

TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP BARANG BAWAAN PENUMPANG YANG HILANG DALAM BAGASI BUS

(Studi Kasus di PT Abizar Wisata Tour & Travel Malang)

Sadar Digiyon

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
sardardigiyon16040704057@mhs.unesa.ac.id

Indri Fogar Susilowati

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan
Hukum, Universitas Negeri Surabaya
indrifogar@unesa.ac.id

Abstrak

Tanggung jawab jasa perjalanan wisata sangat besar karena bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan penumpang dan barang yang diangkut. Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menegaskan perusahaan jasa angkutan wajib memenuhi persyaratan teknis dan operasional untuk memastikan keselamatan dan keamanan selama perjalanan. Selain itu, perusahaan jasa perjalanan wisata bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi pada barang yang diangkut dalam bagasi, baik itu kerusakan maupun kehilangan. Pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa perusahaan jasa angkutan dalam hal ini adalah perusahaan jasa perjalanan wisata, wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kerusakan atau kehilangan barang yang mereka angkut. Teknik pengumpulan bahan data dalam skripsi ini dengan wawancara dan studi dokumentasi. Untuk analisis data hasil penelitian menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu tehnik analisa dengan cara mengelompokkan data dan informasi yang sama menurut suatu aspek, melakukan intepetasi untuk memberikan makna terhadap sub aspek dan hubungannya satu sama lain, dilakukan analisis dan intepetasi keseluruhan aspek untuk memahami makna antara satu aspek dengan aspek lainnya. Kesimpulan skripsi ini adalah; (1) Kerugian yang muncul bukan berasal dari kesalahan penyedia jasa, baik awak bus/karyawan perusahaan. (2) PT. Abizar Tour & Travel Malang menggunakan mekanisme negosiasi dengan penumpang yang mengalami kehilangan, kerusakan, atau pertukaran barang. Hasil negosiasi observasi kasus selama 3x24 jam menjadi dasar mengambil tindakan ganti rugi yang dialami penumpang bus pariwisata. Kemudian, perusahaan dan penumpang dapat melakukan negosiasi untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.

Kata Kunci: Tanggung jawab, Barang, Bagasi, Kerugian.

Abstract

The responsibility of tour travel services is very large because they are responsible for the safety and security of passengers and goods being transported. Article 188 of Law Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation emphasizes that transportation service companies must meet technical and operational requirements to ensure safety and security during travel. In addition, travel service companies are responsible for losses that occur in goods carried in baggage, whether they are damaged or lost. Article 193 of Law Number 22 of 2009 which states that transportation service companies, in this case, are travel service companies, are required to provide compensation for losses arising from damage or loss of the goods they are transporting. Data collection techniques in this thesis by interviews and documentation studies. For analysis of research data using descriptive qualitative data analysis, namely analysis techniques by grouping the same data and information according to an aspect, interpreting to give meaning to sub-aspects and their relationship to one another, analyzing and interpreting all aspects to understand the meaning between one aspect with other aspects. The conclusion of this thesis is; (1) The losses that arise are not the fault of the service provider, whether the bus crew/company employees. (2) PT. Abizar Tour & Travel Malang uses a negotiation mechanism with passengers who experience loss, damage or exchange of goods. The results of the case observation negotiations for 3x24 hours became the basis for taking compensation for the victims of the tourism bus passengers. Then, the company and passengers can negotiate to reach a mutually beneficial agreement.

Keywords: Responsibility, Luggage, Baggage, Loss, Loss.

PENDAHULUAN

Transportasi sebagai media pengangkutan barang dan penumpang di Indonesia meliputi darat, laut dan udara. Hal ini dikarenakan geografis Indonesia terdiri atas beribu pulau baik besar, sedang maupun kecil. Sehingga untuk urusan angkutan barang di dalam negeri saja ketiga jalur lalu lintas transportasi tersebut cukup memadai, mengingat jumlah penduduk bangsa Indonesia yang hampir dua ratus jiwa tersebar disebagian besar Kepulauan Nusantara ini.

Tingginya angka kebutuhan barang-barang dan penumpang terhadap angkutan, maka banyak pengusaha-pengusaha ataupun perusahaan-perusahaan jasa angkutan di ketiga jalur transportasi tersebut. Pengangkutan baik barang ataupun penumpang merupakan serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat pengangkut, kemudian dibawa menuju ke tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan. Pengangkutan sebagai perjanjian, pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi.

Aksesibilitas transportasi yang semakin tinggi sangat berkaitan dengan frekuensi penggunaan dan kecepatan yang dimiliki oleh angkutan, sehingga jarak lokasi yang jauh menjadi terasa lebih dekat. Hal ini berarti mempersingkat waktu tempuh dan sudah tentu akan lebih meringankan biaya perjalanan. Dengan demikian dapat dikatakan transportasi dapat semakin memudahkan orang untuk mengunjungi suatu daerah tertentu, seperti misalnya daerah tujuan wisata. (Tambun, 2009) (Askin, 2013).

Dewasa ini, kebutuhan manusia akan transportasi sangat tinggi. Tak sedikit masyarakat yang menjadikan transportasi sebagai ladang usaha. Seiring dengan berkembangnya mode transportasi, peluang membuka usaha bagi masyarakat juga turut berkembang. Salah satunya adalah mendirikan perusahaan jasa perjalanan, perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) merupakan perusahaan yang merencanakan dan melayani penjualan berbagai jenis paket-paket perjalanan.

Salah satunya adalah perjalanan wisata tujuan dalam negeri maupun luar negeri, perusahaan jasa perjalanan wisata akan melayani perjalanan wisata yang menawarkan kegiatan mengunjungi tempat-

tempat yang ada di daerah tersebut dengan menggunakan transportasi bus pariwisata. Rute perjalanan wisata dapat dipilih atas inisiatif sendiri sesuai kesepakatan dengan pihak *travel agency*. Selain itu, calon penumpang juga dapat memilih paket yang telah disediakan oleh pihak travel dengan tanggung jawab dan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut.

Bus pariwisata tentu saja digunakan untuk perjalanan wisata. Selain itu, bus pariwisata juga dapat digunakan untuk perjalanan ziarah, untuk kunjungan kerja, dan lain-lain. Oleh karena itu, bisnis transportasi pariwisata ini sangat menguntungkan bagi pelaku usaha. Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha tentu saja mempunyai tanggung jawab dalam membawa penumpang dan barang bawaannya ke tujuan dalam keadaan selamat.

Konteks pengangkutan penumpang dan barang bagi perusahaan jasa perjalanan wisata memiliki peran yang sangat penting dalam menyelenggarakan pengangkutan yang aman dan nyaman bagi semua pihak. Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) terutama dalam perjalanan wisata memiliki hak dan wewenang untuk mengatur segala urusan terkait usaha pengangkutannya, mulai dari pengaturan jadwal keberangkatan, rute perjalanan, tarif, hingga pemeliharaan armada kendaraan.

