

KEPENTINGAN PENUMPANG DALAM HUKUM TRANSPORTASI DARAT: KASUS KOPERASI WAHANA DHARMA ORGANDA BALI

Ngurah Alit Dananjaya Rentaja¹, I Gede Agus Kurniawan²

¹⁻²Magister Hukum, Universitas Pendidikan Nasional, Bali, Indonesia

¹ngurahalit0512@gmail.com, ²gedeaguskurniawan@undiknas.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini menginvestigasi tanggung jawab hukum Koperasi Wahana Dharma Organda Bali terhadap kerugian yang dialami penumpang dalam konteks transportasi darat. Meningkatnya perhatian terhadap hak-hak penumpang dan perlindungan mereka menjadi latar belakang penelitian ini. Studi kasus penelitian ini menganalisis faktor-faktor maupun penyebab kerugian itu dapat terjadi dan memberikan wawasan mengenai tindakan pencegahan. Meskipun perusahaan transportasi darat berupaya memberikan layanan yang aman, insiden yang menyebabkan kerugian bagi penumpang masih mungkin terjadi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan socio legal empiris. Pendekatan ini mengeksplorasi interaksi dinamis antara masyarakat dan hukum, mengkaji bagaimana norma-norma masyarakat dan tren yang berkembang membentuk kerangka hukum. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan penumpang, pengemudi, dan pihak terkait, serta tinjauan dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Koperasi Wahana Dharma Organda Bali memiliki tanggung jawab hukum terhadap penumpang yang mengalami kerugian jika kelalaian perusahaan dapat dibuktikan terkait insiden tersebut. Perusahaan memiliki kewajiban memberikan kompensasi atau mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki kerugian penumpang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi penumpang dalam transportasi darat penting. Implikasinya, perusahaan-perusahaan transportasi darat harus memenuhi standar keselamatan ketat dan memiliki prosedur yang jelas dalam menangani kelalaian yang mungkin terjadi dalam operasi mereka. Hal ini akan memberikan rasa aman dan perlindungan lebih baik bagi penumpang selama perjalanan mereka.

Kata Kunci : Tanggung Jawab Hukum, Pengangkutan, Kelalaian

ABSTRACT

This study explores the legal accountability of the Wahana Dharma Organda Bali Cooperative in situations where passengers incur losses within the realm of land transportation. The growing emphasis on passengers' rights and protection forms the backdrop for this investigation. Through a case study approach, the research delves into the factors and origins of potential losses, offering insights into preventative measures. Despite the efforts of land transportation companies to ensure safe services, incidents causing harm to passengers remain plausible. The empirical socio-legal method employed in this research examines the dynamic interplay between society and law, scrutinizing how societal norms and emerging trends influence the legal framework. Data collection involves interviews with passengers, drivers, and relevant stakeholders, along with a review of pertinent documents. The findings reveal that the Wahana Dharma Organda Bali Cooperative bears legal responsibility for passenger losses if the company's negligence can be substantiated in the incident. Companies are obligated to provide remedies or take corrective actions for passenger losses. The research concludes that legal safeguards for passengers in land transportation are crucial. This underscores the importance for land transportation companies to adhere to stringent safety standards and establish clear procedures for addressing negligence that may arise in their operations. Such measures aim to instill a heightened sense of security and protection for passengers throughout their journeys.

Keywords : Legal Responsibility, Transportation, Negligence

I. PENDAHULUAN

Sebagai negara yang sedang mengalami transformasi dan kemajuan aktif di dunia, Indonesia harus mampu mencapai pemerataan pertumbuhan ekonomi serta sarana dan prasarana dalam seluruh perspektif bidang, baik dari daerah pedesaan hingga nasional perkotaan dengan begitu peran alat angkut (transportasi) sebagai aspek penunjang pembangunan suatu wilayah sangat penting. Pertumbuhan jumlah penduduk di sebuah wilayah sangat mempengaruhi terhadap aktivitas pergerakan serta perekonomian masyarakat. Pengangkutan dilihat dari sudut pandang konseptual, dapat dikategorikan menjadi tiga aspek utama yaitu konsep pengangkutan dari segi bisnis (*business*), konsep pengangkutan dari segi perjanjian (*agreement*) dan konsep pengangkutan dari segi proses penerapan (*applying process*). Ketiga konsep sudut pandang tersebut saling terkait dan saling mempengaruhi (Randang, 2015). Sehingga pengangkutan di dalamnya mengindikasikan dua tujuan kepentingan, yaitu tujuan pengguna jasa (*demand*) dan tujuan operator (*supply*) (Yulianto Harry & Yahya Syarief Dienan, 2018). Kepentingan pengguna jasa (*demand*) akan memperoleh tingkat layanan yang baik karena sesuai dengan konsep pengangkutan sebagai perjanjian para pihak. Sedangkan bagi operator (*supply*) akan memperoleh keuntungan dengan memastikan kegiatan operasional pengangkutan tiba dengan selamat sampai tempat tujuan yang telah disepakati.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 menjelaskan “pengangkutan darat adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan”. Abdulkadir Muhammad mengartikan pengangkutan sebagai proses tindakan mengangkut barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, meliputi proses memuatnya ke dalam kendaraan pengangkut, mengangkutnya ke tempat yang ditentukan, dan menurunkannya di tempat tujuan (Ketut et al., 2019).

