

**BAB II**  
**TINJAUAN MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN,**  
**FIKIH MUAMALAH DAN PENGANGKUTAN**

**A. Perlindungan Konsumen**

1. Latar belakang perlindungan konsumen di Indonesia

Pada tahun 1970-an, hukum perlindungan konsumen baru mulai ada di Indonesia. Hal ini ditandai dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan Mei Tahun 1973 yang diketuai oleh Lasmidjah Hardi. Adapun pada waktu itu, gagasan mengenai perlindungan konsumen disampaikan secara luas melalui berbagai kegiatan advokasi konsumen, seperti penelitian, pendidikan, pengujian, pengaduan dan publikasi media konsumen.

Saat itu, kondisi politik bangsa Indonesia saat itu masih dibayang-bayangi dengan kampanye penggunaan produk dalam negeri. Namun seiring perkembangan waktu, gerakan perlindungan konsumen dilakukan melalui koridor hukum yang resmi, yaitu dengan tujuan untuk memberikan bantuan kepada konsumen.<sup>1</sup>

Organisasi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan organisasi lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dibidang perlindungan konsumen yang bertujuan untuk melayani dan

---

<sup>1</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* ....., hlm. 32.

meningkatkan martabat pada kepentingan konsumen. Secara umum, YLKI dinilai sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia dan gerakan-gerakannya cukup responsif terhadap situasi perekonomian saat itu.<sup>2</sup> Tidak lama dari berdirinya YLKI, kemudian muncul organisasi-organisasi serupa, seperti; Yayasan Bina Lembaga Konsumen Indonesia (YBLK) Bandung Lembaga Pembinaan, Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang, dan beberapa perwakilan di berbagai provinsi tanah air.<sup>3</sup>

Eksistensi YLKI dan organisasi lainnya yang sejenis sangat membantu dalam upaya peningkatan kesadaran akan hak-hak konsumen karena lembaga ini tidak hanya sekedar melakukan penelitian atau pengujian, penerbitan dan menerima pengaduan, tapi juga sekaligus mengadakan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan. Lembaga-lembaga ini yang akhirnya akan mendesak pemerintah agar membuat aturan yang berbentuk Undang-Undang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, yang tujuannya adalah untuk melindungi kedua belak pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen, serta memberikan payung hukum.<sup>4</sup>

Proses pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut tidak terlepas dari dinamika politik Indonesia pada saat itu, yaitu pada iklim politik yang lebih demokratis dengan ditandai gerakan

---

<sup>2</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Bakti, 2003), hlm. 16.

<sup>3</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2018), hlm. 26.

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm. 27.

reformasi yang dikomandai oleh para mahasiswa. Gerakan yang diawali dengan adanya pergantian presiden dari Soeharto kepada B.J.Habbibie dengan kehidupan yang lebih demokratis mulai diperjuangkan dan salah satu hasilnya adalah terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Tujuan dibuatnya Undang-Undang tersebut yaitu semata-mata untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen yang diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Alasan Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini sebagai wujud implementasi cita-cita pendiri negara ini yang tertuang di dalam UUD 1945 yaitu menjunjung tinggi kesejahteraan masyarakat.<sup>5</sup>

Terdapat beberapa argumentasi terbentuknya ide negara sejahtera ini yang terait dengan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:

- a. Dalam masyarakat modern pelaku usaha menawarkan beberapa jenis produk yang diproduksi secara massal (*mass production and consumption*)
- b. Hasil produksi dengan cara massal dan teknologi canggih, potensial bagi munculnya resiko produk cacat, tidak memenuhi standar (*substandard*) dan bahkan berbahaya yang merugikan konsumen

---

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 30.

- c. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha berada pada posisi yang tidak seimbang.
- d. Persaingan yang sempurna (*perfect competition*) sebagai pendukung *consumer sovereignty* theory dalam praktiknya jarang terjadi.<sup>6</sup>

Sejak tanggal 20 April 1999, bahwa YLKI dan BPHN serta pihak-pihak lain berhasil dalam memperjuangkan hak-hak konsumen dengan melahirkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Maka, dengan terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, akan memberikan konsumen kemudahan jika mendapatkan perlakuan yang tidak adil dari pelaku usaha atau konsumen dirugikan oleh pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mewajibkan adanya Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.<sup>7</sup>

## 2. Pengertian konsumen

Kata konsumen berasal dari bahasa Belanda, *Konsument*. Pada umumnya ahli hukum memaknai konsumen merupakan pemakai akhir dari benda dan jasa (*Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernamer*).<sup>8</sup> Terdapat

---

<sup>6</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: UI Press, 2004), hlm. 30.

<sup>7</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*....., hlm, 29.

<sup>8</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar), dalam BPHN, Simposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Binacipta, 1986), hlm. 57.

juga pendapat lain yang mengartikan konsumen yaitu orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh.<sup>9</sup>

Selain itu, terdapat juga pengertian-pengertian mengenai konsumen yang menarik, yaitu sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a. Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Departemen Perdagangan, sebagaimana tersebut di dalam Draft Rancangan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah “setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan”.
- b. Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Departemen Kehakiman, sebagaimana tersebut di dalam Draft Rancangan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah “pemakai akhir barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjualbelikan”.
- c. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, sebagaimana tersebut di dalam Draft Rancangan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah “pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali”.

---

<sup>9</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, cet. ke-1, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hlm 23.

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm. 23.

Az Nasutio mengungkapkan bahwa pengertian konsumen sesungguhnya terbagi ke dalam tiga bagian, yaitu sebagai berikut:

- a. Konsumen antara adalah setiap pemakai, pengguna dan/atau jasa pemanfaat barang dan/atau jasa digunakan untuk membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha
- b. Konsumen dalam arti adalah setiap pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu
- c. Konsumen akhir adalah setiap pemakai pengguna atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk digunakan sendiri, keluarga dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>11</sup>

Adapun pengertian konsumen secara khusus telah dirumuskan dalam Pasal 1 angka 2 UUPK yaitu:<sup>12</sup>

konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Maksud dari pengertian konsumen yang terdapat di dalam Pasal 1 angka 2 UUPK tersebut adalah konsumen akhir. Adapun unsur-unsur yang dimaksud dalam pengertian ini adalah sebagai berikut:<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet ke-1, (Jakarta: Daya Widya, 1999), hlm 3.

<sup>12</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>13</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen .....*, hlm. 5-10.

a. Setiap orang

Subjek dalam penyebutan konsumen berarti setiap orang yang memiliki status sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah orang dalam pasal tersebut berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian di atas, dengan menyebutkan kata-kata orang perseorangan atau badan usaha.

Adapun yang dimaksud “orang” di dalam UUPK tersebut merupakan orang alami dan bukan badan hukum. Sebab yang dapat memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, hanyalah orang alami atau manusia.

b. Pemakai

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK, kata pemakai menekankan bahwa konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta sebagai hasil dari transaksi jual-beli. Hal tersebut berarti bahwa dasar hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha tidak perlu harus ada hubungan kontraktual.

Konsumen tidak sekedar pembeli (*biyer atau koper*), tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi barang dan/atau jasa. Dengan demikian, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

c. Barang dan/atau Jasa

UUPK memaknai barang sebagai setiap benda, baik yang bergerak maupun tidak bergerak, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK sendiri tidak menjelaskan mengenai perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan”. Kemudian, Jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

3. Pengertian perlindungan konsumen

Adapun yang dimaksud dengan perlindungan konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:<sup>14</sup>

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

---

<sup>14</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (1).



Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini cukup mudah dipahami dan mencakup banyak hal yang mengenai jaminan perlindungan terhadap konsumen. Kalimat yang menyatakan kepastian hukum ini diharapkan meminimalisir tindakan kesewenang-wenangan para pelaku usaha yang akan mengakibatkan kerugian bagi para konsumen. Walaupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, dengan harapan bahwa pelaku usaha dalam menjalankan usaha dengan aman dan terarah.<sup>15</sup>

Inosentius Samsul mendefinisikan hukum perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:<sup>16</sup>

Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan peraturan Perundang-Undangan serta putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.

Kemudian, Az Nasution juga mendefinisikan hukum perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:

Hukum Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>17</sup>

Menurut Abdul Halim Barkatullah, pengaturan perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

---

<sup>15</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*....., hlm, 38-39.

<sup>16</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan*, hlm, 34.

<sup>17</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 11.

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum
  - b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya
  - c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
  - d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari pelaku usaha yang menipu dan menyesatkan
  - e. Memadukan penyelenggaraan pengembangan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.<sup>18</sup>
4. Asas-asas hukum perlindungan konsumen

Asas hukum yang melahirkan sebuah norma hukum, dan norma hukum yang melahirkan aturan hukum. Dari satu asas hukum dapat melahirkan lebih dari satu norma hukum atau bisa tak terhingga norma hukum, dan dari satu norma hukum dapat melahirkan lebih dari satu aturan hukum atau lebih.

Asas hukum mengandung nilai-nilai etis yang berfungsi menghilangkan dan menetralkan kemungkinan terjadinya suatu konflik dalam tatanan sistem hukum yang berlaku. Dengan demikian, asas hukum merupakan *ratio-logis* dari peraturan hukum.

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, terdapat beberapa asas yang menjadi pedoman bagi UUPK.

---

<sup>18</sup> NHT Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan* ....., hlm. 18.

Asas-asas ini dirumuskan dalam Pasal 2 UUPK yang berbunyi sebagai berikut:<sup>19</sup>

“perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Kemudian dalam penjelasannya, ditegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas, yaitu sebagai berikut:

- a. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- b. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

---

<sup>19</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2.

- e. Asas kepastian hukum dimaksud agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>20</sup>

Kemudian, dengan memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, maka dapat disimpulkan bahwa perumusannya mengacu pada filosofis pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.<sup>21</sup>

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen
- b. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
- c. Asas kepastian hukum.<sup>22</sup>

Asas keseimbangan dikelompokkan ke dalam asas keadilan, hal ini dikarenakan bahwa hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Kemudian, menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat yaitu bahwa keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan

---

<sup>20</sup> Rachmadi Usman, *Hak Jaminan Kebendaan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), hlm. 7.

<sup>21</sup> Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 26.

<sup>22</sup> *Ibid.*

bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen disamping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.<sup>23</sup>

#### 5. Hak dan kewajiban konsumen

Pengertian hak merupakan kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, dimana kepentingan itu sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.<sup>24</sup> Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen tentu memiliki sejumlah hak dan kewajiban.

Secara umum, terdapat 4 (empat) hak dasar konsumen yang mengacu pada *President Kennedy's 1962 Consumer's Bill Of Right*, yaitu sebagai berikut:<sup>25</sup>

##### a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani terlebih terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi. Untuk itu, diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah.

---

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm, 30.

<sup>24</sup> Soedikno M. Hertokusumo, *Mengenal Hukum*, (Yogyakarta: Liberty, 1989), hlm. 25.

<sup>25</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen.....*, hlm. 19-23.

b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan atau gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan dengan hak untuk mendapatkan informasi. Hal ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.

