

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dari segi teori asal-usul manusia, secara sederhana mudah dipahami dengan disandarkan kepada pandangan Aristoteles bahwa setiap individu merupakan makhluk sosial (*zoon politicon*). Setiap individu memerlukan suatu bentuk interaksi dengan individu lainnya, karena manusia bukanlah makhluk yang bisa berdiri sendiri. Setiap individu saling memerlukan satu sama lain berketurunan, berbagi nasib, tolong menolong, saling melindungi, saling menghargai dan sebagainya.¹

Karena manusia merupakan makhluk sosial, maka setiap manusia sering melakukan interaksi kepada manusia lainnya untuk saling bertransaksi, seperti halnya jual-beli, sewa menyewa, pinjam-meminjam dan sebagainya. Untuk melindungi dan mengatur masing-masing individu di dalam setiap transaksinya, maka pejabat yang berwenang membuat suatu Undang-undang, yaitu Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mana di dalam sebagian isinya mengatur tentang kewajiban-kewajiban dan hak-hak pelaku usaha serta konsumen.

¹ Suaib Didu, *Hak Asasi Manusia Persepektif Hukum Islam dan Hukum Internasional*, Iris Press, Bandung, 2008, hlm 65.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam Negara Hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Di dalam hal ini pengemudi angkutan kota dapat dikatakan sebagai pelaku usaha.

Dalam melakukan perannya sebagai pelaku usaha dan konsumen, pelaku usaha dan konsumen tersebut terlebih dahulu mengadakan perjanjian tentang apa yang akan dilakukannya dalam menjalankan perannya, kemudian setelah isi dalam perjanjian itu disepakati, maka mulailah pelaku usaha dan konsumen menjalankan kegiatannya.

Perjanjian adalah perbuatan hukum atau suatu peristiwa yang terjadi ketika para pihak saling berjanji untuk melaksanakan perbuatan tertentu. Istilah perjanjian sering juga diistilahkan dengan istilah kontrak. Kontrak atau *contracts* (dalam bahasa Inggris) dan *overeenkomst* (dalam bahasa Belanda) dalam pengertian yang lebih luas sering dinamakan juga dengan istilah *perjanjian*. Kontrak dengan perjanjian merupakan istilah yang sama karena intinya adalah peristiwa para pihak yang bersepakat mengenai hal-hal yang diperjanjikan dan berkewajiban untuk menaati dan

melaksanakannya sehingga perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum yang disebut *perikatan (verbinten)*. Dengan demikian, kontrak atau perjanjian dapat menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuat kontrak tersebut dan karena itulah kontrak yang dibuat dipandang sebagai sumber hukum yang formal.²

Bidang kehidupan manusia sebagai konsumen sesungguhnya tidak lain dari kehidupan manusia itu sendiri. Karena itu, ruang lingkup hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen adalah juga ruang lingkup hukum yang mengatur dan/atau melindungi kehidupan manusia. Betapa tidak, bukankah sejak “benih yang hidup dalam Rahim ibu sampai dengan makam peristirahatan terakhir manusia”, serta segala yang terdapat dan/atau terjadi diantara kedua hal di atas, merupakan dan termasuk perlindungan konsumen. Kepentingan-kepentingan konsumen itupun bersifat universal, sehingga iapun termasuk pula apa yang sudah dikenal sebagai hak-hak asasi manusia. Keadaan ini pada satu sisi menguntungkan, karena perlindungan konsumen bersifat internasional, sehingga semua orang mempunyai kepentingan yang sama (keamanan fisik dan materi, kejujuran informasi, pengikutsertaan dalam penetapan berbagai kebijakan berkaitan dengan kepentingan konsumen itu, dan kemudahan dalam pencapaian keadilan).

Keadaan tidak seimbang dalam penyediaan prasarana dan sarana hukum bagi kepentingan kelompok-kelompok dalam masyarakat, telah lama dirasakan. Perlakuan seperti ini akan menyebabkan kepincangan dalam masyarakat, ketidakseimbangan

² Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2011, hlm. 119.

dalam kehidupan bermasyarakat. Kondisi seperti itu sesungguhnya bertentangan dengan doktrin yang berlaku dan dimuat dalam GBHN (keadaan seimbang, serasi, dan selaras).

