

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi menjadi suatu hal yang penting dalam mempermudah mobilitas Masyarakat. Hal tersebut dikarenakan transportasi menimbulkan dampak pada memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan serta kesatuan dalam semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Salah satu bentuk pentingnya transportasi dilihat dari adanya peningkatan kebutuhan dari jasa angkutan untuk masyarakat.<sup>1</sup> Transportasi memiliki peran yang sangat penting dan dibutuhkan dalam sistem transportasi nasional yang terpadu, guna mewujudkan layanan transportasi yang aman, nyaman, cepat, serta berbiaya ringan.

Transportasi berdasarkan jenisnya terdapat 3 (tiga) macam, yaitu transportasi darat, laut dan udara.<sup>2</sup> Definisi dari transportasi darat merupakan kendaraan yang beroperasi dan diperbolehkan untuk menggunakan jalan baik berupa jalan raya maupun berupa jalur rel, transportasi laut adalah segala kendaraan yang diizinkan untuk beroperasi atau bergerak di laut, transportasi udara adalah seluruh kendaraan yang bergerak dan diizinkan untuk beroperasi di udara.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Karim., et al, *Manajemen Transportasi*, Cendikia Mulia Mandiri, 2023, hlm. 5.

<sup>2</sup> Siti Farimah, *Pengantar Transportasi*, Myria Publisher, 2019, hlm. 17.

<sup>3</sup> *Ibid.*

Indonesia adalah wilayah kepulauan dan transportasi darat tetap memiliki peranan yang sangat penting serta lebih dominan dalam pengembangan ekonomi di masyarakat. Era globalisasi saat ini menyebabkan peningkatan jumlah penduduk Indonesia yang berdampak pada semakin kompleksnya kebutuhan dan aktivitas masyarakat dalam melakukan mobilitas, seperti bekerja, bersekolah, berwisata, hingga berlibur. Kondisi ini mendorong meningkatnya permintaan terhadap sektor jasa transportasi dari berbagai kalangan masyarakat. Seiring berjalannya hal tersebut, pertumbuhan transportasi mengalami peningkatan signifikan dari tahun ke tahun. Salah satu moda yang masih banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah transportasi darat.

Data yang didapat oleh BPS (Badan Pusat Statistik) Nasional tentang adanya peningkatan perkembangan jumlah transportasi darat. Secara umum pertumbuhan rata-rata dari hasil jumlah berbagai jenis kendaraan bermotor (Mobil Penumpang, Bus, Mobil Barang, Sepeda Motor) meningkat 4.47% terhitung sejak tahun 2019-2023.<sup>4</sup> Peminat transportasi bus di masyarakat terbilang tinggi dan menjadikan salah satu penyumbang peningkatan pertumbuhan transportasi darat. Berikut adalah data pertumbuhan jumlah kendaraan Bus setiap tahun terhitung sejak 2019-2023:<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Badan Pusat Statistik Nasional, *Statistik Transportasi Darat 2023*, Badan Pusat Statistik, 2023, hlm. 25.

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

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kendaraan Bus</b>
2019	231.569
2020	233.261
2021	237.566
2022	262.435
2023	272.806
<b>Persentase Pertumbuhan</b>	<b>4,18%</b>

Tabel 1. Pertumbuhan Transportasi Bus Tahun 2022-2023  
 Sumber: *Website* BPS Nasional, Statistik Transportasi Darat 2023, Badan Pusat Statistik Indonesia.

Data di atas menunjukkan adanya peningkatan tiap tahun terhadap transportasi Bus dengan persentase pertumbuhan adalah 4,18%. Pertumbuhan jasa angkut atau transportasi ini harus bersamaan dengan peningkatan keamanan dan kenyamanan para konsumen. Peningkatan minat dan peluang dalam bisnis angkutan darat ini dapat menimbulkan berbagai kemudahan, namun juga terdapat tantangan lainnya.

Konsumen perlu memperhatikan adanya kepastian dari tanggung jawab pelaku usaha transportasi yang dapat dilihat pada klausula baku dalam tiket. Tiket merupakan suatu dokumen yang menjadi bukti antara pelaku usaha sebagai penyedia jasa angkutan dan penumpang sebagai konsumen, dalam tiket terdapat penjelasan spesifik mengenai ketentuan yang harus disepakati di antara kedua

belah pihak.<sup>6</sup> Bentuk dari tiket sendiri terdapat secara fisik yaitu, tiket dalam bentuk cetakan atau lembaran kertas yang diberikan secara langsung, ataupun elektronik yang biasa disebut dengan e-ticket yaitu, tiket dalam bentuk digital, tidak secara fisik maupun dicetak.<sup>7</sup>

Klausula yang sudah tertera dalam suatu dokumen perjanjian yang dibuat oleh satu pihak saja disebut klausula baku. Definisi dari klausula baku sebagaimana pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 10 adalah suatu aturan atau ketentuan yang telah ditetapkan secara sepihak yang dilakukan oleh pelaku usaha dan harus dipatuhi oleh konsumen. Definisi tersebut menjelaskan bahwa pembuatan klausula dalam perjanjian baku dilakukan tanpa campur tangan dari pihak konsumen, sehingga dapat menimbulkan adanya klausula eksonerasi.