Untuk itu, konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.<sup>26</sup>

Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan mengeluarkan Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yaitu sebanyak 6 hak konsumen. Enam

---

<sup>26</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, cet. Ke-1, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 25.

hak konsumen tersebut yaitu terdiri dari empat hak dasar yang disebut pertama, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.

Organisasi konsumen bebas untuk menerima semua atau sebagian hak-hak konsumen secara universal yang dikemukakan oleh John F. Kennedy. Kemudian, yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memutuskan untuk menambahkan satu hak lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat sehingga keseluruhannya dikenal sebagai panca hak konsumen.<sup>27</sup>

Adapun mengenai hak-hak konsumen di Indonesia diatur dalam Pasal 4 UUPK, yaitu terdapat 9 hak dari konsumen, yaitu sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih 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 dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat atau keluhan atas barang dan/atau jasa
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut

---

<sup>27</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen.....*, hlm. 20.

- f. Hak untuk mendapatkan 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 dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>28</sup>

Kemudian, berdasarkan hak-hak konsumen di atas, maka secara keseluruhan dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut:

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.

- b. Hak untuk memilih

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak membeli suatu produk termasuk juga untuk

---

<sup>28</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.



memilih baik kualitasnya maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

Hak ini dimiliki oleh konsumen hanya jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen/ pelaku usaha atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih tidak berfungsi.

c. Hak untuk memperoleh informasi

Hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/ pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Informasi ini dapat memberikan dampak signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan konsumen dan pelaku usaha.

d. Hak untuk didengar

Hak untuk didengar adalah hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupa pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu YLKI.

e. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk melalui jalur hukum.

f. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Bagi konsumen dengan adanya pendidikan diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

g. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Hak ini dimaksudkan sebagai hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.

h. Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak untuk memperoleh ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

- i. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.<sup>29</sup>

Berbagai macam rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan di atas, namun secara garis besar hak-hak konsumen tersebut dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu sebagai berikut:

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 40-46.

<sup>30</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia, Disertasi*, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 140.

Kemudian, mengenai kewajiban konsumen diatur di dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun kewajiban konsumen yaitu sebagai berikut:

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

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan

menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.<sup>31</sup>

## B. Fikih Muamalah

### 1. Pengertian Muamalah

Secara etimologi, kata muamalah berasal dari bahasa arab *al-muamalah*, yang sama dan satu makna dengan *al-muf'alah* (saling berbuat). Secara terminologi, fikih muamalah itu diartikan sebagai suatu hukum-hukum yang diciptakan berkaitan dengan tindakan manusia dalam persoalan duniawi, seperti; jual beli, utang-piutang, kerja sama dagang, perserikatan, dan sewa menyewa.<sup>32</sup>

Agama Islam memfasilitasi manusia dengan memberikan sebuah norma dan etika untuk menopang mereka dalam usahanya mencari harta benda dan diberikan kesempatan untuk mengembangkan hidup manusia dalam bidang muamalah. Hal tersebut bertujuan agar tidak menimbulkan kerugian-kerugian bagi beberapa pihak lain yang terlibat dalam bermuamalah.<sup>33</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan mengenai definisi fikih muamalah adalah sebuah pengetahuan tentang suatu kegiatan atau transaksi yang telah ditetapkan sesuai hukum-hukum syariat, mengenai

<sup>31</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen.....*, hlm. 50.

<sup>32</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm. 1.

<sup>33</sup> Ibid., hlm. 9.

perilaku manusia dalam kehidupannya yang diperoleh dari dalil-dalil Islam.<sup>34</sup> Selain itu, Abdul Rahman Al-Ghazaly juga mendefinisikan fikih muamalah adalah semua akad yang membolehkan manusia saling menukar manfaatnya dengan cara-cara dan aturan-aturan yang telah ditentukan Allah dan manusia wajib menaati-Nya.<sup>35</sup>

## 2. Prinsip-Prinsip Fikih Muamalah

Terdapat beberapa prinsip-prinsip yang menjadi acuan dan pedoman secara umum untuk kegiatan muamalah, yaitu sebagai berikut:<sup>36</sup>

### a. Muamalah adalah Urusan Duniawi

Dalam ibadah, semua perbuatan dilarang kecuali yang diperintahkan. Dengan demikian, semua perbuatan yang dikerjakan harus sesuai dengan tuntuna yang diajarkan oleh Rasulullah. Namun berbeda dengan muamalah, bahwa dalam muamalah semua boleh kecuali yang dilarang.

Muamalah atau hubungan dan pergaulan antara sesama manusia di bidang harta benda merupakan urusan duniawi, dan pengaturannya diserahkan oleh manusia itu sendiri. Oleh karena itu, semua bentuk akad dan berbagai cara transaksi yang dibuat oleh manusia hukumnya sah dan dibolehkan. Asal tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan umum yang ada dalam syara'.

---

<sup>34</sup> *Ibid.*, hlm. 10.

<sup>35</sup> Abdul Rahman Ghazaly, dkk, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 3.

<sup>36</sup> Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2013), hlm. 3-10.

- b. Muamalat harus Didasarkan kepada Persetujuan dan Kerelaan Kedua Belah Pihak.

Dalam bermuamalat, maka salah satu prinsipnya adalah persetujuan dan kerelaan kedua belah pihak yang melakukan transaksi. Hal ini didasarkan kepada firman Allah dalam surat an-nisa. (4): 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً  
عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا<sup>37</sup>

- c. Adat kebiasaan dijadikan dasar hukum

Dalam bermuamalat, adat kebiasaan dapat dijadikan dasar hukum, dengan syarat adat tersebut diakui dan tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan umum yang ada dalam syara'. Sesuatu yang oleh orang muslim dipandang baik, maka di sisi Allah juga dianggap baik.

- d. Tidak boleh merugikan diri sendiri dan orang lain

Setiap transaksi dan hubungan perdata (muamalat) dalam Islam tidak boleh menimbulkan kerugian kepada diri sendiri dan orang lain hal ini didasarkan pada hadis Nabi Shallallahu alaihi wasallam yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah addaruquthni dan lain-lain dari Abi Sa'id al-khudri bahwa Rasulullah bersabda:

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

---

<sup>37</sup> Q.S. an-Nisa' (4): 29.



### 3. Akad dalam fikih muamalah

akad yang dianggap sah dalam kegiatan bermuamalat adalah akad yang sudah memenuhi rukun dan syarat-syaratnya, yaitu sebagai berikut:<sup>38</sup>

#### a. Orang yang berakad (*'Aqid*)

*'Aqid* merupakan orang yang berakad. Terkadang masing-masing pihak terdiri dari salah satu orang, terkadang terdiri dari beberapa orang. Adapun syarat-syarat orang yang berakad yaitu Kedua belah pihak yang berakad haruslah berakal sehat. Akad akan dianggap tidak sah apabila yang berakad adalah orang gila.

#### b. Objek akad (*Ma'qud 'Alaih*)

*Ma'qud 'alaih* adalah benda-benda yang akan di akadkan (objek akad), seperti benda-benda yang di jual dalam akad jual beli, dalam akad hibah atau pemberian, gadai, dan utang. Adapun syarat-syarat objek akad yaitu Obyek akad yang dihalalkan oleh syara', Akad tetap diperbolehkan oleh *syara'* walaupun yang melakukan kesepakatan adalah perwakilan yang ditunjuk oleh pemilik obyek akad, Akad tidak termasuk dalam akad yang tidak diperbolehkan, seperti jual beli *mulasamah*.

#### c. Maksud dan tujuan berakad (*Maudhu' al-'Aqid*)

*Maudhu' al-'Aqid* adalah tujuan atau maksud mengadakan akad.

Berbeda akad maka berbedalah tujuan pokok akad. Dalam akad jual

---

<sup>38</sup> Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta : Pustaka Kencana, 2010), hlm. 51-57.

beli misalnya, tujuan pokoknya yaitu memindahkan barang dari penjual kepada pembeli dengan di beri ganti.

d. *Shighat* (Ijab kabul)

*Shighat* adalah ijab qabul. Ijab merupakan ungkapan yang pertama kali di lontarkan oleh salah satu dari pihak yang akan melakukan akad, sedangkan qabul adalah pernyataan pihak kedua untuk menerimanya. Adapun syarat-syarat dari Ijab kabul yaitu Ijab akan tetap berjalan atau berlaku sebelum ada qabul dari pihak lainnya. Dengan kata lain, sebelum terjadinya qabul, pihak penjual dapat menarik atau membatalkan ijabnya. Jika penjual dan pembeli telah berpisah sebelum tercapai kesepakatan, maka ijabnya dianggap batal atau tidak sah.

### C. Pengangkutan

1. Pengertian Hukum Pengangkutan dan Angkutan

Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Pengangkutan artinya pengangkutan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut.<sup>39</sup>

Abdulkadir Muhammad mendefinisikan pengangkutan sebagai rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat pemuatan (embarkasi) ke tempat tujuan (debarkasi) sebagai tempat

---

<sup>39</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, cet. ke-1 (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1991), hlm. 19.

penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan. Rangkaian peristiwa pemindahan itu meliputi kegiatan memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut, membawa penumpang atau barang ke tempat tujuan, dan menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan.

Adapun istilah pengangkutan tidak dikenal dalam peraturan perundang-undangan, istilah yang digunakan oleh pembuat peraturan perundang-undangan untuk menggambarkan suatu kegiatan perpindahan barang/penumpang dari satu tempat ketempat lain adalah angkutan. Pengertian angkutan sendiri terdapat dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu sebagai berikut:

Angkutan adalah pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.<sup>40</sup>

Dengan demikian, hukum pengangkutan adalah keseluruhan norma yang mengatur hubungan hukum dan akibat hukum dari segala kegiatan pemindahan penumpang/barang dari satu tempat ketempat lain antara pihak pengangkut yang dalam hal ini berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan orang atau barang ke suatu tempat, dengan penumpang atau pihak pengirim yang dalam hal ini berkewajiban membayar sejumlah uang atas pengangkutan yang dilakukan.

## 2. Pembagian Pengangkutan

---

<sup>40</sup> Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 1 Angka 3.

Berdasarkan kondisi geografis Indonesia, pengangkutan terbagi atas pengangkutan darat, pengangkutan laut, dan pengangkutan udara. Muchtarudin Siregar membagi jenis pengangkutan menjadi pengangkutan kereta api, pengangkutan laut, pengangkutan udara, pengangkutan pipa, serta pengangkutan motor dan jalan raya.

*Pertama*, pengangkutan dengan kereta api adalah jenis pengangkutan yang menggunakan kereta api bergerak diatas rel. Dalam memberikan pelayanannya kereta api dapat terdiri dari ratusan gerbong atau kereta penumpang yang ditarik oleh beberapa lokomotif sehingga bisa mengangkut ribuan ton barang atau ratusan penumpang.

*Kedua*, pengangkutan laut, kapal digunakan sebagai alat angkut bagi penumpang atau barang. Dalam pengangkutan laut tempat pemuatan dan penurunan penumpang disebut pelabuhan. Agar terjadi pengangkutan udara diperlukan suatu pesawat udara yang dapat membawa penumpang atau barang dari bandar udara satu ke bandar udara lainnya.