Karena itu seharusnya upaya perlindungan konsumen juga mendapatkan porsi seimbang dengan perlindungan pada pengusaha yang jujur dan beritikad baik serta pencegahan berbagai perilaku kegiatan usaha yang menimbulkan dampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat.³

Pelaku usaha memiliki kecenderungan “melecehkan” hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumen tanpa harus mendapatkan sanksi hukum. Rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat konsumen tidak mustahil dijadikan lahan bagi pelaku usaha dalam transaksi yang tidak mempunyai itikad baik dalam menjalankan usaha, yaitu berprinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan memanfaatkan seefisien mungkin sumber daya yang ada.⁴

Angkutan umum adalah pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan untuk umum dengan dipungut bayaran.⁵ (Orang di sini termasuk konsumen di bidang jasa).

³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, 1999, hlm 26-29.

⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusamedia, Bandung, 2010, hlm.14.

⁵ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Angkutan Jalan

Angkutan terdiri dari angkutan orang dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil penumpang, maupun tak bermotor dan angkutan barang. Dilihat dari kepemilikannya angkutan dibedakan menjadi angkutan pribadi dan umum. Angkutan umum sebagai sarana angkutan untuk masyarakat kecil dan menengah supaya dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam masyarakat. Pengguna angkutan umum ini bervariasi, mulai dari buruh, ibu rumah tangga, mahasiswa, pelajar dan lain-lain.

Peningkatan kualitas sarana angkutan umum penting dilakukan, selain untuk membuat penumpang nyaman dan aman juga demi meningkatkan minat masyarakat untuk memakai jasa angkutan umum. Selain itu perlindungan hukum bagi semua pihak yang terkait dengan sistem transportasi terutama pengguna jasa transportasi sangat penting mengingat pentingnya peran lalu lintas dan angkutan jalan bagi kehidupan orang banyak serta sangat penting bagi kehidupan masyarakat, maka pembangunan dan pengembangan prasarana dan sarana pengangkutan perlu ditata serta kepentingan masyarakat umum sebagai pengguna jasa transportasi perlu mendapatkan prioritas dan pelayanan yang baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi dan juga perlindungan hukum atas hak-hak masyarakat sebagai konsumen transportasi juga harus mendapatkan kepastian.⁶

⁶ Viona Arunila, Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Umum Transjakarta, diakses melalui: https://www.academia.edu/23547470/PERLINDUNGAN_HUKUM_BAGI_PENGGUNA_JASA_ANGKUTAN_UMUM>. Pada Hari Rabu 13 Februari 2019. Pukul 17.24 WIB.

Kewajiban-kewajiban pengangkut pada umumnya antara lain adalah:

1. Mengangkut penumpang atau barang-barang ke tempat tujuan yang telah ditentukan.
2. Menjaga keselamatan, keamanan penumpang, bagasi barang dengan sebaik-baiknya.
3. Menjamin pengangkutan tepat pada waktunya.
4. Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku.⁷

Berdasarkan data yang terdapat di Dinas Perhubungan Kota Bandung bagian Bidang Manajemen Transportasi dan Parkir, bahwa jumlah trayek angkutan umum yang beroperasi di wilayah Kota Bandung berjumlah 39 Trayek. Sedangkan ada beberapa diantara 39 trayek tersebut yang mengantarkan penumpangnya tidak sesuai trayek atau tidak sampai tujuan penumpangnya, termasuk trayek Cicaheum-Cibaduyut dengan kode trayek 08.

Berdasarkan perjanjian yang telah disepakati, sebagai pelaku usaha, sudah kewajiban seorang pengemudi untuk beritikad baik mengantarkan penumpangnya sebagai konsumen sampai ke tempat tujuan mereka. Pun sebaliknya, konsumen

⁷ Endra Yuda, *Tanggung jawab dan kewajiban pengangkut*, diakses melalui: <<https://feelinbali.blogspot.com/2014/03/kewajiban-dan-tanggung-jawab-pengangkut.html>> Pada Selasa 29 Januari 2019 Pukul 18.05 WIB.

berhak mendapatkan diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.

Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan yang menjadi kewajiban pelaku usaha, diantaranya:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian.