Klausula eksonerasi adalah suatu ketentuan dalam perjanjian yang berisikan pengecualian kewajiban atau adanya pembebasan tanggung jawab dari salah satu pihak. Penjelasan klausula eksonerasi terdapat pada Pasal 18 ayat (1) huruf a menyatakan bahwa pengalihan tanggung jawab pelaku usaha adalah hal yang dilarang dalam menetapkan klausula baku.<sup>8</sup> Bentuk dari pemindahan beban atas

---

<sup>6</sup> Moh Jihad Labetubun, Merry Tjoanda, Muchtar Anshary Hamid Labetubun, “Perlindungan Hukum Konsumen Terkait Jual Beli Tiket Pesawat Secara Online”, *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum*, No. 12, 2022 hlm. 1218

<sup>7</sup> Cut Balqis, Yusri, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Tanpa Tiket Apabila Terjadi Kecelakaan Atau Kerugian (Suatu Penelitian Pada Usaha Pengangkutan Umum Bus Antar Provinsi Di Aceh)”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, No.4, 2022, hlm. 875.

<sup>8</sup> Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori Dan Analisa Kasus*, Kencana, 2015, hlm.125.

tanggung jawab dapat berupa kerugian, pelanggaran atau kewajiban tertentu yang dilakukan oleh pelaku usaha dilarang ditetapkan dalam perjanjian baku.

Penulis menemukan tiket jasa angkutan darat yaitu, Bus sebagai salah satu contoh bentuk adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang dilakukan oleh Perusahaan Otomotif Bus X. Perusahaan tersebut berjalan di bidang jasa angkut penumpang dan barang dengan moda Bus sebagai transportasi atau alat angkutnya. Perjanjian baku pada e-tiket tepatnya dalam nomor 5 yang bertuliskan sebagai berikut:<sup>9</sup>

5. Informasi Bagasi dan Keamanan Barang Bawaan.

- a. Setiap barang yang masuk bagasi wajib ditempel Label bagasi oleh Petugas Layanan Agen.
- b. Barang yang tidak berlabel bagasi, apabila terjadi kerusakan, tertukar atau kehilangan di dalam armada bukan menjadi tanggung jawab Rosalia Indah.
- c. Sebelum menaiki armada, pada saat berada didalam armada dan saat turun di tujuan, mohon dapat memeriksa barang bawaan masing-masing.
- d. Segala bentuk kehilangan barang yang berada di kabin armada bukan menjadi tanggung jawab perusahaan.

---

<sup>9</sup> E-tiket PO Bus X.

- e. Kuota berat barang yang diperkenankan untuk masuk bagasi armada Non Premium adalah 20 kg, sedangkan armada Premium adalah 30 kg, selebihnya dikenakan biaya bagasi sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- f. Kuota volume barang yang diperkenankan untuk masuk bagasi maksimal ukuran 50 x 50 x 50 cm (P x L x T), selebihnya akan dikenakan biaya bagasi sesuai peraturan perusahaan.
- g. Khusus barang bagasi berlebih yang dikenakan biaya, Petugas *Check-in* agen akan memberikan tiket bagasi yang sah dan diberikan label bagasi merah di barang bawaan tersebut.
- h. Khusus penumpang armada *Double Decker*, maksimal jumlah barang yang diperbolehkan masuk bagasi adalah 1 (satu) barang untuk 1 penumpang, dan jika lebih dapat dibawa keatas kabin selama masih dalam dimensi atau volume yang wajar.

Klausula eksonerasi dalam tiket tersebut terdapat pada angka 5 huruf d yang tertulis bahwa “segala bentuk kehilangan barang yang berada di kabin armada bukan menjadi tanggung jawab perusahaan”. Kalimat tersebut diartikan, barang yang hilang di ruangan di dalam bus bukan menjadi tanggung jawab perusahaan. Hal tersebut dinilai merugikan apabila kehilangan terjadi dikarenakan kelalaian dari keamanan pelaku usaha bus. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 141 ayat (1) mengatur bahwa

penyelenggara angkutan bus umum harus memprioritaskan keamanan, keselamatan dan ketertiban dalam melakukan jasa.

Kata “segala bentuk kehilangan barang” dan “bukan menjadi tanggung jawab perusahaan” menjadi hal yang perlu dikritisi. Kalimat tersebut menunjukkan adanya pengalihan atau pembebasan tanggung jawab dari pelaku usaha jika terjadinya kehilangan barang tanpa adanya upaya maupun bantuan dari bentuk usaha perusahaan dalam menyelesaikan masalah apabila terdapat peristiwa nyata kehilangan barang di kabin bus. Penyebab dari kehilangan barang tidak menutup kemungkinan bisa terjadi dikarenakan kurangnya keamanan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha.

Klausula tersebut termasuk klausula yang dilarang oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagaimana tertulis pada Pasal 18 ayat (1) huruf a bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan mencantumkan dan menetapkan pernyataan pengalihan tanggung jawab di dalam perjanjian baku. Klausula tersebut mengakibatkan adanya kejadian nyata yang merugikan konsumen Perusahaan tersebut. Penulis menemukan 4 (empat) konsumen Perusahaan Otomotif Bus X yang kehilangan barang di kabin bus.

