

Perlindungan Konsumen Terhadap Pengangkutan Penumpang Melebihi Kapasitas Pada Jasa Angkutan Bus (Studi Kasus PO. X)

Irma Uswatun Khasanah^{1*}, Abdullah Fikri²

¹ Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

² Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding author's e-mail: 22071010346@student.upnjatim.ac.id

Info Artikel

Diterima, 20/08/2026

Direvisi, 10/09/2026

Dipublikasi, 02/10/2026

Kata Kunci:

Perjanjian
Pengangkutan;
Perlindungan
Konsumen;
Penumpang Bus;
Kapasitas Angkut;
Jasa Angkutan.

Keywords:

Transportation
Agreement; Consumer
Protection; Bus
Passengers;
Passenger Capacity;
Transportation
Services

Abstrak

Praktik pengangkutan penumpang melebihi kapasitas pada jasa angkutan bus berpotensi mengurangi keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang serta menimbulkan permasalahan hukum. Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perjanjian pengangkutan pada jasa angkutan bus PO. X dan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual yang dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara PO. X dan penumpang lahir melalui perjanjian pengangkutan yang dibuktikan dengan tiket. Perlindungan hukum bagi konsumen diwujudkan melalui pemenuhan hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, kewajiban pelaku usaha memenuhi standar pelayanan dan kapasitas angkut, jaminan asuransi wajib penumpang, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa praktik pengangkutan penumpang melebihi kapasitas belum memberikan perlindungan hukum secara optimal karena tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Abstract

The practice of transporting passengers beyond the permitted capacity on bus transportation services has the potential to compromise passenger security, comfort, and safety, as well as give rise to legal issues. This study aims to analyze the form of the transportation agreement in the bus transportation services of PT. X and the legal protection afforded to consumers against such practices. This study employed a normative legal research method using statutory and conceptual approaches, with qualitative descriptive analysis based on library research. The findings indicate that the legal relationship between PT. X and its passengers arises from a transportation agreement evidenced by the issuance of a ticket. Legal protection for consumers is provided through the recognition of their rights to security, comfort, and safety, the obligation of business actors to comply with minimum service standards and passenger capacity limits, mandatory passenger accident insurance, and the availability of dispute resolution mechanisms. This study concludes that the practice of transporting passengers beyond the permitted capacity does not yet provide optimal legal protection, as it is inconsistent with the applicable laws and regulations.

PENDAHULUAN

Transportasi menjadi sebuah kebutuhan penting dalam mobilitas masyarakat modern yang berfungsi guna menunjang mobilitas manusia, distribusi barang, serta kelancaran berbagai aktivitas ekonomi, pendidikan, dan sosial. Salah satu moda transportasi umum yang memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas masyarakat adalah angkutan bus. Selain memiliki biaya yang relatif terjangkau, angkutan bus juga mampu menjangkau berbagai wilayah sehingga menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam melakukan perjalanan, baik

untuk keperluan pekerjaan, pendidikan, maupun aktivitas lainnya.¹ Dalam penyelenggaraan jasa angkutan bus, hubungan hukum yang terjadi antara perusahaan angkutan dan penumpang pada dasarnya merupakan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen berhak memperoleh pelayanan yang layak sesuai dengan jasa yang dibayarkan, sedangkan pelaku usaha berkewajiban memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu hak mendasar yang dimiliki konsumen adalah hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa aspek keamanan dan kenyamanan bukan hanya merupakan standar pelayanan yang bersifat teknis tetapi merupakan hak hukum yang wajib dipenuhi oleh setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.² Konsumen yang menggunakan jasa angkutan bus memiliki harapan untuk memperoleh pelayanan yang layak, termasuk tersedianya fasilitas sesuai kapasitas kendaraan, ruang yang memadai selama perjalanan, serta jaminan keamanan dari berbagai risiko yang dapat membahayakan keselamatan penumpang. Pengamatan yang dilakukan penulis terhadap penyelenggaraan jasa angkutan bus ekonomi PO. X pada rute Surabaya–Blitar menunjukkan dalam beberapa perjalanan sering dijumpai kondisi kendaraan yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas tempat duduk atau *overcapacity*. Secara umum, *overcapacity* dapat diartikan sebagai kondisi ketika jumlah penumpang yang diangkut melebihi kapasitas maksimum yang telah ditetapkan untuk suatu kendaraan. Dalam kondisi tersebut, kendaraan mengangkut penumpang melebihi jumlah tempat duduk maupun kapasitas yang diperbolehkan sehingga menimbulkan kepadatan di dalam kendaraan.³

Dari aspek kenyamanan, praktik kelebihan muatan penumpang tersebut menyebabkan berkurangnya kualitas pelayanan yang diterima konsumen. Penumpang tidak memperoleh ruang yang cukup selama perjalanan, mengalami kepadatan dalam kendaraan, serta tidak memperoleh fasilitas yang semestinya tersedia. Dalam perjalanan yang relatif panjang, kondisi tersebut dapat menimbulkan kelelahan, ketidaknyamanan, bahkan gangguan kesehatan bagi penumpang. Akibatnya, tujuan utama penggunaan jasa transportasi untuk memperoleh perjalanan yang nyaman menjadi tidak tercapai. Kendaraan yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi apabila terjadi pengereman mendadak, kecelakaan lalu lintas, maupun keadaan darurat lainnya. Penumpang yang tidak memperoleh tempat duduk atau berada dalam kondisi berdesakan lebih rentan mengalami cedera dibandingkan penumpang yang memperoleh fasilitas sesuai standar. Dengan demikian hal tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian berupa hilangnya kenyamanan, tetapi juga meningkatkan potensi risiko terhadap keamanan dan keselamatan konsumen selama perjalanan.

Apabila ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen, praktik *overcapacity* dapat dipandang sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, praktik tersebut juga bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya serta memberikan pelayanan yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif kepada konsumen. Pelaku usaha jasa angkutan bus seharusnya mengutamakan keselamatan dan kenyamanan penumpang

¹ Suna Y., Dkk. “Peranan Transportasi Dalam Peningkatan Ekonomi Masyarakat Di Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango”. (Gorontalo: Universitas Muhammadiyah Gorontalo, 2022).hlm.2

² Sari A., Dkk. (2024). “Perlindungan Hukum Terhadap keamanan dan kenyamanan bagi Pengguna Jasa angkutan travel”. Jurnal Commerce Law. 4(2).hlm. 290