Saat ini, ada dua moda transportasi umum utama yang dikenal luas di masyarakat yakni layanan taksi konvensional dan transportasi online berbasis aplikasi. Salah satu moda transportasi pengangkutan yang saat ini masih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat yaitu transportasi taksi konvensional. Transportasi taksi konvensional memiliki karakteristik tertentu dalam kegiatan operasionalnya, yaitu melayani penumpangnya dengan cara penumpang dapat memanggil secara langsung ataupun memesan terlebih dahulu, dengan standar pelayanan lebih tinggi dengan standar pelayanan dengan kendaraan umum lainnya. Perbedaan utama antara taksi dan pilihan transportasi umum lainnya seperti bus terletak pada kapasitas penumpangnya, taksi hanya dapat menampung maksimal empat penumpang individu tersebut akrab satu sama lainnya. Taksi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya menggunakan kendaraan jenis mobil sedan untuk mengangkut penumpang. Pengoperasian transportasi darat biasanya ditangani oleh seseorang yang disebut pengemudi/sopir. Pengemudi adalah orang yang mengendalikan kendaraan bermotor yang melintasi jalan raya, baik secara mandiri maupun sebagai pegawai suatu organisasi angkutan, untuk mengoperasikan kendaraan bermotor diperlukan Surat Izin Mengemudi (SIM) (Sidauruk & Lumbantobing, 2021). Sebagai bagian dari pelaksanaan tugasnya, pengemudi bertanggung jawab untuk memenuhi kewajibannya dalam mengangkut penumpang dengan aman ke tujuan yang dituju, mengikuti rute dan jadwal yang telah disepakati.

Merujuk Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang terdahulu menyatakan bahwa “pengusaha angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpangnya, pengirim barang atau pihak ketiga, karena kelalaian dalam melaksanakan pelayanan angkutan”. Sedangkan Pasal 234 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan yang menyatakan bahwa “pengemudi, pemilik kendaraan bermotor, dan/atau perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pemilik barang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian pengemudi”. Selanjutnya Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan menyebutkan “perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan” dan Pasal 189 “perusahaan angkutan umum wajib mengasuransikan tanggungjawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188”. Faktanya, masih sering terjadi tindakan kelalaian atau kesengajaan yang dilakukan oleh pengemudi taksi maupun penumpang yang menimbulkan kerugian baik materiil maupun non materiil, khususnya bagi penumpang seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan (Sancaya & Putra, 2021). Oleh karena itu, penumpang harus mengetahui bagaimana mereka dapat menuntut tanggung jawab hukum atas kelalaian penumpang maupun pengemudi angkutan taksi. Sebagai contoh kasus penumpang yang mengalami kerugian immaterial, penumpang yang merasa kecewa dan frustrasi karena terjebak dalam

kemacetan lalu lintas yang parah selama perjalanan menggunakan angkutan umum, menyebabkan keterlambatan yang signifikan pada tempat tujuan. Meskipun tidak ada kerugian fisik atau materiil yang terjadi, penumpang tersebut mengalami kerugian immateriil berupa ketidaknyamanan dan ketidakpuasan karena pengalaman perjalanan yang buruk. Sebagai contoh kasus kerugian dalam bentuk materiil yang dialami penumpang yakni seorang warga negara asing asal Turki melaporkan kehilangannya ke Polsek Kuta Badung. Wisatawan tersebut memesan taksi di Hotel The Anvaya Beach Hotel pada hari Kamis 22 Desember 2022 di jam 00.30 Wita. Pada tanggal 23 Desember 2022 jam 08.00 Wita Koperasi Wahana Dharma Organda Bali baru menerima laporan dari pihak Polsek Kuta Badung bahwa ada penumpang yang mempergunakan taksi Wahana ketinggalan barang.

Kedudukan yang lemah bagi penumpang dalam hubungan dengan perusahaan transportasi dapat menimbulkan berbagai kerugian, baik secara materiil maupun immaterial. Fokus utama pada penelitian ini berkaitan dengan tanggung jawab hukum Koperasi Wahana Dharma Organda Bali kepada penumpang angkutannya. Tanggung jawab perusahaan kepada penumpang juga diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3 huruf d, e dan f.