Pengangkutan sebagai proses merupakan sistem hukum yang mempunyai unsur-unsur sistem, yaitu subjek (pelaku) hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak dalam perjanjian dan pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan; Status pelaku hukum pengangkutan, khususnya pengangkut selalu berstatus perusahaan badan hukum atau bukan badan hukum; Objek hukum pengangkutan, yaitu proses penyelenggaraan pengangkutan; Peristiwa hukum pengangkutan, yaitu proses penyelenggaraan pengangkutan; Hubungan hukum pengangkutan, yaitu hubungan kewajiban dan hak antara pihak-pihak dan mereka yang berkepentingan dengan pengangkutan.

Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) juga harus memperhatikan berbagai aspek, seperti keselamatan dan kenyamanan penumpang, keamanan dalam perjalanan, ketepatan waktu, kualitas pelayanan, kualitas tujuan perjalanan, kesepakatan ganti rugi jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan juga kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Persaingan industri pengangkutan yang semakin ketat, sehingga banyak perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) yang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi penumpang. Hal ini termasuk perbaharui armada kendaraan dengan teknologi yang lebih canggih dan ramah lingkungan, penyediaan fasilitas di dalam bus yang lebih lengkap dan nyaman, serta peningkatan kualitas pelayanan dari para pengemudi dan petugas lainnya.

Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) berupaya untuk memperbaharui armada dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat memberikan manfaat bagi penumpang, serta membantu meningkatkan citra industri pengangkutan secara keseluruhan. Namun demikian, perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) juga harus tetap memperhatikan aspek keamanan dan keselamatan dalam mengelola usahanya, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan akibat dari kenyataan yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengangkutan penumpang dan barang terutama dalam perjalanan wisata, telah menerima banyak pemesanan perjalanan wisata dalam negeri, baik di daerah pulau jawa maupun ke luar jawa. PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang tentu saja bertanggung jawab penuh dalam menyelenggarakan pengangkutan penumpang dan barangnya sampai ketempat tujuan dan kembali pulang.

Artinya bahwa pihak pengangkut atau perusahaan penyedia jasa perjalanan wisata, yaitu PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan penumpang beserta barang bawaan dalam bagasi yang harus diangkutnya, mulai saat diterima hingga saat diserahkan kembali ke penumpang. Apabila dalam perjalanannya barang bawaan penumpang dalam bagasi tidak selamat, misalnya barang tersebut mengalami kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau tertukar dengan penumpang lainnya, maka hal ini juga menjadi tanggung jawab perusahaan penyedia jasa.

Mengenai tanggung jawab tersebut tentu ada pembatasannya. Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada penumpang apabila kerugian akibat

kehilangan, kerusakan atau tertukar dengan penumpang lainnya. Ganti rugi tidak akan dilakukan apabila disebabkan oleh keadaan yang memaksa (*overmacht*), cacat barang itu sendiri, kesalahan atau kelalaian penumpang, dan keterlambatan datangnya penumpang karena keadaan memaksa dan barang harus diletakkan di kabin bus.

Pengguna jasa perjalanan (*travel agency*) wisata, PT. Abizar Wisata Tour & Travel yang terletak di Jalan Raya Belung Tumpang, Malang sebaiknya memperhatikan ketentuan mengenai barang bawaan yang diizinkan dalam perjalanan. Dalam hal ini, penumpang diizinkan membawa barang dengan berat maksimal 10 hingga 20 kg yang dapat ditaruh di dalam bagasi yang disesuaikan dengan ukuran bus serta barang-barang kecil dan tas yang dapat dibawa masuk ke dalam kabin penumpang.

Namun, penumpang harus memperhatikan bahwa barang bawaan yang diletakkan di dalam bagasi akan diatur langsung oleh kondektur dan tidak ada bukti yang menyatakan pemilik barang di bagasi tersebut. Oleh karena itu, ada risiko bahwa barang bawaan penumpang tersebut hilang, rusak, atau bahkan tertukar dengan barang milik penumpang lain. Sebaiknya penumpang memilih untuk membawa barang yang penting dan bernilai tinggi sebagai barang bawaan yang dibawa ke dalam kabin penumpang.

Penumpang juga dapat memanfaatkan ruang penyimpanan di bawah plafon bus yang dapat diatur sendiri oleh penumpang untuk menyimpan barang bawaan kecil seperti tas. Namun, penumpang harus memperhatikan keselamatan dan kenyamanan selama perjalanan, sehingga barang bawaan yang disimpan di ruang penyimpanan tersebut tidak membahayakan diri sendiri maupun penumpang lainnya.

Selain itu, sebaiknya penumpang memastikan bahwa barang bawaan yang dibawa sesuai dengan ketentuan dan tidak melebihi berat maksimal yang diizinkan. Hal ini untuk menghindari penolakan oleh kondektur dan memastikan kenyamanan dan keselamatan selama perjalanan. Dalam konteks ini, perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) wisata bertanggung jawab untuk memberikan keamanan dan kenyamanan selama perjalanan kepada penumpang, namun tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang bawaan penumpang yang dibawa ke kabin. Tanggung jawab atas barang yang dibawa ke kabin seharusnya menjadi tanggung jawab penumpang

sendiri untuk menjaga dan merawat barang bawaannya selama perjalanan.

Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) wisata tetap harus memastikan bahwa awak busnya telah dilatih dan memiliki kompetensi untuk memastikan keamanan dan kenyamanan penumpang selama perjalanan, termasuk memantau situasi di dalam kabin dan memastikan tidak ada tindakan kriminal yang dilakukan di dalam bus. Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) wisata juga dapat memberikan edukasi kepada penumpang tentang cara menjaga barang bawaan mereka selama perjalanan agar tidak terjadi kehilangan atau pencurian.

Sementara itu, untuk barang yang dititipkan ke awak bus untuk disimpan di bagasi atau tempat tertentu di dalam bus, perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) wisata harus bertanggung jawab atas keamanan barang tersebut. Hal ini karena penumpang menyerahkan tanggung jawab atas barang tersebut kepada awak bus, dan perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) wisata harus memastikan barang tersebut aman selama perjalanan. Jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang yang dititipkan, perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) wisata harus memberikan ganti rugi kepada pemilik barang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanggung jawab jasa perjalanan (*travel agency*) wisata sangat besar karena mereka bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan para penumpang dan barang yang mereka angkut. Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menegaskan bahwa perusahaan jasa angkutan wajib memenuhi persyaratan teknis dan operasional untuk memastikan keselamatan dan keamanan selama perjalanan.

Selain itu, perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) wisata juga bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi pada barang yang mereka angkut dalam bagasi, baik itu kerusakan maupun kehilangan. Hal ini diatur dalam Pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa perusahaan jasa angkutan dalam hal ini adalah perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) wisata, wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kerusakan atau kehilangan barang yang mereka angkut.