Dalam Pasal 126 huruf C Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan Bahwa:

“Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum angkutan orang dilarang menurunkan penumpang selain di tempat pemberhentian dan/atau di tempat tujuan tanpa ada alasan yang patut dan mendesak”

Sedangkan dalam pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa:

- (1) Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya.
- (2) Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-Undang dinyatakan cukup untuk itu.
- (3) Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan umum yang tak diantarkan pengemudi ke tempat tujuannya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan umum atas kerugian-kerugian yang disebabkan oleh pengemudi?
2. Bagaimana cara mewujudkan perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan kota yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan.

C. Tujuan Penelitian

1. Agar mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan umum atas kerugian yang disebabkan oleh pengemudi.

2. Agar mengetahui cara mewujudkan perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan kota yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penulisan ini secara teoritis diharapkan bisa membagikan, memberikan, dan menginformasikan ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu pengetahuan hukum perlindungan konsumen.
 - b. Untuk dijadikan referensi bagi para pencari ilmu, terkhusus mengenai ilmu hukum perlindungan konsumen.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Diharapkan dengan tulisan ini dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam bidang perlindungan konsumen di Indonesia.
 - b. Diharapkan dengan adanya tulisan ini, para pelaku usaha dan juga konsumen dapat menjalankan hak dan kewajibannya dengan benar.

E. Kerangka Pemikiran

Negara hukum atau *rule of law* yang hendak diperjuangkan atau ditegakkan di Negeri ini ialah suatu negara hukum dalam artian yang materiil, *the rule of just law*, yang bertujuan untuk menyelenggarakan kesejahteraan umum jasmaniah dan rohaniah, berdasarkan prinsip-prinsip hukum yang benar dan adil, sehingga hak-hak dasar warga negara betul-betul dihormati (*to respect*), dilindungi (*to protect*), dan dipenuhi (*to fulfil*). Negara hukum yang hendak diwujudkan adalah negara hukum yang minimal mempunyai tiga elemen, yaitu:

1. Pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia (HAM), yaitu hak *inherent* pada kodrat manusia yang melekat pada pribadi manusia sejak manusia dilahirkan, untuk mempertahankan nilai dan martabatnya sebagai manusia (*human worth and dignity*);
2. Peradilan yang bebas dan tidak memihak, dalam artian bahwa hakim (pengadilan) yang akan menangani peradilan harus bebas dari campur tangan, pengaruh, dan tekanan kekuasaan apapun, baik legislative, eksekutif, hakim/pengadilan yang lebih tinggi, partai politik, militer, dan lain-lain, serta pengaruh dan godaan materi (uang).
3. Dianutnya asas legalitas, dalam artian bahwa setiap tindakan, tingkah laku, dan perbuatan, baik penguasa, maupun warga negara harus berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.⁸

Salah satu tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia yang mana sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Alinea ke -4 yaitu :

“melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial”

⁸ Hariyono dkk, *Negara Hukum Yang Bermartabat*, Setara Press, Malang, 2013, hlm 5-6.

Kesejahteraan rakyat dapat dikatakan adalah dengan terpenuhinya kebutuhan baik secara materil maupun secara spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan-kebutuhan pokok dari setiap rakyat yaitu kebutuhan sandang (pakaian), pangan (makanan), dan papan (Perumahan).

Dalam konstitusi Republik Indonesia yaitu dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia dalam pasal 27 ayat (2) disebutkan bahwa:

“tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”

Dalam konstitusi sendiri disebutkan bahwasanya setiap orang sebagai warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, maka dari itu salah satu cara untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat utama adalah tersedianya barang dan/atau jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan terjangkau oleh masyarakat baik ketersediaannya maupun harganya.

Menyikapi hubungan konsumen dengan pihak pelaku usaha itu perlu dipahami doktrin atau teori yang mendasari adanya hubungan hukum antara kedua belah pihak tersebut. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam sejarah mencakup dua macam doktrin, yaitu doktrin *caveat emptor*, yang kemudian berkembang menjadi *caveat venditor*.

1. Teori *Caveat Emptor*

Doktrin *caveat emptor* disebut juga *let the buyer beware* atau pembeli harus melindungi dirinya sendiri yang merupakan dasar dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi pihak konsumen.