*Ketiga*, pengangkutan pipa adalah pengangkutan yang menggunakan pipa untuk mengangkut barang dalam jumlah banyak. Barang-barang yang diangkut melalui pipa tersebut biasanya berupa cairan, gas, ataupun benda padat yang dikemas dalam kapsul.

*Keempat*, pengangkutan motor dan jalan raya adalah pengangkutan yang menggunakan kendaraan bermotor dan tidak bermotor di jalan raya. Kendaraan bermotor sendiri diartikan sebagai setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik yang ada pada

kendaraan dan biasanya dipergunakan untuk prngangkutan orang atau barang selain dari kendaraan yang berjalan diatas rel.<sup>41</sup>

#### 1. Ketentuan Bis Antar Kota Dalam Provinsi

Pasal 19 ayat (3) dan (4) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum mengatur tentang hal-hal yang harus dipenuhi oleh kendaraan yang memiliki pelayanan antar kota dalam provinsi. Hal-hal tersebut yaitu:<sup>42</sup>

- a. Nama perusahaan dan nomor urut kendaraan yang dicantumkan pada sisi kiri, kanan, dan belakang kendaraan
- b. Papan trayek yang memuat asal dan tujuan serta kota yang dilalui dengan dasar putih tulisan hitam yang ditempatkan di bagian depan dan belakang kendaraan
- c. Jenis trayek yang dilayani ditulis secara jelas dengan huruf balok, melekat pada badan kendaraan sebelah kiri dan kanan dengan tulisan “Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi”
- d. Jati diri pengemudi yang ditempatkan pada dashboard, yang dikeluarkan masing-masing perusahaan angkutan
- e. Fasilitas bagasi sesuai kebutuhan
- f. Tulisan standar pelayanan
- g. Daftar tarif yang berlaku

---

<sup>41</sup> Muchtarudin Siregar, *Beberapa Masalah Ekonomi dan Managemet Pengangkutan*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 1990), hlm. 4-6.

<sup>42</sup> Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, Pasal 19 ayat (3) dan (4).

- h. Kotak obat lengkap dengan isinya
  - i. Alat pemantau untuk kerja pengemudi, yang sekurang-kurangnya dapat merekam kecepatan kendaraan dan perilaku pengemudi dalam mengoperasikan kendaraannya
2. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang pada Bus AKDP

Standar pelayanan minimal angkutan orang adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Sedangkan yang dimaksud dengan AKDP adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam satu daerah propinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.

Perusahaan angkutan umum harus memenuhi wajib memenuhi standar minimal yang ditetapkan pemerintah yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Standar tersebut berlaku juga bagi angkutan umum yang melayani jasa AKDP. Keenam standar tersebut harus dipenuhi oleh Perusahaan apabila tidak ingin terkena sanksi administratif dari Pemerintah. Pemerintah sendiri melakukan monitoring selama 6 bulan sekali demi menjamin terlaksananya standar tersebut.

Keamanan adalah suatu keadaan terbebasnya setiap orang, barang dan/atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum

dan/atau rasa takut dalam berlalu lintas.<sup>43</sup> Rincian dari Standar Keamanan yang diatur dalam PM Nomor 98 Tahun 2013 yaitu: tiket penumpang, tanda pengenal bagasi, lampu tanda bahaya, daftar penumpang (manifes), tanda pengenal awak kendaraan, informasi gangguan keamanan, serta informasi trayek dan identitas kendaraan. Tiket penumpang merupakan bukti pembayaran penumpang dan informasi pelayanan.<sup>44</sup>

Keselamatan adalah suatu keadaan terhindarnya setiap orang dari risiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh manusia, kendaraan, jalan dan/atau lingkungan.<sup>45</sup> Adapun rincian dari Standar Keselamatan yang diatur dalam PM Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PM Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bernotor Umum Dalam Trayek yaitu; kondisi pengemudi, lampu senter, alat pemukul/oemecah kaca, alat pemadam api ringan, fasilitas kesehatan, buku panduan penumpang, pintu darurat, pintu keluar dan masuk penumpang, ban bukan vulkanisir, rel korden yang terpasang dengan baik sehingga tidak mengganggu evakuasi, alat pembatas kecepatan, pegangan tangan, pintu keluar masuk pengemudi, kelistrikan berstandar nasional, sabuk pengaman, fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan,

---

<sup>43</sup> Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 1 angka 30 .

<sup>44</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bernotor Umum Dalam Trayek, Lampiran II.

<sup>45</sup> Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 1 angka 31.

pengecekan kendaraan, dan asuransi kecelakaan lalu lintas. Kondisi pengemudi disini termasuk kondisi fisik dan kompetensi pengemudi. Agar kondisi fisik pengemudi tetap terjaga maka pemerintah menetapkan aturan terkait jam istirahat, yaitu 15 menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 jam berturut-turut.

Kenyamanan merupakan suatu kondisi atau perasaan nyaman terhadap lingkungan disekitarnya. Adapun rincian dari Standar kenyamanan yaitu: kapasitas angkut, fasilitas utama dan fasilitas tambahan. Hal-hal yang termasuk fasilitas utama yaitu: tempat duduk, nomor tempat duduk, fasilitas sirkulasi udara, dan rak bagasi. Sedangkan yang masuk dalam fasilitas tambahan yaitu: bagasi bawah, fasilitas kebersihan, kaca film, sarana visual audio, gordena, pengatur suhu ruangan, reclining seat, dan larangan merokok. Kapasitas angkut ditetapkan oleh pemerintah demi menghindari situasi berdesakan dan memberi ruang gerak yang nyaman bagi penumpang. Kapasitas angkut setiap kendaraan berbeda-beda satu sama lain, disesuaikan dengan berat kendaraan dan jenis jalan yang dilalui. Berbagai fasilitas yang dapat mendukung kenyamanan bagi penumpang tersebut harus juga memperhatikan sisi keselamatan.



**BAB III**

**PRAKTIK *OVERLOAD* BUS ANGKUTAN ANTARKOTA DALAM**

**PROVINSI TRAYEK CILACAP – PURWOKERTO**

**A. Gambaran Umum PO Bus AKDP Trayek Cilacap – Purwokerto**

Bus Angkutan Antarkota Dalam Provinsi trayek Cilacap-Purwokerto yang sampai saat ini masih beroperasi yaitu bus AKDP Keluarga, di mana bus AKDP ini memiliki trayek Cilacap-Purwokerto purwokerto via Jeruklegi, Wangon, Jatilawang. Bus ini terkenal dengan kecepatannya yang boleh dibilang ugal-ugalan. apalagi jika bertemu dengan bus lain, jadilah jalan raya sebagai trek balapan antar bus. Dulu, sering terjadi kecelakaan yang melibatkan bus yang terkenal dengan warna orange-nya.

Bus keluarga yang termasuk dalam bus AKDP ini beroperasi menjadi salah satu fasilitas yang paling sering digunakan oleh masyarakat Kabupaten Cilacap dan sekitarnya dalam aktivitas sehari-hari, pemakai jasanya pun beragam. Trayek bus ini melewati banyak tempat umum yang menjadi tujuan dari penumpang seperti sekolah-sekolah, pondok pesantren, pasar-pasar, beberapa perusahaan seperti Pabrik Holcim, Pertamina, PLTU, dan beberapa industri lainnya. Sebagian besar dari pengguna adalah para pedagang pasar yang hendak memasarkan dagangannya ke pasar, para siswa yang hendak berangkat sekolah, para pekerja proyek dan sisanya adalah orang

umum yang hendak bepergian. Penyedia jasa bus AKDP keluarga adalah Perusahaan Otobus (PO) yang beroperasi di kabupaten Cilacap dan sekitarnya.<sup>1</sup>

#### A. Kapasitas penumpang

Jumlah kursi di setiap armada bus AKDP keluarga idealnya berjumlah 29 kursi, namun penumpang yang bisa masuk ke dalam bus antara 35-40 penumpang dengan berat total kendaraan ditambah muatan sejumlah 5000 kg dan maksimal 8000 kg disesuaikan dengan berat kosong kendaraan. Bus AKDP Keluarga memiliki berat >3000 kg dalam keadaan kosong dan masuk dalam golongan bis menengah atau 3/4.

Adapun sebagian dari konsumen yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka seringkali berdiri, ada yang berdiri hingga 3 kilometer bahkan sampai tujuan, mereka juga menyatakan hal tersebut sebagai keluhan yang dirasakan selama ini. Seperti yang diungkapkan Ibu Rosyidi dalam wawancara pada tanggal 1 Juni 2022 yang mengatakan jika hari senin pagi bus tersebut membawa penumpang melebihi kapasitas, sehingga Ibu Rosyidi tidak dapat tempat duduk dan berdiri dempet-dempetan, dengan bayar tiketnya tetap sama.<sup>2</sup>

“Kalau senin pagi suka berdiri dan dempet-empetan mas, biayanya juga sama saja dengan penumpang yang duduk”

Lebih lanjut, Ibu Rosyidi menjelaskan terkait keluhan yang ingin disampaikan bahwa ketika kondisi bus sudah ramai dan desak-

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara penyusun dengan salah satu pegawai di Pusat Informasi Terminal *Bangga Mbangun Desa* Cilacap pada tanggal 7 April 2021 Pukul 10.00 WIB.

<sup>2</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Ibu Rosyidi, penumpang bus AKDP Keluarga pada tanggal 1 Juni 2022 Pukul 08.00 WIB.

desakan, kernet dan supir bus tetap memaksa untuk menaikkan penumpang lagi dengan alasan bus terakhir.

“kalau ramai sampai desak-desakan udah penuh mas, masih saja kernet dan supirnya dinaikin penumpang lagi karena alasannya bus terakhir”.

Pernyataan Ibu Rosyidi tersebut selaras dengan pernyataan konsumen lain, yaitu Pak Ihsan pada tanggal 1 Juni 2022 yang mengatakan bahwa jika memang kursi di dalam bus sudah terisi semua, mestinya jangan menaikkan penumpang lagi, kasihan penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk dan ujung-ujungnya harus berdiri.<sup>3</sup>

“Kalau kursi udah penuh gausah naikin penumpang, kasian yang berdiri”.

Bahkan Pak Ihsan juga beberapa kali pernah melihat anak-anak, wanita hamil dan orang usia lanjut ikut berdiri di dalam bus. Melihat kondisi seperti ini, sepertinya kernet dan supir bus tidak menghiraukan.

“pernah saya ketika naik bus itu ada anak-anak, ibu hamil dan orang usia lanjut yang berdiri karena tidak mendapatkan tempat duduk mas. Kernet dan supirnya pun sepertinya tidak peduli. Yang penting mereka mau membayar”.

#### B. Kecepatan

Berdasarkan hasil observasi penyusun dalam keadaan berjalan sejumlah 5 bus dikemudikan dengan kecepatan tinggi yakni di atas 100 km/jam. Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara 6 konsumen menyatakan bahwa bus dikemudikan dengan kecepatan standar bahkan

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Pak Ihsan, penumpang bus AKDP Keluarga pada tanggal 1 Juni 2022 Pukul 10.00 WIB.

terkadang rendah dan 9 konsumen menyatakan bahwa buss sering dikemudikan dengan kecepatan tinggi.