Pertanggungjawaban perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) wisata dapat diatur dalam berbagai peraturan dan regulasi, baik di tingkat nasional maupun internasional. Beberapa jenis

pertanggungjawaban yang sering diterapkan di antaranya adalah pertanggungjawaban kontrak, pertanggungjawaban hukum, dan pertanggungjawaban asuransi. Dengan adanya pertanggungjawaban ini, para korban atau pihak yang terkena dampak dari risiko pengangkutan bisa memperoleh ganti rugi atau kompensasi yang sesuai dengan kerugian yang dialami.

Selain perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) wisata yang memiliki tanggungjawab untuk ganti rugi, pengguna jasa juga harus paham dengan hak mereka sebagai pihak yang bisa menuntut ganti rugi. Oleh karena itu, di Indonesia sendiri telah diatur dalam hukum mengenai perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa dalam memanfaatkan atau memakai produk jasa telah diberlakukan di dalam peraturan perundang undangan. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya di singkat dengan UUPK). UUPK memberikan tanggung jawab terhadap perusahaan penyedia jasa sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Wisatawan selaku pengguna jasa maupun konsumen itu sendiri tidak jarang sering dirugikan dengan salah satunya kehilangan barang dalam bagasi bus maupun didalam bus kecuali kesalahan disebabkan penumpang sendiri.

Namun demikian, perlu diingat bahwa tidak semua risiko bisa ditanggung oleh perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) wisata. Ada beberapa risiko yang dianggap sebagai risiko yang wajar dan tidak bisa dihindari dalam perjalanan, seperti risiko cuaca buruk atau bencana alam yang tidak terduga. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak yang terlibat dalam kegiatan ini untuk memahami risiko-risiko yang terkait dan mempersiapkan diri dengan baik untuk menghadapinya.

Selain itu, peraturan juga mengatur besarnya ganti rugi yang menjadi hak pihak yang menjadi korban. Besarnya ganti rugi ini biasanya ditentukan berdasarkan jenis dan nilai kerugian yang diderita, seperti kerusakan atau hilangnya barang yang diangkut, biaya perawatan medis akibat kecelakaan, atau kerugian finansial akibat kejadian yang erat hubungannya dengan pengangkutan. Namun, besarnya ganti rugi yang menjadi hak pihak yang menjadi korban dapat bervariasi tergantung pada negosiasi antara pihak korban dan perusahaan jasa

perjalanan (*travel agency*) wisata atau dapat ditentukan melalui proses pengadilan jika tidak terdapat kesepakatan di antara keduanya

Berdasarkan pengamatan peneliti, pihak penumpang atau pemilik barang atau pengguna jasa perjalanan (*travel agency*) wisata, PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang masih menjadi pihak yang lemah dan pasif dalam memperjuangkan haknya terkait kehilangan, kerusakan, atau tertukarnya barang bawaan dalam bagasi bus. Hal ini disebabkan oleh banyak faktor yang mempengaruhi dan kurangnya pengetahuan serta informasi pengguna jasa perjalanan (*travel agency*) wisata, PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang terkait hak dan kewajiban diantara dua pihak.

Bersumber pada data yang peneliti dapatkan dari PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang mengenai kasus hilangnya barang bawaan penumpang dalam bagasi bus. Pada tahun 2017, terjadi satu kasus kehilangan barang bawaan penumpang dalam bagasi bus. Penumpang segera melaporkan kasus tersebut ke pihak PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang. Kasus tersebut tidak murni akibat kelalaian dari sopir dan kernet saja.

Kasus tersebut juga berasal dari kelalaian pemilik barang yang meletakkan barang tidak pada titik kumpul. Sehingga, ketika sopir dan kernet menyusun barang dalam bagasi, barang penumpang tersebut tertinggal. Bentuk tanggungjawab dari PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang adalah membantu mencari barang tersebut di setiap titik penurunan dan pengangkutan barang hingga barang tersebut ditemukan.

Kasus selanjutnya terjadi pada tahun 2019. Barang bawaan penumpang dalam bagasi bus berupa koper yang mengalami kerusakan seperti, lecet di sudut koper dan roda koper yang terlepas. Pemilik barang tidak melaporkan secara resmi atas kasus yang terjadi, namun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan menjaga kepercayaan serta kenyamanan pengguna jasa bus, PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang berinisiatif memberi uang kompensasi sebesar seratus ribu rupiah untuk membantu pemilik barang memperbaiki koper.

Melihat dari fenomena yang terjadi di lapangan, bila terjadi kehilangan atau kerusakan barang, pelaku usaha sering kali melemparkan kesalahan kepada konsumen terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan, sopir dan kernet tidak memiliki tupoksi kerja khusus untuk

menjaga barang bawaan penumpang dalam bagasi bus. Seharusnya, tugas menjaga barang menjadi tugas bersama antara sopir, kernet, dan pemilik barang.

Setelah itu, pelaku usaha baru mencari kebenaran dibalik kasus tersebut dan mencari solusi agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Konsumen sering kali mengalami kesulitan untuk mendapatkan hak-haknya dalam memperoleh ganti rugi atas kehilangan ataupun kerusakan barang yang mereka titipkan didalam bagasi bus tersebut, karena tidak mengetahui hukum-hukum terkait perlindungan konsumen. Sehingga, ketika konsumen mendapatkan perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) yang lambat dalam penanganan laporan kasus dan tidak bertanggungjawab, pengguna jasa akan sangat dirugikan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini mengajukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya kerugian penumpang akibat kerusakan atau kehilangan atau tertukarnya barang bawaan penumpang dalam bagasi bus (studi kasus: PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang)?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum perusahaan bus pariwisata terhadap barang bawaan penumpang dalam bagasi bus (studi kasus: PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang)?

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan mengkaji aspek normatif, prosedur ilmiah berlandaskan pada kebenaran dari logika keilmuan. Menurut Johnny Ibrahim (2013:57), penelitian hukum normative adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemupakan kebenaran berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatifnya. Sisi normatif disini tidak hanya terbatas pada peraturan perundang-undangan saja, namun juga bersinggungan dengan norma dan etika dalam berwirausaha. Penelitian ini menganalisis dan mengkaji mengenai tanggung jawab Abizar tour & travel terhadap barang bawaan penumpang yang mengalami kerusakan, tertukar atau hilang dalam proses pengangkutan.

Pendekatan penelitian dari sudut pandang ketentuan hukum atau perundang-undangan yang berlaku dan yang diterapkan oleh Abizar Tour &

Travel, yang berarti melihat sejauh mana peraturan perundang-undangan tersebut diterapkan dalam prakteknya. selain itu pendekatan sosiologis juga digunakan untuk mengkaji dan membahas mengenai tanggung jawab perusahaan bus pariwisata terhadap barang bawaan penumpang ketika terjadi kehilangan, kerusakan atau tertukar pada saat pelaksanaan pengangkutan.