Teori ini memiliki makna bahwa konsumen sendiri yang harus memikirkan dan bertanggung jawab atas perlindungan terhadap kepentingannya. Pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas cacat atau kerugian walaupun kerugian tersebut merupakan akibat dari tindakan pelaku usaha yang tidak melakukan upaya untuk menghindari atau mencegah terjadinya kerugian pada pihak konsumen.

Caveat emptor digunakan sebagai doktrin yang menyatakan bahwa suatu pihak dalam kontrak harus melindungi kepentingannya sendiri, sebab hukum tidak memiliki kewajiban untuk melindungi kepentingan pihak itu.

Konsumen tidak mendapat perlindungan yang wajar, bahkan kerap kali menjadi objek semata bagi pencarian keuntungan pelaku usaha. Selaku pengguna barang dan/atau jasa, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain, serta tidak untuk diperdagangkan. Konsumen pada umumnya berada pada posisi yang jauh lebih lemah, bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Bagaimanapun pelaku usaha memiliki daya dan dana yang dapat membentuk opini atas suatu

produk, dimana pada gilirannya sangat jauh berbeda dengan harapan (*ekspektasi*) konsumen. Bahkan lebih jauh, bertentangan secara diametral dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Doktrin *caveat emptor* kemudian berkembang ke arah *caveat venditor*.

2. Teori *Caveat Venditor*

Di dalam teori ini, pelaku usaha perlu berhati-hati atas produk yang ditawarkan. Doktrin ini dikemukakan karena diyakini bahwa pelaku usaha adalah pihak yang paling mengetahui informasi secara benar jelas dan jujur atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu, pihak pelaku usaha harus lebih waspada dan berhati-hati dalam memproduksi suatu produk, jangan sampai bertentangan dengan tuntutan, kriteria, dan kepentingan konsumen.

Dengan kata lain, transaksi yang terjadi tidak lagi semata-mata diserahkan kepada pelaku usaha dan konsumen berdasarkan kesepakatan maupun berdasarkan doktrin *caveat emptor*. Proteksi konsumen dilakukan melalui peraturan perundang-undangan dengan mengatur transaksi tersebut untuk melindungi konsumen yang memiliki posisi tawar yang lemah.

Adanya kesadaran yang luhur (*good will*) akan kewajiban dan hak dari setiap pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dalam manajemen penyelenggaraan angkutan umum penumpang, sehingga terbangun mata rantai kehidupan yang saling membutuhkan dapat dipenuhi secara proporsional disamping

pengembangan aspek profesionalisme dalam tugas-tugas kemasyarakatan, adapun pihak-pihak terkait yang dimaksud, antara lain :

- a. Pengguna jasa/penumpang.
- b. Operator (pemilik/pengusaha angkutan dan pengemudi).
- c. Pemerintah Kota sebagai perencana, pengelola (pembina) dan regulator sistem.

Sebagai aspek yang mendasar di dalam pengelolaan penyelenggaraan angkutan umum penumpang, maka diperlukan konsep-konsep yang relevan, diantaranya:

- a. Bahwa setiap anggota masyarakat merupakan mahluk individu dan sekaligus sebagai mahluk sosial, dimana dalam kehidupannya senantiasa saling memerlukan/berinteraksi (asas simbiosis antar sesama).
- b. Sesuai dengan perkembangan peradaban manusia, mobilisasi merupakan kebutuhan yang harus dilakukan oleh hampir setiap manusia. Pada umumnya, semakin tinggi peradaban manusia, maka ada kecenderungan meningkat pula mobilisasinya.
- c. Masyarakat tingkat ekonomi menengah ke bawah/*low class*, untuk melakukan mobilisasi dengan biaya murah memerlukan sarana transportasi umum yang bisa dipakai secara bersama.

- d. Bagi masyarakat yang memiliki modal dan atau ketrampilan mengemudi kendaraan/mobil, kebutuhan masyarakat untuk mobilisasi merupakan peluang usaha, untuk meningkatkan derajat ekonomi (peluang kesempatan investasi/ kerja).
- e. Potensi masyarakat tersebut, merupakan aset pembangunan bagi suatu wilayah/ kota, oleh karena itu potensi tersebut perlu diberdayakan guna meningkatkan performance kota, dimana pihak yang berkompeten dalam hal tersebut adalah Pemerintahan Kota.