Para konsumen mengatakan bahwa mayoritas bus sering dikemudikan dengan kecepatan tinggi. Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Ihsan yang mengatakan bahwa alasan supir mengemudikan kendaraan dengan kecepatan tinggi karena suir bus ingin mengejar penumpang agar tidak naik ke bus lain.

“bus AKDP Keluarga itu naiknya kenceng-kenceng mas. Kalau di tempat keramaian mungkin agak pelan. Tetapi kalau sudah di jalan bebas hambatan, naiknya kenceng mas.”

Kemudian, menurut pengakuan supir AKDP Keluarga, bahwa supir mengemudikan bus dengan kecepatan yang cenderung standar dengan kecepatan antara 80 km/jam-100 km/jam. Hal ini dikarenakan kejar target, karena ada batasan waktu perjalanan bagi mereka.<sup>4</sup>

“kalau menurut saya ya standar sih mas, 80-100 km/jam. Kalau pelan-pelan, nanti malah bisa-bisa keluar jam target mas. Soalnya kan kita ada batasan waktu. Misalkan harus nyampe jam 13.00, ya kalau bisa kita nyampe sana sebelum jam segitu.”

### C. Tiket penumpang

Tiket penumpang bus pada umumnya terdiri dari bagian-bagian sebagai berikut :

- a. Kepala tiket yakni tulisan “karcis penumpang” dan nama perusahaan Otobus tersebut
- b. Titik awal keberangkatan dan titik tujuan

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Mawardi, selaku supir bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto pada 05 Juni 2022 pukul 08.00 WIB.

- c. Tanggal tiket
- d. Nomor kursi
- e. Harga
- f. Keterangan Jasa Raharja

Nama perusahaan wajib dicantumkan sebagai wujud kejelasan informasi kendaraan yang dinaiki konsumen. Selain itu, wajib dicantumkan nama perusahaan di tiket penumpang juga menandakan jika ada penumpang yang ingin melayangkan keluhan atau kerugian ketika menaiki bus tersebut.

Kemudian, untuk titik awal keberangkatan dan tujuan akhir perjalanan dicantumkan agar terdapat informasi yang jelas bagi konsumen dan kernet terkait tempat pemberhentian, selain itu juga dapat dijadikan dasar dalam penentuan tarif perjalanan. Tanggal tiket sendiri berarti waktu dimana transaksi dilakukan, yakni ketika konsumen melakukan pembayaran pada petugas loket.

Ketika membeli tiket konsumen berhak menentukan kursinya apabila kondisi kursinya masih kosong banyak/ masih belum ada penumpang. Biasanya, petugas loket akan menunjukkan seat tempat duduk dan memberitahukan mana saja yang sudah terisi. Hal tersebut tidak selalu berjalan dengan teori dan ketentuan-ketentuannya. Pada kenyataannya, ketika penyusun melakukan observasi di Terminal Cilacap, tiket penumpang tidak diberi nomor kursi bahkan konsumen

dapat menempati kursi manapun yang disukai dengan syarat belum diduduki konsumen lain.

Tiket hanya diberikan bagi penumpang yang menaiki bus melalui loket di terminal, sedangkan penumpang yang menaiki bus selain dari loket tidak akan diberikan tiket kecuali meminta pada kernet. Berdasarkan hasil observasi penyusun, bahwa kernet tidak akan memberikan tiket kepada penumpang yang naiknya bukan di terminal.

Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan kernet bus AKDP Keluarga bahwa tiket bus jurusan Cilacap-Purwokerto yaitu sebesar Rp. 25.000. Harga tersebut dapat berubah-ubah, tergantung penumpang naiknya darimana dan turun di mana.<sup>5</sup>

“harga tiket full, Cilacap-Purwokerto itu 25 ribu mas. Tapi kalau yang naiknya tidak full, ya harganya beda, menyesuaikan dia naiknya darimana dan turun dimana.”

## **B. Praktik *Overload* Bus AKDP Trayek Cilacap – Purwokerto**

*Overload* merupakan kelebihan penumpang pada transportasi umum (bus) yang dilakukan oleh sebagian oknum-oknum tertentu dengan cara menaikkan penumpang ke dalam kendaraan bus yang melebihi kapasitas batas yang dibolehkan hukum. Hal ini dapat ditandai dengan padatnya penumpang di dalam bus AKDP Keluarga. Hal ini mengakibatkan sebagian besar penumpang bus harus berdiri karena tidak mendapatkan kursi atau bahkan ada yang bergelantungan di pintu bus karena kursi sudah penuh.

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Ali Akbar, selaku kernet bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto pada 05 Juni 2022 pukul 10.00 WIB.

Adapun Faktor-faktor yang melatarbelakangi praktik *overload* pada bus AKDP Keluarga, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Kesempatan (Jam-jam tertentu)

Faktor kesempatan merupakan faktor yang melatarbelakangi praktik *overload* pada bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto. Hal ini dikarenakan bahwa banyak atau tidaknya penumpang yang naik bus ditentukan oleh waktu/jam-jam tertentu. Mawardi<sup>6</sup> menjelaskan bahwa trayek yang dilewati bus AKDP Keluarga yaitu tempat umum yang menjadi tujuan dari penumpang seperti sekolah-sekolah, pondok pesantren, pasar-pasar, beberapa perusahaan seperti Pabrik Holcim, Pertamina, PLTU, dan beberapa industri lainnya.

“kalau menurut pengalaman saya selama ini, bus AKDP keluarga bisa peumpangnya berlebihan (*overload*) itu karena adanya kesempatan/jam-jam tertentu. Kan, trayek yang saya lewati itu di sekolah, pondok pesantren, pasar, dan ada perusahaan.

Kemudian, Mawardi menjelaskan bahwa banyak penumpang yang naik itu waktu pagi dan sore, tetapi lebih banyak pagi. Mereka yang naik pagi hari pada berangkat ke sekolah, pasar, dan pabrik. Mereka ini mempunyai target yang sama untuk sampai di tempat tujuan masing-masing, yaitu jam 7 pagi.

“ramenya orang naik bus itu ya pagi dan sore mas, tapi masih banyak yang pagi naiknya. Seperti ibu-ibu ke pasar, anak berangkat ke sekolah, dan buruh yang berangkat ke pabrik. Nah, mereka kan ingin sampai tempat tujuan mereka itu pagi, jadi ya mau gak mau harus barengan naiknya.”

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Mawardi, selaku supir bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto pada 05 Juni 2022 pukul 08.00 WIB.

Adanya kondisi tersebut, justru dimanfaatkan untuk oleh para supir dan kernet bus. Tidak semua supir bus AKDP Keluarga dapat mengoperasikan busnya pagi hari. Hal ini dikarenakan setiap supir sudah mempunyai jadwal pemberangkatan sendiri-sendiri. Sehingga ketika mendapatkan jadwal pagi, maka supir bus berlomba-lomba untuk menaikkan semua penumpang, meskipun itu *overload*.

“kondisi seperti itu malah dimanfaatkan para supir mas. Soalnya gak semua supir bus AKDP Keluarga dapat jadwal berangkat pagi mas dan sudah punya jadwal masing-masing. Jadi ya kalau misalkan saya dapat jadwal pagi, ya kalau bisa ta naikkan semua penumpangnya mas.”

Kemudian, menurut salah satu kernet bus AKDP Keluarga, Ali Akbar<sup>7</sup> menuturkan bahwa fenomena seperti ini sudah sejak lama terjadi. Hal ini dikarenakan adanya kegiatan masyarakat yang jamnya berbarengan, seperti anak masuk sekolah jam 7, ibu-ibu berangkat ke pasar pagi dan para pekerja yang masuk pagi. Mereka ini tidak ingin telat, sehingga mau tidak mau mereka harus naik bus tepat waktu, meskipun busnya sudah penuh.

“kejadian muatan penuh itu sudah dari dulu mas. Masalahnya ya karena banyak yang aktivitas pagi sih mas, contohnya; anak masuk sekolah jam 7, ibu-ibu ke pasar pagi, dan buruh-buruh kan masuk pagi juga. Mereka ini kan mestinya gak mau telat, jadi ya mau tidak mau harus naik bus tepat waktu, meskipun itu busnya sudah penuh.”

Apabila sopir dan kernet tidak menaikkan penumpang semua, maka para penumpang harus menunggu datangnya bus selanjutnya

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Ali Akbar, selaku kernet bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto pada 05 Juni 2022 pukul 10.00 WIB.



sekitar 20 menit. Tentu, hal ini akan merugikan penumpang, di mana anak sekolah akan telat masuk sekolah, ibu-ibu akan telat memasak dan para buruh akan telat masuk kerja.

“kalau penumpang ini tidak dinaikkan semua mas, ya mereka harus menunggu bus selanjutnya sekitar 20 menit. Kalau mereka waktunya *mepet*, kan ya nanti jadi telat yang mau masuk sekolah, masuk kerja, dan ibu-ibu jadi kesiangan masaknyanya”.

## 2. Faktor Ekonomi (Kejar target)

Faktor lain yang melatarbelakangi praktik *overload* pada bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto adalah faktor ekonomi (kejar target). Menurut mawardi<sup>8</sup>, setiap kali bus AKDP Keluarga beroperasi, maka ada setoran yang harus diberikan kepada PO Bus tersebut. Setiap supir bus AKDP Keluarga dalam seharinya mendapatkan jadwal beroperasi 2 kali (pulang-pergi), atau Cilacap-Purwokerto dan Purwokerto-Cilacap.

“faktor lain ya karena setoran sih mas, ya istilahnya itu harus kejar target. Setiap supir AKDP Keluarga kan dapat 2 jadwal pemberangkatan, pulang-pergi mas.”

Dalam mengoperasikan busnya dalam sehari, para supir harus menyetorkan uang sebesar 700 ribu kepada PO bus. Setoran itu belum termasuk buat pembelian solar. Dengan demikian, apabila supir bus tidak menaikkan penumpang sampai *overload*, maka uang setoran nantinya tidak akan cukup, sehingga akan berimbas pada gaji yang akan diterimanya.

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Mawardi, selaku supir bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto pada 05 Juni 2022 pukul 08.00 WIB.

“setoran yang harus dibayarkan ke PO nya itu 700 ribu mas, belum buat beli solar juga. Kalau saya tidak naikkan penumpang sampai *overload*, ya saya nanti akan kesusahan kalau membayar setoran. Kalau setoran tidak bisa terpenuhi 700 ribu, ya nanti imbasnya ke gaji saya mas.”

Kemudian, Ali akbar menjelaskan bahwa untuk bisa memenuhi uang setoran ke PO, maka harus kejar target. Sebisa mungkin dalam sekali perjalanan, misalkan berangkat dari Cilacap ke Purwokerto, maka harus bisa mengambil penumpang sebanyak-banyaknya. Apabila dalam sekali perjalanan uang setoran belum terkumpul, maka harus dimaksimalkan dalam perjalanan kedua, dari Purwokerto ke Cilacap. Dengan demikian, apabila dalam perjalanan Pulang-Pergi tidak terkumpul, maka gajinya tidak akan diberikan secara maksimal.

“kalau biar uang setorannya itu bisa terpenuhi, ya harus kejar target mas. Kalau bisa ya sekali jalan itu bisa dapat 700rb, tapi itu jarang terjadi sih mas, kecuali kalau ramai sekali.

Selain wawancara dengan Ali, bahwa peneliti juga mewawancarai 12 sopir bus AKDP Kencana trayek Cilacap-Purwokerto. Dari hasil wawancara tersebut, ditemukan bahwa 10 Sopir melakukan *overload* dikarenakan kejar target. Kemudian, 2 sopir tidak mau melakukan *overload* karena menurutnya akan membahayakan penumpang dan percaya bahwa rejeki datang dari Allah Swt, dan 1 sopir menyatakan bahwa *overload* itu melanggar aturan yang berlaku.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> hasil wawancara peneliti dengan 12 Sopir AKDP Keluarga pada rentan waktu tanggal 01-05 November 2022.

### 3. Faktor Jumlah Armada

Faktor lain penyebab terjadinya praktik *overload* pada bus AKDP Keluarga yaitu karena kurangnya armada bus yang beroperasi trayek Cilacap-Purwokerto. Kurang lebih ada 25 bus yang sampai saat ini masih beroperasi. Sehingga, bus stand by itu ketika 30 menit sekali baru jalan. Mawardi mengungkapkan bahwa yang menyebabkan bus *overload* karena ada penumpukan penumpang. Hal ini dikarenakan bahwa bus tersebut tidak selalu ada setiap saat, melainkan harus menunggu 30 menit.

“faktor lain ya karena busnya sedikit mas. Sampai sekarang yang masih beroperasi itu sekitar 25 armada. Jadi, setiap 30 menit baru ada bus yang jalan, tidak tiap saat. Jadi ya penumpangnya pada numpuk mas.”<sup>9</sup>

Ali akbar juga mengungkapkan sedemikian juga, bahwa bus yang beroperasi trayek Cilacap-Purwokerto itu adanya 30 menit sekali. Ini dikarenakan jumlah armada yang terbatas.

“kalau menurut saya ya mas, itu karena busnya jarang berangkatnya, minimal ya 30 menit sekali. Jadi yang penumpang sudah banyak yang menunggu. Mau tidak mau ya harus berdempetan mas naiknya.”<sup>10</sup>

Ali akbar melanjutkan bahwa para penumpang rela berdempetan dari pada telat masuk kerja, atau telat masuk sekolah. Misalkan, jika ada orang bekerja yang itu masuk kerjanya jam 07.30. Jarak dari rumahnya ke tempat kerja itu ditempuh waktu 30 menit ketika

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Mawardi, selaku supir bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto pada 05 Juni 2022 pukul 08.00 WIB.

<sup>10</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Ali Akbar, selaku kernet bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto pada 05 Juni 2022 pukul 10.00 WIB.

naik bus. Sedangkan, dia naik busnya jam 07.00, tentu ketika bus sudah *overload*, dia akan tetap naik, meskipun tidak mendapatkan tempat duduk. Hal ini dikarenakan jika dia menunggu bus selanjutnya, tentu dia akan telat masuk kerja.

“mereka itu rela dempet-dempetan mas. Mereka tidak mau telat masuk kerja, masuk sekolah, dll. Coba kalau dia itu orang yang bekerja. Dia masuk kerja jam 07.30. Jarak rumah ke tempat kerjanya itu kalau pakai bus 30 menit. Sedangkan dia naiknya jam 07.00. Nah, meski bus itu sudah penuh, dia akan tetap naik, karena biar tidak ketinggalan kerja. Kalau dia nunggu bus selanjutnya, dia akan telat masuk kerja mas.”<sup>11</sup>

Kemudian, sampai saat ini masih banyak ditemukan permasalahan yang menyangkut angkutan umum di Indonesia, seperti; supir yang ugal-ugalan dalam mengoperasikan bus, supir dan kernet yang menurunkan penumpang tidak sesuai dengan titik lokasi penurunan, serta membuat penumpang merasa tidak nyaman. Wilton Wahab melalui artikelnya yang berjudul “Studi Karakteristik Dan Kebutuhan Angkutan Umum Berdasarkan Jumlah Penumpang” menjelaskan bahwa ada beberapa hal yang mengakibatkan munculnya permasalahan dalam angkutan umum di Indonesia, yaitu sebagai berikut:<sup>12</sup>

1. Lemah atau tidak adanya perencanaan tentang pengembangan angkutan umum secara terpadu.
2. Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Ali Akbar, selaku kernet bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto pada 05 Juni 2022 pukul 10.00 WIB.

<sup>12</sup> Wilton Wahab, Studi Karakteristik Dan Kebutuhan Angkutan Umum Berdasarkan Jumlah Penumpang, *Jurnal Momentum*, Vol. 13 No. 1, Februari 2013, hlm. 115.

3. Pembinaan dilakukan secara simultan, terutama dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan umum.

Adapun pelayanan kualitas angkutan umum yang kurang juga dirasakan oleh pemakai jasa angkutan umum bus AKDP kelas ekonomi trayek Cilacap-Purwokerto yang masih mengalami beberapa aspek negatif terutama dalam pelayanan angkutan umum yaitu :

1. Mengemudikan kendaraan dengan sembarangan dan membahayakan keselamatan
2. Ketidaknyamanan penumpang
3. Tarif bus berubah-ubah
4. Menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rosyidi selaku penumpang bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto menjelaskan bahwa supir bus tersebut mayoritas mengemudikan kendaraannya dengan ugal-ugalan. Ketika tidak melewati tempat keramaian, para sopir terkesan mengemudikan kendarannya dengan sembarangan dan membahayakan penumpang. Para sopir sering melakukan *blong* kanan dan melakukan pengereman secara mendadak. Sehingga hal ini membuat para penumpang merasa tidak nyaman dan ada rasa kekhawatiran.

“supir bus Keluarga itu supirnya itu ugal-ugalan mas. Kalau ditempat sepi dan pas tidak menaikkan penumpang, supirnya pun sering *ngeblong* kanan dan tiba-tiba *ngerem* mendadak. Jadinya saya tidak nyaman dan ada rasa khawatir mas.”<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Ibu Rosyidi, penumpang bus AKDP Keluarga pada tanggal 1 Juni 2022 Pukul 08.00 WIB.

Pernah suatu kejadian, waktu itu Ibu Rosyidi hendak pergi ke pasar dengan menaiki bus AKDP Keluarga. Ketika bus berjalan beberapa menit, supirnya pun ngeblong kanan. Tiba-tiba dari arah berlawanan ada pick up yang melaju kencang. Sopirnya pun langsung membanting stik dan busnya menabrak pembatas jalan. Sontak hal ini membuat Ibu Rosyidi dan penumpang lainnya histeris dan merasa tidak nyaman.

“pernah ada kejadian mas, waktu itu saya mau ke pasar. Sopirya kelihatan ngebut dan ngeblong kanan. Tiba-tiba di depannya dari lawan arah itu pick up. Habis itu supir bus langsung banting stir dan nabrak pembatas jalan mas. Kami yang ada di dalam bus kemudian teriak histeris dan tidak nyaman mas.”

Selain itu, hal yang sama diungkapkan oleh Pak Ihsan, bahwa tarif busnya berubah-ubah dan menurunkan penumpangnya tidak sesuai dengan titik penurunan. Tarif normal ketika pas Ihsan naik bus dari depan rumahnya menuju tempat kerjanya itu Rp. 12.000 rupiah. Tetapi, kadang ada kernet yang meminta bayar lebih, Rp. 13.000 sampai Rp. 15.000. Padahal naiknya itu sama, dan jaraknya juga sama. Tetapi karena kernet dan supirnya berbeda, berpeluang tarifnya berubah-ubah.

“kalau pengalaman saya itu mas, kan saya tiap hari naik bus ini. Itu biasaya bayar 12 ribu normalnya. Tapi ada kernet yang kadang minta 13 ribu, dan bahkan ada yang 15 ribu mas. Padahal tujuan dan jaraknya sama mas.”<sup>22</sup>

Kemudian, Pak Ihsan juga menjelaskan bahwa terjadinya *overload* pada bus AKDP Keluarga mengakibatkan supir bus yang menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan. Hal ini diakibatkan karena

---

<sup>22</sup> Hasil wawancara penyusun dengan Pak Ihsan, penumpang bus AKDP Keluarga pada tanggal 1 Juni 2022 Pukul 10.00 WIB.

kondisi bus yang *overload* itu penumpangnya berdesak-desakan dan berisik, sehingga ketika penumpang memberikan kode untuk turun, supir dan kernet bus tidak mendengar dan memahaminya.

“selain itu mas, sopir busnya tidak menurunkan penumpang pada titik lokasi penurunan. Ini karena kondisi bus yang berdesak-desakan penumpangnya dan berisik, jadinya supir dan kernet tidak mendengarkan dan memahami aba-aba dari penumpang yang akan turun.”

Tidak hanya itu saja, supir bus menurunkan penumpang tidak sesuai dengan titik lokasi penurunan dikarenakan supir bus yang mengemudikan secara ugal-ugalan. Sekenceng-kencengnya bus berjalan, kemudian dilakukan pengereman mendadak, maka bus pun tidak bisa berhenti sesuai dengan lokasi yang diinginkan.

“alasan lainnya mas, supirnya kan kalau mengemudikan bus itu kenceng. Jadi kalau ada penumpang yang ingin turun dan kemudian supirnya secara mendadak melakukan pengereman pada bus, tentu tidak bisa langsung berhenti. Jadi, penumpang *keblablasan* mas.”

### C. Bentuk Pelanggaran Bus AKDP Trayek Cilacap – Purwokerto

Berdasarkan hasil pengamatan penyusun selama penelitian dan hasil wawancara kepada beberapa informan, bahwa ditemukan bentuk pelanggaran bus AKDP Trayek Cilacap-Purwokerto yaitu sebagai berikut:

#### 1. Tingkat *Overload* penumpang

Bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto tergolong ke dalam bus menengah atau disebut “bus  $\frac{3}{4}$ ”. Jumlah kursi ideal bus AKDP keluarga berjumlah 29 kursi, sehingga idealnya penumpang yang menduduki kursi di bus tersebut yaitu 29 kursi. Apabila penumpang

yang menaiki bus tersebut berjumlah di atas 29 orang, tentu disebut overload.

Berdasarkan hasil wawancara penyusun dengan sopir bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto yang sudah diuraikan di sub bab sebelumnya, bahwa overload bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto terjadi di jam-jam tertentu, yaitu jam-jam pagi saja. Selain jam tersebut, penumpang yang menaiki bus tersebut dapat dibilang ideal, dan kadang juga masih banyak kursi bus yang masih kosong.

**Tabel 1.1. Tingkat Overload Penumpang Bus AKDP Keluarga Trayek Cilacap-Purwokerto<sup>23</sup>**

Jam Operasi Bus	Jumlah Kursi Bus	Overload Penumpang
06.00 – 08.00 WIB	29 Kursi	30 – 35 Penumpang
06.30 – 08.30 WIB	29 Kursi	35 – 40 Penumpang
07.00 – 09.00 WIB	29 Kursi	30 – 35 Penumpang
07.30 – 09.30 WIB	29 Kursi	30 – 35 Penumpang

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat jam-jam overload penumpang bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto. Overload yang pertama yaitu terjadi pada bus yang beroperasi pada jam 06.00 – 08.00 WIB yaitu sebanyak 30-35 penumpang. Kemudian, overload yang kedua yaitu terjadi pada bus yang beroperasi pada jam 06.30 – 08.30 WIB yaitu sebanyak 35-40 penumpang. Selanjutnya, overload yang ketiga yaitu terjadi pada bus yang beroperasi pada jam

<sup>23</sup> Hasil wawancara penyusun dengan sopir, kernet dan penumpang bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto pada 01 sampai 05 Juni 2022.



07.00 – 09.00 WIB yaitu sebanyak 30-35 penumpang, dan overload yang keempat yaitu terjadi pada bus yang beroperasi pada jam 07.30 – 09.30 WIB yaitu sebanyak 30-35 penumpang. Dengan demikian, tingkat overload yang paling tinggi pada bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto yaitu pada bus yang beroperasi pada jam 06.30 – 08.30 WIB, yaitu sebanyak 35-40 penumpang.

Dari sisi kendaraan, bahwa bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto bahwa merupakan bus yang tergolong dalam keluaran tahun 1990'an-2000'an. Sedangkan, setiap tahunnya bus mengalami penurunan kualitas bus. Sehingga jika setiap tahunnya bus mengalami *overload* dengan jumlah penumpang paling banyak 35-40 penumpang, maka tingkat bahaya dimungkinkan semakinnya tahunnya semakin besar.

## 2. Tarif

Tarif bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto yaitu sebesar Rp. 25.000. Namun, banyak penumpang yang menggunakan jasa transportasi ini tidak full perjalanan Cilacap-Purwokerto, seperti; ibu-ibu yang mau ke pasar, anak-anak yang berangkat ke sekolah, dan para orang tua yang berangkat kerja di dalam kota. Tentu, tarif yang dibebankan kepada penumpang seusia dengan jauh dekatnya penumpang menaiki bus tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penumpang, bahwa kernet bus terkadang membebankan tarif kepada penumpang tidak selalu sama,

meskipun jarak yang ditempuhnya tersebut sama. Adapun jika digambarkan dalam bentuk tabel yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Besaran Tarif Bus AKDP Keluarga Trayek Cilacap-Purwokerto<sup>28</sup>**

<b>Penumpang</b>	<b>Tarif Ideal</b>	<b>Pelanggaran Tarif</b>
Ibu Rosyidi	Rp. 5.000	Rp. 6.000 – Rp. 8.000
Pak Ihsan	Rp. 12.000	Rp. 13.000 – Rp. 15.000
Pak Husni	Rp. 15.000	Rp. 16.000
Pak Halim	Rp. 10.000	Rp. 11.000 – Rp. 12.000

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kernet bus dalam melakukan pelanggaran tarif yaitu paling besar adalah Rp. 3.000, yaitu yang pernah dialami oleh Ibu Rosyidi dan Pak Ihsan, di mana Ibu Rosyidi seharusnya membayar sebesar Rp. 5.000, tetapi pernah diminta untuk membayar Rp. 3000, dan Pak Ihsan seharusnya membayar sebesar Rp. 12.000, tetapi pernah diminta untuk membayar Rp. 15.000.

### 3. Batas kecepatan

Batas kecepatan kendaraan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, dimana kecepatan maksimum yang diizinkan untuk kendaraan bermotor dibedakan oleh kelas jalan. Untuk dapat mengatur mengenai tata cara dalam penetapan batas kecepatan, Menteri Perhubungan mengeluarkan

<sup>28</sup> Hasil wawancara penyusun dengan penumpang bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto pada 01 sampai 05 Juni 2022.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 111 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penetapan Batas Kecepatan.

- a. Kawasan Pemukiman maksimum 30 km/jam
- b. Kawasan perkotaan maksimum 50 km/jam
- c. Jalan antar kota maksimum 80 km/jam
- d. Kondisi arus bebas maksimum 60 km/jam
- e. Jalan bebas hambatan maksimum 100km/jam<sup>29</sup>

**Tabel 1.3. kecepatan bus AKDP Keluarga Trayek Cilacap-Purwokerto<sup>30</sup>**

<b>Batas Kecepatan</b>	<b>Pelanggaran Kecepatan</b>
Kawasan perkotaan 50 km/jam	Kecepatan bus AKDP Keluarga di kawasan perkotaan 50 km/jam sampai 80 km/jam
Jalan antar kota 80 km/jam	Kecepatan bus AKDP Keluarga di jalan antar kota 80 km/jam sampai 100 km/jam

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa kecepatan bus AKDP Keluarga tidak sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan oleh Menteri Perhubungan, yaitu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 111 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penetapan Batas Kecepatan. Batas maksimum ketika bus melaju di kawasan perkotaan yaitu 50 km/jam,

<sup>29</sup> Lihat Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 111 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penetapan Batas Kecepatan.

<sup>30</sup> Hasil wawancara penyusun dengan supir, kernet dan penumpang bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto pada 01 sampai 05 Juni 2022.

tetapi bus AKDP Keluarga dapat melaju hingga 80 km/jam. Kemudian, Batas maksimum ketika bus melaju di jalan antar kota yaitu 80 km/jam, tetapi bus AKDP Keluarga dapat melaju hingga 100 km/jam.



**BAB IV**

**ANALISIS TERHADAP PRAKTIK *OVERLOAD* BUS ANGKUTAN**

**ANTARKOTA DALAM PROVINSI TRAYEK CILACAP –**

**PURWOKERTO**

Pengangkutan menurut Abdulkadir Muhammad adalah serangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat pemuatan (embarkasi) ke tempat tujuan (debarkasi) sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan. Rangkaian peristiwa pemindahan itu meliputi kegiatan memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut, membawa penumpang atau barang ke tempat tujuan, dan menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan.<sup>1</sup>

Istilah pengangkutan tidak dikenal dalam peraturan perundang-undangan, namun istilah yang digunakan oleh pembuat peraturan perundang-undangan untuk menggambarkan suatu kegiatan perpindahan barang/penumpang dari satu tempat ketempat lain adalah angkutan. Pengertian angkutan sendiri terdapat dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu sebagai berikut:

Angkutan adalah pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat.....*, hlm. 19.

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 1 Angka 3.

Dengan demikian, hukum pengangkutan adalah keseluruhan norma yang mengatur hubungan hukum dan akibat hukum dari segala kegiatan pemindahan penumpang/barang dari satu tempat ketempat lain antara pihak pengangkut yang dalam hal ini berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan orang atau barang ke suatu tempat, dengan penumpang atau pihak pengirim yang dalam hal ini berkewajiban membayar sejumlah uang atas pengangkutan yang dilakukan.

Adapun mengenai angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum di atur di dalam Pasal 19 ayat (3) dan (4) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum mengatur tentang hal-hal yang harus dipenuhi oleh kendaraan yang memiliki pelayanan antar kota dalam provinsi. Hal-hal tersebut yaitu sebagai berikut:<sup>3</sup>

- a. Nama perusahaan dan nomor urut kendaraan yang dicantumkan pada sisi kiri, kanan, dan belakang kendaraan
- b. Papan trayek yang memuat asal dan tujuan serta kota yang dilalui dengan dasar putih tulisan hitam yang ditempatkan di bagian depan dan belakang kendaraan
- c. Jenis trayek yang dilayani ditulis secara jelas dengan huruf balok, melekat pada badan kendaraan sebelah kiri dan kanan dengan tulisan “Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi”

---

<sup>3</sup> Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, Pasal 19 ayat (3) dan (4).

- d. Jati diri pengemudi yang ditempatkan pada dashboard, yang dikeluarkan masing-masing perusahaan angkutan
- e. Fasilitas bagasi sesuai kebutuhan
- f. Tulisan standar pelayanan
- g. Daftar tarif yang berlaku
- h. Kotak obat lengkap dengan isinya
- i. Alat pemantau untuk kerja pengemudi, yang sekurang-kurangnya dapat merekam kecepatan kendaraan dan perilaku pengemudi dalam mengoperasikan kendaraannya

Dalam praktiknya, terdapat Bus AKDP trayek Cilacap-Purwokerto yang sampai saat ini masih beroperasi yaitu bus AKDP Keluarga, yang melayani trayek Cilacap-Purwokerto purwokerto via Jeruklegi, Wangon, Jatilawang. Bus tersebut termasuk dalam bus AKDP ini beroperasi menjadi salah satu fasilitas yang paling sering digunakan oleh masyarakat Kabupaten Cilacap dan sekitarnya dalam aktivitas sehari-hari, pemakai jasanya pun beragam. Trayek bus ini melewati banyak tempat umum yang menjadi tujuan dari penumpang seperti sekolah-sekolah, pondok pesantren, pasar-pasar, beberapa perusahaan seperti Pabrik Holcim, Pertamina, PLTU, dan beberapa industri lainnya.

Bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto sering mengalami *Overload*, yaitu kelebihan penumpang yang dilakukan oleh sebagian oknum-oknum tertentu dengan cara menaikkan penumpang ke dalam kendaraan bus yang melebihi kapasitas batas yang dibolehkan hukum. Kejadian ini dapat ditandai dengan padatnya penumpang di dalam bus AKDP Keluarga. Hal ini

mengakibatkan sebagian besar penumpang bus harus berdiri karena tidak mendapatkan kursi atau bahkan ada yang bergelantungan di pintu bus karena kursi sudah penuh.

Adapun Faktor-faktor yang melatarbelakangi praktik *overload* pada bus AKDP Keluarga, yaitu sebagai berikut:

- A. Faktor kesempatan (jam-jam tertentu)
- B. Faktor ekonomi (kejar target)
- C. Faktor jumlah armada

Adanya faktor-faktor yang melatarbelakangi praktik *overload* pada bus AKDP Keluarga, mengakibatkan timbul persepsi penumpang terhadap praktik *overload* bus AKDP trayek Cilacap – Purwokerto, yaitu sebagai berikut:

- A. Ketidaknyamanan penumpang
- B. Tarif bus berubah-ubah
- C. Menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan

Dengan demikian, pada bagian ini penyusun akan melakukan analisis terhadap praktik *overload* bus AKDP trayek Cilacap – Purwokerto dengan menggunakan analisis fikih muamalah dan analisis yuridis yaitu dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### **A. Analisis Fikih Muamalah terhadap Praktik *Overload* Bus AKDP Trayek Cilacap – Purwokerto**

Hubungan antara manusia dalam usaha mendapatkan kebutuhan jasmaniah dengan cara sebaik-baiknya sesuai dengan ajaran-ajaran dan



tuntutan agama disebut dengan muamalah.<sup>4</sup> Agama Islam memfasilitasi manusia dengan memberikan sebuah norma dan etika untuk menopang mereka dalam usahanya mencari harta benda dan diberikan kesempatan untuk mengembangkan hidup manusia dalam bidang muamalah.