Penelitian ini akan dilakukan di PT. Abizar Wisata Tour & Travel yang bergerak dalam bidang transportasi umum beralamatkan di Jalan Raya Belung Tumpang, Kota Malang, Jawa Timur. lokasi ini dipilih karena Malang merupakan salah satu daerah sentra wisata Jawa Timur karena kontur alamnya yang merupakan daerah perbukitan dan lembah sehingga menyajikan suasana yang sejuk dan asri, dimana banyak wisatawan local maupun mancanegara berkunjung, sehingga perkembangan tour & travelnya pesat, salah satunya adalah PT. Abizar Wisata Tour & Travel. Namun tentunya setiap travel memiliki permasalahan sendiri dalam prosesnya, seperti di travel ini sendiri terdapat beberapa kasus seperti barang bawaan penumpang yang hilang dan barang penumpang rusak dalam bagasi. Hal ini dapat menjadikan gambaran dari kenyamanan dan keamanan dari berwisata menggunakan jasa tour & travel dan bagaimana tanggung jawab pihak travel terhadap kerugian konsumen tersebut.

Dalam penelitian hukum terdapat dua jenis data yang diperlukan, jenis data yang pertama disebut sebagai data primer dan jenis data yang kedua disebut data sekunder. Data primer yaitu, data yang peneliti peroleh dari subjek penelitian tentang ganti rugi atas hilang atau rusaknya barang bawaan penumpang Abizar Tour & Travel, sumber data primer yaitu data yang diambil dari sumbernya atau dari lapangan, melalui wawancara dengan pihak berkepentingan atau responden yang pernah mengalami kerusakan atau kehilangan barang selama melakukan perjalanan dengan Abizar Tour & Travel.

Sumber Bahan Hukum Penelitian :

- a. Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33.
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- c. Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42

Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821

- d. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- e. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota
- f. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen

Teknik pengumpulan bahan data yang digunakan dalam skripsi ini adalah dengan teknik wawancara, observasi dan teknik studi dokumentasi. Teknik wawancara dilakukan dengan mewawancarai informan yang memahami dan mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Mengamati secara langsung proses pelaksanaan pengangkutan memperhatikan bagaimana pelaksanaan peletakan barang penumpang di bagasi oleh awak travel sampai travel itu diberangkatkan.

Untuk analisis data hasil penelitian penulis menggunakan analisis data secara deskriptif kualitatif yaitu tehnik analisa data dengan cara mengelompokkan data dan informasi yang sama menurut suatu aspek dan dilanjutkan dengan melakukan intepetasi untuk memberikan makna terhadap sub aspek dan hubungannya satu sama lain, kemudian dilakukan analisis dan intepetasi dari keseluruhan aspek untuk memahami makna antara satu aspek dengan aspek lainnya. Analisis data dan proses interpretasi tentu saja akan dilakukan dengan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan peraturan hukum lainnya yang berkaitan dengan hak pengguna jasa dan tanggungjawab penyedia jasa atas sebuah kerugian yang dialami oleh pengguna jasa dalam hal ini tanggung jawab Abizar Tour & Travel terhadap konsumn yang mengalami kerusakan atau kehilangan barang.

Mukti Fajar dan Yulianto Achmad 11 mengemukakan, pengelolaan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pemeriksaan data, yaitu data yang diperoleh diperiksa apakah masih terdapat kekurangan

serta apakah data tersebut telah sesuai dengan permasalahan.

2. Editing, yaitu proses meneliti Kembali data yang diperoleh dari berbagai kepustakaan yang ada, menelaah isi perjanjian Kerjasama bidang jasa konsultan hukum tersebut. Hal tersebut sangat perlu untuk mengetahui apakah data yang telah kita miliki dan dapat dilanjutkan proses selanjutnya. Dari data yang diperoleh kemudian disesuaikan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini, editing dilakukan pada data yang sudah terkumpul serta diseleksi terlebih dahulu dan diambil data yang diperlukan. Sistemasi data, yaitu semua data yang sudah diperoleh dikumpulkan dan disusun secara sistematis sesuai dengan urutannya.

Adapun analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan sifat deskriptif, yaitu penulis dalam menganalisis berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan penulis. Serta menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Kerugian Penumpang akibat Kerusakan atau Kehilangan atau Tertukarnya Barang Bawaan Penumpang dalam Bagasi Bus (Studi Kasus: PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang)

Terjadinya kerugian penumpang akibat kerusakan atau kehilangan atau tertukarnya barang bawaan penumpang dalam bagasi bus pariwisata dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Berdasarkan penelitian yang sudah peneliti lakukan dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi, hal yang paling besar dalam mempengaruhi terjadinya kerusakan atau kehilangan atau tertukarnya barang bawaan penumpang dalam bagasi bus adalah kelalaian penumpang bus.

Pada umumnya, penumpang bus lalai karena merasa sudah sepenuhnya memberi tanggung jawab

kepada pihak bus. Kemudian, penumpang bus kadangkala tidak memiliki rasa waspada terhadap barang bawaannya. Kerusakan atau kehilangan atau bahkan tertukarnya barang dapat menimbulkan kerugian yang bisa dikategorikan menjadi kerugian kecil, sedang, dan besar. Kerugian ini tentu saja berdampak pada PT penyedia jasa bus tersebut.

Studi kasus yang telah peneliti lakukan di PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang menunjukkan hasil yang cukup signifikan untuk menjawab rumusan masalah yang sebelumnya sudah ditentukan. Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya kerugian penumpang akibat kerusakan atau kehilangan atau tertukarnya barang bawaan penumpang dalam bagasi bus pariwisata dibagi atas 2 kelompok, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam sumber permasalahan. Pada penelitian ini, faktor internal berupa faktor yang berasal dari dalam diri penumpang itu sendiri. Faktor-faktor tersebut, yaitu penumpang yang lalai meletakkan barang bawaannya, penumpang yang lupa dengan ciri khas dari barang bawaannya, dan penumpang yang tidak mengemas barang dengan baik.

Faktor internal seperti ini dapat mengakibatkan terjadinya kerugian kecil hingga besar bagi penumpang yang mengalami kerusakan atau kehilangan atau tertukarnya barang bawaan tersebut. Penumpang yang mengalami kerugian diakibatkan oleh faktor-faktor internal seperti ini tidak bisa menuntut ganti rugi kepada pihak penyedia jasa. Hal ini karena kerugian yang muncul bukan berasal dari kesalahan penyedia jasa, baik awak bus dan karyawan perusahaan.