Tingkat *performance* kota, akan tergantung dari sistem transportasinya, termasuk penyelenggaraan angkutan kota. Ketergantungan tersebut diantaranya adalah proporsional dan profesionalisme dari pihak yang terkait, termasuk upaya *law inforcement*-nya.⁹

Dalam melakukan kegiatannya, pelaku usaha dan konsumen haruslah sesuai dengan kaidah hukum yang berlaku. Kaidah hukum dapat dikatakan sebagai suatu aturan yang tertulis seperti peraturan perundang-undangan yang dibuat sesuai dengan prosedur atau tata cara yang ditetapkan.

1. Kaidah hukum hanya ditujukan kepada sikap lahir, konkret, nyata dari manusia tanpa mempersoalkan sikap batinnya.

⁹ Ibid hlm. 6

2. Kaidah hukum ditujukan kepada pelaku yang konkret, yaitu si pelaku pelanggaran yang nyata-nyata berbuat; bukan untuk penyempurnaan manusia, tetapi untuk kepentingan masyarakat.
3. Isi kaidah hukum ditujukan kepada sikap lahiriah manusia. Jadi kaidah hukum mengutamakan perbuatan/sikap lahiriah, bukan sikap batiniah.
4. Masyarakat secara resmi diberikan kekuasaan untuk memberikan sanksi atau menjatuhkan hukuman melalui pengadilan sebagai wakilnya.
5. Kaidah hukum dibebani kewajiban kepada manusia dan juga memberikan hak.¹⁰

Hak adalah kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum. Sedangkan penumpang disini sebagai subjek hukum atau konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Fitzgerald menyatakan bahwa suatu hak mempunyai lima ciri, yaitu:

1. Diletakan pada seseorang yang disebut sebagai pemilik atas subjek dari hak tersebut. Ia juga disebut sebagai orang yang memiliki titel atas barang yang menjadi sasaran hak.

¹⁰ H. Zaeni Asyhadie, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2013, hlm. 9.

2. Tertuju kepada orang lain, yaitu kepada yang memegang kewajiban. Jadi antara hak dan kewajiban mempunyai hubungan korelaif.
3. Hak yang ada pada seseorang mewajibkan kepada orang lain untuk tidak melakukan suatu perbuatan yang merugikan.
4. *Commisioan* yang menyangkut sesuatu yang disebut objek hak.
5. Setiap hak menurut hukum mempunyai titel, yaitu suatu peristiwa tertentu yang menjadi alasan melekatnya hak itu pada pemiliknya.

Sedangkan kewajiban pada prinsipnya merupakan beban yang diberikan oleh hukum kepada orang atau badan hukum.

Secara umum, dalam berbagai kepustakaan kewajiban dibedakan menjadi beberapa golongan, yaitu:

1. Kewajiban Mutlak dan Kewajiban Nisbi
 - a. Kewajiban Mutlak adalah kewajiban yang tidak berpasangan dengan hak. Misalnya kewajiban kepada diri sendiri.
 - b. Kewajiban Nisbi adalah kewajiban yang selalu diikuti dengan hak. Misalnya kewajiban mahasiswa untuk membayar SPP. Kewajiban ini menimbulkan hak bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti kuliah, dan lain-lain.
2. Kewajiban Publik dan Kewajiban Perdata

- a. Kewajiban Publik, yaitu kewajiban yang berhubungan dengan hak-hak publik, misalnya kewajiban untuk membayar pajak.
- b. Kewajiban Perdata, yaitu kewajiban yang berhubungan dengan hak-hak keperdataan, seperti kewajiban yang timbul karena perjanjian, yaitu menyangkut prestasi yang telah diperjanjikan.¹¹

Dalam rumusan ini, yang perlu dipertimbangkan hanya hak dan kewajiban hukumnya sendiri yang diberikan undang-undang. Dengan demikian melanggar hukum (*onrechtmatig*) sama dengan melanggar undang-undang (*onwetmatig*).¹²

F. Langkah-langkah Penelitian

Menurut Hillway (dalam bukunya *Introduction to Research*, Houghton Mifflin co, 1956), Penelitian adalah suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut.¹³ Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai aspek-aspek yang ada dalam kewajiban pelaku usaha dan pemenuhan

¹¹ Ibid hlm. 17

¹² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 261.