Perlindungan konsumen mencakup serangkaian tindakan yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik tidak adil, menyebabkan kerugian bagi pengguna jasa yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini bertujuan untuk menegakkan hak-hak konsumen, meningkatkan kesadaran konsumen tentang tanggung jawab perusahaan dan memberdayakan lembaga-lembaga yang bertugas menegakkan undang-undang perlindungan konsumen.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi yuridis empiris, khususnya menggunakan teknik penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan ini artinya menggali keadaan yang sebenarnya yang pernah atau sering terjadi di masyarakat, dengan maksud mengkaji fakta yang ada di lapangan maupun data lainnya yang diperlukan mengenai tanggung jawab hukum Koperasi Wahana Dharma Organda Bali terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, yang melibatkan serangkaian pertanyaan yang telah ditentukan, diikuti dengan eksplorasi mendalam pada setiap pertanyaan untuk memperoleh tanggapan yang lebih komprehensif. Sesuai terhadap fokus penelitian ini, narasumber dalam penulisan ini mencakup pihak Koperasi Wahana Dharma Organda Bali, penumpang dan pengemudi. Untuk menjamin keabsahan temuan penelitian, peneliti melakukan uji kredibilitas data dengan menggunakan uji perpanjangan pengamatan. Perpanjangan pengamatan yang dilakukan memungkinkan peneliti membangun kepercayaan terhadap sumbernya, meminimalkan penyembunyian informasi dan meningkatkan kredibilitas data yang dikumpulkan. Bahan hukum sekunder yang digunakan meliputi buku, jurnal hukum dan artikel. Proses pengumpulan informasi mencakup mencari dan mempelajari informasi, serta penggunaan berbagai sumber, seperti internet, perpustakaan, dan repositori, yang memiliki arsip yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tanggung Jawab Hukum Koperasi Wahana Dharma Organda Bali Terhadap Kerugian Yang Diderita Oleh Penumpang

Berdasarkan teori tanggung jawab hukum dari Abdulkadir Muhammad, perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) yang berkaitan dengan kedudukan prinsip tanggung jawab dalam penerapan tanggung jawab hukum pada Taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab yang timbul dari perbuatan melanggar hukum yang disebabkan oleh kecerobohan/kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada kesalahan (*concept of fault*). Menurut prinsip tanggung jawab ini, yang menjadi dasarnya adalah kesalahan (*fault liability*). Artinya, pengangkut hanya dapat dianggap bertanggung jawab atas kerugian orang lain jika terbukti bahwa dia melakukan kesalahan atau kelalaian tertentu. Dengan kata lain, untuk menuntut pertanggungjawaban hukum, harus ada bukti bahwa pengangkut bertindak secara sah dan bersalah atau tidak memenuhi standar yang diharapkan dalam pelaksanaan tugasnya (Sudharma, 2018).
2. Tanggung jawab yang timbul dari perbuatan melanggar hukum berdasarkan praduga (*presumption of liability*). Prinsip tanggung jawab atas praduga menyatakan pengangkut menanggung beban pembuktian jika terjadi kerugian penumpang. Pengangkut dalam konteks ini dianggap bertanggung

jawab atas segala kerugian yang terjadi selama pelayanan pengangkutan, kecuali jika pengangkut dapat memberikan bukti yang sebaliknya (Sudiro, 2012).

Perusahaan angkutan umum menanggung beban hukum untuk memberikan kompensasi kepada penumpang, pengirim, atau pihak lain yang terkena dampak atas kerugian yang timbul akibat kelalaiannya dalam memberikan jasa angkutan. Sepanjang proses pengangkutan, keselamatan penumpang dan barang yang diangkut sepenuhnya menjadi tanggung jawab perusahaan angkutan. Dengan adanya beban tanggung jawab ini, pengangkut didorong untuk meningkatkan kehati-hatian dalam pelaksanaan pengangkutan. Tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen tersebut diatur dalam Pasal 19 ayat (1) tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tujuan Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang, menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Sebagai pengguna produk barang dan/atau jasa, konsumen mempunyai hak dan tanggung jawab tertentu. Pemahaman hak-hak konsumen ini sangatlah penting karena memungkinkan masyarakat berfungsi sebagai konsumen yang cerdas dan mandiri. Pengetahuan akan perlindungan konsumen ini dapat memberdayakan konsumen untuk mengambil tindakan yang tepat untuk membela hak-hak konsumen jika melihat adanya pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan/pelaku usaha. Secara keseluruhan, terdapat empat hak dasar konsumen (Setiady, 2019):

- a. Hak atas keselamatan (*right to security*)
- b. Hak untuk menerima informasi (*right to information*)
- d. Hak untuk memilih (*right to decide on*)
- e. Hak untuk didengarkan (*right to be heard*)

