

**PELAKSANAAN SISTEM PERLINDUNGAN KONSUMEN
BAGI PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM
BUS TRANS METRO PEKANBARU (TMP) DI KOTA PEKANBARU
TAHUN 2016**

Oleh: Fadli Syahputra

Email : fadlisyahputra1995@gmail.com

Pembimbing: Dr. Muchid, S.Sos, M.Phil

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas km.12,5 Simp, Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Transjakarta bus service business entrepreneurs Pekanbaru (TMP) has not granted the rights of consumers as users of Trans Metro bus service Pekanbaru (TMP) in terms of security and safety because there is still an accident. Pekanbaru City Community as a user of Trans Metro Bus Service Pekanbaru (TMP) is not fully understand procedure and standard claimed in PT (Persero) Asuransi Jasa Raharja in case of accident. The formulation of the problem: how is the implementation of consumer protection system for public transportation service users of Trans Metro Bus Pekanbaru (TMP) in Pekanbaru City in 2016 ?. The purpose of this research: to know the implementation of consumer protection system for public transportation service user of Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) in Pekanbaru City 2016 in accordance with Law Number 8 Year 1999 About Consumer Protection. Primary data sources through interviews as well as secondary data sources. Data analysis technique is conducted by qualitative descriptive analysis. Transparent: book clauses already covered by insurance are included in the ticket, while the Trans Metro Pekanbaru (TMP) schedule every route is listed around Bus Trans Metro Pekanbaru bus stop, Trans Metro Pekanbaru bus (TMP) gives the opportunity to travel for free at the beginning of the operation of public transport Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) for 3 (three) months. Accountability: the guarantee given is to give free travel by public transportation Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) as much as 10 (ten) times, the user of Trans Metro Bus Service Pekanbaru (TMP) has been covered by insurance if accidents happen. Conditional: Bus Trans Metro Bus service business entrepreneurs Pekanbaru (TMP) give a report in writing the whole event to the Regional House of Representatives (DPRD) Pekanbaru City. Participative: Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) is in conformity with the standard of proper operation Equal rights: Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) provides seats reserved for disabled, elderly, and pregnant women. The balance of rights and obligations: consumer rights regarding comfort, security and safety are provided in the form of Air Conditioner (AC) usage, raise and lower using centralized mechanical door, conduct selection in recruitment of Trans Metro bus driver Pekanbaru involving traffic police and Dinas Transportation (DISHUB) Pekanbaru City through the Field of Traffic and Road Transport (LLAJ).

Keywords: Consumer protection system, Service

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan penduduk Kota Pekanbaru cukup tinggi dan pesat dengan pertumbuhan rata-rata 3,5% setiap tahun dimana jumlah penduduk Kota Pekanbaru pada tahun 2014 sebanyak 1.005.014 jiwa (BPS Kota Pekanbaru, 2015). Banyaknya aktifitas dan pergerakan penduduk terlihat dari pulang perginya penduduk setiap hari dengan berbagai kepentingan, seperti aktifitas ekonomi, aktifitas sosial, aktifitas pendidikan, aktifitas budaya, aktifitas rekreasi dan aktifitas keagamaan (Fidel, 2009;51).

Sebagai konsumen, pengguna jasa angkutan umum tentunya tidak lepas dari aspek perlindungan baik dari kerugian yang diderita yang terjadi pada saat menggunakan jasa angkutan umum atau sedang melakukan perjalanan dengan media atau alat transportasi yang disediakan oleh perusahaan jasa angkutan umum. Tidak hanya perlindungan konsumen saja yang menjadi perhatian, tetapi pemenuhan hak-hak dan kewajiban penumpang sebagai konsumen jasa angkutan umum atau pemenuhan kewajiban dan hak oleh perusahaan transportasi/penyedia jasa angkutan umum juga harus mendapatkan perlindungan hukum.