Ulama fikih sepakat bahwa hukum asal dalam transaksi muamalah adalah diperbolehkan (mubah), kecuali ada sebuah nash yang melarangnya.

الأصل في المعاملات الإباحة إلا أن دليل على تحريمها<sup>5</sup>

Maka dari itu, manusia tidak boleh mengatakan bahwa sebuah transaksi atau akad dilarang, sebelum terdapat nash yang melarang akad tersebut. Adapun terkait dengan praktik *overload* bus AKDP trayek Cilacap – Purwokerto kalau dikaitkan dengan kaidah di atas secara mendasar bahwa praktik tersebut diperbolehkan, karena tidak ada nash yang mengatur mengenai hal tersebut. Namun, karena praktik *overload* bus AKDP trayek Cilacap – Purwokerto mempunyai dampak, maka tidak dapat lagi dikatakan bahwa praktik tersebut sejalan dengan kaidah di atas.

Adapun jika melihat uraian di atas mengenai praktik *overload* bus AKDP trayek Cilacap – Purwokerto bahwa terdapat dampak yang dirasakan oleh penumpang dan penyedia jasa angkutan bus. Dampak yang ditimbulkan akibat *overload* bus AKDP trayek Cilacap – Purwokerto yaitu ketidaknyamanan penumpang, tarif bus berubah-ubah, dan menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan, namun disisi lain bahwa

<sup>4</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm. 3.

<sup>5</sup> Fathurrahman Azhar, *Qawaid Fiqhiyah Muamalah*, (Banjarmasin: Lembaga Pemberdayaan Kualitas Ummat (LPKU), 2015), hlm. 134.

dengan adanya praktik *overload* tersebut, pihak penyedia jasa angkutan bus tersebut mendapatkan keuntungan yang banyak, karena bisa menaikkan penumpang yang banyak juga. Terdapat kaidah fikih yang berbunyi:

دراء المفاسد مقدم على جلب المصالح<sup>6</sup>

Jika merujuk pada kaidah di atas, bahwa praktik bus AKDP trayek Cilacap – Purwokerto tentu tidak sejalan dengan kaidah di atas, bahwa lebih mengutamakan mencegah kemudharatan daripada mencari kebaikan. Dalam kondisi banyak penumpang yang ingin menaiki bus, maka menurut 10 sopir bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto itu menjadi kebaikan jika sopir bus menaikkan para penumpang, karena dapat membantu penumpang untuk bisa segera sampai ke tempat tujuan, sekaligus pihak penyedia jasa angkutan bus mendapatkan banyak keuntungan. Namun, terdapat aturan-aturan mengenai kapasitas penumpang. Sehingga, jika tidak ditaati, maka akan muncul kemudharatan. Sisi kemudharatan dalam praktik *overload* bus AKDP trayek Cilacap – Purwokerto bahwa timbulnya ketidaknyamanan penumpang, tarif bus berubah-ubah, dan menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan. Namun, terdapat sisi lain juga, apabila sopir bus/pihak penyedia angkutan bus tidak menaikkan penumpang, maka pihak penyedia jasa angkutan bus merasa rugi, karena tidak bisa mengambil keuntungan lebih, dan berdampak pada penghasilan sopir dan kernet bus. Tentu kondisi ini juga menjadi *mudharat*.

---

<sup>6</sup> A. Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih: Kaidah-kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 164.

Dengan demikian, terdapat kaidah fikih yang berbunyi:

إذا تعارض مفسدتان رعي اعضهما ضررا بارتكاب اخفهما<sup>7</sup>

Kaidah di atas menunjukkan bahwa apabila terdapat dua *masfadat/mudharat*, maka tidak bisa ditinggalkan keduanya, melainkan dikerjakan mana nilai mudharat/mafsadat yang kecil di antara keduanya. Adapun kemudharatan yang timbul dari praktik *overload* bus AKDP trayek Cilacap – Purwokerto yaitu, ketidaknyamanan penumpang, tarif bus berubah-ubah, dan menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan, *kedua*, ketika sopir bus/pihak penyedia jasa angkutan bus tidak menaikkan penumpang sekaligus, maka kemudharatan yang terjadi yaitu pihak penyedia jasa angkutan bus akan rugi dan berdampak kepada gaji sopir bus dan kernet. Dengan demikian, praktik bus AKDP trayek Cilacap – Purwokerto tidak sejalan dengan kaidah di atas, karena mudharat yang dikerjakan adalah mudharat yang lebih besar risikonya. Seharusnya, sopir tetap menaikkan penumpang sesuai dengan kapasitas bus, meskipun hasil setoran yang diberikan kepada pihak penyedia jasa tidak banyak, karena hal tersebut bertujuan untuk menghindari *mafsadat/mudharat* yang lebih besar.

Kemudian, Ahmad Wardi Muslich dalam bukunya yang berjudul “Fiqh Muamalah” menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) prinsip-prinsip muamalah, yaitu sebagai berikut:<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Abdul Hamid Hakim, *Mabadi` Awaliyah fi Ushul Al Fiqh wa Al Qawa'id Al Fiqhiyah*, 1927, hlm 35.

<sup>8</sup> Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2013), hlm. 3-10.

1. Muamalah adalah urusan duniawi

Dalam bermuamalah, semua boleh dilakukan kecuali yang dilarang. Muamalat atau hubungan dan pergaulan antara sesama manusia di bidang harta benda merupakan urusan duniawi, dan pengaturannya diserahkan oleh manusia itu sendiri. Oleh karena itu, semua bentuk akad dan berbagai cara transaksi yang dibuat oleh manusia hukumnya sah dan dibolehkan, asal tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan umum yang ada dalam syara'.

Adapun kaitannya dengan praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto mengakibatkan ketidaknyamanan penumpang, tarif bus berubah-ubah, dan menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan, tentu tidak sejalan dengan prinsip muamalah adalah urusan duniawi. Hal ini dikarenakan bahwa praktik tersebut bertentangan prinsip-prinsip hukum Islam bahwa menolak kemudharatan.

2. Didasarkan kepada persetujuan dan kerelaan kedua belah pihak

Persetujuan dan kerelaan kedua belah pihak yang melakukan transaksi merupakan prinsip yang sangat penting untuk keabsahan setiap akad. Hal ini didasarkan kepada firman Allah dalam surat an-Nisa' ayat 29, yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ

مِنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Q.S. an-Nisa' (4): 29.

Adapun kaitannya dengan praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto mengakibatkan ketidaknyamanan penumpang, tarif bus berubah-ubah, dan menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan, tentu sejalan dengan prinsip persetujuan dan kerelaan kedua belah pihak. Hal ini dikarenakan bahwa sopir bus setuju dan rela jika bus yang dikemudikannya tersebut *overload* dan para penumpang juga setuju dan rela naik bus tersebut meskipun merasa tidak nyaman, tarifnya berubah-ubah dan tidak diturunkan di lokasi penurunan.

### 3. Adat kebiasaan dijadikan dasar hukum

Dalam kaitannya dengan Muamalat, adat kebiasaan bisa dijadikan dasar hukum, dengan syarat adat tersebut diakui dan tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan umum yang ada dalam syara'. Sesuatu yang oleh orang muslim dipandang baik maka di sisi Allah juga dianggap baik.

Adapun kaitannya dengan praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto mengakibatkan ketidaknyamanan penumpang, tarif bus berubah-ubah, dan menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan, tentu tidak sejalan dengan prinsip persetujuan dan kerelaan kedua belah pihak. Meski praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto sudah menjadi adat kebiasaan, tetapi ini tergolong adat kebiasaan yang tidak baik dan bertentangan dengan syara', sehingga adat kebiasaan ini dirubah, yaitu dengan menaikkan penumpang sesuai dengan jumlah kursi bus, tarif bus

sesuai dengan jarak dan menurunkan penumpang sesuai dengan kesepakatan.

4. Tidak boleh merugikan diri sendiri dan orang lain

Dalam pelaksanaannya, muamalat berfokus untuk memelihara dan mengutamakan nilai-nilai keadilan dan menghindari kemudharatan, mencari kesempatan dalam kesempitan yang dapat merugikan salah satu pihak. Untuk itu, dalam kaitannya dengan praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto tentu merugikan para penumpang. Kerugian tersebut berupa ketidaknyamanan penumpang, tarif bus berubah-ubah, dan menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan. Seharusnya, penumpang yang membayar tiket bus tersebut mendapatkan kursi duduk di dalam bus dan diturunkan sesuai dengan kesepakatan di awal.

Kemudian juga, dari sisi akad yang dilakukan oleh penumpang bus dengan supir bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto bahwa dapat diuraikan sebagai berikut:<sup>10</sup>

1. Subjek akad (*'Aqid*)

Subjek akad merupakan pihak-pihak yang melakukan akad. Adapun dalam konteks ini yang melakukan akad adalah pihak penyedia bus (yang diwakili oleh supir & kernet) dengan penumpang. Pihak pertama dalam akad ini yaitu pihak penyedia jasa bus, dan pihak kedua sebagai pembeli yaitu penumpang bus.

---

<sup>10</sup> Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta : Pustaka Kencana, 2010), hlm. 51-57.

Syarat-syarat dari subjek akad adalah dua belah pihak yang saling berakad, *mumayyiz* pemilik barang yang sah, berakal, kehendak pribadi. Untuk itu, akad yang dilakukan oleh penumpang dengan penyedia jasa sudah memenuhi subjek akad, karena yang berakad sudah *mumayyiz* dan berakal sehat. Adapun untuk penumpang yang anak kecil, terdapat pendapat ulama yang mengatakan bahwa anak kecil dapat melakukan akad, tetapi untuk dirinya sendiri. Dengan demikian, meskipun anak kecil yang berakad dengan penyedia jasa bus, maka syarat-syarat dari subjek akad sudah terpenuhi.

## 2. Objek akad (*Ma'qud 'alaih*)

Adapun objek akad yang dilakukan oleh penumpang dengan penyedia jasa bus adalah jasa pengantaran. Agar sebuah akad dapat dikatakan sah, maka syarat sah dalam obyek jual beli haruslah terpenuhi seperti barang yang diperjualbelikan harus ada, barang yang diperjualbelikan harus dapat diserahkan, barang yang diperjualbelikan harus berupa barang yang memiliki nilai/ harga tertentu, barang yang diperjualbelikan harus halal, barang yang diperjualbelikan harus diketahui oleh pembeli, kekhususan barang yang diperjualbelikan harus diketahui. Dengan demikian, objek dalam akad tersebut yaitu jasa, bukan barang.

Jasa yang diberikan kepada penumpang bisa langsung diterima dan dirasakan oleh penumpang, dan jasa tersebut mempunyai nilai/harga tertentu. Misalkan, tarif Cilacap-Purwokerto yaitu sebesar Rp. 25.000,

sehingga penumpang yang ingin naik bus dari Cilacap ke Purwokerto harus membayar Rp. 25.000. Selain itu, jasa pun halal, karena tidak ada nash ataupun dalil yang melarang adanya jasa pengantaran. Dengan demikian, objek akad yang terdapat di dalam akad penumpang dengan penyedia jasa bus sudah terpenuhi syarat-syaratnya.