Selanjutnya, adapun faktor eksternal yang merupakan faktor berasal dari luar. Pada penelitian ini, faktor eksternal yang ditemukan berasal dari awak bus. Kelalaian yang dilakukan oleh awak bus ketika mengorganisir barang bawaan penumpang menjadi penyebab yang paling sering terjadi dari faktor eksternal ini. Hal ini dapat disebabkan oleh barang bawaan penumpang yang diletakkan tidak pada tempat yang sudah ditentukan dan awak bus yang tidak melakukan pengecekan ulang terhadap barang-barang yang sudah dimuat dalam bagasi bus.

Selain itu, juga dapat diakibatkan oleh proses penurunan dan muat barang yang berulang-ulang oleh penumpang karena tujuan destinasi yang banyak. Sehingga, awak bus menjadi lalai untuk melakukan

pengecekan ulang barang bawaan. Selanjutnya, barang yang rusak juga diakibatkan oleh awak bus yang tidak hati-hati dan menggunakan tenaga yang terlalu kuat ketika menyusun barang.

Faktor eksternal lainnya berasal dari penumpang lain. Berdasarkan keterangan dari pemilik PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang, pada tahun 2017, penumpang pernah kehilangan barang bawaan yang disebabkan oleh ulah penumpang lain. Penumpang lain, mencuri barang bawaan tersebut. Setelah diusut secara tuntas, barang yang dikemas dalam sebuah tas tersebut telah dicuri sebelum tas disusun ke dalam bagasi oleh awak bus. Kasus itu adalah satu-satunya masalah yang disebabkan oleh penumpang lainnya.

Selanjutnya, faktor cuaca juga menjadi kendala dalam beberapa kasus kerusakan barang bawaan penumpang bus pariwisata PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang. Destinasi wisata yang banyak dan cuaca yang tidak bisa diprediksi membuat barang bawaan yang turun naik bus menjadi cacat dan rusak. Namun, faktor ini tidak membuat penumpang menuntut ganti rugi karena bukan kesalahan dari penyedia jasa.

Faktor berikutnya yaitu, kondisi jalan yang rusak dan berlubang. Kondisi seperti ini, biasanya membuat barang bawaan penumpang dalam bagasi bus, terombang ambing dan saling berbenturan. Sehingga, barang menjadi lecet, cacat, atau rusak. Kondisi seperti ini harus diantisipasi dari penumpang dan penyedia jasa. Penumpang harus jeli dan maksimal dalam mengemas barang mereka. Sementara itu, penyedia jasa juga harus aktif mengingatkan para pemilik barang terkait hal-hal yang akan terjadi selama penyewaan bus atau selama perjalanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya kerugian penumpang akibat kerusakan atau kehilangan atau tertukarnya barang bawaan penumpang antara lain:

- 1) Kelalaian penumpang. Penumpang lalai dengan barang bawannya karena sudah merasa memberikan tanggung jawab kepada pihak bus. Sehingga, tidak mengecek kembali barang bawannya. Selain itu, dari awal penumpang memang tidak mengemas barang dengan baik dan aman.
- 2) Penanganan yang buruk: Jika petugas atau kru bus tidak memperlakukan barang bawaan penumpang dengan baik, seperti membuang-buang atau melemparkan barang dengan kasar, hal ini dapat

menyebabkan kerusakan pada barang bawaan penumpang.

- 3) Kebocoran informasi: Jika informasi tentang barang bawaan penumpang tidak ditindaklanjuti dengan baik, seperti pencatatan yang tidak akurat atau ketidaktepatan dalam pengepakan, maka barang bawaan penumpang dapat hilang atau tertukar dengan barang bawaan penumpang lain.
- 4) Ketidamampuan petugas: Jika petugas tidak memiliki pengetahuan atau keterampilan yang cukup dalam menangani barang bawaan penumpang, seperti tidak tahu cara menata dan mengamankan barang dengan benar, maka risiko kerusakan atau kehilangan barang bawaan penumpang dapat meningkat.
- 5) Keadaan lalu lintas atau kecelakaan: Faktor eksternal, seperti kondisi lalu lintas yang buruk atau terjadinya kecelakaan, dapat menyebabkan guncangan atau benturan yang dapat merusak atau menghilangkan barang bawaan penumpang dalam bagasi bus.
- 6) Tindakan kriminal: Ada kemungkinan bahwa terjadinya tindakan kriminal, seperti pencurian atau penjarahan, yang menyebabkan kehilangan barang bawaan penumpang dalam bagasi bus.
- 7) Pengelolaan yang tidak memadai: penyedia jasa Bus Pariwisata tidak memiliki sistem pengelolaan yang baik untuk mengelola bagasi penumpang, termasuk pengawasan yang memadai terhadap petugas, pengamanan bagasi, atau tindakan tanggap terhadap keluhan penumpang terkait kerugian barang bawaan, maka risiko terjadinya kerugian penumpang dapat meningkat.

Dalam studi kasus PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang, terdapat beberapa faktor eksternal dan internal yang dapat mempengaruhi terjadinya kerugian penumpang akibat kerusakan, kehilangan, atau tertukarnya barang bawaan penumpang dalam bagasi bus. Selama PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang beroperasi, telah terjadi beberapa kali kasus kerusakan, kehilangan dan tertukar barang bawaan penumpang baik dalam bagasi maupun dalam kabin bus.

Faktor penyebab yang paling sering muncul adalah karena adanya kelalaian penumpang dan penanganan yang buruk. Kerusakan barang yang terjadi biasanya berupa kerusakan pada koper atau tas penumpang yang diletakkan dalam bagasi bus. Roda koper yang lepas dan hilang, sudut-sudut koper yang

leceh, tas yang robek, tali tas yang lepas dan lain sebagainya. Selain itu, kehilangan barang juga pernah terjadi. Penumpang kehilangan tas yang diletakkan dalam kabin bus. Tertukarnya barang dalam bagasi juga pernah terjadi karena barang tersebut tidak memiliki data yang jelas dan ciri khas tertentu.

Penting bagi PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang untuk melakukan evaluasi secara berkala dan menindaklanjuti faktor-faktor di atas agar dapat mengurangi risiko terjadinya kerugian penumpang akibat kerusakan, kehilangan, atau tertukarnya barang bawaan penumpang dalam bagasi bus. PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang juga harus meningkatkan kualitas dan pelayanan serta mencari solusi untuk meminimalisir terjadinya kerugian akibat kerusakan, kehilangan atau tertukarnya barang penumpang yang masih bisa saja terjadi.

Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Bus Pariwisata terhadap Barang Bawaan Penumpang dalam Bagasi Bus (Studi Kasus: PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang)

Berdasarkan metode penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai tanggung jawab hukum perusahaan bus pariwisata terhadap barang bawaan penumpang, terdapat beberapa data dan informasi yang relevan yang akan dianalisis dan didiskusikan dalam bab ini. Penelitian lapangan tersebut melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan penumpang yang mengalami kerugian, pengamatan langsung di PT. Abizar Wisata Tour & Travel Malang atau titik kumpul pengguna jasa, dan studi literatur yang relevan.