Keterangan ini ditulis dalam akun media sosial para konsumen yang mengalami di aplikasi media sosial X. Berikut adalah nama akun para konsumen:

1) @arsitekmudaa, terjadi pada 19 November 2022,<sup>10</sup> 2) @dftfexxo, terjadi pada 28 Oktober 2023,<sup>11</sup> 3) @Widino, terjadi pada 20 Desember 2023,<sup>12</sup> 4) @prasetia495, terjadi pada 25 Oktober 2024.<sup>13</sup> Akun para konsumen yang mengalami kerugian seluruhnya menampilkan bukti kehilangan barang berupa laptop yang digantikan dengan buku besar ke dalam tas laptop, maka pola yang dilakukan oleh para pelaku terbilang sama. Permasalahan yang timbul adalah tidak adanya ganti kerugian atau upaya yang memuaskan dari pihak perusahaan sebagai pelaku usaha, disebabkan oleh keberadaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku.

Klausula eksonerasi yang ditetapkan oleh Perusahaan Otomotif Bus X dengan melakukan pelimpahan tanggung jawab kepada konsumen dan mengakibatkan konsumen tidak mendapatkan ganti kerugian, maka penulis melakukan penelitian dengan berjudul **“ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU PERUSAHAAN OTOMOTIF BUS X”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang aspek hukum dalam klausula eksonerasi di perjanjian baku yang

---

<sup>10</sup> Calon, @Arsitekmudaa, “Salatiga - jakarta, berangkat sabtu 19 november 2022 jam 19.30 Bis super top 122, Laptop saya hilang dan dituker dengan ini”, media sosial X, 21 November 2022, <https://x.com/Arsitekmudaa/Status/1594491956893487104>, diakses pada tanggal 10 April 2025.

<sup>11</sup> Def, @Dftfexxo, “Laptop Ku Dicuri di Bus Rosalia Indah!”, media sosial X, 29 Oktober 2023, <https://x.com/Dftfexxo/Status/1718483719672189095>, diakses ada tanggal 10 April 2025.

<sup>12</sup> Dino, @Widino, “Pad Dimaling di Bus Rosalia Indah”, media sosial X, 20 Desember 2023, <https://x.com/Widino/Status/1737237747746979884>, Diakses Pada Tanggal 10 April 2025.

<sup>13</sup> Pras, @Prasetia495, “Kejadian Lagi Laptop Hilang di Rosalia Indah! Dirute Yang Sama Dengan Kejadian 2023!”, Media Sosial X, 25 Oktober 2024, <https://x.com/Prasetia495/Status/1849704003615195354>, diakses pada tanggal 10 April 2025.

berdampak pada konsumen perusahaan tersebut, sehingga memberikan hasil analisis dan perlindungan hukum sebagaimana dalam peraturan perundang-undangan.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana keabsahan klausula eksonerasi di dalam perjanjian baku Perusahaan Otomotif Bus X?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat klausula eksonerasi po bus x dalam perspektif undang-undang perlindungan konsumen?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis keabsahan klausula eksonerasi yang tercantum dalam perjanjian baku Perusahaan Otomotif Bus X.
2. Menganalisis bentuk dari upaya perlindungan hukum bagi konsumen Perusahaan Otomotif Bus X sebagaimana dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

### 1.7.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bentuk sumbangan pemikiran teori ilmu hukum, khususnya dalam materi hukum keperdataan tentang klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang

dilakukan oleh pelaku usaha. Penelitian ini juga diharapkan tidak hanya bermanfaat dalam memberikan sumbangan teori, namun juga pada praktiknya.

#### 1.7.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan sebagai referensi pembaca untuk penelitian hukum khususnya dalam topik pembahasan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku pada perusahaan otomotif bus.
2. Penelitian ini sebagai bentuk pemenuhan salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan program studi hukum dan memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

#### 1.5 Keaslian Penelitian

Penulis menggunakan 3 (tiga) studi terdahulu yang berkaitan dengan klausula eksonerasi dalam jasa angkutan, dengan demikian terdapat benang merah antara penelitian satu dan penelitian lainnya yang ditemukan sebagai bukti keaslian penelitian penelitian yang dikaji. Perbedaan dan persamaan penelitian dijabarkan sebagai berikut:

Analisis Penelitian Terdahulu			
No.	Nama, Tahun, Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nabillah Luthfiyah Chusnida. (2020). Tinjauan Yuridis Klausula Baku Pada <i>Terms &amp;</i>	1. Penelitian ini sama menggunakan metode penelitian yuridis normatif.	1. Penelitian ini berfokus pada menganalisis terms & conditions yang digunakan oleh maskapai penerbangan