Konsumen yang merasa dirugikan oleh perusahaan pengangkutan mempunyai pilihan untuk mengajukan laporan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sejalan dengan penjelasan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Dengan demikian, banyak masyarakat menghubungi Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) sebagai alternatif BPSK untuk mengatasi permasalahan terkait hak dan tanggung jawab konsumen. Bertentangan dengan BPSK yang memiliki kewenangan hukum, fokus dari lembaga ini melalui penyelesaian mediasi. Biasanya tahap awal dalam menangani komplain, konsumen yang mendatangi LP2K lebih banyak didatangi oleh konsumen mengenai kekhawatiran perkaranya melalui musyawarah antara pelaku usaha dan konsumen (Juwitasari, Ratna Sediati, Junaidi, & Soegianto, 2021).

Berdasarkan pada tujuan perlindungan konsumen yang telah disebutkan diatas maka pengguna jasa pasti akan menimbulkan suatu kemungkinan kerugian yang akan diderita oleh penumpang. Kerugian-kerugian ini timbul sebagai akibat dari terabaikannya atau terjadi pelanggaran hak atau kepentingan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan darat (taksi) dari penyelenggaraan kegiatan pengangkutan taksi yang kurang baik. Kerugian ini dapat penulis lampirkan dari data aduan terhadap penumpang yang merasa dirugikan oleh Taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali selama 2 tahun terakhir, sebagai berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Laporan Pengaduan Penumpang Yang Diterima Taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali Tahun 2021-2022

Tahun	Pengaduan yang diterima	Pengaduan yang diselesaikan	Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan
2021	300	80%	20%
2022	800	75%	35%

Sumber : Koperasi Wahana Dharma Organda Bali

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah aduan terhadap kerugian yang dialami oleh penumpang cukup tinggi, fakta mengenai masih banyaknya pengaduan oleh penumpang ke perusahaan Koperasi Wahana Dharma Organda Bali mengindikasikan bahwa hak-hak sebagai penumpang angkutan darat telah dilanggar dari kegiatan operasional perusahaan yang diselenggarakan oleh sopir.

3.2 Tanggung Jawab Hukum Taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali

a. Tanggung Jawab Hukum Taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali Akibat Perbuatan Melanggar Hukum Yang Dilakukan Karena Kelalaian (*Negligence Tort Liability*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak K. Ngurah Sutharma, S.H selaku Ketua Koperasi Wahana Dharma Organda contoh peristiwa yang pernah dialami mengenai barang bawaan penumpang yang tertinggal bermula ketika seorang warga negara asing asal Turki melaporkan kehilangannya ke Polsek Kuta Badung. Wisatawan tersebut memesan taksi di Hotel The Anvaya Beach Hotel pada hari Kamis 22 Desember 2022 di jam 00.30 Wita. Pada tanggal 23 Desember 2022 jam 08.00 Wita Koperasi Wahana Dharma Organda Bali baru menerima laporan dari pihak Polsek Kuta Badung bahwa ada penumpang yang mempergunakan taksi Wahana yang barangnya ketinggalan. Polsek Kuta menyampaikan ke Ketua Koperasi Wahana Dharma Organda Bali terhadap kejadian yang terjadi. Koperasi Wahana Dharma Organda Bali lalu menelusuri melalui radio panggil untuk berkomunikasi kepada pengemudi yang beroperasi pada waktu kejadian. Dari hasil komunikasi tersebut lalu diperiksa kendaraan dengan plat kendaraan DK 1418 PAO nomor lambung 236 yang dipanggil ke Kantor Wahana. Apabila barang milik penumpang hilang, dan pengemudi tidak bertanggung jawab meskipun ada bukti yang membuktikan sebaliknya, pengemudi akan diberikan surat peringatan dan wajib memberikan kompensasi kepada perusahaan. Sebab, pihak perusahaan awalnya menanggung kerugian yang dialami penumpang. Namun jika barang tersebut tidak dapat ditemukan juga, yang sebelumnya pihak Koperasi Wahana Dharma Organda Bali telah memberkoordinasi dengan pihak terkait mulai dari pihak front office hotel setempat (mengenai cctv), apakah sebelumnya ke restoran setempat (cctv) dan wilayah pariwisata setempat maka pihak perusahaan terlebih dahulu akan mengkonfirmasi untuk meminta permohonan maaf ke penumpang.