³ Hardianto. “Overcapacity Jadi Kendala Pengguna Transportasi Publik”. balipuspanews.com, <https://www.balipuspanews.com/overcapacity-jadi-kendala-pengguna-transportasi-publik.html> (diakses pada 19 Juni 2026)

dibandingkan kepentingan ekonomi semata. Praktik kelebihan muatan tersebut *juga* bertentangan dengan teori perlindungan konsumen yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus memperoleh perlindungan hukum dari berbagai potensi kerugian yang timbul akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Perlindungan konsumen tidak hanya diberikan setelah terjadi kerugian, tetapi juga mencakup upaya pencegahan terhadap tindakan yang berpotensi merugikan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perjanjian pengangkutan yang diterapkan dalam penyelenggaraan jasa angkutan bus pada PO. X serta menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik pengangkutan penumpang melebihi kapasitas. Melalui penelitian ini diharapkan diperoleh sebuah pemahaman terkait dengan hubungan hukum yang lahir dari perjanjian pengangkutan serta hak dan kewajiban para pihak, sekaligus mengkaji terhadap kesesuaian pengangkutan penumpang dengan ketentuan hukum yang berlaku. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen di bidang jasa angkutan, serta menjadi bahan masukan bagi pemerintah dan perusahaan angkutan dalam meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan guna mewujudkan penyelenggaraan angkutan umum yang aman, nyaman, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

METODE

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif-analitis, yaitu penelitian dengan metode pengolahan data dengan cara melakukan analisis atas berbagai faktor untuk menginterpretasikan objek penelitian dan penyajian data secara mendalam.⁴ Jenis penelitian yang dipakai oleh penulis adalah penelitian hukum normatif dengan metode kualitatif. Penelitian jenis ini berfokus untuk menelaah aturan, norma, asas, doktrin, dan berbagai literatur hukum yang ada sebagai landasan utama untuk menjawab permasalahan hukum yang sedang dikaji.⁵ Penelitian ini memusatkan kajiannya pada sumber-sumber hukum tertulis yang mencakup regulasi perundang-undangan, asas yuridis, doktrin, serta teori hukum yang relevan dengan proteksi konsumen sektor transportasi bus.

Penulis mengaplikasikan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dalam penelitian ini. Pendekatan perundang-undangan difungsikan untuk membedah norma hukum positif secara komprehensif, mencakup Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, serta regulasi derivatif lainnya yang memuat ketentuan hak konsumen, kewajiban penyedia jasa, dan standar operasional angkutan umum. Selain itu, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep-konsep hukum yang berkembang dalam doktrin dan pandangan para sarjana hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan nonhukum. Bahan hukum primer merujuk pada regulasi perundang-undangan yang bersifat mengikat, putusan pengadilan, atau dokumen resmi kenegaraan. Bahan hukum sekunder didefinisikan sebagai literatur atau publikasi di bidang hukum yang tidak dikategorikan sebagai dokumen resmi. Penelitian ini turut menggunakan bahan non-hukum seperti buku umum, laporan, dan jurnal di luar bidang hukum yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. penulis mengidentifikasi, mempelajari, mencatat, serta menafsirkan berbagai bahan hukum secara sistematis dan kritis. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan dasar normatif dalam menganalisis untuk praktik pengangkutan penumpang melebihi kapasitas sebagai pelanggaran hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan serta

⁴ Rakhmat M. (2022). "Metode Deskriptif Analisis Dalam Kajian Nilai Perjuangan Sebagai Alternatif Bahan Ajar Modul Teks Novel Sejarah". *Journal for Islamic Studies*, 5(2). Hlm.248

⁵ Muhaimin. (2020). "Metode Penelitian Hukum", (Mataram: Mataram University Press). hlm.48

tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa angkutan bus. Seluruh bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dikelompokkan secara terstruktur sesuai dengan topik utama penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perjanjian Pengangkutan dalam Penyelenggaraan Jasa Angkutan Bus pada PO. X

Perjanjian pengangkutan adalah salah satu bentuk perjanjian yang secara khusus lahir dalam kegiatan penyelenggaraan jasa transportasi. Perjanjian pengangkutan didefinisikan sebagai suatu perikatan antara penyedia jasa angkut dan pengguna jasa yang memuat kesepakatan perihal penyelenggaraan mobilisasi dari titik asal menuju lokasi tujuan dengan imbalan berupa pembayaran biaya angkutan. Perjanjian pengangkutan juga merupakan jenis perjanjian dalam hukum perdata yang terbentuk karena adanya kesepakatan antara pihak yang bertugas mengangkut barang dengan pihak yang memanfaatkan jasa pengangkutan tersebut. Konsekuensinya, perjanjian pengangkutan dikualifikasikan sebagai perikatan timbal balik sebab setiap subjek hukum mengemban porsi hak dan kewajiban yang bersifat saling mengikat. Perjanjian pengangkutan merupakan bagian dari hukum perjanjian yang tunduk pada ketentuan umum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai syarat sah perjanjian dan asas mengikatnya suatu perjanjian.

Penyelenggaraan jasa angkutan umum memberikan gambaran bahwa perjanjian pengangkutan mempunyai ciri yang berbeda daripada perjanjian seperti biasanya. Perjanjian pada umumnya menggunakan kontrak tertulis yang ditandatangani oleh para pihak, namun dalam penyelenggaraan jasa angkutan bus bentuk perjanjian pengangkutan tidak diwujudkan melalui suatu kontrak tersendiri. Hal tersebut dikarenakan penyelenggaraan jasa angkutan umum merupakan kegiatan yang seringkali melibatkan banyak pengguna jasa setiap harinya sehingga diperlukan suatu bentuk perjanjian yang sederhana, praktis, dan mudah digunakan. Sehingga bentuk perjanjian pengangkutan dalam penyelenggaraan jasa angkutan bus pada umumnya diwujudkan dalam bentuk karcis atau tiket penumpang. Tiket atau karcis penumpang merupakan dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan angkutan sebagai bukti bahwa pengguna jasa telah melakukan pembayaran biaya perjalanan sesuai dengan tujuan yang dipilih.⁶ Berdasarkan hasil identifikasi terhadap tiket penumpang bus ekonomi yang digunakan oleh PO. X, informasi yang tercantum cukup sederhana, yaitu meliputi nama perusahaan bus (PO), rute perjalanan, besaran tarif yang dibayarkan, nama kondektur dan nomor customer service PO bus. Berdasarkan pengamatan penulis, tiket tersebut diberikan kepada penumpang setelah melakukan pembayaran tarif perjalanan langsung saat penumpang telah berada di dalam bus. Di dalam tiket tersebut tidak mencantumkan nomor tempat duduk (*seat number*) maupun identitas penumpang seperti umumnya ditemukan pada tiket bus tertentu. Jadi tiket bus ekonomi PO. X lebih berfungsi sebagai bukti pembayaran sekaligus bukti adanya perjanjian pengangkutan antara perusahaan angkutan dan penumpang, tanpa menunjukkan alokasi tempat duduk secara spesifik.