Tujuan diadakannya angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) adalah untuk meningkatkan pelayanan angkutan umum yang baik kepada masyarakat dengan menciptakan suatu sistem yang efisien, berkualitas dan berkelanjutan, sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, lancar serta dapat diandalkan. Pelaksanaan sistem perlindungan konsumen angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) kerap mendapat kritikan dan keluhan dari

masyarakat karena belum optimalnya pelayanan angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) yang memposisikan diri sebagai angkutan umum yang aman, nyaman, terjadwal, handal dan berkelanjutan. Dalam catatan pengelola, sedikitnya telah terjadi beberapa kecelakaan lalu lintas yang melibatkan angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) dengan kendaraan lain maupun kecelakaan akibat terbakarnya angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) yang diduga karena kurang hati-hatinya pengemudi angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP).

Pelaksanaan kewajiban pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen jika belum optimal akan mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dari pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru yang berhubungan dengan kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen. Selain itu, kompensasi yang diberikan kepada konsumen sebagai pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) dalam hal *claimed* apabila terjadi kecelakaan harus sesuai dengan prosedur dan standar sebagaimana mestinya. Apabila kedua hal tersebut tidak terlaksana maka perlu dipertanyakan sejauh mana pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) dan PT. Jasa Raharja (Persero) telah melaksanakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dari uraian tersebut diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: "Pelaksanaan Sistem Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus

Trans Metro Pekanbaru (TMP) Di Kota Pekanbaru Tahun 2016".

B. Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor meteril melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2010:26).

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Asas pelayanan publik:

a. Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan

kewajiban masing-masing pihak (Riawan Tjandra dkk, 2005:11)..

2. Sistem Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu sistem hukum tentang perlindungan konsumen yang menunjuk pada suatu himpunan gagasan, prinsip, doktrin hukum yang membentuk suatu kesatuan yang logik untuk mencapai suatu tujuan yaitu untuk mencapai asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu barang dan/atau jasa.yang disediakan oleh pelaku usaha, hal ini terkait dengan kewajiban perlindungan konsumen yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) Di Kota Pekanbaru.

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

D, Hasil Penelitian

Berikut ini adalah kesimpulan dari penelitian Pelaksanaan Sistem Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) Di Kota Pekanbaru Tahun 2016:

1. Transparan

a. Klausula buku oleh pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) mengenai pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) sudah dilindungi oleh asuransi dicantumkan didalam tiket, sedangkan jadwal bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) setiap trayek dicantumkan di sekitar halte Bus Trans Metro Pekanbaru, dan pencantuman label tempat duduk

- bagi penyandang cacat, lanjut usia, dan ibu hamil, disekitar lokasi tempat duduk didalam Bus Trans Metro Pekanbaru.
- b. Pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) sudah mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi di dalam angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) oleh pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) untuk mendapatkan informasi ataupun pelaporan apabila ada mengalami hal-hal yang mengganggu kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.
 - c. Pelaksanaan kewajiban oleh pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) untuk memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang dipergunakan, dalam bentuk memberikan kesempatan melakukan perjalanan secara gratis pada awal beroperasinya angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) selama 3 (tiga) bulan.
2. Akuntabilitas
 - a. Hak pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut serta hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, belum pernah dilakukan oleh pelaku usaha angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP).
 - b. Garansi yang diberikan adalah memberikan gratis perjalanan dengan angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) sebanyak 10 (sepuluh) kali apabila melakukan laporan ketidak layakan yang dilakukan oleh kru angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) seperti tidak memberikan tiket.
 - c. Pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) sudah dilindungi oleh asuransi apabila mengalami kecelakaan. Selain itu, pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) mendapatkan kompensasi menjadi pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) secara gratis sebanyak 10 (sepuluh) kali apabila melaporkan kejadian yang dialami karena kru angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) memberikan pelayanan yang tidak sesuai dan tidak layak.
 3. Kondisional
 - a. Itikad baik sudah diberikan oleh pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP). Hal ini diwujudkan dengan memberikan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan kepada pengguna jasa angkutan umum dalam bentuk modifikasi fasilitas dan tenaga, dan pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) memberikan laporan secara tertulis seluruh kejadian kepada Dewan Perwakilan Rakyat daerah (DPRD) Kota Pekanbaru sebagai bentuk pertanggungjawaban

penyertaan modal rakyat Kota Pekanbaru didalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Pekanbaru.