	<p><i>Conditions Maskapai Penerbangan Lion Air Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen</i></p>	<p>2. Berfokus pada klausula eksonerasi dalam jasa pengangkutan. 3. Penelitian ini sama berlandaskan hukum dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.</p>	<p>Lion Air, yang berada dalam konteks transportasi udara. Sedangkan penelitian saat ini, menganalisis dari perjanjian baku dalam tiket Perusahaan Otomotif Bus X.</p>
2.	<p>Lauditta Soraya Hati. (2021). Judul: Pencantuman Klausula Eksonerasi Transportasi Melalui Sistem Online Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen</p>	<p>1. Penelitian ini sama menggunakan metode penelitian yuridis normatif. 2. Berfokus pada klausula eksonerasi dalam jasa pengangkutan. 3. Penelitian ini sama berlandaskan hukum dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.</p>	<p>1. Penelitian ini membahas klausula eksonerasi dalam transportasi melalui sistem online. Sedangkan penelitian saat ini berfokus pada klausula eksonerasi yang digunakan oleh Perusahaan Otomotif Bus X sebagai jasa transportasi darat.  Penelitian ini memasukkan dimensi sistem online. Sedangkan penelitian saat ini tidak menitikberatkan aspek digitalisasi.</p>
3.	<p>Ameilia Putri Herlina. (2022). Judul: Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam <i>Terms And Conditions</i> PT. Kereta Api</p>	<p>1. Penelitian ini sama menggunakan metode penelitian yuridis normatif. 2. Berfokus pada klausula eksonerasi dalam jasa pengangkutan.</p>	<p>1. Penelitian ini membahas klausula eksonerasi dalam transportasi kereta api. Sedangkan penelitian saat ini berfokus pada transportasi bus pada</p>

	Indonesia (PERSERO)	3. Penelitian ini juga menggunakan Undang-Perlindungan Konsumen sebagai landasan hukum dari penelitiannya.	suatu perusahaan otomotif bus.
--	---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

Tabel 2. Orisinalitas Penelitian.

Sumber: Diolah oleh penulis.

Tabel di atas menjabarkan perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya untuk membuktikan keaslian penulisan. Judul penelitian, fokus penelitian dan metode penelitian menjadi dasar perbedaan dan persamaan penelitian. Persamaan yang ditemukan adalah penulisan ini dan penulisan sebelumnya berfokus pada klausula eksonerasi pada perjanjian baku dalam jasa pengangkutan dan metode dari penelitian menggunakan yuridis normatif berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perbedaan yang ditemukan adalah judul penelitian, isi perjanjian baku yang ditelaah yang mana dalam hal ini menjadi objek utama penelitian, maka fokus penelitian klausula eksonerasi dalam perjanjian baku sebagai objek yang ditelaah berbeda, dan penelitian ini berfokus pada klausula eksonerasi dalam perjanjian baku di e-tiket Bus X.

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang memiliki tujuan untuk mendapatkan data yang selanjutnya digunakan untuk kepentingan tertentu.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Zainuddin, Metode Penelitian Hukum, Cetakan ke-6, 2021, Sinar Grafika, hlm.14.

Melakukan penelitian diperlukan pengetahuan tentang cara yang sistematis, rasional atau masuk akal dan data-data yang valid. Pengetahuan atau ilmu dalam melakukan penelitian menjadi pedoman yang harus dipahami dalam menuliskan sebuah penelitian. Metodologi penelitian adalah ilmu tentang tahapan yang harus dilakukan dalam suatu kegiatan penelitian.<sup>15</sup>

Menganalisis isu hukum perlu mengetahui dan memahami mengenai bagaimana cara untuk melakukan sebuah penelitian hukum. Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk mencari kebenaran ilmiah tentang hukum dengan menggunakan metode ilmiah secara metodis, sistematis, dan logis untuk menyelesaikan masalah hukum atau menemukan jawaban atas peristiwa hukum yang terjadi secara teoritis ataupun praktis. Terdapat terdapat 2 (dua) jenis penelitian hukum, yaitu yuridis normatif dan yuridis empiris.<sup>16</sup>

Definisi yuridis normatif adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan bahan kepustakaan untuk melakukan kegiatan penelitian. Penelitian yuridis normatif terdiri atas:

1) Penelitian terhadap asas-asas hukum, 2) Penelitian terhadap sistematika hukum, 3) Penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum, 4) Penelitian terhadap Sejarah hukum, 5) Penelitian perbandingan hukum.<sup>17</sup> Penelitian ini penulis

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm.17.

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 25.

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm 12.

menggunakan yuridis normatif sebagai jenis metode penelitian hukum, dikarenakan penelitian ini mengkaji keabsahan klausula eksonerasi di dalam perjanjian baku dan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas Perusahaan Otomotif Bus X berdasarkan asas-asas hukum yang berlaku dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

#### 1.6.2 Pendekatan

Penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan yang dibutuhkan. Pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Melakukan pendekatan perundang-undangan perlu memahami hierarki dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan.<sup>18</sup> Muatan dari peraturan perundang-undangan terdiri dari norma hukum yang bersifat mengikat secara umum, dibentuk dan ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat negara yang berwenang. Penjelasan tersebut mendefinisikan pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan yang menggunakan legislasi dan regulasi atau peraturan hukum.<sup>19</sup> Penulis menggunakan Undang-Undang perlindungan konsumen sebagai bahan pendekatan dalam mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dari Perusahaan otomotif Bus X dari klausula eksonerasi dalam perjanjian baku.

---

<sup>18</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-15, 2021, Kencana, hlm.137.

<sup>19</sup> *Ibid.*

## 2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual merupakan pendekatan yang didasari dari pandangan dan doktrin hukum yang berkembang dalam ilmu hukum.<sup>20</sup>

Pandangan dan doktrin hukum tersebut menjadikan dasar metode peneliti untuk menemukan konsep-konsep dan asas-asas hukum yang relevan dengan penelitian yang dikaji.<sup>21</sup> Pendekatan ini digunakan penulis untuk menelaah konsep-konsep dan asas-asas hukum perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi yang dilakukan oleh perusahaan otomotif Bus X dalam perjanjian baku.