Berdasarkan tiket atau karcis bus ekonomi PO. X hanya mencantumkan nama perusahaan otobus, rute perjalanan, harga tiket, identitas kondektur, jam cetak tiket, tanggal keberangkatan dan nomor customer service pihak PO bus. Tiket tersebut tidak memuat informasi mengenai nomor tempat duduk, identitas penumpang dan jadwal keberangkatan secara rinci. Dari perspektif bentuk perjanjian pengangkutan, informasi tersebut memang telah menunjukkan sebuah kesepakatan terkait dengan jasa angkutan yang digunakan. Beberapa perjalanan bus ekonomi PO. X memperlihatkan saat kondisi bus telah dipenuhi oleh penumpang sebelum

⁶ Fitri Novia Heriani. "Tiket Penumpang sebagai Perjanjian yang Mengikat <http://www.hukumonline.com/stories/article/lt6882a7da15473/tiket-penumpang-sebagai-perjanjian-yang-mengikat/>". Diakses pada 14 Juli 2026

kernet melakukan penarikan ongkos dan membagikan karcis kepada masing-masing penumpang. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa pada saat bentuk perjanjian pengangkutan diwujudkan melalui pemberian karcis, pelaksanaan pelayanan telah berlangsung dan kondisi kendaraan telah diketahui baik oleh awak bus maupun oleh penumpang. Sehingga tiket tidak lagi berfungsi sebagai instrumen yang memberikan informasi awal mengenai pelayanan yang akan diterima oleh konsumen, melainkan lebih sebagai bukti administratif atas pembayaran jasa angkutan. Melihat dari adanya penumpang yang tetap menaiki bus meskipun mengetahui kondisi kendaraan telah dipenuhi oleh penumpang tidak dapat serta-merta untuk dapat diartikan sebagai bentuk pelepasan hak konsumen atas kenyamanan dan keamanan. Dalam praktik penyelenggaraan transportasi umum, konsumen sering kali berada pada posisi yang memiliki pilihan terbatas.⁷ Kebutuhan untuk segera mencapai tujuan, keterbatasan jadwal keberangkatan, pertimbangan biaya, maupun minimnya alternatif transportasi menyebabkan konsumen tetap menggunakan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, keputusan penumpang untuk tetap menggunakan jasa angkutan lebih mencerminkan adanya kebutuhan terhadap layanan transportasi daripada persetujuan untuk mengesampingkan hak-haknya sebagai konsumen.

Keadaan tersebut menunjukkan bahwa meskipun penumpang menerima kondisi pelayanan yang ada, pelaku usaha tetap berkewajiban menyelenggarakan jasa angkutan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Bentuk perjanjian pengangkutan yang diterapkan oleh PO. X melalui tiket bus ekonomi pada dasarnya telah memenuhi fungsi sebagai bukti adanya kesepakatan mengenai penggunaan jasa angkutan. Penyempurnaan tiket tidak bertujuan untuk mengubah karakteristik tiket sebagai bentuk perjanjian pengangkutan yang sederhana, tapi untuk meningkatkan transparansi informasi kepada konsumen sehingga bentuk perjanjian yang digunakan tidak hanya memenuhi fungsi administratif, tetapi juga mampu memberikan kepastian mengenai pelayanan yang diperjanjikan. Bentuk perjanjian pengangkutan yang diterapkan oleh PO. X melalui penerbitan tiket juga menunjukkan bahwa perusahaan menggunakan pola perjanjian baku (*standard contract*) dalam penyelenggaraan jasa angkutan bus ekonomi. Perjanjian baku sebagai jenis perjanjian dengan isi maupun ketentuannya terlebih dahulu dipersiapkan oleh salah satu pihak, kemudian diterapkan secara bersamaan kepada para pengguna jasa. Konsumen dalam hal ini cukup mempunyai pilihan menerima atau menolak perjanjian dengan menyeluruh, hal ini sering disebut sebagai prinsip *take it or leave it*.⁸ Dalam praktik penyelenggaraan jasa angkutan umum, penggunaan perjanjian baku menjadi sebuah kebutuhan karena perusahaan harus melayani penumpang pada jumlah besar dan pada waktu yang relatif singkat. Oleh karena itu, tidak dimungkinkan bagi perusahaan angkutan untuk membuat ataupun merundingkan isi perjanjian secara individual dengan setiap penumpang yang menggunakan jasa angkutan.

Karakteristik tersebut terlihat pada bentuk tiket yang diterapkan oleh PO. X. Seluruh penumpang memperoleh bentuk tiket yang sama tanpa adanya perbedaan mengenai isi maupun format perjanjian. Setelah penumpang menyetujui tarif perjalanan dan melakukan pembayaran, perusahaan akan langsung menyerahkan karcis sebagai bukti adanya penggunaan jasa angkutan. Sehingga bentuk perjanjian pengangkutan yang diterapkan oleh PO. X bersifat seragam dan seluruh konsumen tunduk pada bentuk perjanjian yang sama. Penggunaan bentuk perjanjian yang seragam tersebut cukup untuk memberikan keuntungan bagi penyelenggara jasa angkutan maupun penumpang. Dari sisi pelaku usaha, penggunaan tiket yang telah dicetak sebelumnya akan mempermudah proses operasional karena tidak diperlukan penyusunan dokumen perjanjian secara berulang untuk setiap transaksi. Dari sisi penumpang sendiri penggunaan tiket yang sederhana dapat mempercepat proses pelayanan sehingga perjalanan

⁷ Fibrianti N. (2023). "Konsumen Indonesia: Dilindungi dan Melindungi," Jurnal Hukum Progresif, 11(1). Hlm.71

⁸ Gunawan K.B., Ardhy S.N., Hadi I.G.A.A. (2025). "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Dalam Perjanjian". Jurnal Pacta Sunt Servanda. 6 (2). Hlm.132

dapat segera dilaksanakan tanpa melalui prosedur administrasi yang panjang. Bentuk perjanjian yang diwujudkan melalui tiket merupakan bentuk yang sesuai dengan karakteristik pelayanan angkutan umum yang mengutamakan kecepatan, efisiensi, dan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain sebagai bukti adanya kesepakatan, bentuk tiket yang digunakan PO. X juga menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan sistem pelayanan yang bersifat langsung (*direct service*). Hal ini terlihat dari proses pelayanan tanpa memberikan syarat adanya dokumen kontrak tersendiri maupun formulir perjanjian yang harus ditandatangani oleh penumpang. Kesepakatan hanya dibuktikan melalui pembayaran tarif dan penerbitan tiket oleh perusahaan. Hal tersebut cukup sering diterapkan pada penyelenggaraan jasa angkutan umum karena lebih sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang cepat dan praktis. Sehingga bentuk perjanjian pengangkutan yang diterapkan oleh PO. X mencerminkan karakteristik perjanjian yang sederhana, praktis, dan mudah diterapkan dalam penyelenggaraan jasa transportasi massal. Bentuk perjanjian pengangkutan pada PO. X tidak hanya dipengaruhi oleh ketentuan hukum perjanjian, tapi juga oleh karakteristik operasional penyelenggaraan angkutan bus ekonomi.