Data yang diperoleh dari penelitian lapangan tersebut mencakup informasi tentang praktik dan kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan bus pariwisata terkait tanggung jawab mereka terhadap barang bawaan penumpang. Data ini mencakup aspek-aspek seperti aturan dan peraturan yang diberlakukan oleh perusahaan bus pariwisata mengenai barang bawaan, prosedur klaim jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang, dan kompensasi yang diberikan kepada penumpang.

Selain itu, penelitian lapangan juga melibatkan analisis terhadap teori dan asas yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan bus pariwisata terhadap barang bawaan penumpang. Teori-teori hukum terkait tanggung jawab kontrak dan tanggung jawab perusahaan terhadap barang bawaan

penumpang akan digunakan sebagai dasar untuk memahami dan menganalisis praktik perusahaan bus pariwisata.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah didapatkan dengan proses observasi, wawancara, dan studi dokumentasi terhadap responden yang terdiri atas pemilik dan petinggi PT. AbizarTour & Travel Malang, travel agency yang pernah bekerja sama, penumpang yang pernah mengalami kerugian, awak bus atau kru bus diketahui bahwa hampir seluruh penumpang atau pengguna jasa transportasi bus PT. AbizarTour & Travel menitipkan barang di dalam bagasi.

Hal ini karena, bus pariwisata yang pada umumnya berukuran mini dengan seat kursi yang telah disesuaikan dengan jumlah penumpang. Kabin dalam bus biasanya juga tidak luas dan tidak memberikan cukup tempat untuk menyimpan banyak barang atau barang berukuran besar. Ruang gerak penumpang dalam bus juga terbatas karena jarak antara kursi cukup sempit, sehingga tidak memungkinkan untuk membawa barang bersama penumpang. Oleh karena itu, rata-rata penumpang menitipkan barang bawaan mereka dalam bagasi bus.

Sejauh PT beroperasi, ada beberapa penumpang yang menyatakan pernah mengalami kerusakan/kehilangan/ tertukar barang ketika menggunakan jasa transportasi bus di Abidzar Tour & Travel. Selain itu juga banyak pula yang tidak pernah mengalami kerusakan/ kehilangan/ tertukar barang ketika menggunakan jasa angkutan bus pariwisata di Abizar Tour & Travel. Kerusakan barang juga bisa disebabkan oleh barang para penumpang yang sangat banyak dan tidak sesuai dengan kapasitas bus yang disepakati bersama. Barang penumpang menjadi bertambah banyak karena kegiatan pariwisata memberi kebebasan penumpang untuk berbelanja cendramata dan oleh-oleh khas daerah yang dituju sebagai destinasi wisata.

PT. Abizar Tour & Travel Malang melakukan negosiasi atau observasi terlebih dahulu terkait laporan kasus yang masuk dari penumpang selama 3 x 24 jam. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat diambil dalam mekanisme negosiasi antara PT. AbizarTour & Travel Malang dan penumpang:

- a. Identifikasi kerugian: Penumpang harus melaporkan kejadian hilang, rusak, atau tertukarnya barang kepada perusahaan PT. AbizarTour & Travel Malang secepat mungkin. Penumpang harus memberikan informasi

- terperinci tentang barang yang hilang, rusak, atau tertukar, serta nilai barang tersebut.
- b. Peninjauan kondisi barang sebelum kejadian: Perusahaan dapat meminta penumpang untuk memberikan bukti kondisi barang sebelum kejadian, seperti foto atau deskripsi tertulis. Hal ini dapat membantu menilai kerugian yang terjadi.
 - c. Bukti kepemilikan atau tanda pengenal barang: Penumpang harus dapat memberikan bukti kepemilikan atau tanda pengenal barang yang hilang, rusak, atau tertukar. Ini dapat berupa tanda terima, tag bagasi, atau dokumen lain yang menghubungkan penumpang dengan barang tersebut.
 - d. Evaluasi nilai barang: Perusahaan dan penumpang harus mencapai kesepakatan mengenai nilai barang yang hilang, rusak, atau tertukar. Proses evaluasi dapat melibatkan diskusi terbuka tentang nilai barang berdasarkan harga pasaran saat ini, usia barang, dan kondisi sebelum kejadian.
 - e. Penawaran dan negosiasi: Perusahaan dapat menawarkan jumlah ganti kerugian awal berdasarkan evaluasi yang dilakukan. Penumpang dapat memberikan kontra-tawaran jika mereka merasa jumlah tersebut tidak memadai. Kemudian, perusahaan dan penumpang dapat melakukan negosiasi untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.
 - f. Kesepakatan tertulis: Setelah mencapai kesepakatan, baik perusahaan maupun penumpang harus menyusun kesepakatan tertulis yang menjelaskan jumlah ganti kerugian yang disepakati dan persyaratan lain yang relevan. Dokumen ini harus ditandatangani oleh kedua belah pihak sebagai bukti kesepakatan.

Dalam proses negosiasi ini, penting untuk menjaga komunikasi yang baik antara perusahaan dan penumpang. Tujuan utamanya adalah mencapai kesepakatan yang adil dan memuaskan bagi kedua belah pihak, dengan mempertimbangkan nilai barang yang hilang, rusak, atau tertukar, serta faktor-faktor lain yang relevan.

Kemudian, dalam ketentuan perundang-undangan, perbuatan-perbuatan yang mengakibatkan suatu kerugian terhadap konsumen adalah perbuatan yang melanggar hukum dan konsumen dapat

melakukan tuntutan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen sebagaimana dituangkan dalam Pasal 8 ayat (1, 2 dan 3) mengenal hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha dalam hal ini adalah Abidzar Tour & Travel dan Pasal 19 UUPK tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata sebagaimana yang dituangkan dalam pasal 1365 menyebutkan: “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut” Dalam pelaksanaan kegiatan pengangkutan, konsumen sebagai pengguna jasa transportasi sering kali mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pengangkut terhadap barang yang dibawanya, seperti seringnya terjadi kehilangan barang bagasi, kerusakan barang ataupun tertukarnya barang milik penumpang dengan penumpang lainnya.

Dalam perspektif hukum, hal tersebut merupakan suatu bentuk pelanggaran terhadap aturan hukum karena dalam melakukan kegiatan pengangkutan pengangkut bertanggung jawab terhadap barang penumpang sebagaimana dinyatakan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1367 menekankan: “Seseorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.

Selain Kitab Undang-undang Hukum Perdata, dalam Kitab Undang-undang Hukum dagang (KUHD) juga menekankan tentang kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen sebagaimana yang dituangkan dalam pasal 468 yang menjelaskan bahwa: “perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya.

Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat dari suatu kejadian yang layaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaan

atau suatu cacat barangnya sendiri atau kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu”.

Berdasarkan ketentuan yang mengatur tentang pengangkutan tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa konsumen sebagai pengguna jasa transportasi dapat meminta ganti rugi kepada perusahaan apabila mengalami kerugian berupa kehilangan, kerusakan ataupun tertukarnya barang milik penumpang dengan penumpang lainnya sewaktu menggunakan jasa transportasi tersebut.

Dalam prakteknya, PT. Abizar Tour sebagai perusahaan pengangkutan juga sudah menerapkan sistem tiket sebagai dasar perjanjian dengan penumpang sebagai pengguna jasa angkutan beserta barang yang dititipkan didalam bagasi. Perjanjian ini mengikat kedua belah pihak yakni PT. Abizar Tour & Travel selaku penyedia jasa angkutan dan konsumen sebagai pengguna jasa angkutan.

Namun demikian, hal-hal yang diperjanjikan didalam tiket masih ditentukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha karena isi perjanjian itu sudah langsung tertera pada tiket pada saat konsumen membelinya. Dengan demikian konsumen dengan terpaksa harus mengikat dan mentaati peraturan yang dibuat sepihak tersebut. Jika kita perhatikan Undang-undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang melakukan atau membuat perjanjian sepihak sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur sebagai berikut:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan

segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
 - f. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
 - g. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang akan dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana yang diaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini. Klausula baku yang terdapat dalam dokumen pengangkutan (tiket bus) yang diterbitkan oleh Abizar Tour & Travel dapat diuraikan sebagai berikut:
 - a. Harga Tiket sudah termasuk pengemudi dan bahan bakar.
 - b. Harga Tiket tidak termasuk biaya tol, parkir, penyeberangan, guide fee, penginapan, makan dan tip driver.
 - c. Pembatalan keberangkatan dikenakan sanksi, yaitu 6 (enam) jam sebelum keberangkatan dipotong 25% dari harga tiket, 2 (dua) jam sebelum keberangkatan dipotong 50% dari harga tiket, dan barang-barang kecil dan barang yang tidak berongkos diurus sendiri dan kehilangan menjadi tanggung jawab pemilik.
 5. Segala barang-barang berharga seperti emas, permata, uang, cheque, dan surat-surat lain yang hilang didalam tas atau koper atau bersama-sama

tidak menjadi tanggung jawab Abizar Tour & Travel.

6. Kerusakan ataupun kehilangan yang terjadi akibat kelalaian dari pihak pengangkut akan diberikan penggantian sebesar 10 kali dari harga tiket.
7. Barang bawaan maksimum 10kg, selebihnya dikenakan ongkos pengangkutan.
8. Penumpang harus memperhatikan barang masing-masing sewaktu dinaikan dan diturunkan dari bus.
9. Pada suatu kecelakaan diluar kuasa pihak PT. Abizar Tour & Travel ganti rugi terhadap barang-barang yang rusak tidak menjadi tanggung jawab PT. Abizar Tour & Travel
10. Segala biaya pengoperan barang dijalan yang rusak menjadi tanggungan pemilik barang/penumpang sendiri.
11. Barang-barang boroh hanya berlaku 1 (satu) minggu. Setelah itu bukan tanggung jawab Abizar Tour & Travel
12. Label barang hanyalah alat untuk mempermudah mengenal barang masing-masing dan bukan sebagai tanda terima.
13. Biaya pengobatan/perawatan akibat kecelakaan bus, bukan tanggung jawab Abidzar Tour & Travel, tetapi dibayar PT.A.K. “JASA RAHARJA” sesuai dengan nilai kupon Jasa Raharja yang dibayar Abizar Tour & Travel.
14. Demikian peraturan ini untuk dimaklumi, dan penumpang dianggap sudah menyetujui bila menumpang di bus milik Abizar Tour & Travel Berdasarkan klausula baku yang diterbitkan oleh pihak pengangkut maka dapat diuraikan hak dan kewajiban antara konsumen (penumpang) dengan pihak pengangkut, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Hak konsumen (penumpang) yaitu:

- a. Hak untuk diantar sampai di tempat tujuan dengan selamat;
- b. Hak meminta ganti rugi atas kelalaian yang dilakukan oleh pegawai bus.

2) Hak pengangkut yaitu:

- a. Memeroleh sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh penumpang sesuai dengan tarif yang berlaku di PT. Abizar Tour & Travel
- b. Memotong ongkos penumpang apabila terjadi pembatalan keberangkatan sesuai dengan waktu

pembatalan yang dilakukan oleh penumpang.

- c. Mendapat sejumlah uang atas kelebihan berat barang bagasi yang telah ditentukan.

3) Kewajiban konsumen (penumpang) yaitu:

- a. Membayar sejumlah uang kepada pihak pengangkut sesuai dengan tarif yang berlaku di PT. Abizar Tour & Travel.
- b. Mengurus sendiri barang-barang yang tidak dikenakan ongkos dan jika hilang menjadi tanggungan pemilik.
- c. Menjaga segala barang-barang berharga seperti emas, permata, uang, cheque dan surat-surat lain.
- d. Membayar sejumlah uang apabila penumpang membawa barang bagasi melebihi muatan yang ditentukan oleh PT. Abizar Tour & Travel
- e. Memperhatikan barang bawaan masing-masing sewaktu dinaikkan atau diturunkan dari bus.

4) Kewajiban pengangkut yaitu:

- a. Mengantarkan penumpang sampai di tempat tujuan dengan selamat
- b. Membayar ganti rugi terhadap barang-barang yang hilang atau rusak akibat kecelakaan yang dikarenakan kelalaian pihak pengangkut.

Dari penjelasan diatas terlihat jelas bahwa pelaku usaha khususnya pelaku usaha jasa angkutan darat wajib memberikan perlindungan terhadap konsumennya, terutama dalam hal keamanan dan kenyamanan terhadap jasa yang ditawarkan. Bersama dengan adanya peraturan yang berlandaskan pada undang-undang perlindungan konsumen, tanggung jawab pengangkut atau penyedia jasa yang pada penelitian ini adalah PT. Abizar Tour & Travel Malang terhadap barang penumpang dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya. Sehingga, konsumen yang menggunakan jasa ini merasa lebih aman dan nyaman serta tidak ada yang dirugikan maupun merugikan.