Kerugian yang diderita oleh penumpang secara materiil ini tidak akan berlaku jika kelalaian itu dilakukan oleh penumpang atau disebabkan oleh pihak lainnya. Apabila para pihak tidak dapat menemukan barang milik penumpang yang tertinggal di dalam taksi, perusahaan taksi tidak dapat dianggap bertanggung jawab. Berdasarkan Pasal 192 ayat (4) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa “Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian barang bawaan penumpang, kecuali jika penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengangkut”. Dalam arti yang luas, kesalahan dapat diartikan sebagai perbuatan yang disengaja atau akibat kelalaian. Standar atau kriteria untuk menilai perbuatan pelaku didasarkan pada perilaku manusia pada umumnya yang mampu membedakan kapan harus bertindak dan kapan harus menahan diri untuk tidak bertindak. Penerapan peraturan yang tertuang dalam Pasal 1365 KUHPer mengharuskan penggugat (pihak yang dirugikan) untuk membuktikan bahwa kerugian yang dideritanya merupakan akibat perbuatan tergugat (pihak yang merugikan) (Ridwan, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas kerugian materiil yang diderita oleh penumpang taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali menerapkan prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence tort liability*) atas dasar konsep kesalahan (*fault liability*). Permintaan tuntutan ganti rugi berdasarkan tanggung jawab atas kerugian (*liability based on fault*) dapat dipenuhi apabila kerugian disebabkan oleh kekelalaian pengangkut selama pelaksanaan pengangkutan. Permasalahan

tersebut tidaklah mudah, karena dalam kenyataannya tidak selalu perusahaan pengangkut bersedia mengakui dan bertanggung jawab atas kesalahannya. Jika hal itu terjadi, penumpang dan pihak ketiga tidak dapat mengambil suatu keputusan itu sendiri, kecuali mereka dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut memang diakibatkan oleh kelalaian pengangkut.

b. Tanggung Jawab Hukum Taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali Berdasarkan Atas Praduga (Presumption Based on Liability Principle)

Selain permasalahan mengenai barang penumpang yang tertinggal, permasalahan yang kerap diterima oleh Taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali adalah pengaduan mengenai perilaku pengemudi yang dianggap tidak pantas memberikan pelayanan jasa sepatutnya. Pengaduan yang diterima ini mengarah ke kerugian immateriil penumpang. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Dewa Swastika selaku Operator Taksi Wahana Dharma Organda Bali menjelaskan pengaduan yang diterima mengenai tingkah laku pengemudi, penumpang beralasan bahwa pengemudi ugal-ugalan atau terlambat, bau rokok di dalam mobil dan tidak menjalankan AC serta memainkan argo. Dengan permasalahan yang dihadapi oleh penumpang tersebut, pihak Koperasi Wahana Dharma Organda Bali menyatakan bahwa penumpang lebih disarankan untuk menegur oknum pengemudi yang melakukan kesalahan tersebut langsung, selama masa pengangkutan itu berlangsung. Lain halnya jika pengemudi tidak merespon keluhan tersebut dan oknum pengemudi tersebut mengulangi berulang-ulang, maka penumpang dapat melaporkannya kepada pihak Koperasi Wahana Dharma Organda Bali. Setelah pengaduan tersebut diterima lalu dikonfirmasi mengenai kebenarannya oleh pihak manajemen, pihak manajemen perusahaan akan menghubungi penumpang untuk menyatakan permintaan maafnya karena telah merasa dirugikan selama masa pengangkutan dan untuk oknum pengemudi akan diberikan surat peringatan (SP). Apabila dikemudian hari pengemudi tersebut terus melakukan kelalaiannya terus menerus, pengemudi tersebut akan diberhentikan sementara untuk melaksanakan kegiatan operasional taksi atau langsung dipecat.

Berdasarkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan jasa pada Koperasi Wahana Dharma Organda Bali tersebut dapat ditarik kesimpulannya bahwa pihak taksi Koperasi Wahana lebih memilih menerapkan tindakan secara kekeluargaan untuk mengatasi masalah yang timbul antara pengemudi dan penumpang. Adapun dibawah ini merupakan serangkaian penyelesaian laporan pengaduan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dewa Swastika Koperasi Wahana Dharma Organda Bali:

- a. Penumpang yang merasakan dirugikan oleh oknum pengemudi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali dapat menghubungi kantor perusahaan taksi melalui nomor pengaduan yang telah tertera di tengah dashboard pengemudi. Penumpang menyampaikan ketidakpuasannya selama masa pengangkutan terjadi, menceritakan kekecewaan yang dialaminya secara detail serta kronologi kejadian penumpang tersebut merasa dirugikan.
- b. Operator Koperasi Wahana Dharma Organda Bali menerima keluhan dari penumpang dan Operator juga meminta nomor lambung taksi pada penumpang tersebut. Informasi nomor lambung tersebut sangatlah penting, hal tersebut karena nomor lambung taksi merupakan identitas pengemudi yang diduga merugikan penumpang. Setelah mendapatkan nomor lambung taksi, pihak Koperasi Wahana Dharma Organda Bali lalu memintai keterangan kejadian kepada pengemudi. Dalam situasi di mana penumpang tidak mampu mengingat nomor lambung taksi, Koperasi Wahana Dharma Organda Bali akan berinisiatif melalui pelacakan di waktu, tempat dan wilayah itu terjadi. Jika pendekatan melalui nomor lambung dan pelacakan mandiri masih belum berhasil, penumpang lalu dihubungi untuk diundang ke kantor dan diminta meninjau foto/kartu tanda anggota pengemudi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali taksi yang beroperasi di rute tersebut satu per satu.
- c. apabila identitas pengemudi yang bersangkutan telah diketahui, maka pembuktian juga dibebankan kepada pengemudi untuk menunjukkan kepada Koperasi Wahana Dharma Organda Bali apakah ia terbukti melakukan kesalahan atau sudah sesuai SOP perusahaan dalam menjalankan tugas. Pengemudi berhak untuk memberikan bukti yang menegaskan bahwa dirinya tidak bersalah terkait kerugian yang diderita penumpang.
- d. Jika pengemudi terbukti melakukan kesalahan, sanksi yang akan diberlakukan sesuai dengan kesalahannya. Sanksi yang akan diberikan dapat berbentuk surat peringatan, penangguhan tidak dapat mengemudikan kendaraan sementara, atau penghentian menjadi pengemudi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali.

e. Koperasi Wahana Dharma Organda Bali dalam tanggung jawabnya hanya menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan atau kerugian yang disebabkan oleh oknum pengemudi. Apabila terjadi kerugian non-materil, pihak Koperasi Wahana Dharma Organda Bali meminta maaf langsung kepada penumpang. Untuk kerugian materiil, Koperasi Wahana Dharma Organda Bali menghubungi penumpang dengan maksud menyampaikan permintaan maaf serta menyerahkan tanggung jawab kerugian yang diderita penumpang kepada pengemudi memberikan kompensasi sejumlah uang sesuai dengan nominal kerugian yang dialami oleh penumpang.

Koperasi Wahana Dharma Organda Bali dalam hal mengganti kerugian yang tidak berwujud (immateriil) yang dialami penumpang akibat dari kesalahan pengemudi yang tidak mematuhi tata tertib Koperasi Wahana Dharma Organda Bali dengan bentuk permintaan maaf. Selaras dengan tanggung jawab diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan penumpang yang pernah mengalami kejadian tersebut wawancara dengan Bapak I Nyoman Arsana selaku penumpang, kerugian yang pernah saya alami berbentuk kerugian tarif argo yakni tarif argo tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya, saya memesan taksi dari Canggu dengan tujuan ke Bandara Ngurah Rai yang kesepakatan awal dikenakan tarif Rp. 200.000. Namun setelah tiba di bandara kesepakatan awal tarif tersebut tidak digunakan dengan alasan kemacetan di jalan sehingga pengemudi meminta tambahan ongkos argo berkisar Rp. 50.000., jadi total saya dikenakan tarif sebesar 250.000. Pelayanan kenaikan tarif tersebut tidak selalu saya alami, tergantung pada oknum pengemudi taksi. Kerugian yang tersebut sudah saya layangkan kepada pihak Operator Taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali, namun dari perusahaan hanya meminta maaf terhadap kejadian tersebut.

Berdasarkan wawancara tersebut diatas, kerugian yang diderita oleh penumpang taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali menerapkan prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption based on liability*) terhadap kerugian immaterial penumpang. Prinsip ini menegaskan bahwa Koperasi Wahana Dharma Organda Bali sebagai tergugat dianggap bertanggung jawab kecuali tergugat tersebut dapat menunjukkan bahwa tergugat tidak bersalah dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan jasa angkutan. Oleh karenanya beban pembuktian berada pada pihak perusahaan, sebagai imbalan atas adanya beban pembuktian tersebut, prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga ini juga mencakup pembatasan dalam hal tanggung jawab perusahaan (*limitation of liability*).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 yang mengatur bahwa:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara pribadi;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak sebagai penumpang taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali telah dilanggar karena pengemudi taksi telah melakukan kenaikan tarif argo secara sepihak yang mengakibatkan penumpang terpaksa membayarnya, tidak hanya pengemudi yang melakukan pelanggaran hak tersebut, Koperasi Wahana Dharma Organda Bali juga melanggar karena pengaduan tersebut hanya ditanggapi dengan permohonan maaf, padahal jelas jika dilihat pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4, point g dan f yaitu konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian serta konsumen berhak diperlakukan secara benar dan jujur. Penumpang sebagai konsumen yang dirugikan seharusnya berani melaporkan kerugian yang dialaminya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), bahwa sejalan dengan penjelasan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Ada beberapa faktor mengapa posisi konsumen melemah, berdasarkan temuan Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), ditemukan lima faktor yang melemahkan kekuatan konsumen (Rahmawanti & Lubis, 2014):