Bentuk perjanjian yang sederhana melalui penggunaan tiket adalah bagian dari adanya konsekuensi dari kebutuhan pelayanan yang cepat dan efisien. Bentuk perjanjian yang diterapkan oleh PO. X dalam penyelenggaraan bus ekonomi rute Surabaya–Blitar adalah perjanjian pengangkutan yang berbentuk perjanjian baku dan diwujudkan melalui penerbitan tiket atau karcis sebagai bukti adanya kesepakatan antara perusahaan angkutan dengan penumpang. Perjanjian tersebut bersifat sederhana karena substansi tiket tanpa mencantumkan identitas penumpang, nomor tempat duduk, maupun informasi pelayanan lainnya. Kesepakatan para pihak lahir saat pembayaran tarif yang selanjutnya dibuktikan dengan pemberian tiket.

Hubungan Hukum Pelaku Usaha Jasa Angkutan Bus Dan Konsumen Yang Timbul Dari Perjanjian Pengangkutan

Hubungan hukum didefinisikan sebagai interaksi hukum antara dua subjek hukum atau lebih, yang melahirkan hubungan timbal balik berupa hak dan kewajiban yang saling berhadapan. Dalam hukum perdata sendiri hubungan hukum pada umumnya lahir karena adanya peristiwa hukum yakni berupa perikatan atau perjanjian.⁹ Perjanjian kemudian sebagai dasar yang mengikat para pihak untuk melaksanakan prestasi sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Sejak suatu perjanjian lahir secara sah maka masing-masing pihak mendapatkan hak untuk dapat menuntut pelaksanaan atas prestasi dan berkewajiban untuk memenuhi prestasinya.¹⁰ Hubungan hukum antara pelaku usaha dan penumpang pada kegiatan penyelenggaraan jasa angkutan bus lahir sejak terjadinya perjanjian pengangkutan. Perjanjian tersebut lahir saat calon penumpang menyatakan kehendaknya menggunakan jasa angkutan dan perusahaan angkutan menerima permintaan tersebut dengan memberikan pelayanan pengangkutan menuju tujuan tertentu setelah adanya pembayaran tarif perjalanan. Kesepakatan tersebut dibuktikan dengan adanya penerbitan tiket atau karcis sebagai tanda bahwa telah terjadi transaksi jasa angkutan. Dalam hal ini tiket tidak sebatas hanya berfungsi sebagai bukti pembayaran tapi juga menjadi bukti lahirnya hubungan hukum antara perusahaan angkutan dengan penumpang sebagai konsumen.

Hubungan hukum dalam perjanjian pengangkutan memiliki karakteristik sebagai hubungan hukum timbal balik dikarenakan para pihak mempunyai hak dan kewajiban yang berkesinambungan. Perusahaan angkutan memegang kewajiban penuh atas penyelenggaraan pengangkutan sesuai dengan tujuan yang diperjanjikan, sedangkan penumpang berkewajiban membayar tarif perjalanan sesuai ketentuan yang berlaku. Perjanjian pengangkutan tidak

⁹ R. Soeroso. 2011. Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta: Sinar Grafika, Hlm. 269

¹⁰ Ridwan M.R.N., Permana Y.S. (2022). “Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian”. Jurnal Ilmu Hukum “The Juris”. 6(92). Hlm.442

sebatas menimbulkan hubungan kontraktual, tapi juga memberikan keseimbangan kepentingan yang wajib dilakukan pihak-pihak selama kegiatan pengangkutan berlangsung.¹¹ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menempatkan penyelenggara jasa angkutan sebagai pelaku usaha yang wajib menyelenggarakan pelayanan angkutan secara aman, selamat, tertib, dan nyaman. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga turut memberikan hak kepada penumpang sebagai konsumen yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang layak dalam menggunakan jasa angkutan. Hubungan hukum antara PO. X sebagai pelaku usaha jasa angkutan bus dengan penumpang sebagai konsumen lahir pada saat terjadi kesepakatan mengenai penggunaan jasa angkutan yang dibuktikan melalui penerbitan tiket. PO. X mengemban kewajiban untuk menyelenggarakan jasa angkutan dengan layak dan sesuai pelayanan yang diperjanjikan, sedangkan penumpang berkedudukan sebagai pihak yang berkewajiban membayar tarif perjalanan dan berhak memperoleh pelayanan sebagaimana mestinya.

Pada jasa angkutan bus ekonomi PO. X, hubungan hukum lahir melalui penggunaan perjanjian baku yang muatannya telah disiapkan dulu dari pihak perusahaan. Perjanjian baku didefinisikan sebagai instrumen kontraktual yang keseluruhan muatan klausulanya telah dirumuskan secara sepihak oleh subjek hukum yang memiliki posisi dominan serta tidak adanya kesempatan untuk pihak lain dapat melakukan negosiasi terkait dengan muatan atau substansi klausula.¹² Perjanjian baku sebagai landasan hubungan hukum antara para pihak tidak serta merta menghilangkan adanya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi secara seimbang. Perusahaan angkutan tidak hanya memperoleh hak untuk menerima pembayaran tarif perjalanan, tapi juga berkewajiban untuk melakukan pengangkutan yang layak berdasarkan standar regulasi yang berlaku. Selanjutnya penumpang tidak hanya berkewajiban membayar tarif perjalanan tapi juga turut memperoleh hak untuk menikmati pelayanan yang layak. Keseimbangan hubungan hukum dalam perjanjian tersebut menjadi aspek yang sangat penting, hal ini disebabkan hubungan hukum yang lahir dari perjanjian pengangkutan tidak berhenti pada saat tiket diterbitkan, tapi akan terus berlangsung selama proses jalannya pengangkutan sampai pada saat penumpang tiba di tempat tujuan. Sehingga kualitas pelaksanaan hubungan hukum tidak terbatas diukur hanya dari terpenuhinya pembayaran tarif perjalanan maupun terlaksananya pengangkutan, tapi juga melihat dari sejauh mana hak dan kewajiban para pihak dijalankan serta didasarkan pada prinsip keseimbangan kemudian menjadi dasar hubungan perjanjian.¹³