¹³ J. Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hlm 1.

hak konsumen yang menjadi cakupan dari perlindungan konsumen, proses-proses hingga terpenuhinya hak-hak konsumen, menghubungkan peraturan perundang-undangan terkait dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum mengenai permasalahan yang diangkat dalam tulisan ini.

2. Metode Pendekatan

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah dengan menggunakan pendekatan *yuridis empiris*. Pendekatan *yuridis empiris* dilihat hukum sebagai norma atau *das sollen* dan pendekatan empiris dimana hukum sebagai kenyataan sosial atau *das sein*.¹⁴

Pengertian pendekatan yuridis empiris disini dimaksudkan bahwa dalam menganalisis permasalahan yang diangkat, dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan atau data-data yang bersifat primer atau pun sekunder.

3. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian pada umumnya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan dari bahan pustaka¹⁵

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Data kullitatif didapat dengan cara wawancara, diskusi terfokus maupun hasil observasi yang sudah dituangkan ke dalam catatan lapangan.

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm. 12

¹⁵ Ronny Hanitijo, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1994, hlm. 97.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan beberapa data diantaranya:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama.¹⁶ berarti data primer yang akan diambil oleh penulis adalah perilaku pelaku usaha atau sopir dalam melakukan pekerjaannya sebagai pelaku usaha jasa.

Penulis akan melakukan wawancara dengan pelaku yang melaksanakan usahanya dan juga kepada konsumen yang menggunakan jasa pengemudi untuk mengantar ke tempat tujuannya, sebagai sampel.

b. Data sekunder

Data sekunder mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan dan jurnal.¹⁷ Maka dari itu data sekunder yang akan digunakan oleh penulis dalam menyelesaikan tulisan ini adalah peraturan perundang-undangan yang terkait dalam hal perlindungan konsumen dan juga mengenai perjanjian, diantaranya:

- (1) Yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;

¹⁶ Lexy, J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2011, hlm 36.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2011, hlm.15.

(3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

(4) KUHPerdata (*Burgerlijk Wetboek*);

(5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan.

c. Data Tersier

Selain bahan hukum primer juga digunakan bahan hukum sekunder berupa hasil-hasil penelitian dan juga hasil karya dari kalangan hukum yang berkaitan dengan judul tulisan kemudian digunakan pula bahan hukum tersier berupa kamus dan indeks kumulatif yang digunakan untuk memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penulisan dalam membuat tulisan ini akan menggunakan data primer dan sekunder. Dalam penulisan ini penulis akan melakukan studi lapangan dimana data-data yang dikumpulkan akan menggunakan cara wawancara untuk mendapatkan data yang objektif maka dalam mengumpulkan data, penulis akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait yaitu pengemudi sebagai pelaku usaha dan pengguna jasa angkutan umum atau penumpang sebagai konsumen kemudian untuk tambahan akan wawancara beberapa orang yang berkopentent di bidangnya untuk memberikan tambahan wawasan dalam perlindungan konsumen.

5. Analisis Data

Setelah semua data telah terkumpul baik data primer dan data sekunder, penulis akan memeriksa kembali relevansi dari data-data yang diperoleh agar sesuai dengan permasalahan yang diangkat. Kemudian data-data yang berbentuk kualitatif akan disajikan dalam bentuk kalimat.

Setelah data-data tersebut tersajikan maka akan dihubungkan dan dibandingkan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, buku-buku terkait, hasil wawancara dengan orang-orang yang berkompeten di bidangnya dan pihak-pihak terkait seperti pelaku usaha dan konsumen.

6. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Perpustakaan-perpustakaan sebagai berikut:

- a. Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta Nomor 269 Bandung.
- b. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung yang beralamat di Jalan A.H. Nasution Nomor 105 Bandung.
- c. Perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung yang beralamat di Jalan A.H. Nasution Nomor 105 Bandung.

Selain itu Penelitian ini dilakukan beberapa tempat, diantaranya:

- a. Dinas Perhubungan Kota Bandung tepatnya di Jl. SOR GBLA, Rancabolang, Gede Bage, Kota Bandung, Jawa Barat 40292.
- b. Jalan Soekarno-Hatta, Kota Bandung