### 1.6.3 Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan metode yuridis normatif, maka penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau biasa disebut juga sebagai penelitian kepustakaan. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang memiliki otoritas, seperti Peraturan Perundang-Undangan, catatan resmi, dokumen resmi negara, catatan resmi negara, dan putusan pengadilan.<sup>22</sup> Berikut adalah bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis:

1. Undang-Undang Dasar 1945;

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm. 136.

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> *Ibid.*, hlm. 181

2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek, Staatsblad* Tahun 1847 Nomor 23);
  3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
  4. E-tiket Perusahaan Otomotif Bus X.
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu publikasi dokumen tentang hukum yang tidak resmi. Publikasi ini seperti, skripsi, tesis, jurnal, website, dan lainnya yang berisikan prinsip-prinsip dasar atau asas-asas hukum, pandangan dari ahli hukum atau doktrin, hasil penelitian hukum, dan pendapat atas putusan hakim.<sup>23</sup> Bahan hukum digunakan oleh penulis, sebagai berikut:
1. Jurnal;
  2. Skripsi.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu publikasi non hukum yang relevan atau berkaitan dengan objek penelitian, seperti ensiklopedia, kamus bahasa, dan lainnya digunakan oleh penulis untuk mengetahui berbagai perspektif mengenai objek penelitian.<sup>24</sup>

#### 1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

---

<sup>23</sup> Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*, Prenadamedia Group, 2018, hlm. 151

<sup>24</sup> *Ibid.*, hlm. 155.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan mengidentifikasi peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Teknik yang dipakai dalam pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan pengkajian informasi hukum yang bersumber dari literatur yang dipublikasikan sebagai bahan bacaan dalam melakukan penelitian.<sup>25</sup> Contoh bahan hukum dari studi kepustakaan adalah peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian yang relevan terhadap penelitian yang dikaji.<sup>26</sup> Atas dasar tersebut penulis mencari literatur yang relevan dengan penelitian yang dibahas, yaitu tentang perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku.

#### 1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum merupakan cara memanfaatkan sumber-sumber bahan hukum yang telah terkumpul baik bahan hukum primer, sekunder maupun tersier untuk digunakan pada pemecahan sebuah masalah dalam suatu penelitian. Melakukan analisis bahan hukum perlu dilihat dari pendekatan penulis dalam melakukan penelitian, dikarenakan penulis menggunakan 2 (dua) pendekatan, yaitu pendekatan konseptual dan peraturan perundang-undangan, maka penulis melakukan pengumpulan berbagai literatur yang relevan dengan isu yang dikaji

---

<sup>25</sup> Nurul Qamar, Et Al., *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)*, 2017, CV. Social Politic Genius, hlm. 49.

<sup>26</sup> *Ibid.*

yang mana dalam hal tersebut adalah perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. Contoh literatur yang dikaji adalah buku, skripsi, tesis, jurnal atau hasil penelitian lainnya, dengan begitu penulis mengkaji asas-asas, konsep-konsep dan kaidah-kaidah hukum.

#### 1.6.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi terbagi menjadi beberapa bab yang dibagi kembali menjadi beberapa sub bab. Penulisan ini akan menjadi 4 (empat) bagian bab pembahasan, *Bab pertama*, berisikan beberapa sub bab lainnya seperti, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, metodologi penelitian, dan tinjauan pustaka.

*Bab Kedua*, berisikan pembahasan dari rumusan masalah yang pertama, yaitu mengenai keabsahan klausula eksonerasi di dalam perjanjian baku Perusahaan Otomotif Bus X. Bab ini terdapat 1 (satu) sub-bab, yaitu, analisis keabsahan serta batasan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku pada *e-ticket* PO Bus X.

*Bab Ketiga*, berisikan pembahasan dari rumusan masalah yang kedua, yaitu mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat klausula eksonerasi PO Bus X dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bab ini terdapat 2 (dua) sub-bab yang akan dibahas, yaitu: sub-bab pertama, analisis perlindungan konsumen yang dirugikan akibat klausula eksonerasi PO Bus X dalam Undang-Undang perlindungan konsumen dan sub-bab kedua membahas

upaya perlindungan konsumen yang dirugikan akibat klausula eksonerasi pada PO Bus X.

*Bab Keempat*, adalah bab terakhir dalam format penelitian yang berisikan penutup. Terdiri 2 (dua) sub bab, yaitu kesimpulan dari analisa yang telah ditulis dan saran dari penelitian yang dikaji oleh penulis.

## 1.7 Tinjauan Pustaka

### 1.7.1 Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen

#### 1.7.1.1 Konsep Hukum Perlindungan Konsumen

Tujuan tersebut menegaskan bahwa pembeli selaku konsumen serta penjual selaku pelaku usaha berhak untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak. Keterbukaan informasi juga menjadi tolak ukur utama yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen, guna mendapat kepercayaan maupun kenyamanan terhadap konsumen sebagai pengguna barang atau produk yang dibeli. Peningkatan kesadaran masyarakat tidak luput dari bagian tujuan yang perlu diedukasi, sehingga pencegahan adanya sengketa hukum perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan baik.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Elpha Darnia., *Et Al.*, “Strategi Penguatan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Digital”, *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik*, Vol. 1 No.4, 2023, hlm. 49

### 1.7.1.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa memiliki beberapa hak yang harus dilindungi. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen juga sangat penting, sehingga masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang memiliki daya pikir kritis dan mandiri. Hak-hak konsumen secara jelas tertulis dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa;
- c. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat serta keluhan;
- e. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum, perlindungan dan penyelesaian sengketa;
- f. Hak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diperoleh tidak

sesuai dengan yang dijanjikan atau sebagaimana mestinya;  
dan

- i. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lainnya.

Tidak hanya hak yang ditegaskan dalam UUPK, namun juga kewajiban yang harus dilakukan atau diterapkan oleh konsumen. Tertulis dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen di antaranya sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai yang disepakati; dan
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Penerapan kewajiban tersebut konsumen diharapkan memiliki sikap keberhati-hatian dalam melakukan transaksi ekonomi dan hubungan dagang dengan pihak pelaku usaha. Konsumen dapat terlindung dari kemungkinan-kemungkinan buruk atau masalah yang dimungkinkan terjadi. Kewajiban ini juga berfungsi sebagai

bentuk pengimbangan dari hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.

#### 1.7.1.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 6 mengatur hak-hak pelaku usaha dalam rangka menciptakan keamanan bagi pelaku usaha dan mengimbangi hak-hak konsumen yang diberikan, di antaranya yaitu:

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

Selain memiliki hak, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang harus dilakukan atau dipenuhi. Tertulis dalam Pasal 5 Undang-

Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen di antaranya sebagai berikut:

- a. Melakukan kegiatan usahanya pelaku usaha wajib beritikad baik;
- b. Melakukan kegiatan usaha wajib disertakan pemberian informasi yang jelas, benar dan jujur dalam hal kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan keterangan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Tidak melakukan tindakan diskriminatif dan wajib memperlakukan konsumen dengan benar dan jujur;
- d. Barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan diwajibkan untuk memberikan jaminan mutu sebagaimana yang ada pada ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Apabila konsumen mendapatkan kerugian yang disebabkan dari penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan dari barang

dan/atau jasa yang diperdagangkan, pelaku usaha wajib memberi kompensasi atas kerugian tersebut;

- g. Memberi kompensasi ganti rugi jika konsumen mendapatkan kerugian atas barang/dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai sebagaimana dalam perjanjian.

#### 1.7.1.4 Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, asas perlindungan konsumen tertulis dalam Pasal 2, terdapat 5 (lima) ada lima asas yaitu, berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan dari pengertian asas-asas, didefinisikan sebagai berikut:<sup>28</sup>

1. Asas kepastian hukum: yaitu baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.
2. Asas manfaat: yaitu untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus

---

<sup>28</sup> Sutan Pinayungan Siregar, "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Journal of Law, Administration, and Social Science*, Vol. 4 No.2, 2024, hlm. 231.

memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

3. Asas keadilan: yaitu memastikan partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
4. Asas keseimbangan: yaitu untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
5. Asas keamanan dan keselamatan konsumen: yaitu untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

## 1.7.2 Tinjauan Perjanjian Baku

### 1.7.2.1 Pengertian Perjanjian

Perjanjian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai suatu persetujuan baik secara tertulis maupun lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih dimana para pihak saling bersepakat untuk mentaati apa yang diatur dalam perjanjian tersebut.<sup>29</sup> Menurut Munir Fuady, perjanjian adalah suatu tindakan hukum di mana satu

---

<sup>29</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Ikhtisar Indonesia Edisi Keempat*, 2008, Gramedia Pustaka Utama, hlm. 458.

pihak atau lebih menyatakan komitmennya kepada pihak lainnya.<sup>30</sup> Sementara itu, Purwosusilo mendefinisikan perjanjian sebagai suatu bentuk kesepakatan antara dua pihak atau lebih yang dapat menciptakan maupun menghapus suatu hubungan hukum.<sup>31</sup>

KUHPerdata tidak menerangkan pengertian secara langsung tentang definisi dari perjanjian, namun dalam ilmu pengetahuan hukum perdata perjanjian merupakan kata lain dari perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum yang terjadi antara 2 (dua) orang atau lebih, yang mana satu pihak memiliki hak atas suatu prestasi dan pihak lainnya memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi tersebut.<sup>32</sup> Pasal 1233 KUHPerdata tertulis bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan dan karena undang-undang.

#### 1.7.2.2 Pengertian Perjanjian Baku

Perjanjian baku adalah perjanjian yang dibuat oleh pihak tertentu, secara sepihak memuat berbagai ketentuan, dan kontrak ini digunakan untuk transaksi dengan banyak pihak lain yang terlibat dalam pokok bahasan kontrak yang sama. Menurut Mariam Darus

---

<sup>30</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, 2015, PT. Citra Aditya Bhakti, hlm. 4.

<sup>31</sup> Purwosusilo, *Aspek Hukum Pengadaan Barang dan Jasa*, Prenamedia Group, 2014, hlm. 66.

<sup>32</sup> Mariam Darus Badruzaman, et al., *Kompilasi Hukum Perikatan*, 2001, PT. Citra Aditya Bhakti, hlm. 1.

dalam bukunya, mendefinisikan perjanjian baku sebagai perjanjian yang ditetapkan dan dituliskan dalam bentuk dokumen yang dibuat oleh salah satu pihak saja tanpa melibatkan pihak lainnya.<sup>33</sup>

Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perjanjian baku memiliki sifat sepihak, yaitu perjanjian yang ketentuannya diatur dan ditetapkan oleh pelaku usaha. Hal tersebut diartikan bahwa perjanjian baku berlaku secara umum, yaitu untuk konsumen dan pelaku usaha. Konsumen dalam posisi ini hanya memiliki 2 (dua) opsi, yaitu: setuju atau menolak perjanjian baku tersebut.

#### 1.7.2.3 Syarat Perjanjian Baku

Asas kebebasan berkontrak menjadi dasar dari perjanjian baku, sebagaimana dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bertuliskan bahwa semua persetujuan yang telah dibuat maka sah secara hukum bagi para pihak. Persetujuan ini harus memenuhi syarat sah dari perjanjian, tertulis dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu:<sup>34</sup>

- a. Para pihak sepakat untuk mengikatkan dirinya;
- b. Para pihak cakap dalam melakukan suatu perjanjian;
- c. Terdapat suatu hal tertentu;

---

<sup>33</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, 1994, hlm. 48.

<sup>34</sup> Fransiska Novita Eleanora, Aliya Sandra Dewi, "Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen", *Jurnal Mercatoria*, Vol 15 No. 1, 2022, hlm. 23.

d. Terdapat suatu sebab yang halal.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi dalam membuat perjanjian baku, di antaranya adalah sebagai berikut:<sup>35</sup>

- a. Perjanjian baku tertulis jelas dan mudah untuk dibaca;
- b. Kalimat yang digunakan dalam perjanjian baku tidak sulit untuk dipahami;
- c. Tidak ada klausula yang dilarang sebagaimana diatur dalam perundang-undangan tercantum dalam perjanjian baku.

#### 1.7.2.4 Karakteristik Perjanjian Baku

Peraturan hukum di Indonesia telah mengatur terkait klausula baku yang umumnya digunakan di dalam hubungan bisnis atau perjanjian. Hal tersebut diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut jelas menuliskan aturan adanya klausula baku, karakteristik dari klausula baku berdasarkan aturan tersebut, yaitu sebagai berikut:<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Apriyodi Ali, Achmad Fitriani, Putra Hutomo, “Kepastian Hukum Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Sebuah Perjanjian Baku Ditinjau Berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, Vol. 1 No. 2, 2022, hlm. 274.

<sup>36</sup> Krismat Hutagalung, Hasnati Hasnati, Indra Afrita, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Merugikan Konsumen”, *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 10., No. 2, 2021, hlm. 210.

1. Perjanjian baku dibuat dengan cara sepihak tanpa pihak lain mengetahuinya terlebih dahulu, sehingga tidak ada negosiasi;
2. Suatu pihak telah membuat isi perjanjian dan ditetapkan terlebih dahulu;
3. Perjanjian tersebut secara tertulis dan dicetak dalam kertas perjanjian serta dan tidak dapat dirubah kecuali oleh pihak pembuat dan menetapkan perjanjian tersebut.

#### 1.7.2.5 Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku

Klausula eksenorasi adalah suatu ketentuan yang terdapat dalam perjanjian sebagai pembatasan dan pengalihan tanggung jawab dari salah satu pihak. Kata “eksonerasi” berasal dari bahasa inggris yaitu “*exonerate*” yang berarti membebaskan dari suatu kesalahan atau tuntutan.<sup>37</sup> Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa melarang untuk menuliskan dan menetapkan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian baku.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, istilah dari eksonerasi memberikan arti bahwa suatu klausula yang dicantumkan dalam perjanjian baku. Terdapat satu pihak yang menetapkan perjanjian

---

<sup>37</sup> John M Echols dan Hassan shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, Gramedia, 2003, hlm. 224

tersebut secara sepihak sebelumnya untuk menghindarkan diri dari pemenuhan kewajiban tanggung jawab dalam melakukan ganti rugi atas suatu peristiwa wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan.<sup>38</sup> Terdapat 2 (dua) macam klausa eksonerasi, di antaranya sebagai berikut.<sup>39</sup>

1. Klausula eksonerasi memiliki sifat menghapus tanggung jawab (*an excluding term/an exclusion clause*). Klausula ini menghapus tanggung jawab secara penuh apabila terjadinya suatu wanprestasi atau perbuatan melawan hukum maka pihak pihak lain, tidak dapat meminta ganti rugi atau tanggung jawab atas yang dilakukannya;
2. Klausula eksonerasi memiliki sifat membatasi (*a limiting term/a limiting clause*). Klausula ini tidak menghapus tanggung jawab sepenuhnya, namun hanya membatasi tanggung jawab sebatas jumlah uang tertentu.

Klausula ini bertujuan untuk pengusaha dalam menghindari tanggung jawab dari undang-undang, sehingga perusahaan tidak memiliki beban dalam kerugian yang dialami pihak konsumen. Pencantuman klausula eksonerasi yang terdapat dalam perjanjian

---

<sup>38</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Op.cit.*, hlm. 47.

<sup>39</sup> Yohannes Unggul Julius, "Klausula Eksonerasi Dalam Kontrak: Perlindungan Serta Dampaknya Terhadap Hak Konsumen", *Jurnal Darma Agung*, 2024, Vol. 30, No. 3, hlm. 136.

baku umumnya membuat posisi konsumen dirugikan, dikarenakan pelaku usaha lebih diuntungkan dalam klausula ini. Beban yang seharusnya ditanggung oleh pelaku usaha menjadi beban konsumen dikarenakan adanya klausula tersebut.<sup>40</sup>

### 1.7.3 Tinjauan Transportasi Bus

#### 1.7.3.1 Pengertian Perusahaan Otomotif Bus

Menurut Tedi Denhiar, perusahaan otomotif adalah rangkaian usaha yang bergerak dalam perancangan, pengembangan, produksi, pemasaran, dan penjualan kendaraan serta layanan bermotor, termasuk mobil, motor, bus, truk, yang mencakup layanan dan produksi komponen kendaraan yang mendukung fungsi kendaraan bermotor tersebut. Industri ini juga menjadi sektor manufaktur yang berfokus pada produk kendaraan, dan layanan jasa transportasi.<sup>41</sup> Berdasarkan definisi tersebut, maka perusahaan otomotif dapat berupa perusahaan angkutan umum. Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mendefinisikan, perusahaan angkutan umum adalah badan hukum

---

<sup>40</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo, 2008, hlm.114.

<sup>41</sup> Tedi Dahniar, *Pengendalian Mutu Produk pada Industri Komponen Sepeda Motor Menuju Zero Defect untuk Mencapai Optimalisasi Manufaktur*, Pascal Books, 2022, hlm. 4.

yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa perusahaan otomotif bus adalah suatu industri yang menjual usaha seperti merancang, mengembangkan, memproduksi, memasarkan, menjual produk, dan layanan transportasi Bus. Perusahaan yang menjadi objek penelitian ini berfokus pada penjualan layanan jasa yaitu angkutan penumpang dan barang, serta jenis dari pengangkutan ini adalah angkutan darat. Menurut Kamaluddin angkutan darat adalah segala bentuk transportasi yang menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang.<sup>42</sup>

#### 1.7.3.2 Pengertian Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor umum diartikan sebagai setiap kendaraan yang digunakan untuk kepentingan masyarakat dalam mengangkut barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Hal tersebut berbeda dengan kendaraan bermotor pribadi yang digunakan untuk kepentingan individu dan tidak diperuntukkan bagi pelayanan umum. Kendaraan bermotor umum wajib memenuhi persyaratan administratif dan teknis tertentu, termasuk dalam hal keselamatan,

---

<sup>42</sup> Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi*, Ghalia Indonesia, 2003, hlm. 18.

kapasitas angkut, dan perlindungan hukum terhadap pengguna jasanya.

Definisi dari angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah angkutan yang dilayani dengan mobil penumpang umum dan Mobil Bus umum dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai asal-tujuan, lintasan, dan waktu yang tetap dan teratur serta dipungut bayaran. Hal tersebut tertulis dalam Pasal 1 angka 3 PM Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019. Pengertian ini menegaskan bahwa angkutan orang bukan hanya aktivitas pemindahan manusia, melainkan juga mencakup aspek hukum, seperti izin operasional, kewajiban pelayanan, serta pemungutan tarif yang sah.

Jenis-jenis angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum juga diatur secara rinci dalam Peraturan Menteri tersebut. Angkutan dalam trayek mencakup moda transportasi seperti bus kota, bus antarkota antarprovinsi (AKAP), serta angkutan kota (angkot), yang memiliki rute dan jadwal tertentu. Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Bus umum merupakan contoh dari angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Hal tersebut dikarenakan Bus Umum memenuhi keseluruhan aspek yaitu, diperuntukkan sebagai moda transportasi umum yang

dipungut bayaran, memiliki asal-tujuan, lintasan, dan perpindahan tempat ke tempat lain dengan waktu yang tetap dan teratur.

#### 1.7.3.3 Layanan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek

Layanan dari angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek, memiliki 5 (lima) macam yang tertulis dalam Pasal 37 PM No. 15 Tahun 2019, di antaranya yaitu:

a. Angkutan Lintas Batas Negara.

Pasal 1 angka 20 mendefinisikan Angkutan Lintas Batas Negara adalah Angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan Mobil Bus umum yang terikat dalam Trayek.

b. Angkutan Antarkota Antarprovinsi.

Pasal 1 Angka 21 mendefinisikan Angkutan Antarkota Antarprovinsi adalah Angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari 1 (satu) daerah provinsi dengan menggunakan Mobil Bus umum yang terikat dalam Trayek.

c. Angkutan Antarkota dalam Provinsi.

Pasal 1 angka 22 mendefinisikan Angkutan Antarkota dalam Provinsi adalah Angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui

antar daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi dengan menggunakan Mobil Bus umum yang terikat dalam Trayek.

d. Angkutan Perkotaan.

Pasal 1 angka 23 mendefinisikan Angkutan Perkotaan adalah Angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam Kawasan perkotaan yang terikat dalam Trayek.

e. Angkutan Pedesaan.

Pasal 1 Angka 24 mendefinisikan Angkutan Pedesaan adalah Angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak bersinggungan dengan Trayek Angkutan perkotaan