Kondisi kendaraan yang dipenuhi oleh penumpang sampai melebihi kapasitas tempat duduk dalam pelaksanaan pengangkutan tidak serta merta menghapus hubungan hukum yang telah lahir dari perjanjian pengangkutan. Dalam konteks ini, status penumpang tetap diakui sebagai konsumen yang mutlak dilindungi oleh hukum dan perusahaan tetap mempunyai kedudukan sebagai pelaku usaha yang wajib memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hubungan hukum yang lahir dari perjanjian pengangkutan pada jasa angkutan bus turut memberikan posisi PO. X dan penumpang pada kedudukan hukum yang berbeda akan tetapi saling berkaitan. Kedudukan tersebut tidak hanya ditentukan oleh adanya transaksi pembayaran tarif perjalanan, namun juga oleh sifat hubungan hukum yang timbul setelah tercapainya kesepakatan melalui perjanjian pengangkutan. Sejak tiket diterbitkan sebagai bukti adanya perjanjian maka para pihak akan mendapatkan kedudukan hukum yang melahirkan konsekuensi hukum yakni hak dan kewajiban yang harus dipenuhi selama proses pengangkutan berlangsung. PO. X dalam hal ini

¹¹ Yanuar M. (2022). "Aspek Hukum Pemberlakuan Sistem Ganjil Genap Terhadap Transportasi Online di DKI Jakarta". *Jurist-Diction* 5(4). Hlm.1444

¹² Safitri E., Suroso T., Wardani S. (2025). "Perjanjian Baku Dan Keadilan Kontraktual Dalam Perspektif Hukum Perdata Indonesia". *Andrew Law Journal*. 4(2). hlm. 866-873

¹³ Bina S.M.S. (2023). "Asas Keseimbangan Dalam Hukum Perjanjian". *Jurnal Sains Student Research* 1(2). hlm.873 (872-875 DOI: <https://doi.org/10.61722/jssr.v1i2.324>)

sebagai pihak yang berkewajiban melaksanakan prestasi yakni berupa penyelenggaraan jasa pengangkutan dari tempat keberangkatan menuju tujuan yang telah disepakati. Sedangkan penumpang berkewajiban memenuhi prestasi tersebut dengan pembayaran tarif angkutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PO. X dikualifikasikan sebagai pelaku usaha yang tidak sekadar diposisikan sebagai penyedia jasa bagi publik tapi juga sebagai subjek hukum yang dibebani kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan yang memenuhi standar perlindungan konsumen. Kewajiban tersebut tercermin dalam Pasal 7 huruf a yang mewajibkan pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, Pasal 7 huruf b yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan jasa yang diperdagangkan, serta Pasal 7 huruf d yang mewajibkan pelaku usaha menjamin mutu jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar yang berlaku. Pada kegiatan pengangkutan jasa angkutan bus, kewajiban tersebut memberikan keharusan terhadap PO. X untuk tidak hanya menyediakan layanan pengangkutan bagi masyarakat semata tetapi juga memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang sesuai dengan ketentuan hukum pada Hukum Perlindungan konsumen pada Pasal 4 angka 1 yakni hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Penumpang yang telah membeli tiket dan memperoleh kursi pada dasarnya berhak menerima pelayanan yang layak sebagai konsumen. Kepemilikan tiket tidak hanya memberikan hak untuk diangkut menuju tujuan yang telah disepakati, tapi juga melekat hak untuk memperoleh pelayanan yang aman, nyaman, dan selamat selama perjalanan. Sehingga pada saat bus tetap mengangkut penumpang melebihi kapasitas, kondisi tersebut tidak hanya berdampak pada penumpang yang berdiri, tetapi juga berpotensi mengurangi kualitas pelayanan yang seharusnya diterima oleh penumpang yang telah memperoleh tempat duduk.

Padatnya kondisi di dalam bus yang diakibatkan oleh kelebihan kapasitas penumpang tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan penumpang karena ruang gerak menjadi terbatas, akses naik turun kendaraan menjadi terhambat, serta meningkatkan risiko terjadinya tindak kejahatan yakni seperti pencopetan yang lebih mudah dilakukan di tengah kerumunan penumpang. Selain itu kondisi tersebut juga dapat mempersulit proses evakuasi apabila terjadi keadaan darurat sehingga berpotensi mengancam keselamatan penumpang. Praktik tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sesuai dengan hak-hak dasar konsumen sejak perjanjian pengangkutan lahir. Hubungan hukum antara PO. X dan penumpang tidak berhenti pada saat tercapainya kesepakatan melalui tiket akan tetapi terus berlangsung selama proses pengangkutan hingga penumpang tiba di tempat tujuan. Hubungan hukum antara PO. X dan penumpang bus ekonomi adalah hubungan hukum perikatan yang lahir dari perjanjian pengangkutan dan bersifat timbal balik. Hubungan hukum tersebut terbentuk sejak tercapainya kesepakatan mengenai penggunaan jasa angkutan yang dibuktikan melalui pembayaran tarif dan pemberian tiket sebagai bentuk perjanjian pengangkutan. Berdasarkan kedudukannya, PO. X bertindak sebagai pelaku usaha yang mengemban kewajiban untuk menyelenggarakan layanan transportasi selaras dengan perjanjian dan regulasi, sedangkan penumpang berkedudukan sebagai konsumen yang berkewajiban membayar tarif perjalanan serta berhak memperoleh pelayanan yang aman, nyaman, dan selamat selama proses pengangkutan.

Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Praktik Pengangkutan Penumpang Melebihi Kapasitas Berdasarkan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan

Perlindungan hukum merupakan bentuk tanggung jawab negara untuk menjamin terpenuhinya hak-hak setiap subjek hukum saat berhadapan dengan suatu peristiwa hukum.

Dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, perlindungan hukum bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kedua belah pihak karena konsumen umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Perlindungan hukum dalam aspek perlindungan konsumen tidak berhenti untuk memberikan rasa aman kepada konsumen saja, tapi juga mendorong para pelaku usaha agar menjalankan usahanya sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan oleh perundang-undangan.¹⁴ Secara teoretis, ruang lingkup perlindungan hukum diklasifikasikan ke dalam dua bentuk utama, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan preventif untuk mengantisipasi timbulnya pelanggaran sebelum peristiwa tersebut terjadi. Instrumen ini termuat di dalam peraturan perundang-undangan guna menyediakan pedoman serta batasan bagi subjek hukum dalam menunaikan kewajibannya.¹⁵ Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan tujuan untuk menghadirkan kepastian hukum dalam setiap transaksi komersial barang maupun jasa. Perlindungan tersebut bukan terbatas sebagai dasar penyelesaian sengketa apabila konsumen mengalami kerugian, namun turut menjadi acuan pelaku usaha dalam menyelenggarakan operasional bisnisnya agar tetap memperhatikan hak-hak konsumen. Sehingga perlindungan hukum telah melekat sejak terbentuknya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen hingga berakhirnya penggunaan barang dan/atau jasa. Bentuk perlindungan hukum tercermin dalam Pasal 3 angka 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni guna membentuk sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, serta akses untuk memperoleh informasi. Tujuan tersebut sejalan dengan teori kepastian hukum yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch, yang menyatakan bahwa hukum pada dasarnya memiliki tiga nilai fundamental, yaitu keadilan (*gerechtigkeit*), kemanfaatan (*zweckmäßigkeit*), dan kepastian hukum (*rechtssicherheit*). Menurut Radbruch, kepastian hukum menghendaki adanya peraturan yang jelas, pasti, konsisten, serta dapat diterapkan secara efektif sehingga setiap subjek hukum memperoleh jaminan atas hak dan kewajibannya tanpa adanya kesewenang-wenangan.¹⁶ Orientasi perlindungan konsumen sebagaimana termaktub dalam Pasal 3 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selaras dengan teori tersebut karena memberikan kepastian mengenai hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha dalam penyelenggaraan jasa angkutan.