3. Maksud atau tujuan berakad (*Maudhu' al-'aqid*)

Adapun maksud atau tujuan berakad (*Maudhu' al-'aqid*) yang dilakukan penumpang dengan penyedia jasa yaitu bahwa penumpang bertujuan untuk mendapatkan jasa pengantaran ke tempat tujuan, sedangkan pihak penyedia jasa bertujuan untuk menyediakan jasa dan memudahkan orang lain menuju ke tempat tujuannya.

4. *Sighat* (ijab kabul)

Adapun *Sighat* dalam akad yang dilakukan penumpang dengan penyedia jasa tersebut secara lisan. Ungkapan ijab, contoh “saya mau naik bus dari Cilacap ke Purwokerto”, kemudian ungkapan kabul “kamu harus membayar Rp. 25.000.” Kemudian, dapat dikatakan bahwa ijab kabul yang dilakukan oleh penumpang dengan penyedia jasa bus maka harus memenuhi beberapa syarat-syarat yang sudah ditentukan, yaitu; kabul harus sesuai dengan ijab, tidak diselingi dengan ucapan yang asing dalam akad, ada ungkapan ijab dan kabul dari para pihak meski dengan isyarat.

Dalam praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto, bahwa *sighat* (ijab kabul) yang dilakukan oleh penumpang



dengan penyedia jasa bus bahwa syarat-syaratnya ada yang tidak sejalan. Hal ini dikarenakan bahwa kabul tidak sesuai dengan ijab, yaitu penyedia jasa bus yang tidak mengantarkan penumpang sesuai dengan akad di awal.

Dengan demikian, peneliti menyatakan dari hasil analisis menunjukkan bahwa praktik *overload* tidak sejalan dengan kaidah fikih yang sudah di paparkan di atas, di mana ketika dihadapkan dengan dua kemafsadatan, maka yang harus dikerjakan ada mafsadat yang paling kecil. Namun, dalam praktik *overload* di atas bahwa sopir bus melaksanakan mafsadat yang paling besar, yaitu dengan menaikkan penumpang sampai melebihi batas ketentuan yang berlaku, sehingga menyebabkan timbulnya *mudharat* yang besar, seperti; mengancam keselamatan dan kenyamanan penumpang. Seharusnya, sopir tetap menaikkan penumpang sesuai dengan kapasitas bus, meskipun hasil setoran yang diberikan kepada pihak penyedia jasa tidak banyak, karena hal tersebut bertujuan untuk menghindari *mafsadat/mudharat* yang lebih besar.

Kemudian dari pada itu, peneliti juga menyatakan bahwa praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap – Purwokerto juga tidak memenuhi asas-asas yang terdapat di dalam fikih muamalah, di mana salah satu asas yang terdapat di dalam fikih muamalah menyatakan bahwa tidak boleh merugikan diri sendiri dan orang lain. Namun dalam pelaksanaannya, bahwa praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto tentu merugikan para penumpang. Kerugian tersebut berupa

ketidaknyamanan penumpang, tarif bus berubah-ubah, dan menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan. Seharusnya, penumpang yang membayar tiket bus tersebut mendapatkan pelayanan sesuai standar, mendapatkan kursi duduk di dalam bus, serta diturunkan sesuai dengan kesepakatan di awal.

Adapun terkait dengan akad yang dilakukan dalam praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap – Purwokerto bahwa peneliti menyatakan bahwa akad yang dilakukan tidak sah. Hal ini dikarenakan bahwa kabul tidak sesuai dengan ijab, yaitu pihak penyedia jasa bus (sopir bus) yang tidak mengantarkan penumpang sesuai dengan akad di awal. Dengan demikian, praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap – Purwokerto tidak sejalan dengan teori fikih muamalah, karena bertentangan dengan kaidah, asas dan akad yang terdapat di dalam fikih muamalah.

## **B. Analisis Hukum Positif terhadap Praktik *Overload* Bus AKDP Trayek Cilacap – Purwokerto**

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini cukup mudah dipahami dan mencakup banyak hal yang mengenai jaminan perlindungan

---

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (1).

terhadap konsumen. Kalimat yang menyatakan kepastian hukum ini diharapkan meminimalisir tindakan kesewenang-wenangan para pelaku usaha yang akan mengakibatkan kerugian bagi para konsumen.

Walaupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, dengan harapan bahwa pelaku usaha dalam menjalankan usaha dengan aman dan terarah.<sup>13</sup>

Pentingnya hukum perlindungan konsumen bagi pelaku usaha yaitu agar dapat mencegah penjual melakukan hal-hal yang dilarang dalam hukum dan juga dapat mencegah ruginya pihak konsumen. Apabila penjual memahami hukum perlindungan konsumen, maka mereka tidak akan melanggar hukum tersebut. Sedangkan, pentingnya hukum perlindungan konsumen bagi konsumen yaitu merupakan hal yang sangat penting atau utama dalam kegiatan transaksi jual beli, karena dapat menghasilkan keamanan dan dapat mencegah terjadinya kerugian-kerugian bagi pihak pembeli selaku konsumen. Dengan adanya hukum ini juga pembeli mendapatkan haknya sebagai konsumen yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak pelaku usaha.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen.....*, hlm, 38-39.

<sup>14</sup> Puteri Asyifa Octavia Apandy, dkk, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3 No. 1, Juli 2021, hlm. 18.

Secara umum, terdapat 4 (empat) hak dasar konsumen yang mengacu pada *President Kennedy's 1962 Consumer's Bill Of Right*, yaitu sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani terlebih terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi. Untuk itu, diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah.

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan atau gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

5. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.

---

<sup>15</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen.....*, hlm. 19-23.

6. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan dengan hak untuk mendapatkan informasi. Hal ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu, konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.<sup>16</sup>

Adapun mengenai hak-hak konsumen di Indonesia diatur dalam Pasal 4 UUPK, yaitu terdapat 9 hak dari konsumen, yaitu sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat atau keluhan atas barang dan/atau jasa
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

---

<sup>16</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, cet. Ke-1, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 25.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti-rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>17</sup>

Kemudian, berdasarkan hak-hak konsumen di atas, maka secara keseluruhan dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.

2. Hak untuk memilih

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak membeli suatu produk termasuk juga untuk memilih baik kualitasnya maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

3. Hak untuk memperoleh informasi

Hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu

---

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

4. Hak untuk didengar

Hak untuk didengar adalah hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupa pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu YLKI.

5. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk melalui jalur hukum.

6. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Bagi konsumen dengan adanya pendidikan diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

7. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Hak ini dimaksudkan sebagai hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.

8. Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak untuk memperoleh ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

9. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut



Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.<sup>18</sup>

Adapun terkait dengan praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto mengakibatkan ketidaknyamanan penumpang, tarif bus berubah-ubah, dan menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan, tentu tidak sejalan dengan asas-asas yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Asas-asas ini dirumuskan dalam Pasal 2 UUPK yang berbunyi sebagai berikut:<sup>19</sup>

“perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Dalam praktiknya, supir dan kernet bus yang menaikkan penumpang secara *overload* pada bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto mengakibatkan ketidakadilan pada penumpang yang bayar karcis sesuai ketentuan, tetapi tidak diberikan tempat duduk, sehingga para penumpang yang berdiri merasa tidak nyaman dan tidak aman.

Selain itu, adanya tarif tiket yang berubah-ubah dan menurunkan penumpang tidak pada titik lokasi penurunan, dinilai penyusun bahwa itu merugikan konsumen dan tidak memberikan kepastian hukum kepada konsumen. Sebagai contoh, harusnya penumpang membayar karcis Rp. 12.000, tetapi disuruh membayar Rp. 13.000 sampai Rp. 15.000, dan seharusnya turun di lokasi A, tetapi justru malah diturunkan di lokasi B.

---

<sup>18</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 40-46.

<sup>19</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2.

Tidak hanya itu saja, praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto juga tidak memenuhi hak-hak konsumen yang diatur di dalam Pasal 4 Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>20</sup> Para penumpang bus tersebut merasa tidak nyaman dan aman, karena supirnya dalam mengemudi bus tersebut secara ugal-ugalan, dan kondisi penumpangnya yang dempet-dempetan akibat *overload*.

Hak-hak konsumen lain yang tidak dipenuhi dalam praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.<sup>21</sup> Hal ini dikarenakan bahwa kebanyakan para penumpang tidak diberikan karcis, sehingga mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait tarif.

Menurut hasil wawancara penulis dengan dinas perhubungan Kabupaten Cilacap yang bertugas di terminal Cilacap bahwa sudah ada upaya yang dilakukan pihak dinas untuk menertibkan praktik *overload* bus AKDP trayek Cilacap – Purwokerto tersebut. Menurutnya, fenomena ini bukanlah fenomena yang baru, melainkan sudah lama terjadi. Dari pihak dinas sudah berusaha menertibkan adanya praktik *overload* bus tersebut karena merugikan berbagai pihak, salah satunya adalah penumpang.

Para sopir yang kedapatan membawa penumpang melebihi muatan yang sudah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, maka pihak dinas

---

<sup>20</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

<sup>21</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

akan memberikan surat peringatan kepada PO. Bus tersebut yang berisi surat teguran. Seharusnya, sudah jelas disebutkan di dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 277, sanksi bagi pelanggar over dimensi diancam pidana kurungan 1 tahun.<sup>22</sup>

Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 60 berbunyi:<sup>23</sup>

“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 Ayat (2) dan Ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.”

Kemudian, Pasal Ayat (2) Pasal 60 berbunyi:

“Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000. (dua ratus juta rupiah).”

Namun, pelaksanaan tersebut masih belum bisa dikatakan maksimal, karena *culture* masyarakat. Dinas perhubungan juga sudah beberapa kali memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai aturan menaiki kendaraan umum dan kapasitas kendaraan umum. Namun, dari mereka banyak yang masih mengabaikan dan lebih memilih menaiki bus yang sudah *overload* dengan maksud agar cepat sampai ke tempat tujuan.

Dengan demikian, peneliti menyatakan dari hasil analisis menunjukkan bahwa praktik *overload* tidak sejalan dengan UU Perlindungan Konsumen. Pasal 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta

<sup>22</sup> Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

<sup>23</sup> Lihat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal

kepastian hukum. Namun, dalam praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto bahwa para penumpang bus tersebut merasa tidak nyaman dan aman, karena supirnya dalam mengemudi bus tersebut secara ugal-ugalan, dan kondisi penumpangnya yang dempet-dempetan akibat *overload*. Selain itu, terdapat hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi akibat praktik *overload* bus AKDP Keluarga trayek Cilacap-Purwokerto yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hal ini dikarenakan bahwa kebanyakan para penumpang tidak diberikan karcis, sehingga mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait tarif.

Maka, perlu adanya penegakan hukum terkait tindakan *overload* bus tersebut, karena sudah jelas bahwa Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 277, memberikan sanksi bagi pelanggar over dimensi diancam pidana kurungan 1 tahun, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 60 memberikan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000. (dua ratus juta rupiah) bagi pelaku usaha yang tidak memenuhi hak-hak konsumen, sesuai yang tercantum di dalam Pasal 19 Ayat (2) dan Ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.