4. Partisipatif
 - a. Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) sudah sesuai dengan standar layak operasi sehingga hak pengguna jasa angkutan umum Trans Metro Pekanbaru (TMP) untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan sudah dipenuhi oleh pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP).
5. Kesamaan Hak
 - a. Bentuk pemenuhan kewajiban pelaku usaha jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) untuk memperlakukan atau melayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif adalah penyediaan kursi yang dikhususkan bagi penyandang cacat, lanjut usia, dan ibu hamil.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
 - a. Hak-hak konsumen tentang kenyamanan, keamanan, dan keselamatan diberikan dalam bentuk penggunaan *Air Conditioner* (AC), menaikkan dan menurunkan pengguna jasa angkutan umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) di halte Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP), menggunakan pintu mekanik terpusat, melakukan seleksi dalam perekrutan sopir Bus Trans Metro Pekanbaru yang melibatkan polisi lalu lintas dan Dinas Perhubungan (DISHUB) Kota Pekanbaru melalui Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ).

E. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan dalam Pelaksanaan Sistem Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) Di Kota Pekanbaru Tahun 2016 :

1. Lebih meningkatkan kinerja dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga hal-hal yang mengakibatkan kerugian bagi semua pihak tidak terjadi.
2. Lebih meningkatkan pengawasan terhadap aturan-aturan yang telah dibuat, baik itu pengawasan dalam bentuk laporan tertulis dan lisan, serta pengawasan dalam bentuk turun langsung melihat pelaksanaan aturan.
3. Lebih berperan aktif apabila ada hal-hal yang menyebabkan munculnya *claimed*, karena banyak masyarakat yang belum tahu prosedur pengajuan *claimed*.

F. Daftar Pustaka

Buku

- Az., Nasution. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. UMM Press. Malang
- Fidel. M. 2009. *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa. Perencanaan dan Praktisi*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hasan, Muluk, Khairul. 2009. *Knowledge Management, Kunci Inovasi Pemerintah Daerah*. Penerbit Banyu Media. Malang.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Graha Media. Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Penerbit Mandar Maju. Bandung.

- Kamaluddin, Rustian. 2005. *Ekonomi Transportasi*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- M. Amirin. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Miro, H.A.S.,. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Rahardjo, Adisasmito Rahardjo. 2010. *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Riduwan. 2008. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru dan Karyawan dan Peneliti Pemula*. Penerbit Albeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjandra, W Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Jasa Transportasi
- Peraturan Pemerintah No 58 tahun 2001 tentang pembinaan dan pengawasan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No : 2 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Surat Keputusan Walikota Pekanbaru No. 49/DishubKominfo/2016 tentang Penugasan Kepada Perusahaan Daerah Pembangunan Kota Pekanbaru Sebagai Pengelola Trans Metro Pekanbaru
- Jurnal**
- Eri, Surya, Wibowo. 2016. *Tanggung Jawab Pengusaha Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) Terhadap Kerugian Pihak Ketiga Yang Menjadi Korban Kecelakaan Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, JOM Fakultas Hukum Vol. III No. 1 Februari. Universitas Riau.
- Raya, Desmawanto, *Nainggolan dan Zulkarnaini*. 2012. *Evaluasi Kebijakan Sistem Angkutan Umum Massal*. Jurnal Administrasi Pembangunan, Vol. 1, No. 1, November, hlm. 1-100. FISIP Universitas Riau.
- Sanny, Aswimbi. 2015. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru*. Jom FISIP Vol. 2 No. 2 Oktober, Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Riau.