi penumpang bus di Terminal Purabaya belum berjalan efektif, baik dari aspek fisik maupun psikologis. Kondisi tersebut tidak hanya menunjukkan kurang optimalnya penerapan UU No.22/2009, tetapi juga berpotensi merugikan penumpang sebagai konsumen jasa angkutan umum serta melemahkan perlindungan hukum dalam perjanjian pengangkutan. Hal ini terlihat dari masih ditemukannya berbagai pelanggaran di lapangan, terutama praktik pengangkutan penumpang melebihi kapasitas (*overcapacity*), yang mengakibatkan penumpang tidak memperoleh tempat duduk meskipun telah membeli tiket secara resmi.

Hambatan utama dalam pelaksanaan prinsip kenyamanan tersebut adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh pemerintah, dalam hal ini BPTD Kelas II Jawa Timur. Jumlah petugas yang tersedia belum memenuhi kebutuhan ideal, sehingga pengawasan terhadap

seluruh bus yang masuk dan keluar terminal tidak dapat dilakukan secara menyeluruh. Akibatnya, pengawasan hanya dilakukan secara sampling, yang menyebabkan masih adanya bus yang beroperasi tanpa memenuhi standar kenyamanan bagi penumpang.

Adanya keterbatasan petugas juga berdampak pada tidak optimalnya pengelolaan pelayanan terminal, seperti tidak terjaganya seluruh loket tiket yang kemudian memicu maraknya praktik percaloan. Praktik percaloan tersebut merugikan penumpang dan menimbulkan ketidakpastian pelayanan, yang pada akhirnya menghilangkan kenyamanan penumpang sebagai pengguna jasa angkutan umum. BPTD Kelas II Jawa Timur sudah menyelenggarakan bermacam usaha untuk mengoptimalkan pelaksanaan prinsip kenyamanan, antara lain dengan pengawasan sampling, koordinasi dengan perusahaan otobus, penyampaian informasi jadwal melalui media sosial Instagram, serta penyediaan layanan pengaduan melalui WhatsApp. Namun, upaya tersebut belum sepenuhnya efektif karena Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara ketentuan normatif dalam UU No.22/2009 (*das sollen*) dengan realitas pelaksanaan di lapangan (*das sein*).

#### 4.2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian penulis menyarankan agar pengelola terminal menyediakan layanan pengaduan penumpang secara langsung di area terminal, seperti pos pengaduan atau meja layanan informasi, sehingga

penumpang dapat menyampaikan keluhan tanpa harus bergantung pada media daring. Selain itu, diharapkan pihak terminal menyediakan informasi terkait jadwal setiap keberangkatan. agar masyarakat tidak kesusahan dalam mencari bus yang mereka tuju. Perusahaan otogbus perlu secara aktif menginformasikan keberadaan layanan pengaduan pelanggan kepada penumpang, baik melalui pemasangan informasi tertulis di dalam bus maupun penyampaian lisan oleh awak bus sebelum keberangkatan. Perusahaan otobus juga disarankan memiliki laporan pengaduan penumpang sebagai dasar evaluasi kinerja pengemudi dan awak bus setiap bulannya, khususnya terkait praktik penjualan tiket yang tidak sesuai dengan kapasitas tempat duduk sehingga tidak ada lagi kesempatan praktik *overcapacity*. Di sisi lain, pengelola terminal dan perusahaan otobus perlu meningkatkan koordinasi dalam pengaturan operasional bus dan penggunaan peron agar proses naik dan turun penumpang dapat berlangsung tertib dan nyaman agar pemerintah juga bisa memantau bus sesuai dengan jalurnya. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, pemenuhan prinsip kenyamanan penumpang bus diharapkan dapat diwujudkan secara lebih nyata dalam praktik penyelenggaraan angkutan jalan.