1. Kesadaran konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen masih kurang tinggi.
2. Belum adanya pembentukan “masyarakat konsumen” karena sebagian masyarakat tidak menyadari mereka memiliki hak-hak sebagai konsumen dan tidak mengetahui kemana hak-haknya dapat disalurkan jika mengatasi kesulitan-kesulitan atau standar-standar yang tidak memadai dalam menggunakan/mengonsumsi barang atau jasa.
3. Masyarakat belum secara tegas menegaskan haknya sebagai masyarakat konsumen dalam penuntutan hak-haknya.
4. Proses peradilan hukumnya yang rumit dan memakan waktu.
5. Konsumen selalu berada dalam posisi yang lemah.

Berdasarkan uraian tersebut diatas kerugian immateriil yang diderita oleh penumpang, taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali menggunakan prinsip tanggung jawab atas praduga (*presumption based on liability*). Prinsip ini menegaskan bahwa perusahaan sebagai pihak tergugat dianggap bertanggung jawab kecuali perusahaan dapat menunjukkan bukti bahwa perusahaan tersebut tidak bersalah dalam pelaksanaan angkutan yang diselenggarakannya. Oleh karenanya, beban pembuktian berada pada pihak perusahaan. Sebagai timbal balik atas beban pembuktiannya, tanggung jawab atas praduga memberikan pembatasan atas tanggung jawab (*limitation of liability*) pada perusahaan. Prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*) mengandung arti bahwa tanggung jawab pengangkut dalam memberikan tanggung jawabnya terbatas pada jumlah kerugian yang di alami penumpang, yang telah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan.

Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami pengguna jasa baik itu dari penumpang, pengirim, atau pihak lainnya akibat kelalaian yang dilakukan dalam memberikan layanan transportasi. Selama proses transportasi berlangsung, keselamatan penumpang dan barang yang diangkut sepenuhnya menjadi tanggung jawab perusahaan angkutan umum. Dengan adanya beban tanggung jawab ini, pengangkut didorong untuk meningkatkan kehati-hatiannya dalam pelaksanaan pengangkutan. Tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 BAB VI tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Tanggung jawab yang berkaitan dengan pengangkutan telah diatur oleh Hukum Perdata Indonesia. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan wajib mengganti biaya-biaya yang diakibatkan oleh kelalaian pengangkut, menanggung kerugian konsumen, dan memberikan bunga yang pantas jika pengangkut tidak mematuhi peraturan Hukum Perdata Indonesia atau melakukan prinsip kehati-hatian dalam menjaga atau menyelamatkan barang muatannya. Perjanjian Pengangkutan adalah perjanjian kontrak yang timbul antara pihak pengangkut dalam hal ini sebagai penyedia jasa dengan pihak konsumen sebagai pemakai jasa dimana pihak pengangkut berjanji untuk mengangkut barang dan/atau orang dengan aman dari tempat asal ke tempat tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Putra, Arini, & Suryani, 2020).

IV. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

1. Tanggung jawab hukum yang diberikan oleh taksi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali dalam bentuk kerugian materiil harus dapat dibuktikan terlebih dahulu apakah kelalaian tersebut merupakan kelalaian pengemudi, jika tidak dapat dibuktikan Koperasi Wahana Dharma Organda Bali dapat terlepas dari semua bentuk kerugian yang dialami penumpang karena hal tersebut merupakan kelalaiannya. Permintaan tuntutan terhadap kewajiban pengangkut atas kerugian tersebut (*liability based on fault*) dapat terpenuhi “jika kerugian disebabkan oleh kesalahan pengangkut” dalam operasional pengangkutan. Permasalahan tersebut tidaklah mudah, karena dalam kenyataannya tidak selalu perusahaan pengangkut dengan sukarela akan mengakui kelalaian yang timbul itu terjadi diakibatkan oleh pengemudi. Jika kerugian tersebut dialami penumpang, maka dalam hal tersebut penumpang dan pihak lainnya tidak dapat mengambil tindakan sendiri hal tersebut disebabkan penumpang harus dapat menunjukkan bukti yang kuat bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kelalian/kesalahan pengangkut.
2. Prinsip ini menegaskan bahwa Koperasi Wahana Dharma Organda Bali sebagai tergugat dianggap bertanggung jawab kecuali perusahaan dapat menunjukkan bukti bahwa tergugat tidak bersalah

dalam pelaksanaan angkutan yang diselenggarakannya. Oleh karenanya, beban pembuktian berada pada pihak perusahaan. Sebagai imbalan atas adanya beban pembuktian tersebut, prinsip tanggung jawab atas praduga ini juga menyertakan pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*). Kerugian dalam bentuk immateriil Koperasi Wahana Dharma Organda Bali bertanggung jawab hanya dengan permintaan maaf, sedangkan sudah jelas penumpang mengalami kekecewaan dengan harga tarif yang naik secara sepihak tersebut telah melanggar hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebabkan oleh pengemudi Koperasi Wahana Dharma Organda Bali.