Eksistensi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merepresentasikan bentuk perlindungan hukum yang paling nyata dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Instrumen regulasi tersebut tidak hanya memberikan jaminan atas hak-hak yang melekat pada diri konsumen, melainkan pula menggeser posisi konsumen dari sekadar pihak transaksional menjadi subjek hukum yang kepentingannya wajib dilindungi sepanjang pemanfaatan barang atau jasa. Ketentuan mengenai hak tersebut secara eksplisit termaktub dalam Pasal 4 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa setiap konsumen mempunyai hak fundamental untuk

¹⁴ Purwito E. (2023). "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluaras Di Kota Surabaya". Jurnal Magister Ilmu Hukum. 13(1). Hlm.117-118 <https://doi.org/10.56943/dekrit.v13n1.152> 110-29

¹⁵ Anggaristi T.L.A. (2021). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Penipuan Oleh PO Grab Toko Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Desty Nurcahyani Dengan PO Grab Toko Indonesia Di Tahun 2020)". Jurnal Hukum Adigama, 4(2). Hlm.506 496-520

¹⁶ Tiffany, D., Tingginehe, N. E., Putrayasa, E. H. W., Stefani, G. C., & Debora, C. (2026). "Makna Kepastian Hukum dalam Perspektif Filsafat Hukum dan Implementasinya di Indonesia". Jurnal Ragam Pengabdian, 3(1).hlm5231. 5228-5237. <https://doi.org/10.62710/2wkrxg23>

mendapatkan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam proses pemanfaatan barang dan/atau jasa. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut tidak terbatas diwujudkan pada pemberian hak kepada konsumen tapi juga melalui pemberian kewajiban kepada pelaku usaha. Pengaturan tersebut terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjadi dasar hukum bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Kewajiban pelaku usaha selanjutnya terdapat dalam Pasal 7 huruf d, yaitu kewajiban untuk menjamin kualitas atau mutu produk barang maupun jasa yang diproduksi serta diperdagangkan agar senantiasa selaras dengan standar mutu yang berlaku. Dalam penyelenggaraan jasa angkutan umum, mutu jasa tidak diukur dari kemampuan untuk mengantarkan penumpang menuju tempat tujuan tapi juga dilihat dari kesesuaian pelayanan dengan standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Perlindungan hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut kemudian diperkuat oleh pengaturan yang lebih khusus dalam sektor transportasi, yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya pasal 141 yang secara khusus mengatur standar penyelenggaraan pelayanan angkutan umum bagi masyarakat.

Ketentuan dalam Pasal 141 tersebut kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Standar Pelayanan Minimal dalam Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 yakni untuk Angkutan Antarkota Antarprovinsi (AKAP) maupun Angkutan Antarkota Dalam Provinsi (AKDP), mengatur bahwa pelayanan angkutan umum harus memenuhi enam aspek, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Pada lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 pada aspek kenyamanan, indikator kapasitas angkut, secara tegas menentukan bahwa jumlah penumpang yang diangkut harus sesuai dengan kapasitas angkut kendaraan, dengan ukuran pelayanan paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut. Dari adanya pengaturan tersebut menunjukkan bahwa pembatasan jumlah penumpang merupakan bagian dari Standar Pelayanan Minimal yang wajib dipenuhi oleh setiap perusahaan angkutan umum sebagai bentuk perlindungan terhadap hak penumpang atas kenyamanan selama menggunakan jasa angkutan. Kondisi pengangkutan penumpang yang melebihi kapasitas menunjukkan adanya ketidaksesuaian terhadap ketentuan Standar Pelayanan Minimal sebagaimana ditentukan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013. Perlindungan hukum terhadap penumpang angkutan umum juga diberikan melalui sistem pertanggungjawaban kecelakaan penumpang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 jo. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965. Berdasarkan Pasal 10 ayat (1) PP Nomor 17 Tahun 1965, setiap penumpang sah kendaraan bermotor umum memperoleh jaminan pertanggungjawaban kecelakaan diri sejak naik ke kendaraan pada titik keberangkatan hingga tempat tujuan. Selanjutnya, Pasal 10 ayat (2) mengatur bahwa jaminan tersebut meliputi santunan apabila penumpang meninggal dunia, mengalami cacat tetap, memerlukan biaya perawatan dan pengobatan, maupun pembiayaan penguburan jika ahli waris tidak dimiliki oleh korban. Keberadaan perlindungan atas asuransi tersebut tercermin pada tiket bus ekonomi PO. X yang memuat keterangan "sudah termasuk iuran wajib penumpang sesuai UU No. 33 Th. 1964". Pencantuman kalimat tersebut menjelaskan bahwa tarif yang dibayarkan oleh penumpang telah mencakup iuran wajib yang menjadi dasar pemberian santunan apabila terjadi kecelakaan selama perjalanan.

b. Perlindungan Hukum Represif

Pelindungan hukum represif merepresentasikan sebagai sebuah perlindungan terakhir yakni meliputi penjatuhan sanksi berupa denda, pidana penjara, serta hukuman tambahan

tatkala suatu pelanggaran hukum telah terjadi.¹⁷ Praktik pengangkutan penumpang melebihi kapasitas merupakan praktik yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal sebagaimana diatur dalam Pasal 141 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 jo. Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 yang mensyaratkan jumlah penumpang tidak melebihi kapasitas angkut kendaraan. Konsekuensi atas pelanggaran tersebut dapat dijatuhkan sanksi administratif sebagaimana dimuat dalam Pasal 199 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, yang meliputi peringatan tertulis, denda administratif, pembekuan izin, hingga pencabutan izin penyelenggaraan angkutan. Selain itu, apabila pelanggaran tersebut menimbulkan kerugian bagi penumpang, perusahaan tetap berkewajiban memberikan ganti kerugian berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta memikul tanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 192 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009.

Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik pengangkutan penumpang melebihi kapasitas diwujudkan melalui kekuatan mengikat perjanjian pengangkutan yang dibuktikan dengan tiket, pemenuhan Standar Pelayanan Minimal, jaminan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang yang tercantum pada tiket, serta penerapan sanksi dan pertanggungjawaban hukum terhadap perusahaan angkutan yang melanggar kewajibannya.

Upaya Hukum Konsumen Yang Dirugikan Akibat Praktik Pengangkutan Penumpang Melebihi Kapasitas Pada Jasa Angkutan Bus PO. X

Keberadaan upaya hukum merupakan implikasi dari hubungan hukum dari pelaku usaha dan konsumen yang memberikan hak dan kewajiban untuk para pihak. Apabila pelaku usaha mengabaikan kewajibannya hingga berakibat pada timbulnya kerugian di pihak konsumen, maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan tuntutan pemulihan melalui mekanisme hukum yang diakomodasi oleh peraturan perundang-undangan.¹⁸ Ketentuan tersebut dimuat secara eksplisit dalam Pasal 45 ayat (1). Melalui norma hukum ini, negara secara nyata memberikan jaminan hak bagi konsumen untuk menuntut pemulihan atas kerugian yang diderita melalui instrumen penyelesaian sengketa yang sah. Pengangkutan penumpang melebihi kapasitas pada jasa angkutan bus ekonomi PO. X dapat menyebabkan kerugian yakni materiil maupun immateriil. Kerugian tidak selalu harus terjadinya kecelakaan lalu lintas, tetapi juga dapat berupa berkurangnya kualitas pelayanan yang seharusnya diterima oleh konsumen selama menggunakan jasa angkutan. Padatnya kondisi kendaraan akibat jumlah penumpang yang melebihi kapasitas dapat menyebabkan ruang gerak penumpang menjadi terbatas, menimbulkan ketidaknyamanan selama perjalanan, meningkatkan risiko terjadinya tindak pidana seperti pencopetan, serta memperbesar potensi cedera apabila terjadi pengereman mendadak ataupun keadaan darurat lainnya. Manakala kondisi tersebut berimplikasi pada timbulnya kerugian bagi penumpang, konsumen memiliki hak untuk menempuh instrumen upaya hukum sebagaimana dijamin oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Upaya hukum yang diberikan kepada konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya terdiri atas dua mekanisme, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi) dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi). Dari pengaturan mengenai pilihan mekanisme tersebut, penyelesaian sengketa konsumen memungkinkan untuk ditempuh dengan cara yang sederhana, cepat, dan memberikan kepastian hukum tanpa menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh penyelesaian melalui

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ Nasution H.R., Harris A. (2025). "Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia ". *Journal of Academic Literature Review*, 4(6).hlm.470-484

pengadilan apabila penyelesaian di luar pengadilan tidak memberikan hasil yang diharapkan.¹⁹ Konsumen dapat melangsungkan upaya hukum awal atas kerugian dengan melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi). Ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan pilihan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara musyawarah. Konsumen dapat mengajukan keberatan atau pengaduan kepada PO. X lebih dahulu sebagai bentuk penyelesaian secara musyawarah. Apabila tidak tercapai kesepakatan, penyelesaian sengketa dapat dialihkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa dengan mekanisme nonlitigasi yang tidak mencapai kesepakatan kemudian memberikan hak kepada konsumen untuk dapat melanjutkan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dengan meneruskan proses hukum ke ranah litigasi melalui pengajuan gugatan ke badan peradilan, sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Gugatan tersebut dimohonkan guna menuntut pemenuhan hak keperdataan serta pembayaran ganti rugi atas layanan transportasi yang mengabaikan standar keamanan, kenyamanan, dan keselamatan sebagai implikasi dari praktik pengangkutan penumpang yang melebihi kapasitas.

Gugatan melalui pengadilan dapat diajukan saat praktik tersebut mengakibatkan kerugian bagi penumpang serta kemudian tidak tercapainya penyelesaian melalui mekanisme di luar pengadilan. Atas kerugian tersebut, konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha guna menuntut pemulihan hak secara utuh berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hubungan hukum antara PO. X dengan penumpang yang lahir melalui perjanjian pengangkutan menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha manakala pelayanan yang diberikan mengabaikan standar peraturan perundang-undangan. Penerbitan tiket sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan memberikan kewajiban bagi perusahaan angkutan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. Wanprestasi dapat timbul yakni menjadi bentuk pelanggaran atas kewajiban perjanjian yang cukup sering terjadi. Wanprestasi dikualifikasikan sebagai suatu keadaan manakala debitur gagal merealisasikan prestasi yang telah diperikatkan dalam perjanjian, yang manifes dalam bentuk tidak melaksanakan kewajiban sama sekali, mengalami keterlambatan, ataupun melaksanakan prestasi namun tidak sesuai dengan substansi kesepakatan. Konsekuensi hukum atas tindakan wanprestasi tersebut mewajibkan debitur untuk menanggung pembayaran ganti rugi, pembatalan perikatan, atau menanggung peralihan risiko berdasarkan ketentuan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Wanprestasi tidak terbatas padaagalnya moral pada pemenuhan janji, namun turut terkandung konsekuensi hukum yang dapat dieksekusi.²⁰ PO. X dalam hal ini berkedudukan sebagai debitur yang berkewajiban memberikan jasa pengangkutan kepada penumpang, sedangkan penumpang berkedudukan sebagai kreditur yang berhak memperoleh pelayanan sebagaimana diperjanjikan.

Prestasi PO. X dalam perjanjian pengangkutan tidak hanya berupa mengantarkan penumpang dari tempat keberangkatan menuju tempat tujuan namun memberikan pelayanan dengan pemenuhan atas hak keamanan, kenyamanan, dan keselamatan sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut semakin dikukuhkan melalui ketentuan Pasal 141 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang mewajibkan badan usaha angkutan untuk merealisasikan Standar Pelayanan Minimal yang meliputi aspek keamanan,

¹⁹ Prassiwi A.G., Adnyana I.G.N., Dkk. (2023). "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen". *Bhirawa Law Journal*, 4(1). hlm.2-3 1-8

²⁰ Sitorus P.M.S., Dantes K.F., Sukmaningsi N.K.I.A. (2025). "Analisis Yuridis Terhadap Pengaturan Hukum Atas Wanprestasi Terhadap Transaksi Jual Beli dalam Hubungan Kontraktual (Studi Putusan No. 53/Pdt.G/2025/Pn Mdn) ". *Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3). hlm.1777 1776-1787

keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, serta keteraturan. Perusahaan melaksanakan sebagian prestasinya berupa mengangkut penumpang menuju tujuan perjalanan. Namun pelaksanaan prestasi tersebut tidak sepenuhnya dilakukan sebagaimana mestinya karena pelayanan yang diberikan belum sesuai standar keamanan, kenyamanan, dan keselamatan yang menjadi bagian dari isi hubungan hukum antara perusahaan angkutan dan penumpang. Kondisi kendaraan yang dipenuhi penumpang hingga melebihi kapasitas menyebabkan ruang gerak menjadi terbatas, menghambat proses evakuasi apabila terjadi keadaan darurat, serta menurunkan kualitas pelayanan yang seharusnya diterima oleh penumpang. Konsumen yang mengalami kerugian memiliki hak untuk menempuh instrumen upaya hukum melalui mekanisme penyelesaian sengketa sebagaimana termaktub dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Dalam hubungan hukum yang bersumber dari perjanjian pengangkutan, konsumen juga dapat mengajukan gugatan wanprestasi apabila pelaku usaha tidak memenuhi prestasinya secara sebagaimana mestinya.

KESIMPULAN

Hubungan hukum antara PO. X dan penumpang lahir melalui perjanjian pengangkutan yang berbentuk perjanjian baku dan dibuktikan dengan penerbitan tiket sebagai tanda pembayaran tarif perjalanan. Tiket menjadi dasar lahirnya hak dan kewajiban para pihak, perusahaan angkutan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan sesuai perjanjian dan regulasi hukum, sedangkan penumpang berhak mendapat pelayanan yang aman, nyaman, dan selamat. Perlindungan hukum terhadap konsumen diwujudkan melalui pengakuan hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, kewajiban pelaku usaha memenuhi Standar Pelayanan Minimal termasuk larangan mengangkut penumpang melebihi kapasitas, pemberian sanksi terhadap pelanggaran, serta jaminan asuransi kecelakaan yang tercantum dalam tiket melalui Iuran Wajib Penumpang sesuai Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964.

Upaya perlindungan konsumen perlu didukung dengan peningkatan pengawasan dan penegakan hukum oleh pemerintah, khususnya Kementerian Perhubungan dan Dinas Perhubungan, terhadap perusahaan angkutan yang melanggar ketentuan kapasitas angkut. Selain itu, perusahaan angkutan harus meningkatkan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal dengan mengutamakan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang, pengguna jasa angkutan juga diharapkan memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen sehingga tercipta penyelenggaraan transportasi umum yang lebih tertib dan berkualitas.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai efektivitas pengawasan, penegakan hukum, dan penerapan sanksi terhadap pelanggaran kapasitas angkut pada angkutan umum melalui penelitian empiris. Kajian mengenai urgensi penyempurnaan regulasi perlindungan konsumen di sektor transportasi juga perlu dilakukan sebagai bahan evaluasi untuk memperkuat kepastian hukum serta meningkatkan perlindungan bagi pengguna jasa angkutan umum.

REFERENSI

- Anggaristi T.L.A. (2021). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Penipuan Oleh PO Grab Toko Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Desty Nurcahyani Dengan PO Grab Toko Indonesia Di Tahun 2020)". *Jurnal Hukum Adigama*, 4(2):496-520
- Fitri N. Heriani. "Tiket Penumpang sebagai Perjanjian yang Mengikat" (Diakses pada 14 Juli 2026)<http://www.hukumonline.com/stories/article/lt6882a7da15473/tiket-penumpang-sebagai-perjanjian-yang-mengikat/>".
- Gunawan K.B., Ardhy S.N., Hadi I.G.A.A. (2025). "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Dalam Perjanjian". *Jurnal Pacta Sunt Servanda*. 6 (2). 130–141

- Hardianto, 19 September 2023. *Overcapacity Jadi Kendala Pengguna Transportasi Publik*. (diakses pada 19 Juni 2026) <https://www.balipuspanews.com/overcapacity-jadi-kendala-pengguna-transportasi-publik.html>
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press.
- Nasution H.R., Harris A. (2025). “Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia “. *Journal of Academic Literature Review*, 4(6):470-484
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 (Berita Negara. Tahun 2013 Nomor 1585)
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia. Tahun 2014 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5594)
- Prassiwi A.G., Adnyana I.G.N., Dkk. (2023). “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”. *Bhirawa Law Journal*, 4(1): 1-8
- Purwito E., (2023). Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa di Kota Surabaya. *Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 13(1):110-129 DOI:<https://doi.org/10.56943/dekrit.v13n1.152>
- R. Soeroso. (2011). Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta: Sinar Grafika,
- Rakhmat M. (2022). Metode Deskriptif Analisis Dalam Kajian Nilai Perjuangan Sebagai Alternatif Bahan Ajar Modul Teks Novel Sejarah. *Journal for Islamic Studies*, 5(2):245-267 DOI: <https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v5i2.316>
- Ridwan M.R.N., Permana Y.S. (2022). “Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian”. *Jurnal Ilmu Hukum “The Juris”*. 6(92). 441–451
- Safitri E., Suroso T., Wardani S. (2025). “Perjanjian Baku Dan Keadilan Kontraktual Dalam Perspektif Hukum Perdata Indonesia “. *Andrew Law Journal*. 4(2). 866–873. DOI: <https://doi.org/10.61876/alj.v4i2.144>
- Sari A., Dkk. (2024). Perlindungan Hukum terhadap keamanan dan kenyamanan bagi Pengguna Jasa angkutan travel. *Jurnal Commerce Law*. 4(2):289-198 DOI: <https://doi.org/10.29303/commercelaw.v4i2.5600>
- Sitorus P.M.S., Dantes K.F., Sukmaningsi N.K.I.A. (2025). “Analisis Yuridis Terhadap Pengaturan Hukum Atas Wanprestasi Terhadap Transaksi Jual Beli dalam Hubungan Kontraktual (Studi Putusan No. 53/Pdt.G/2025/Pn Mdn) “. *Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3): 1776-1787
- Suna Y., Dkk. (2022). *Peranan Transportasi Dalam Peningkatan Ekonomi Masyarakat Di Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango*. [Skripsi sarjana, Universitas Muhammadiyah Gorontalo]
- Tiffany, D., Tingginehe, N. E., Putrayasa, E. H. W., Stefani, G. C., & Debora, C. (2026). “Makna Kepastian Hukum dalam Perspektif Filsafat Hukum dan Implementasinya di Indonesia”. *Jurnal Ragam Pengabdian*, 3(1): 5228-5237. DOI: <https://doi.org/10.62710/2wkrxg23>
- Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*), *Staatsblad* Tahun 1847 Nomor 23
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia. Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025)
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia. Tahun 1964 Nomor 137)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- Yanuar M. (2022). “Aspek Hukum Pemberlakuan Sistem Ganjil Genap Terhadap Transportasi Online di DKI Jakarta”. *Jurist-Diction* 5(4). DOI: <https://doi.org/10.20473/jd.v5i4.37338>