PENUTUP SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor internal yang mempengaruhi, yaitu penumpang yang lalai meletakkan barang bawaannya, penumpang yang lupa dengan ciri khas dari barang bawaannya, dan penumpang yang tidak mengemas barang dengan baik. Penumpang yang mengalami kerugian diakibatkan oleh faktor-faktor internal seperti ini tidak bisa menuntut ganti rugi kepada pihak penyedia jasa. Hal ini karena kerugian yang muncul bukan berasal dari kesalahan penyedia jasa, baik awak bus dan karyawan perusahaan. Selanjutnya, faktor eksternal yang ditemukan berasal dari awak bus. Kelalaian yang dilakukan oleh awak bus ketika mengorganisir barang bawaan penumpang menjadi penyebab yang paling sering terjadi dari faktor eksternal ini. Hal ini dapat disebabkan oleh barang bawaan penumpang yang diletakkan tidak pada tempat yang sudah ditentukan dan awak bus yang tidak melakukan pengecekan ulang terhadap barang-barang yang sudah dimuat dalam bagasi bus.
2. PT. Abizar Tour & Travel Malang dapat menggunakan mekanisme negosiasi dengan penumpang yang mengalami kehilangan, kerusakan, atau pertukaran barang. Dalam proses negosiasi, beberapa faktor penting yang perlu dipertimbangkan antara perusahaan dan penumpang adalah nilai barang yang hilang, rusak, atau tertukar, kondisi barang sebelum kejadian, bukti kepemilikan atau tanda pengenal barang, dan nilai sentimental atau penggantian barang yang tidak dapat diukur secara finansial. Hasil dari negosiasi sekaligus observasi kasus selama 3 x 24 jam inilah yang menjadi dasar untuk mengambil tindakan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami penumpang bus pariwisata PT. AbizarTour & Travel Malang.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat penulis berikan bagi para pihak adalah sebagai berikut yakni sebagai berikut:

1. Himbauan keamanan barang kepada para penumpang dan peningkatan langkah-langkah

keamanan di dalam bus adalah langkah yang baik untuk meminimalkan kasus kehilangan, kerusakan, atau pertukaran barang penumpang. Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan keamanan barang dalam bus:

- a. Memberi himbauan kepada penumpang: PT. Abizar Tour & Travel Malang dapat mengumumkan secara berkala kepada penumpang mengenai pentingnya keamanan barang bawaan. Himbauan ini dapat dilakukan melalui pengumuman di dalam bus, tanda peringatan di dalam bus, atau melalui media sosial dan situs web perusahaan. Penumpang dapat diingatkan untuk tidak meninggalkan barang berharga di dalam kabin penumpang dan lebih baik menitipkannya di bagasi bus.
- b. Memberi informasi kepada penumpang: Awak bus dapat memberikan informasi kepada seluruh penumpang mengenai penggunaan bagasi bus dan pentingnya menitipkan barang berharga di dalamnya. Mereka dapat menjelaskan manfaat penggunaan kartu barang sebagai bukti kepemilikan barang dan memberikan petunjuk tentang cara menggunakan kartu tersebut.
- c. Penambahan pengawasan: Perusahaan dapat mempertimbangkan penambahan sarana dan prasarana, seperti pemasangan CCTV di dalam bagasi. CCTV dapat membantu awak bus dalam mengawasi keadaan di dalam bagasi dan memberikan bukti visual jika terjadi kejadian kehilangan, kerusakan, atau pertukaran barang. Hal ini juga dapat mempermudah pelacakan penyebab kejadian tersebut.
- d. Pelatihan awak bus: Awak bus dapat diberikan pelatihan mengenai keamanan barang penumpang dan tindakan yang harus diambil jika terjadi kejadian yang melibatkan barang bawaan penumpang. Mereka harus diinstruksikan untuk lebih waspada dan tanggap terhadap kejadian yang terjadi di bagasi bus serta memiliki prosedur yang jelas dalam mengatasi masalah tersebut.
- e. Peraturan dan kebijakan yang jelas: Perusahaan harus memiliki peraturan dan

kebijakan yang jelas mengenai tanggung jawab dan ganti rugi terkait barang bawaan penumpang. Hal ini dapat mencakup ketentuan mengenai penggunaan bagasi bus, batasan tanggung jawab perusahaan, dan prosedur penanganan keluhan penumpang terkait kehilangan, kerusakan, atau pertukaran barang.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, perusahaan PT. AbizarTour & Travel Malang dapat meningkatkan kesadaran penumpang tentang keamanan barang meskipun telah memberi tanggung jawab kepada pihak bus pariwisata tersebut.

2. Sebaiknya Pemerintah dan Legislatif segera membuat Peraturan Perundang-Undangan yang lebih spesifik mengatur mengenai tanggung jawab dari Perusahaan pengangkutan darat, sehingga akan terjadi kepastian hukum jika ada masalah mengenai segala masalah pengangkutan darat.
3. Meninjau kembali mengenai klausula “barang-barang penumpang yang hilang, cacat, rusak dan tertukar adalah resiko penumpang sendiri” dalam perjanjian kerja sama agar sesuai dengan tanggung jawab dari perusahaan yang sesungguhnya di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA BUKU

- Abdurrachman.1982. *Ensiklopedia Ekonomi-Keuangan-Perdagangan, Inggris-Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Adji, Sutiono Usman. 1990. *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*. Bandung: RRineka Citra.
- Badrulzaman, Mariam Darus. 1996. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III, Tentang Hukum Perikatan dan Penjelasannya*. Bandung: Alumni.
- Darus, Mariam. 1987. *Hukum Perikatan*. Bandung: Alumni Bandung.
- Dirdjosisworo, Soedjono. 1988. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Penerbit Rajawali.
- Gultom, Elfrida. 2007. *Refungsionalisasi Pengaturan Pelabuhan untuk Meningkatkan Ekonomi Nasional*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- H.S., Salim.2019. *Hukum Kontrak, Cetakan Ke-14*. Mataram: Sinar Grafika.

Muhammad, Abdulkadir. 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga. Cetakan Ke V*. Bandung: Citra

Aditya Bakti. 2012. *Hukum Perjanjian*. Bandung: PT. Alumni.

Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja. 2005. *Perikatan yang Lahir dari Undang- Undang*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.

Prof. Subekti. 2010. *Hukum Perjanjian*. Cetakan ke-23. Jakarta: PT. Intermedia.

Soekardono, R. 1981. *Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: CV Rajawali.

Syamsuddin, Mohd Syaufii. 2005. *Perjanjian-perjanjian Dalam Hubungan Industrial*. Jakarta: Sarana Bhakti Persada.

Tidiningrat, K.R.M.T. 1986. *Ikhtisar Hukum Perdata dan Hukum Dagang, Cetakan ke IX*. Jakarta: PT. Pembangunan

Widjaya, I.G. Rai. 2008. *Merancang Suatu Kontrak (Contract Drafting)*. Jakarta: Kesaint Blanc.

Wiranata, I Gede A.B. 2018. *Metodologi Penelitian dan Penulisan Ilmiah Bidang Hukum*. Bandar Lampung: Zam-Zam Tower.

PERATURAN UNDANG-UNDANG

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.