4.2 Saran

1. Koperasi Wahana Dharma Organda Bali harus lebih memperkecil resiko terjadinya suatu kejadian yang mengakibatkan kerugian bagi penumpang yakni dengan memperhatikan SOP bagi pengemudi, pengemudi harus selalu diberikan pengarahan untuk mengecek barang bawaan penumpang sebelum kegiatan pengangkutan beroperasi maupun setelahnya. Selain mengenai barang yang ketinggalan, Koperasi Wahana Dharma Organda Bali harus selalu mengingatkan kepada pengemudinya untuk tidak melanggar kesepakatan yang terjadi mengenai tarif, mengingat hal tersebut memiliki dampak reputasi buruk bagi perusahaan jika hal tersebut terus terjadi. Pelatihan dan pemahaman mengenai pelayanan dan keamanan kepada penumpang harus lebih ditingkatkan kembali agar kejadian-kejadian tersebut tidak lagi dialami penumpang.
2. Bagi penumpang harus selalu berhati-hati mengenai barang bawanya mengingat jika tidak dapat membuktikan barang tersebut hilang pada kegiatan operasional pengangkutan, kerugian tersebut tidak dapat dipertanggungjawabkan ke perusahaan. Barang bawaan tersebut akan lebih mudah diingat jika penumpang membawa tas kecil untuk lebih memperkecil resiko jatuhnya barang-barang yang kecil seperti handphone, dompet dan lainnya..

DAFTAR PUSTAKA

- Juwitasari, N., Ratna Sedati, D. S., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688. <https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249>
- Ketut, I., Wiranata, A., Gusti, I., Mandala, P., Adhya, P. T., Prima Bali, A., & Nasional, U. P. (2019). Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Jasa Pengangkutan Barang Dalam Terjadinya Wanprestasi (Studi Kasus PT. Adhya Avia Prima Cabang Bali). *Jurnal Analisis Hukum*, 2(2), 2620–3715. Retrieved from <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/JAH/index>
- Putra, N. G. F. S., Arini, D. G. D., & Suryani, L. P. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1), 83–88. <https://doi.org/10.22225/juinhum.1.1.2190.83-88>
- Rahmawanti, I. N., & Lubis, R. (2014). *Win-Win Solution Sengketa Konsumen* (VIII). Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Randang, V. G. (2015). Pengembangan Peraturan Pengangkutan Multimoda dalam Hukum Pengangkutan Niaga di Indonesia. In *Lex Administratum*.
- Ridwan, K. (2017). *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia* (Cetakan XI). Yogyakarta: FH UI Press.
- Sancaya, I. W. W., & Putra, I. M. A. M. (2021). Tanggungjawab Perusahaan Angkutan Terhadap Kerugian yang Ditimbulkan Akibat Kelalaian Pengemudi Selama Kegiatan Penyelenggaraan Pengangkutan. *Kertha Wicaksana*, 15(1), 47–43. <https://doi.org/10.22225/kw.15.1.2822.47-43>
- Setiady, T. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelanggaran Ketentuan Label Pangan Yang Dilakukan Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Yustitia*, Vol.1(8), 105–112.
- Sidauruk, J., & Lumbantobing, G. M. C. (2021). Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Pengemudi Dan Perusahaan Angkutan Atas Dalam Pengangkutan Barang Melalui Angkutan Darat (Studi CV. Belawan Indah). *Nommensen Journal of Legal Opinion*, 2(02), 181–192. <https://doi.org/10.51622/njlo.v2i02.385>
- Sudharma, K. J. A. (2018). Penyelesaian Wanprestasi Perjanjian Sewa Menyewa Mobil (Studi Kasus PT. Bali Radiance). *Penyelesaian Wanprestasi Perjanjian Sewa Menyewa Mobil (Studi Kasus PT. Bali Radiance)*, 1, No. 2(2), 223. Retrieved from <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/Justitia/article/view/4677/pdf>
- Sudiro, A. (2012). Konsep Keadilan Dan Sistem Tanggung Jawab Keperdataan Dalam Hukum Udara. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 19(3), 439–454. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol19.iss3.art6>
- Yulianto Harry, & Yahya Syarif Dienen. (2018). *Manajemen Transportasi Publik Perkotaan* (Cetakan 1; Iryani & Syamsuri Helmy, eds.). Makassar: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM).