

**PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM (ANGKOT) TERHADAP  
KONSUMEN DI KOTA PADANGSIDIMPUAN DITINJAU DARI  
UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009 TENTANG  
LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN**



**SKRIPSI**

*Disusun Untuk Melengkapi Persyaratan Tugas Dan Syarat-Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam  
Bidang Hukum Ekonomi Syariah*

**Oleh:**

**ABDUL RONI SIREGAR**

**NIM: 1910200009**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2025**

**PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM (ANGKOT) TERHADAP  
KONSUMEN DI KOTA PADANGSIDIMPUAN DITINJAU DARI  
UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009 TENTANG  
LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN**



**SKRIPSI**

*Disusun Untuk Melengkapi Persyaratan Tugas Dan Syarat-Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam  
Bidang Hukum Ekonomi Syariah*

**Oleh:**

**ABDUL RONI SIREGAR**

**NIM: 1910200009**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2025**



**PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM (ANGKOT) TERHADAP  
KONSUMEN DI KOTA PADANGSIDIMPUAN DITINJAU DARI  
UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009 TENTANG  
LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Tugas dan Syarat-Syarat Untuk  
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam  
Bidang Hukum Ekonomi Syariah*

**Oleh:**

**ABDUL RONI SIREGAR  
NIM. 1910200009**

**PEMBIMBING I**

Drs. H. Zulfan Efendi Hasibuan, M.A  
NIP. 19640901 199303 1 006

**PEMBIMBING II**

Nasruddin Khalil Harahap, M.H  
NIP. 19920529 202012 1 007

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS  
SYARIAH DAN ILMU HUKUM UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2025**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733  
Telepon ( 0634) 22080 Faximile (0634) 24022  
Website : [fasih.uinsyahad.ac.id](http://fasih.uinsyahad.ac.id)

Hal : Lampiran Skripsi  
A.n. **Abdul Roni Siregar**

Padangsidempuan, Juli 2024  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum  
UIN SYAHADA Padangsidempuan Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi **Abdul Roni Siregar** berjudul "**Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Terhadap Konsumen Di Kota Padangsidempuan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikianlah kami sampaikan, semoga dapat memaklumi dan atas perhatiannya, diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Drs. H. Zulfan Efendi Hasibuan, M.A**  
NIP. 19640901 199303 1 006

**PEMBIMBING II**

**Nasruddin Khalil Harahap, M.H**  
NIP. 19920529 202012 1 007

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Roni Siregar  
NIM : 1910200009  
Fakultas/Prodi : Syariah dan Ilmu Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Terhadap Konsumen  
Di Kota Padangsidempuan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor  
22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya serahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain dalam skripsi saya ini kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat 4 Kode Etik Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padangsidempuan, Juli 2024



Abdul Roni Siregar

NIM: 1910200009

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Roni Siregar  
Nim : 1910200009  
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi peneliti menyetujui untuk memberikan kepada pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif atas karya ilmiah peneliti yang berjudul **“Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Terhadap Konsumen Di Kota Padangsidempuan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan”**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan karya ilmiah peneliti selama tetap mencantumkan nama peneliti sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya.

Padangsidempuan, Juli 2024

Pembuat pernyataan



Abdul Roni Siregar

Nim. 1910200009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jln. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733 Tlp (0634) 22080, Fax (0634) 24022  
Website: <http://fasih.uinsyahada.ac.id> email: [fasih@uinsyahada.ac.id](mailto:fasih@uinsyahada.ac.id)

DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Abdul Roni Siregar  
NIM : 1910200009  
Judul Skripsi : Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Terhadap Konsumen Di Kota Padangsidempuan Ditinjau Dari Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Ketua

Dr. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A.  
NIP 19770506 200501 1 006

Dr. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A.  
NIP 19770506 200501 1 006

Darania Anisa, S.H.I.,M.H.  
NIP. 19930305 202012 2 012

Sekretaris

Adi Syaputra Sirait, M.H.I.  
NIP 19901227 201801 1 001

Anggota

Adi Syaputra Sirait, M.H.I.  
NIP 19901227 201801 1 001

Sawaluddin Siregar, M.A  
NIDN. 2012018301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan  
Hari/Tanggal : Senin, 22 Juli 2024  
Pukul : 10.00 s/d 12.00 WIB  
Hasil/ Nilai : 75 (B)  
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,60 (Tiga Koma Enam Puluh)  
Predikat : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIKINDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang Kota Padangsidempuan 22733

Telepon ( 0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website : <http://fasih.uinsyahada.ac.id> Email : [fasih@uinsyahada.ac.id](mailto:fasih@uinsyahada.ac.id)

**PENGESAHAN**

Nomor: 675/Un.28/D/PP.00.9/06/2025

Judul Skripsi : Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Terhadap  
Konsumen Di Kota Padangsidempuan Ditinjau Dari  
Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu  
Lintas Dan Angkutan Jalan  
Nama : Abdul Roni Siregar  
NIM : 1910200009

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
syarat dalam memperoleh gelar  
Sarjana Hukum (SH.)

Padangsidempuan, 11 Juni 2025

Dekan,

Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag

NIP. 197311282001121001

## **ABSTRAK**

Nama : Abdul Roni Siregar  
Nim : 1910200009  
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Ilmu Hukum/Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Terhadap Konsumen Di Kota Padangsidempuan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Penelitian ini di latarbelakangi karena seringnya penumpang mengeluh atas pelayanan angkot yang membuat para penumpang tidak nyaman dalam menggunakan angkot di Kota Padangsidempuan di antaranya menaikkan penumpang melebihi kapasitas penumpang, sopir angkot masih sering ugalkan, dan angkot sering juga berhenti mendadak untuk menaikkan penumpang sehingga mengakibatkan penumpang merasa takut dan tidak nyaman. Hal ini perlu untuk dikaji bagaimana Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Terhadap Konsumen Di Kota Padangsidempuan Ditinjau Dari Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan berdasarkan Pasal 141 terkait standar pelayanan angkutan orang.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data yaitu data primer yakni diperoleh langsung dari subjek penelitian yaitu dinas perhubungan Kota Padangsidempuan, sopir angkot dan penumpang, data skunder yang dikumpulkan melalui referensi yang tersedia berupa buku, jurnal dan dokumen yang dianggap relevan membahas tentang pelayanan jasa angkutan umum terhadap konsumen, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan dalam perlindungan konsumen dari pelayanan jasa angkutan umum (angkot) belum sepenuhnya terealisasikan dengan baik, sebagaimana Pasal 141 menyebutkan bahwa Perusahaan Angkutan Umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi: Keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan dikarenakan Kurangnya pemahaman tentang hak dan kewajiban sopir dalam membawa angkot serta hak-hak yang harus dipenuhi kepada pihak penumpang dan sopir angkot hanya menguntungkan diri pribadi saja tanpa memperhatikan keamanan dan kenyamanan para penumpangnya.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhadulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang memberikan pertolongan, rahmat, kasih sayangnya serta kemudahan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Terhadap Konsumen Di Kota Padangsidempuan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*". Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi suri tauladan bagi ummat manusia, yang membawa manusia kepada kebaikan berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnahnya.

Skripsi ini ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H.) di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini Penulis mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr.H.Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag sebagai Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan, Wakil Rektor dibidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Wakil Rektor dibidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Kerjasama, Wakil Rektor Kemahasiswaan dan Kerjasama dan seluruh civitas akademik UIN SYAHADA Padangsidempuan.

2. Bapak Drs. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SYAHADA Padangsidempuan
3. Ibu Nurhotiah Harahap, M.H sebagai Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah FASIH UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, M.CL. Selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Bapak Drs. H. Zulfan Efendi Hasibuan, M.A sebagai Pembimbing I dan Bapak Nasruddin Khalil Harahap, M.H sebagai pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak kepala perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah membantu penulisan dalam menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.
7. Para Dosen/Staf di lingkungan UIN SYAHADA Padangsidempuan yang membekali berbagai pengetahuan sehingga mampu menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
8. Teristimewa penghargaan dan terima kasih kepada Ayahanda tercinta Saip Siregar dan ibunda tersayang Nur Atia Ritonga yang telah banyak melimpahkan pengorbanannya, kasih sayang serta materi dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah penulis hingga sejauh ini. Serta Berterima kasih kepada Abang, dan juga adek-adekku yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta doa dan materi yang tiada henti untuk kesuksesan dan kebahagiaan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga kalian selalu dilindungi oleh Allah SWT.
9. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum, teman selama perkuliahan terkhusus ruangan HES 1 angkatan 2019 dan juga teman-teman lainnya. yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan banyak momen dan menyenangkan juga berjasa dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir pada jenjang strata satu di UIN SYAHADA Padangsidempuan

Akhirnya dengan berserah diri dan memohon ridho Allah Subhana wata'ala, penulis sadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini jika ada saran dan kritik yang membangun akan penulis Terima dengan senang hati. berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis, pembaca dan masyarakat luas.

Padangsidempuan, Juli 2024  
Penulis

Abdul Roni Siregar  
NIM. 1910200009

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi Arab-Latin berdasarkan surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	-
ت	Ta	T	-
ث	Sa	S	s dengan titik di atasnya
ج	Jim	J	-
ح	Ha	H	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha	Kh	-
د	Dal	D	-
ذ	Zal	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra	R	-
ز	Za	Z	-
س	Sin	S	-
ش	Syin	Sy	-
ص	Sad	S	s dengan titik di bawahnya
ض	Dad	D	d dengan titik di bawahnya
ط	Ta	T	t dengan titik di bawahnya
ظ	Za	Z	z dengan titik di bawahnya
ع	Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	G	G	-
ف	Fa	F	-
ق	Qaf	Q	-
ك	Kaf	K	-
ل	Lam	L	-
م	Mim	M	-
ن	Nun	N	-
و	Wawu	W	-
ه	Ha	H	-
ء	Hamzah	-	Apostrof
ي	Ya	Y	-

### B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda Syaddah, ditulis lengkap : ditulis *Ahmadiyyah*

### **C. Ta Marbutah di akhir kata**

1. Bila dimatikan di tulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia.  
: ditulis Jami'ah
2. Bila di hidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t.  
: di tulis *ni'matullah*  
: di tulis *zakatul fitri*

### **D. Vokal Pendek**

Fathah ditulis a, kasrah ditulis u

### **E. Vocal Panjang**

1. a panjang ditulis a, I panjang ditulis I dan u panjang ditulis u, masing-masing dengan tanda (-) di atasnya
2. fathah + ya tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai, dan fathah+w awu mati ditulis au

### **F. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')**

: ditulis *a'antum*  
: ditulis *mu'annas*

### **G. Kata Sandang Alief+Lam**

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah ditulis al-  
: ditulis *al-Qur'an*
2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf I diganti dengan huruf syamsiyah yang mengikutinya  
: ditulis *asy-syi'ah*

### **H. Huruf Besar**

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

### **I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat**

- a. Ditulis kata per kata, atau
- b. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut

### **J. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nas*, dll) tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI MUNAQASYAH SKRIPSI</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Masalah .....	8
C. Batasan Istilah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Penelitian Terdahulu.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Perlindungan Konsumen.....	14
B. Transportasi.....	27
1. Defenisi Transportasi.....	27
2. Prinsip-Prinsip Transportasi .....	28
3. Fungsi Transportasi.....	32
4. Macam-Macam Transportasi Angkutan Umum .....	32
5. Layanan Transportasi.....	39
C. Regulasi Terkait Pengangkutan Berdasarkan Undang Undang ....	40
1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan .....	40
2. Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan No 31 Tahun 2003 Tentang Retribusi Izin Operasi Dan Izin Trayek Angkutan Jalan .....	43
D. Peran Dinas Perhubungan Terhadap Angkutan Kota di Kota Padangsidempuan .....	45

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Lokasi dan waktu penelitian.....	47
B. Jenis Penelitian .....	47
C. Sumber data .....	48
D. Teknik Pengumpulan data .....	48
E. Teknik pengolahan data.....	50
F. Sistematika Pembahasan.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
A. Temuan Umum Lokasi Penelitian .....	52
1. Sejarah Kota Padangsidempuan .....	52
2. Luas dan Letak Geografis.....	54
3. Kondisi Geologi.....	55
4. Kondisi Sarana Transportasi.....	56
B. Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Di Kota Padangsidempuan.....	58
C. Tinjauan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Terhadap Pelayanan Jasa Angkot Terhadap Konsumen dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	68
D. Analisis Hasil Penelitian.....	75
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan masyarakat. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang dari satu tempat ke tempat lain. Di samping itu, transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan perekonomian masyarakat. Pentingnya jasa transportasi ini dapat dilihat dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang. Menyadari begitu besarnya peran transportasi, maka transportasi perlu untuk ditata dalam suatu sistem transportasi nasional yang terpadu untuk mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, teratur, dan dengan biaya yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.<sup>1</sup>

Angkutan umum merupakan elemen penting dalam perekonomian karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai bentuk moda angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang

---

<sup>1</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung; Citra Aditya Bakti, 1998), hlm. 7.

seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan angkutan pribadi.

Angkutan umum sebagai bagian sistem transportasi merupakan kebutuhan masyarakat untuk menunjang aktivitas sehari-hari dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari perkembangan kota pada umumnya. Keberadaan angkutan umum sangat mendukung aktivitas masyarakat dan mengurangi kemacetan lalu lintas karena angkutan umum mempunyai daya angkut yang lumayan besar. Selain dari itu penggunaan angkutan umum yang baik dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Hal tersebut tidak dapat terlaksana apabila tidak ditangani secara baik dan benar. Salah satu angkutan umum yang sering di gunakan oleh masyarakat adalah angkutan kota (Angkot).

Angkutan kota merupakan sebuah sarana transportasi yang sudah tidak asing lagi bagi sebagian besar masyarakat di Indonesia. Masyarakat baik di kota-kota kecil maupun besar, masyarakat telah memanfaatkan fungsi dari angkutan kota ini sebagai alat yang memindahkan orang maupun barang dari satu tempat ke tempat lainnya yang menjadi lokasi tujuan. Masih banyak masyarakat yang mengandalkan aktivitasnya dengan menggunakan angkot. Angkot diketahui sebuah sarana transportasi perkotaan yang merujuk kepada kendaraan umum dengan rute-rute yang sudah ditentukan. Sama seperti bis umum namun angkot berukuran lebih kecil dan hanya dapat terisi oleh 8-10 orang penumpang. Selain itu angkot biasanya memiliki rute-rute yang lebih pendek, yang melintasi berbagai

lokasi di dalam suatu kota. Angkot berhenti untuk menaikkan atau menurunkan penumpang di mana saja asalkan tetap berada di rute angkot tersebut. Rute adalah jarak atau arah yang harus dilalui yang menghubungkan dari satu tempat ke tempat lainnya. Jalur operasi suatu angkot dapat diketahui melalui warna atau kode berupa huruf atau angka yang ada di eksterior mobil angkot yang menunjukkan tempat terminal angkot ke tujuan terminal angkot tersebut. Seperti halnya di Kota Padangsidempuan bahwa jenis angkot sesuai dengan jalur yang ditetapkan berdasarkan terminal yang disediakan. Rute angkutan umum (Angkot) tersebut menghubungkan antar kelurahan maupun desa di Kota Padangsidempuan di sini peneliti berfokus pada tiga line angkot di Kota Padangsidempuan yaitu, angkot Terminal Batunadua dengan *line* angkot 04 dengan rute mulai dari Terminal Batunadua sampai ke pasar Sangkumpal Bonang dan sebaliknya, Terminal Hutaimbaru dengan *line* angkot 01 dengan rute dari Terminal Hutaimbaru sampai ke Pasar Sangkumpal Bonang dan sebaliknya, dan Terminal Palopat Pijorkoling dengan *line* angkot 02 dengan rute mulai dari terminal Palopat Pijorkoing sampai ke Pasar Sangkumpal Bonang dan sebaliknya.

Kegiatan usaha dibidang angkot dalam masyarakat, seorang pelaku usaha dalam memproduksi suatu barang atau jasa harus memperhatikan hak-hak konsumennya, yaitu dengan memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman untuk dimakan atau dipergunakan, mengikuti standar yang berlaku serta menjual dengan harga yang ditetapkan. Hal ini juga

berlaku bagi pihak angkutan umum sebagai pengusaha jasa angkutan umum. Mereka harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan nilai tukar yang telah ditetapkan, memberikan jaminan kenyamanan, keamanan dan keselamatan kepada para penumpang sebagai konsumen jasa angkutan itu sendiri.

Dalam hubungan pekerjaan antara pihak angkutan umum sebagai pelaku usaha dan penumpang sebagai konsumen, keduanya saling memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Penumpang memiliki kewajiban yang menjadi hak bagi pihak angkutan umum yang harus dipenuhi seperti membayar ongkos, mengikuti petunjuk informasi pemanfaatan barang barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Begitupula sebaliknya pihak angkutan umum memiliki kewajiban yang menjadi hak bagi konsumennya. Di antara hak-hak yang harus dipenuhi oleh pihak angkutan umum adalah: pelayanan atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa angkutan umum tersebut; hak untuk mendapatkan pelayanan jasa sesuai dengan nilai tukar/tarif yang telah ditetapkan; serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan aturan pelayanan.

Berbicara mengenai pelayanan jasa angkutan umum terhadap konsumen ada beberapa peraturan atau Undang-Undang yang dapat memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada para penumpang dalam menggunakan, memakai atau memanfaatkan jasa angkutan umum (angkot). Undang-Undang yang ada dapat dijadikan

rujukan untuk mengatur pelayanan jasa angkutan umum (angkot) terhadap konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.<sup>2</sup> Dan juga dijadikan pengoperasian angkutan umum (angkot) yang laik jalan, pengecekan angkot sebelum beroperasi, dan pengoperasian angkutan umum (angkot) yang tidak melebihi daya angkut orang merupakan keinginan dari masyarakat dan merupakan kewajiban perusahaan angkutan dalam menawarkan jasanya, untuk memberikan pelayanan bagi konsumen.

Undang Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan di berlakukan agar dapat membantu mewujudkan pelayanan yang baik bagi pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan jasa angkutan, baik itu pengusaha angkutan, pekerja, sopir/pengemudi serta penumpang. Kegiatan operasional untuk penyelenggaraan pengangkutan dilakukan oleh pengemudi atau sopir angkutan dimana pengemudi merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk menjalankan kegiatan pengangkutan atas perintah pengusaha angkutan atau pengangkut.

Berdasarkan pasal 141 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, standar pelayanan angkutan orang yaitu:<sup>3</sup>

1. Perusahaan Angkutan Umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi:

---

<sup>2</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visit media, 2008). hlm.17.

<sup>3</sup> Republik Indonesia, "*Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*", *Empat Undang-Undang Transportasi*. (Bandung: Fokus Media, 2005), hlm 74.

- a. keamanan;
  - b. keselamatan;
  - c. kenyamanan;
  - d. keterjangkauan;
  - e. kesetaraan; dan
  - f. keteraturan.
2. Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan.
  3. Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Pengemudi dalam menjalankan tugasnya mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya yaitu mengangkut penumpang sampai pada tempat tujuan yang di inginkan oleh penumpang sesuai rute yang di tetapkan dengan nyaman dan selamat, artinya dalam proses pemindahan tersebut dari satu tempat ke tempat tujuan dapat berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka, sakit maupun meninggal dunia sehingga tujuan pengangkutan dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Sinta Uli, *Pengangkutan: Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Darat, Udara*, (Medan: Usu Press, 2006), hlm 20.

Sebagaimana di Kota Padangsidempuan dalam pengangkutan penumpang banyak penumpang yang mengeluh akan pelayanan yang diberikan oleh pihak angkot. Salah satu diantaranya tindakan yang dinilai dapat merugikan penumpang adalah menaikkan penumpang melebihi kapasitas, sehingga membuat penumpang merasa tidak nyaman. Angkot berkapasitas 8 penumpang, akan tetapi sopir mengangkut penumpang satu baris di sebelah kiri dalam angkot yang hanya berkapasitas untuk 4 penumpang, oleh pihak angkot dinaikkan hingga kapasitasnya menjadi 5 penumpang, begitu sebaliknya di sebelah kanan angkot yang berkapasitas 5 penumpang dewasa dinaikkan menjadi 6 penumpang, dan 1 penumpang di kursi tambahan di dekat pintu, terkadang sampai ada yang berdiri di pintu angkot, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan para penumpang. Walaupun ada pembelaan atau bantahan oleh pihak penumpang para sopir angkot tetap memaksakan untuk tetap duduk dengan keadaan sempit dengan alasan sebagian penumpang sudah dekat tempat tujuan.

Namun hal tersebut masih tetap menimbulkan kerugian terhadap penumpang, yaitu kerugian secara non-materil karena telah menimbulkan rasa tidak nyaman pada penumpang, Selain itu hal tersebut juga membahayakan nyawa penumpang karena jumlah penumpang yang diangkut telah melebihi batas dan sering juga sopir angkot ngebut dengan alasan untuk melewati angkot yang berada di depan karena jarak terlalu dekat dengan angkot lain tetapi tidak memperhatikan keselamatan dan kenyamanan para penumpang. Berdasarkan hal tersebut maka penulis

tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Terhadap Konsumen Di Kota Padangsidempuan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan”**

## **B. Fokus Masalah**

Penelitian ini membatasi ruang lingkup masalah yang akan di teliti agar lebih terarah dan berfokus pada permasalahan yang dikaji. Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti berfokus pada Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Terhadap Konsumen Di Kota Padangsidempuan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, apakah sudah sesuai dengan Undang-Undang tersebut atau masih ada kesalahan dalam pelayanan dan pelaksanaannya.

## **C. Batasan Istilah**

1. Pelayanan merupakan suatu tindakan kegiatan yang ditawarkan atau dilakukan kepada pihak lain yang memberikan manfaat. Pelayanan ini pada dasarnya tindakan berwujud, serta tindakan menimbulkan kepemilikan.
2. Angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau membayar. Angkutan umum

sangat berperan penting dalam masyarakat untuk mengangkut dan memindahkan barang dan/atau orang dengan memberikan bayaran.<sup>5</sup>

3. 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 diperdagangkan.<sup>6</sup>

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan jasa angkutan umum (Angkot) terhadap konsumen di Kota Padangsidempuan?
2. Bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang pelayanan jasa angkutan umum (Angkot) terhadap konsumen di Kota Padangsidempuan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan jasa angkutan umum (Angkot) terhadap konsumen di Kota Padangsidempuan telah memenuhi standar pelayanan minimal terhadap konsumen terkait kenyamanan,

---

<sup>5</sup>Witari Ariga dk, "Tinjauan kinerja Pelayanan Angkuat Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkar Bukit Tinggi", *Rang Teknik Jurnal*, Volume 3, No. 1, 2020, hlm. 156.

<sup>6</sup>Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 2

keamanan, dan keselamatan menurut Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

2. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang pelayanan jasa angkutan umum (Angkot) terhadap konsumen di Kota Padangsidempuan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini dapat berguna sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam menambah wawasan keilmuan pembaca, serta menjadi bahan masukan untuk peneliti selanjutnya yang memiliki keinginan membahas permasalahan yang sama.
2. Untuk menambah wawasan penulis dan masyarakat terkait pelayanan jasa angkutan umum (Angkot) terhadap konsumen di Kota Padangsidempuan.
3. Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar akademik di bidang Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

#### **G. Penelitian Terdahulu**

Di antara penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung penulis untuk meneliti tentang perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan umum (angkot) yaitu:

1. Pertama, skripsi karya oleh Sulhan Ma'raif yang berjudul (Tinjauan Yuridis Pelayanan Penyelenggaraan Transportasi Umum Trans Jogja),

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta), Tahun 2016. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yaitu penelitian langsung yang dilakukan di PT. Anindya Mitra Internasional Sebagai operator utama. Teknik pengumpulan data penelitian ini berupa studi lapangan yang meliputi observasi, wawancara dan kuesoiner yang dibagikan ke penumpang Trans Jogja. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola Trans Jogja tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalun Lintas dan Angkutan Jalan. Karena masih ada beberapa aspek kaitannya dengan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan serta kaitannya dengan Standar Pelayanan Minimal yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tengng Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.<sup>7</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu dalam penelitian ini teknik pengumpulan data disertakan dengan kuesioner sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti hanya observasi dan wawancara, penelitian Sulhan Ma'arif ini dilakukan pada penumpang angkutan umum (Bus) sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu pada penumpang angkutan kota.

2. Kedua, skripsi karya oleh Ardian Muh. Nur, yang berjudul Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Angkutan Umum Antar Kota Dalam Provinsi (Perusahaan Bus) Di Kota Palopo (sudi kasus PO.PIPOSS, IAIN Palopo, Tahun 2018, Jenis Penelitian ini

---

<sup>7</sup> Sulhan Ma'arif, "Tinjauan Yuridis Pelayanan Penyelenggaraan Transportasi Umum Trans Jogja", (Skripsi-UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016)

adalah kuantitatif yaitu menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan spss versi 15. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji simultan diketahui kualitas pelayanan perusahaan bus PO.PIPOS cabang kota palopo berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen.<sup>8</sup> Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan ini yaitu jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang akan diteliti penulis adalah penelitian kualitatif.

3. Ketiga, skripsi karya oleh Rastra Sewa Kotama, yang berjudul *Analisis Ijarah dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Terhadap Standar Pelayanan Angkutan Orang Di Terminal Larangan Sidoarjo*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Tahun 2019, penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan, penelitian ini membahas tentang pelayanan angkutan orang di Terminal Larangan Sidoarjo kemudian dianalisa dengan menggunakan hukum Islam dan undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 dan hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan angkutan orang di Terminal Larangan Sidoarjo belum berjalan dengan baik, masih banyak angkutan yang belum memenuhi standar minimal yang telah ditetapkan.<sup>9</sup> Perbedaan penelitian tersebut

---

<sup>8</sup> Ardian Muh. Nur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Angkutan umum Antar Kota Dalam Provinsi (Perusahaan Bus) Di Kota Palopo (Studi Kasus PO.PIPOSS, (Skripsi-IAIN Plaopo, 2018).

<sup>9</sup> Rasta Sewa Kotama, "Analisis *Ijarah* Dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Terhadap Standar Pelayanan Angkutan Orang Di Terminal Larangan Sidoarjo", (Skripsi-UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019).

dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut dianalisa menurut *ijarah* dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya ditinjau dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009.

4. Keempat, jurnal karya oleh Oktariansya dkk, yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang, Tahun 2017, Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan sarana transportasi angkutan umum di Kota Palembang belum memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga dibutuhkan penataan sistem transportasi dan pelayanan angkutan umum secara terpadu. Pengaruh total kualitas pelayanan melalui kinerja angkutan umum (transmudi) terhadap kepuasan masyarakat kota palembang, pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan variabel.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Oktariansyah dkk, "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Palembang", *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Srijwijaya* Vol. 15, No 1, 2017

## BA II

### LANDASAN TEORI

Penelitian ini menggunakan teori dan konsep yang dapat memberikan analisis terkait upaya pemberian pelayanan jasa angkutan kota. Adapun teori yang digunakan yakni teori perlindungan konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) dan Konsep Perundang-Undangan (Undang Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan).

#### A. Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang maupun jasa. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahapan kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa.<sup>11</sup> Dalam kaitan dengan penelitian ini juga terdapat pengertian pengguna jasa dalam UULLAJ yaitu perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa perusahaan angkutan umum (Pasal 1 angka (22)). Definisi ini lebih sempit pengertiannya dibandingkan dengan definisi yang terdapat dalam Pasal 1 angka (10) UULLAJ 1992, yaitu: ”pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik untuk

---

<sup>11</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 15.

angkutan orang maupun untuk barang". Berdasarkan kedua pengertian di atas menunjukkan bahwa pengertian konsumen dan pengguna jasa memiliki substansi yang berkaitan yaitu orang yang menggunakan jasa yang dalam hal ini adalah jasa angkutan umum jenis angkot.

Disamping pengertian konsumen diatas juga terdapat pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibatasi sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>12</sup>

Kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba dari transaksi usaha dengan konsumen., sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.

Istilah konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya bersifat abstrak. Dengan kata lain,

---

<sup>12</sup>Undang-Undang Republik Indaonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.<sup>13</sup>

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 “*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sehingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:<sup>14</sup> Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dan perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Islam mengatur segenap perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Perilaku konsumen berusaha memahami bagaimana konsumen mencari, membeli, menggunakan,

---

<sup>13</sup>Rabiah Z. Harahap, “Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen”, Vol. 1, De Lega Lata, 2016, hlm.5.

<sup>14</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Penada Media Group, 2013). Hlm.20.

mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa. Setiap konsumen melakukan berbagai macam keinginan tentang pencarian, pembelian, penggunaan baik barang maupun jasa. Islam juga menyebutkan sejumlah kehidupan yang baik dan sengaja Allah menciptakannya untuk hambanya. Salah satu tanda yang jelas kenikmatan yaitu nikmat kendaraan, baik itu hewan maupun kendaraan yang canggih sekarang ini.

Sebagaimana yang terdapat dalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 8:

وَالْخَيْلَ وَالْبِغَالَ وَالْحَمِيرَ لِتَرْكَبُوهَا وَزِينَةً وَيَخْلُقُ مَا

لَا تَعْلَمُونَ ﴿٨﴾

Artinya: *Dan (dia telah menciptakan) kuda, bagal dan keledai, agar kamu menungganginya dan (menjadikannya) perhiasan. dan Allah menciptakan apa yang kamu tidak mengetahuinya. Bagal Yaitu peranakan kuda dengan keledai.*

Ayat di atas menjelaskan bahwa di antara unsur kebahagiaan manusia adalah kendaraan yang nyaman. Para fuqaha menyebutkan bahwa kuda salah satu kebutuhan manusia. Jika di analogikan, maka kuda pada zaman Nabi sama dengan mobil pada saat ini. Mobil, yaitu salah satu sarana yang mendekatkan jarak yang jauh itu sangat dibutuhkan dalam kehidupan seseorang sehingga ia sangat mengharapkannya. Orang yang kurang mampu memiliki kendaraan pribadi bisa menggunakan transportasi yang di sediakan pemerintah

seperti salah satunya adalah angkutan umum yang beroperasi di perkotaan (angkot).<sup>15</sup> Islam menjelaskan dalam sejarah bahwa perlindungan konsumen sudah ada sejak jaman Nabi Muhammad SAW belum di angkat menjadi Rasul, beliau membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah.<sup>1</sup> Sekalipun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktek bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.

Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat (279).

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَکُمْ

رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

Artinya: *Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan*

---

<sup>15</sup>Yuliana, Keputusan Konsumen memilih Jasa Transportasi Go-Jek, *Jurnal Islamic Busines and Finance*, Volume 1, No. 1 2020, hlm. 2.

*riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.*

Ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah bagaimana adanya perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak konsumen dan juga hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.<sup>16</sup>

Sumber hukum perlindungan konsumen dalam Islam, sama halnya dengan sumber hukum Islam yang diakui oleh mayoritas ulama (jumhur ulama), yaitu Al-Qur'an, Sunnah, Ijma, dan Qiyas. Hukum Islam memiliki nash-nash yang dapat dijadikan dasar untuk melindungi konsumen dan bahkan juga untuk melindungi pelaku usaha itu sendiri. Walaupun tidak secara tersurat dan jelas menyatakan perlindungan untuk konsumen, namun tetap saja nash-nash tersebut merupakan dasar dari perlindungan konsumen karena sebagaimana tujuan dari hukum Islam itu sendiri yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta untuk mencapai kemashlahatan umum, memberikan

---

<sup>16</sup>Amanda Tikha Santriati, *Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*, *Opinia De Jurnal*, Vol. 2, No. 2, 2022, hlm. 33.

manfaat dan menghindari kemudharatan bagi diri sendiri dan masyarakat (*maqasid syari'ah*).

Adapun nash-nash dalam Islam yang menjadi dasar perlindungan konsumen, diantaranya yaitu ayat-ayat Al-Qur'an. Sangat banyak ayat Al-Qur'an yang dapat dijadikan dasar perlindungan konsumen diantaranya Surat An-Nisaa' ayat 29 – 30.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ٢٩

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. dan Barangsiapa berbuat demikian dengan melanggar hak dan aniaya, Maka Kami kelak akan memasukkannya ke dalam neraka. yang demikian itu adalah mudah bagi Allah.*

Dalam ayat di atas, Allah swt. Melarang hamba-Nya memakan harta sesamanya dengan cara yang bathil dan cara-cara mencari keuntungan yang melanggar syari'at. Maka dari itu segala bentuk kecurangan seperti riba, korupsi, tidak melakukan sesuai dengan janji yang disepakati, mutu barang berbeda dengan yang di iklan, perjudian dan macam-macam tipu daya lainnya yang sebenarnya itu semua adalah tipu muslihat dari si pelaku usaha, sangat dikecam karena

termasuk dalam memakan harta sesama dengan jalan bathil yang sangat merugikan pihak lain.<sup>17</sup>

Selain itu terdapat pula hadis-hadis yang dapat dijadikan dasar hukum perlindungan konsumen yang juga sangat banyak, diantaranya yaitu hadist Rasulullah tentang larangan berlaku curang. Adapun hadist tersebut yaitu: Dari Abu Hurairah r.a,

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَرَّ صُبْرَةَ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا فَنَالَتْ أَصَابِعُهُ بَلَاءً فَقَالَ مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ؟ قَالَ أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَي يَرَى النَّاسُ، مَنْ غَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي (رواه مسلم)

Artinya: “Bahwasanya Rasulullah saw, melewati sebuah tumpukan makanan, lalu beliau memasukkan tangannya ke dalam tumpukan tersebut, dan tangan beliau akhirnya menjadi basah, lalu beliau bersabda, ‘Apa ini wahai penjual makanan?’ Dia menjawab, ‘Makanan ini telah tertimpa air hujan wahai Rasulullah. ‘Beliau bersabda, ‘tidakkah lebih baik kamu meletakkannya di atas yang lain hingga terlihat oleh orang-orang, dan barangsiapa yang berlaku curang maka bukanlah dari golonganku.” (H.R. Muslim).

Hadist di atas menjelaskan bahwa Islam mengharamkan seseorang berlaku curang dalam bermuamalah dan memberikan ancaman yang keras terhadap orang yang berlaku curang.<sup>18</sup> Islam mewajibkan bagi setiap muslim untuk berlaku jujur dan menjauhi perbuatan penipuan, dan berkhianat dalam bermuamalah.

<sup>17</sup> Tim Penyelenggara Penerjemah Al-Qur’an Al-Qur’an dan Terjemah (Depok: Sabiq 2009). Hlm. 420

<sup>18</sup> Abdul Qadir Syaibah al-Hamd, *Syarah Bulughul Maram: Fiqhul Islam 5*, penj. Muhammad Iqbal (Jakarta: Darul Haq, 2005), hlm. 122-123.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha dan konsumen yaitu:

#### 1. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun berama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Bentuk Pelaku Usaha menurut Pasal 1 butir 3 PP No.58 Tahun 2001:

- a) Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
- b) Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, antara lain :
- c) Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).

d) Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinnya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM.

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang harus ditaati, agar terselenggaranya hubungan hukum yang baik dan sehat. Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK, yang meliputi:

- 1). Beriktikad baik dalam menjalankan usaha.
- 2). Memberikan Informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi, jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3). Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- 4). Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5). Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberikan jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.

- 6). Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7). Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.<sup>19</sup>

Adapun Hak Pelaku Usaha yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan yang beriktikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut Hornby, konsumen (*Consumer*) adalah seorang yang membeli barang atau menggunakan jasa. Seorang atau suatu

---

<sup>19</sup>Abu Yazid Bustomi, "Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen", Volume 16, No. 2, 2018, hlm. 160.

perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu.<sup>20</sup> Penumpang adalah sebagai konsumen dalam angkutan umum dijelaskan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan bahwa 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.

Kewajiban konsumen dijelaskan dalam pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 2.

<sup>21</sup> Syahrui Nawi, "Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen", *Pleno De Jure*, Volume 7, 2018, hlm. 33.

Hak konsumen dijelaskan dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan kondisi serta jaminan yang di janjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan /atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

## B. Transportasi

### 1. Defenisi Transportasi

Menurut Adisasmita transportasi adalah sarana penghubung atau yang menghubungkan antara daerah produksi dan pasar, atau dapat dikatakan mendekatkan daerah produksi dan pasar, atau dikatakan menjembatani produsen dengan konsumen. Peranan transportasi sangat penting yaitu sebagai sarana penghubung, mendekatkan, dan menjembatani antara pihak-pihak yang saling membutuhkan.<sup>22</sup> Transportasi merupakan salah satu sarana perhubungan yang sangat penting dalam segala hal aktivitas manusia,<sup>23</sup> baik untuk keberlangsungan interaksi antara manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Aktivitas kehidupan sosial merupakan ciri keberadaan manusia sebagai masyarakat yang berkelompok, adanya kegiatan masyarakat tersebut memerlukan alat atau sarana penunjang yang memadai. Sarana penunjang tersebut antara lain layanan transportasi atau jaringan transportasi.

Objek dasar kajian perencanaan transportasi pergerakan manusia atau barang yang pasti melibatkan banyak moda transportasi. Pemilihan moda transportasi oleh pengguna adalah waktu perjalanan, biaya, kenyamanan, keselamatan, tingkat

---

<sup>22</sup> Siti Fatimah, *Pengantar Transportasi*, (Ponorogo: Myria Publisher, 2019), hlm.1-2.

<sup>23</sup> Asep Iswahyudi Rachman, "Perlindungan Hukum Dengan Hak-Hak Pekerja di PT Grab Semarang", *Jurnal Daulat Hukum*, Volume 1, No. 1, Maret 2018, hlm. 32.

kepopuleran suatu moda, maksud perjalanan dan kelaziman menggunakan suatu moda.

Faktor-faktor yang berpengaruh dalam pemilihan moda angkutan dapat dibagi 3 (tiga) faktor, yaitu:

- 1) Karakteristik pelaku perjalanan, meliputi: pemilihan kendaraan, pendapatan dan tingkat sosial.
- 2) Karakteristik perjalanan, meliputi: tujuan, waktu dan jarak
- 3) Karakteristik fasilitas transportasi
  - a) Secara kuantitatif, meliputi waktu tunggu, waktu yang diperlukan untuk mengakses pada moda transportasi lainnya, tarif dan ketersediaan parkir.
  - b) Secara kualitatif, meliputi kenyamanan, kepercayaan dan keamanan.<sup>24</sup>

## **2. Prinsip-Prinsip Transportasi**

Transportasi era sekarang telah menjadi suatu kebutuhan mendasar yang sangat penting, terutama untuk masyarakat perkotaan. Fungsi transportasi dalam aktivitas di perkotaan sangat berpengaruh pada segala aspek atau sektor kehidupan. Kebijakan transportasi tidak harus selalu melihat faktor mobilitas (kemudahan untuk bergerak) sebagai tujuan akhir dengan selalu mengusahakan semakin banyak kendaraan yang bergerak dengan kecepatan yang lebih tinggi.

---

<sup>24</sup> Syanne Pangemanan dk, *Dasar-Dasar Transportasi*, (Sulawesi Utara: Polimdo Press, 2017), hlm. 36.

Prinsip dasar yang harus dilakukan dalam usaha terciptanya suatu kota yang mempunyai sistem transportasi yang berkelanjutan, yaitu:

1) Aksebilitas

Aksebilitas adalah fasilitas yang disediakan untuk semua orang dengan tujuan mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan. Ada dua macam aksebilitas, yaitu fisik dan non fisik. Aksebilitas fisik adalah aksebilitas terkait dengan infratraktur bangunan dan lingkungan, seperti gedung, website. Aksebilitas non fisik terkait dengan lingkungan sosial, seperti etika interaksi, penyampaian informasi, teknologi. Pemenuhan aksebilitas adalah hak dasar semua orang yang dibangun dengan tujuan menciptakan layanan yang adil untuk semua lapisan masyarakat. Aksebilitas juga disebut sebagai konsep yang menggabungkan pengaturan tata guna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya. Dengan perkataan lain aksebilitas adalah suatu ukuran kenyamanan bagaimana lokasi tata guna lahan berinteraksi satu dengan yang lain dan bagaimana mudah dan susah nya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Nur Khaerat Nur dkk, *Sistem Transportasi*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 24.

Bagi siapa saja tujuan utama tersedianya sistem transportasi adalah menyediakan aksesibilitas (kemudahan) bagi setiap pengguna (manusia), barang dan jasa secara adil, seimbang, biaya rendah, dan mempunyai dampak negatif yang kecil. Perencanaan aksesibilitas bertujuan untuk menjamin bahwa setiap tempat tujuan tetap mudah dicapai dengan segala jenis moda transportasi yang tersedia terutama kendaraan tidak bermotor, angkutan umum, dan para transit.

## 2) Keadilan sosial

Sering terjadi dimanapun bahwa transportasi selalu tidak diprioritaskan bagi masyarakat berpendapatan rendah. Keadilan sosial seharusnya memberikan prioritas bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan. Transportasi selalu mempunyai dampak negatif bagi masyarakat yang hidup dalam kemiskinan, orang cacat, wanita, anak-anak, manula, dan bagi masyarakat yang tidak mempunyai tempat tinggal. Kebijakan keadilan sosial seharusnya memberikan prioritas bagi tersedianya angkutan umum, pejalan kaki, dan kendaraan tidak bermotor yang mudah dijangkau bagi siapapun dan berdampak kecil.

## 3) Kesehatan dan keselamatan

Kesehatan dan keselamatan adalah segala daya upaya dan pemikiran yang dilakukan dalam rangka mencegah,

menanggulangi dan mengurangi terjadinya kecelakaan dan dampaknya melalui langkah-langkah identifikasi, analisa dan pengendalian bahaya dengan menerapkan sistem pengendalian bahaya secara tepat dan melaksanakan perundnag-undangan tentang keselamatan dan kesehatan kerja.

Transportasi berdampak besar terhadap kesehatan dan keselamatan. Kendaraan bermotor mempunyai kontribusi besar terhadap populasi udara di berbagai tempat di kota-kota besar di dunia. Perjalanan lebih aman dilakukan di tempat-tempat yang menyediakan fasilitas transportasi publik, pejalan kaki, dan pengendara sepeda.<sup>26</sup>

### **3. Fungsi Transportasi**

Fungsi transportasi adalah sangat penting sekali dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam perdagangan, mengingat kegiatan pengangkutan merupakan sarana memindahkan barang dari produsen ke agen atau grosir dan selanjutnya sampai ke konsumen dalam hal angkutan barang. Sedangkan untuk pengangkutan penumpang (orang), maka pengangkutan berfungsi untuk memindahkan penumpang dari suatu tempat ke tempat yang akan menjadi tujuan. Dengan jasa pengangkutan barang atau

---

<sup>26</sup> Harry Yulianto dk, *Manajemen Transportasi Publik Perkotaan*, (Makassar: LPPM Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, 2018), hlm. 10.

penumpang dapat berpindah-pindah dari tempat asal ke tempat tujuan.

Alat transportasi memiliki beberapa fungsi utama bagi manusia, fungsi transportasi adalah sebagai berikut:

- 1). Sebagai alat untuk memudahkan aktivitas manusia sehari-hari
- 2). Sebagai alat untuk mempercepat proses pengangkutan orang dan/atau barang untuk keperluan manusia.
- 3). Sebagai media yang dapat mendukung tumbuh kembangnya pembangunan dibidang tertentu.
- 4). Sebagai media yang dapat mendukung pertumbuhan dan perkembangan perekonomian nasional melalui usaha jasa transportasi.<sup>27</sup>

#### **4. Macam-Macam Transportasi Angkutan Umum**

Peran utama angkutan umum adalah melayani kepentingan mobilitas masyarakat dalam melakukan kegiatannya, baik dalam kegiatan sehari-hari yang berjangka pendek atau menengah (angkutan perkotaan/pedesaan dan angkutan antar kota dan provinsi). Aspek lain pelayanan angkutan umum adalah peranannya dalam pengendalian lalu lintas, penghematan energi dan pengembangan wilayah. Kata pengangkutan berasal dari kata dasar angkut yang berarti mengangkat dan membawa. Dalam kamus

---

<sup>27</sup> Abdul Karim dkk, *Manajemen Transportasi*, (Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2022), hlm. 6.

hukum tercantum bahwa, pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>28</sup> Menurut Lestari Ningrum, pengangkutan adalah rangkaian kegiatan (peristiwa) pemindahan penumpang dan/atau barang dari satu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan. Rangkaian peristiwa pemindahan tersebut meliputi kegiatan.<sup>29</sup>

Pengangkutan menurut Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat diketahui bahwa pengangkutan adalah suatu proses kegiatan perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat menggunakan alat pengangkutan yang berupa kendaraan. Pengangkutan sebagai sarana untuk mempermudah sampainya seseorang atau barang di suatu tempat dan dilakukan dengan berbagai cara dan dengan menempuh perjalanan yang berbeda. Ada yang melalui darat, laut, udara.

---

<sup>28</sup> Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2012), hlm. 413.

<sup>29</sup> Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata dalam Perspektif Hukum Bisnis*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti), 2014, hlm. 134.

Berbagai jenis moda angkutan memiliki karakteristik teknis yang berbeda, misalnya untuk moda kereta api dan moda jalan memerlukan jalur-jalur untuk dilalui kendaraan sedangkan untuk moda air dan udara, selain media perairan dan media di butuhkan pula terminal. Memperhatikan perbedaan teknologi setiap jenis alat angkut juga memperlihatkan adanya karakteristik yang spesifik untuk setiap jenis moda, baik dalam hal wujud dan bentuknya maupun dari segi pengoperasian dan sistem jaringannya. Kondisi yang demikian tentunya memberikan signifikansi adanya keuntungan dan kelemahan untuk setiap jenis moda angkutan, yang berarti pula penggunaan masing-masing moda akan mempunyai dampak yang berbeda terhadap pertumbuhan atau kemerosotan lingkungan dan perekonomian pada masyarakat yang dilayaninya. Memperhatikan pola dan kondisi masyarakat pada daerah perkotaan, maka angkutan penumpang umum perlu mendapat perhatian, khususnya yang berupa kendaraan bus. Disamping terdapat keuntungan dalam pengoperasian jenis angkutan ini, terdapat pula keterbatasan. Kita ketahui bahwa dengan adanya perubahan di daerah perkotaan khususnya di kota-kota besar sebagai akibat peningkatan jumlah penduduk, perkembangan wilayah, meningkatnya perekonomian dan pendapatan penduduk serta berbagai sebab lainnya, akan mempengaruhi kegiatan sosial ekonomi yang semakin berkembang. Kondisi yang demikian menuntut penyediaan fasilitas baik berupa sarana, prasarana

maupun jasa pelayanan menjadi lebih baik agar mekanisme kegiatan di perkotaan dapat terus berlangsung sebaik mungkin.<sup>30</sup>

#### a. Angkutan Umum Perkotaan

Angkutan umum perkotaan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 memiliki pengertian yaitu pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan dalam kawasan perkotaan yang terkait dalam trayek tetap dan teratur. Tujuan utama keberadaan angkutan kota adalah untuk menyelenggarakan pelayanan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran baik disini dilihat dari kinerja operasi angkutan kota dan kualitas pelayanan angkutan kota. Angkutan kota, menurut Setijowarno dan Frazila, adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam wilayah suatu kota dengan menggunakan mobil bis umum dan/atau mobil penumpang umum yang terikat pada trayek tetap dan teratur.

##### 1. Tujuan dan Peranan Angkutan Kota

Tujuan utama keberadaan angkutan kota adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik (aman, cepat, murah, dan nyaman) dan layak bagi masyarakat. Karena sifatnya yang massal, keberadaan angkutan kota selain mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi, juga lebih murah karena biaya angkut dapat dibebankan kepada banyak penumpang.

---

<sup>30</sup> Subarto dk, *Manajemen Angkutan Umum Transportasi Jalan di Indonesia*, (Jakarta: Balitbanghub, 2015), hlm. 14.

Karena sifat massal itu juga maka diperlukan adanya kesamaan diantara para penumpang berkenaan dengan asal dan tujuan.

## 2. Karakteristik dan Pola Aktivitas Angkutan Kota

Angkutan umum kota beroperasi menurut trayek kota yang sudah ditentukan. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No 68 tahun 1993, trayek kota seluruhnya berada dalam suatu wilayah Kota. Menurut Setijowarno dan Frazila, trayek pelayanan angkutan kota dipengaruhi oleh data perjalanan, penduduk dan penyebarannya, serta kondisi fisik daerah yang akan dilayani oleh angkutan kota. Umumnya dalam suatu wilayah Kota terdapat beberapa macam trayek dimana masing-masing trayek mempunyai rute tersendiri yang harus dilewati oleh angkutan kota.<sup>31</sup> Rencana umum jaringan trayek perkotaan memuat:

1. Asal dan tujuan trayek perkotaan
2. Tempat persinggahan trayek perkotaan
3. Jaringan jalan yang dilalui dapat merupakan jaringan jalan nasional, jaringan jalan provinsi, dan/atau jaringan jalan kabupaten/kota
4. Perkiraan permintaan jasa penumpang angkutan perkotaan
5. Jumlah kebutuhan kendaraan angkutan perkotaan.

---

<sup>31</sup> Muhammad Syaiful Buamona dkk, "Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota Di Kota Ternate", *JurnalMahasiswa S1 Program Studi Perencanaan Wilayah & Kota Universitas Sam Ratulangi Manad*. Hlm. 84.

## b. Angkutan Umum Pedesaan

Angkutan pedesaan adalah pelayanan angkutan penumpang yang ditetapkan melayani trayek dari terminal dan ke terminal tipe C. Ciri utama lain yang membedakan angkutan pedesaan dengan yang lainnya adalah pelayanan lambat, tetapi jarak pelayanan tidak ditentukan. Angkutan umum pedesaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak bersinggungan dengan trayek angkutan perkotaan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di jalan dengan kendaraan umum, pelayanan angkutan pedesaan diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut,

1. Mempunyai jadwal tetap dan atau tidak terjadwal
2. Jadwal tetap diberlakukan apabila permintaan angkutan cukup tinggi
3. Pelayanan angkutan bersifat lambat, berhenti pada setiap terminal, dengan waktu menunggu relatif lebih lama
4. Terminal yang merupakan terminal asal pemberangkatan dan tujuan sekurang-kurangnya terminal C
5. Dilayani dengan mobil bus kecil atau mobil penumpang umum

c. Angkutan Lintas Batas Negara

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 8 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, yang dimaksud dengan Angkutan Antar Lintas Batas Negara (ALBN) adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.

d. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi

Angkutan Antar Kota Antar Provinsi adalah layanan bus antar kota yang menghubungkan dua kota yang terletak pada provinsi yang berbeda dengan menggunakan kendaraan bus umum dan terikat dengan trayek angkutan. Angkutan antarkota antar provinsi merupakan moda transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus dalam menjalankan operasinya jika dibandingkan dengan moda transportasi daratan yang lainnya, karena merupakan angkutan umum yang melayani trayek perjalanan lintas provinsi dengan menggunakan bus besar yang dapat mengangkut banyak penumpang.

e. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi

Jaringan angkutan antar kota yaitu jaringan pelayanan dan prasarana hubungan antar negara pada lintas batas, antar pusat kegiatan nasional, antar pusat kegiatan wilayah, antar pusat

kegiatan lokal, antar pusat kegiatan pada jenjang yang sama maupun dengan pusat kegiatan pada peringkat yang lebih rendah. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi adalah layanan angkutan antar kota dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten/Kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan kendaraan bus umum yang terikat dalam trayek angkutan.<sup>32</sup>

## 5. Layanan Transportasi

Layanan transportasi yaitu memindahkan barang atau manusia dari satu daerah ke daerah lain sehingga mendapatkan manfaat. Manfaat perpindahan hal yang demikian bisa diperhatikan dari berbagai macam aspek yang layak tujuannya, adalah aspek ekonomi, sosial, politis. Mulyono(2009:153), Menurut pelakunya pelayanan transportasi dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan oleh pemerintah dan pelayanan oleh swasta. Pelayanan pemerintah lebih diutamakan pada pengendalian transportasi, meskipun pelayanan penyelenggaraan transportasi lebih banyak dilaksanakan oleh pihak swasta. Penyelenggaraan layanan transportasi menurut prinsip-prinsip berikut:

- a. Aman; barang yang dipindah tidak menjadi rusak atau cacat, untuk manusia, prinsip aman yaitu terhindar dari kecelakaan hingga merenggut jiwa.

---

<sup>32</sup>Budi Dwi Hartanto, “Analisis Kepuasan Penumpang dan Finansial Pada Kinerja Pelayanan ALBN Perum Damri”, *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, Volume 20, No.2, 2018. hlm. 76.

- b. Nyaman; barang mati tidak mengalami penurunan kualitas, barang hidup, baik hewan dan tumbuhan tidak tersiksa dan mengalami penurunan kualitas, dan manusia perlu merasa nyaman sejak persiapan, selama perjalanan, ataupun setelah perjalanan.
- c. Mudah; tingkat kemudahannya dinilai dengan seberapa banyak pilihan yang tersedia bagi konsumen, seperti tipe kendaraan, rute perjalanan, jadwal waktu pelayanan dan tarif.
- d. Ekonomis; murah, terjangkau seluruh lapisan masyarakat.
- e. Lancar; menjamin ketepatan waktu dalam penyediaannya dan waktu tempuh yang sesingkat.
- f. Ramah Lingkungan; tidak berpengaruh negative seperti getaran, kebisingan dan gas buang yang bisa merusak lingkungan

### **C. Regulasi Terkait Pengangkutan Berdasarkan Undang-Undang**

#### **1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan**

##### **a) Standar Pelayanan Angkutan Orang**

Pelayanan adalah suatu untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi yang diperlukan atau dibutuhkan orang lain. Selain itu pelayanan merupakan produk-produk yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha dari unsur manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhannya dalam kehidupan.

Berdasarkan pasal 141 Undang-Undang Nomor 22 Tahun

2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, disebutkan standar pelayanan angkutan orang yaitu:

- 1). Perusahaan Angkutan Umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi:
  - a) keamanan;
  - b) keselamatan;
  - c) kenyamanan;
  - d) keterjangkauan;
  - e) kesetaraan; dan
  - f) keteraturan.
- 2). Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan.
- 3). Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kewajiban Perusahaan Angkutan Umum.

Mengenai tanggung jawab penyedia jasa angkutan terhadap penumpang sebagai konsumen jasa mereka, UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan tanggung jawab tersebut dalam berbagai pasal yaitu:

- 1). Pasal 188

Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

2). Pasal 189

Perusahaan Angkutan Umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188.

3). Pasal 190

Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum dapat menurunkan penumpang dan/barang yang diangkut pada tempat pemberhentian terdekat jika penumpang dan/atau barang yang diangkut dapat membahayakan keamanan dan keselamatan angkutan.

4). Pasal 191

Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.

7). Pasal 192

1). Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang.

- 2). Kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami atau bagian biaya pelayanan.
  - 3). Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak penumpang diangkat dan berakhir di tempat tujuan yang disepakati.
  - 4). Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian barang bawaan penumpang, kecuali jika penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengangkut.
- 2). Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan No 31 Tahun 2003 Tentang Retribusi Izin Operasi Dan Izin Trayek Angkutan Jalan
- Dalam rangka mewujudkan pengangkutan penumpang angkutan umum (angkot) di Kota Padangsidempuan yang selamat, aman, nyaman, cepat, lancar, tertib dan teratur, maka perlu adanya suatu peraturan dalam bentuk peraturan daerah.
- Dalam peraturan daerah tersebut pada pasal 1 huruf m, menjelaskan bahwa, mobil penumpang umum adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi dengan sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk termasuk tempat duduk pengemudi baik dengan maupun tanpa perlengkapan bagasi yang semata-mata dilengkapi untuk pengangkutan orang-orang yang biasanya

disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan pengutipan pembayaran.

Pada pasal 5 dijelaskan bahwa setiap perusahaan angkutan umum seperti Mobil Bus Umum, Mobil Penumpang Umum, Beca Bermotor harus mempunyai izin operasi dan izin trayek dan harus melayani trayeknya. Pada pasal 6 dijelaskan juga tentang pemberian izin operasi trayek yaitu:

1. Izin Operasi dan Izin Trayek dapat diberikan kepada Badan dan Perorangan, yang seluruh pengurusnya terdiri dari warga Negara Indonesia.
2. Kepala daerah dapat meminta saran atau pertimbangan dari Instansi terkait bila diperlukan dalam proses pemberian Izin Operasi dan Izin Trayek.

Maksud dan tujuan diterbitkannya Peraturan Daerah tentang Retribusi Izin Operasi Dan Izin Trayek Angkutan Jalan ini adalah terciptanya keselamatan baik pengemudi maupun penumpang, keamanan dan ketertiban masyarakat dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan, sekaligus dalam rangka mewujudkan sistem transportasi jalan yang terpadu, selamat, teratur, aman dan nyaman dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup>Peraturan Daerah Kota Padangsidimpuan No 31 Tahun 2003 Tentang Retribusi Izin Operasi Dan Izin Trayek Angkutan Jalan.

#### **D. Peran Dinas Perhubungan Terhadap Operasi Angkutan Kota Di Kota Padangsidempuan**

Dinas Perhubungan sangat berperan terhadap pengoperasian angkutan kota untuk melancarkan pengangkutan penumpang, mengamankan perjalanan trayek yang dilalui angkot. Pengoperasian dalam angkutan umum bahwa dinas perhubungan memiliki peran dalam lalu lintas sesuai Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mempunyai tugas-tugas pokok sesuai bidangnya antara lain :

1. Bidang lalu lintas,

Terbagi atas seksi manajemen dan rekayasa lalu lintas yang didalamnya berkaitan dengan perencanaan sistem lalu lintas yang aman, tertib, dan lancar serta penyediaan sarana dan prasarana lalu lintas.

2. Bidang sarana dan prasarana,

Bertugas dalam hal PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor).

3. Bidang operasional,

Terbagi atas seksi operasional dan seksi keselamatan penyeberangan diatas air.

4. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) adalah bidang dari Dinas

Perhubungan yang bertugas untuk urusan lapangan (Terminal, kawasan parkir, dan radio siaran pusat daerah), pelaksana teknis

ini berkaitan dengan pengaturan dan pengawasan secara langsung kelancaraan lalu lintas di lingkup Terminal.<sup>34</sup>

Dinas perhubungan Kota Padangsidempuan mempunyai peranan yang sangat penting dalam peningkatan pelayanan angkutan kota peranan tersebut dilaksanakan atas tanggung jawab yang menjadi tugas pokok dan peranan dibidang masing-masing.

- a. Dishub sebagai pembuat kebijakan (regulator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Padangsidempuan
- b. Dishub sebagai penyedia fasilitas (fasilitator) dalam upaya-upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Padangsidempuan.
- c. Dishub sebagai pengawas (evaluator) dalam upaya-upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Padangsidempuan.

---

<sup>34</sup>Pardamean, Kepala Bidang Lalu Lintas, *Wawancara*, (Dishub Kota Padangsidempuan, 21 Agustus 2023. Pukul 09.00 WIB).

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Dengan adanya penetapan lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah peneliti dalam lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Tugu Siborang, Pasar Sangkumpal Bonang, dan sekitarnya Kota Padangsidimpuan.
2. Waktu penelitian dilakukan peneliti yaitu sejak bulan Maret 2023 sampai selesai.

#### B. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, pelayanan, tindakan dan lain-lain.

Jenis penelitian kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif pada analisa terhadap dinamika antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika alamiah. Penelitian kualitatif menekankan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif. Jadi jenis penelitian ini adalah penelitian dengan bentuk studi lapangan atau *field research*.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Sugiono, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 25.

### **C. Sumber Data**

Sumber data adalah unsur utama yang dijadikan sasaran dalam penelitian untuk memperoleh data-data konkret dan yang dapat memberikan informasi untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian ini. Untuk menetapkan sumber data, peneliti mengklasifikasikannya berdasarkan jenis data yang dikumpulkan yang dibutuhkan. Adapun jenis atau sumber yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang didapat langsung dari sumber utama, diamati dan dicatat. Sumber data primer merupakan data yang di dapat secara langsung dari subjek penelitian yaitu dari, dinas perhubungan, sopir angkot dan penumpang.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data yang mendukung sumber data primer atau data pelengkap, sumber data sekunder yaitu berupa keterangan yang diperoleh dari dokumen-dokumen, buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian sebab tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dari

lapangan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam melakukan penelitian, peneliti melakukan peninjauan langsung atau melihat langsung kelapangan tentang pelayanan jasa angkutan umum angkot terhadap konsumen di Kota Padangsidempuan.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dengan memberikan pertanyaan dan berhadapan langsung dengan orang yang bersangkutan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak dinas perhubungan, sopir angkot, dan penumpang di *line* 01,02, dan 04 , yang ada di Kota Padangsidempuan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berwujud sumber data tertulis atau gambar. Sumber tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, arsip, dokumen pribadi dan foto terkait dengan masalah penelitian. Dilakukan untuk memperoleh dan memahami tentang pelayanan jasa penumpang umum terhadap konsumen di Kota Padangsidempuan.

## E. Tehnik Pengolahan Data

Metode pengolahan data harus sesuai dengan keabsahan data. Cara kualitatifnya artinya menguraikan data dalam bentuk kalimat teratur, logis, langkah-langkah pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### 1. *Editing*

*Editing* adalah kegiatan yang dilakukan setelah penghimpunan data di lapangan. Proses ini menjadi penting karena kenyataannya bahwa ada yang terhimpun kadangkala belum memenuhi harapan peneliti, ada diantaranya kurang bahkan terlewatkan. Oleh karena itu proses *editing* sangat diperlukan dalam mengurangi data yang tidak sesuai dengan tema penelitian ini.

### 2. Klasifikasi

Agar penelitian lebih sistematis, maka data hasil wawancara diklasifikasikan berdasarkan kategori tertentu. Yaitu berdasarkan pertanyaan dalam rumusan masalah, sehingga data yang diperoleh benar-benar memuat informasi di dalam penelitian ini.

### 3. Verifikasi

Verifikasi adalah mengecek kembali data-data yang sudah terkumpul untuk mengetahui keabsahan datanya apakah benar-benar sudah valid dan sesuai dengan yang diharapkan peneliti.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Sukur Kolil, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Pustaka Media, 2006), hlm. 134.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk memberi gambaran umum mengenai isi dari pembahasan yang disusun oleh penulis, maka perlu dikemukakan sistematika pembahasan. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, Berisi Latar Belakang, Pokok Masalah, Tujuan Dan Kegunaan, Kajian Terdahulu, Metode Penelitian Dan Sistematika Pembahasan.

BAB II Landasan Teori, ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan Transportasi, Fungsi Transportasi, Pengangkutan, Konsumen.

BAB III Metode Penelitian, yang terdiri dari Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis Data Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Dan Pengolahan Data.

BAB IV Pembahasan Tentang Pelayanan Jasa Angkuta Umum (Angkot) terhadap konsumen di Kota Padangsidimpuan Menurut Undang-Undan Nomor 22 Tahun 2009.

BAB V Penutup, terdiri dari Kesimpulan dan Saran

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Temuan Umum Kota Padangsidempuan

##### 1. Sejarah Kota Padangsidempuan

Pada tahun 1700, Padangsidempuan merupakan lokasi dusun kecil yang disinggahi oleh para pedagang sebagai tempat peristirahatan yang disebut "Padang Na Dimpu" yaitu suatu daratan diketinggian yang ditumbuhi ilalang yang terletak di Kampung Bukit Kelurahan Wek II, di pinggiran Sungai Sangkumpal Bonang. Sekitar tahun 1825 oleh Tuanku Lelo, salah seorang pengirim pasukan kaum Padri, dibangun benteng Padangsidempuan yang lokasinya ditentukan oleh Tuanku Tambusai, yang dipilih karena cukup strategis ditinjau dari sisi pertahanan karena dikelilingi oleh sungai yang berjurang.

Selain dengan perkembangan benteng Padangsidempuan, maka aktivitas perdagangan berkembang di Sitamiang (sekarang), termasuk perdagangan budak yang disebut hatoban. Untuk setiap transaksi perdagangan, Tuanku Lelo mengutip bea 10 persen dari nilai harga barang. Melalui Traktat Hamdan tanggal 17 Maret 1824, kekuasaan Inggris di Sumatera diserahkan kepada Belanda, termasuk *Recidency* Tappanooli yang dibentuk Inggris tahun 1771. Setelah menumpas gerakan kaum Padri tahun 1830, Belanda membentuk *District* (setingkat kewedanaan) Mandailing, *District* Angkola dan *District* Teluk Tapanuli dibawah kekuasaan *Government* Sumatera

West Kust 35 berkedudukan di Padang. Antara tahun 1885 sampai dengan 1906, Padangsidempuan pernah menjadi Ibukota Residen Tapanuli.

Pada masa awal kemerdekaan, Kota Padangsidempuan adalah merupakan pusat pemerintahan, dari lembah besar Tapanuli Selatan dan pernah menjadi Ibukota Kabupaten Angkola Sipirok sampai digabung kembali Kabupaten Angkola Sipirok dan Kabupaten Padang Lawas melalui Undang-Undang Darurat Nomor 70\DRT\1956.

Proses pembentukan Kota Padangsidempuan melalui aspirasi masyarakat serta Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1982 dan melalui rekomendasi DPRD Kabupaten Tapanuli Selatan Nomor 5\KTPS\1992 dan Nomor 16\KTPS\1992 Kota Administratif Padangsidempuan diusulkan menjadi Kota Madya Daerah Tingkat II, bersamaan dengan pengusulan pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal, Angkola Sipirok dan Kabupaten Padang Lawas.

Setelah dibentuknya Kabupaten Mandailing Natal, maka melalui: Surat Bupati Tapanuli Selatan Nomor 135\1078\2000 tanggal 30 November 2000, Keputusan DPRD Tapanuli Selatan Nomor 01\PIMP\2001 tanggal 25 Januari 2001 Maka, diusulkan pembentukan Kota Padangsidempuan yang menghasilkan terbitnya Undang-Undang Nomor 4 tahun 2001 tentang pembentukan Kota

Padangsidimpuan tanggal 17 Oktober tahun 2001 oleh Menteri Dalam Negeri, atas nama Presiden Republik Indonesia.<sup>37</sup>

## 2. Luas dan Letak Geografis

Kota Padangsidimpuan merupakan salah satu Kabupaten/Kota dari 33 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera utara. Secara geografis Kota Padangsidimpuan berada pada koordinat  $01^{\circ} 28',19''-01^{\circ} 18'07''$  Lintang Utara dan  $99^{\circ} 18'53''-99^{\circ} 20'35''$  Bujur Timur.

Kota Padangsidimpuan memiliki luas area  $159,28 \text{ km}^2$ , dengan ketinggian berkisar  $522,8 \text{ m}$  di atas permukaan laut, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Angkola Timur Kabupaten Tapanuli Selatan.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Batang Angkola Kabupaten Tapanuli Selatan.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Angkola Selatan Kabupaten Tapanuli Selatan.

Wilayah administratif Kota Padangsidimpuan terdiri dari 6 Kecamatan, 42 Desa dan 37 kelurahan. Posisi Kota Padangsidimpuan memiliki akses darat yang memadai dan cukup

---

<sup>37</sup> Website Resmi Kota Padangsidimpuan, <https://padangsidimpuankota.go.id/> Diakses pada tanggal 11 September 2023, Pukul 14.30 Wib.

strategis, karena berada pada jalur utama bagian Barat menuju Ibu Kota provinsi Sumatera Utara, terdapat dua jalur:

- a. Timur/Selatan: menuju Ibukota Mandailing Natal, Panyabungan dan Provinsi Sumatera Barat berlanjut ke Ibu Kota Negara, Jakarta.
- b. Timur/Utara: menuju Langga Payung Kabupaten Labuhan Batu yang terhubung dengan *Trans Sumatera Highway* jalur Timur/Utara yang dapat menghubungkan semua Ibu kota Provinsi di pulau Sumatera dan pulau Jawa.

Posisi Kota Padangsidimpuan yang berada pada lintas tengah Sumatera antara 9 (sembilan) Kabupaten dan Kota yaitu Kabupaten Pasaman Timur, Kabupaten Pasaman Barat, Kabupaten Labuhan Batu, Kabupaten Padang Lawas, Kabupaten Padang Lawas Utara, Kabupaten Tapanuli Selatan, Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Tapanuli Tengah dan Kota Sibolga.<sup>38</sup>

### 3. Kondisi Geologi

Berdasarkan kondisi fisiknya, Kota padangsidimpuan merupakan tanah berbukit. Ketinggian wilayah cukup beragam yang berkisar antara 260 m sampai dengan 1.100 m dpl dengan kemiringan antara 0 sampai 40 derajat. Secara geologi Kota Padangsidimpuan termasuk dalam zona Graben Padangsidimpuan

---

<sup>38</sup>Pemerintah Kota Padangsisimpuan, *Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kota Padangsidimpuan (RPJP) Tahun 2005-2025*, (Badan Perencanaan pembangunan Daerah Kota Padangsidimpuan, 2008).

yang di kontrol oleh patahan Toru Asik di sisi sebelah timur dan patahan Angkola di sisi baratnya. Secara umum batuan penyusunnya berupa batuan hasil letusan gunung api atau batuan vulkanik, batuan beku plutonik, endapan elluvial hasil rombakan batuan sekitar dan sedikit batuan metaform.

Secara umum batuan penyusun di Kota Padangsidempuan telah mengalami pelapukan menjadi tanah, khususnya di bagian permukaan. Jenis-jenis tanah yang di hasilkan ada 5 (lima) jenis tanah yang struktur kimianya berbeda-beda. Jenis tanah aluvium/organosol dan gley humus pada umumnya terdapat pada bagian kota yang relatif datar.

#### **4. Kondisi Prasarana Transportasi**

Jalan merupakan prasarana pengangkutan yang penting untuk memperlancar dan mendorong kegiatan perekonomian. Semakin meningkatnya usaha pembangunan menuntut pula peningkatan pembangunan jalan untuk memudahkan mobilitas penduduk dan memperlancar lalu lintas barang dari suatu daerah ke daerah lain. Panjang jalan di Kota Padangsidempuan pada tahun 2019 mencapai 536,96 Km yang terbagi atas jalan Negara (26,26 Km), jalan Provinsi (35,70 Km) dan jalan Kota (475 Km).

##### **a. Terminal**

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pengertian terminal

adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum yang merupakan salah satu wujud simpul transportasi.

Terminal sebagai prasarana pengangkutan, pada prinsipnya berfungsi sebagai tempat menurunkan dan menaikkan penumpang, baik barang maupun jasa. Kota Padangsidimpuan memiliki 3 terminal tipe C yang melayani angkutan di Kota Padangsidimpuan, yaitu terminal Maharaja Mulia yang terletak di jalan Rajainal Siregar atau yang sering disebut terminal batunadua, Terminal Hutaimbaru yang terletak di jalan Sudirman dan Terminal H.M. Tohar Bayo Angin yang terletak di jalan H.T. Rizal Nurdin, ketiga terminal tersebut berada dibawah pengelolaan Dinas Perhubungan Kota Padangsidimpuan.

b. Halte

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 halte merupakan tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Selain dijadikan tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang halte juga merupakan titik tunggu para penumpang. Kota Padangsididmpuan memiliki 10 halte yang terdaftar di Dinas

Perhubungan Kota Padangsidempuan. adapun lokasi halte yang terdaftar yaitu; Jl. Rajainal Siregar, Jl. Perintis Kemerdekaan, Jl. Jendral Abdul Haris Nasution, Jl. H.T Rijal Nurdin (UIN), Jl. Sudirman Km 4,9, Jl. Padangsidempuan Losung Batu, Jl. Sutan Soripada Mulia, Jl. Sudirman Km 2,5, Jl. Sudirman Eks Merdeka, Jl. Sudirman (SMAN 2 Pasid).

#### **B. Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Angkot) Di Kota Padangsidempuan**

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atas jasa yang ditawarkan.<sup>39</sup> Sebagaimana yang dilakukan oleh pihak angkutan kota dan penumpang di Kota Padangsisimpuan. Pihak angkutan sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa untuk digunakan oleh para penumpang.

Berbicara tentang pelayanan jasa, bahwa pelayanan jasa angkutan umum (angkot) terhadap konsumen di Kota Padangsidempuan haruslah diperhatikan oleh pihak angkot, hal ini dikarenakan menyangkut kenyamanan, keamanan dan keselamatan

---

<sup>39</sup> Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 152.

para penumpang berdasarkan hak-hak dan kewajiban masing-masing seperti menyediakan tempat duduk yang nyaman untuk para penumpang.

a. Keamanan

Terminal merupakan tempat menaikkan dan menurunkan baik penumpang maupun barang. Terminal harus memberikan rasa aman dan nyaman kepada seluruh penumpang yang hendak menaiki angkot. Untuk menjamin keamanan angkot beroperasi sebagaimana yang di jelaskan Bapak Samuel Roy Manalu sebelum mengeluarkan trayek angkot, sopir angkot diperintahkan untuk melaksanakan *keur* yang berguna untuk cek kondisi angkot layak atau tidak untuk di operasikan.<sup>40</sup>

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti bahwa angkot di Kota Padangsidempuan dalam pelayanannya dalam mengangkut penumpang sopir angkot masih sering berebut penumpang sementara sudah ada angkot di depan lebih dulu menunggu penumpang, setelah angkot yang paling depan terisi penuh oleh penumpang setelah itu berangkat. Di Kota Padangsidempuan rute angkot sudah ditentukan sesuai nomor angkot tersebut. Dalam pengoperasian angkot harus jelas yaitu nomor kendaraan dan nama trayek berupa stempel pada bagian depan dan belakang kendaraan. tetapi angkot masih sering

---

<sup>40</sup>Samuel Roy, Kepala Seksi Keselamatan Transportasi, Wawancara, (Dishub Kota Padangsidempuan, 21 Agustus 2023. Pukul 09.15 WIB)

beroperasi tidak sesuai izin trayek seperti yang dikatakan Bapak Aceh Hutasuhut mendapat aduan dari masyarakat bahwa angkot sudah masuk ke inti kota, yaitu ke jalan Sudirman dan sering egtem di depan kantor wali kota, hal itu sangat mengganggu pengguna jalan lainnya.

b. Keselamatan

Keselamatan merupakan salah satu tanggung jawab sopir angkot terhadap para penumpang. Di dalam undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pada Pasal 234 ayat (1) yang secara garis besar menjelaskan bahwa, pihak penyedia jasa angkutan umum wajib bertanggung jawab atas kerugian yang di alami penumpang yang di akibatkan oleh kelalaian pengemudi. Sebagaimana dijelaskan standar operasional prosedur pengoperasian kendaraan pengemudi wajib mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas.

Sebagaimana rute yang dilalui angkot 02, memiliki trayek yaitu mulai dari terminal palopat pijor koling hingga ke pasar Sangkumpal Bonang dan sebaliknya. Berdasarkan observasi yang dilakukan di terminal Pijor Koling, para sopir angkot menunggu para penumpang di halte yang ada di depan Puskesmas Salambue, sering juga melewati terminal tersebut sampai ke Desa Goti dan sopir angkot menunggu angkot yang datang dari sayur matinggi, dari desa Goti para sopir angkot 02 sering ngebut-gebut untuk

mendapatkan penumpang dari angkot Sayur Matinggi. Di Kota Padangsidempuan dalam pengoperasian angkot para sopir angkot masih sering ugal-ugalan terutama sopir angkot 02 yang membahayakan keselamatan baik sopir sendiri maupun para penumpang. Sebagaimana yang dijelaskan Ibu Ayu dan Ibu Hafsah ketika hendak menaiki angkot 02 dari desa Goti menuju pasar sangkumpal bonang bahwa sopir angkot 02 ngebut dan beralasan mengejar penumpang yang ada di dalam angkot yang datang dari Sayur Matinggi yang membuat penumpang merasa takut dan tidak nyaman yang berakibat membahayakan pihak penumpang.<sup>41</sup>

### c. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam melakukan suatu kegiatan termasuk dalam menggunakan angkot. Dalam hal kenyamanan Di Kota Padangsidempuan, Menurut penjelasan Bapak Andi selaku pengawas di Terminal Palopat Pijorkoling, mengatakan dalam pelayanan angkutan kota terhadap konsumen (penumpang), sebagaimana trayek yang dilalui angkot 02 masih banyak angkutan kota yang belum memenuhi standar pelayanan minimal terhadap para penumpang, padahal hal tersebut merupakan kewajiban para pihak penyedia jasa yang dihimbau oleh pihak dinas perhubungan, agar tercapainya

---

<sup>41</sup>Ayu dan Hafsah, Penumpang, *Wawancara*, (Terminal Palopat Pijorkoling, 31 Juli 2023. Pukul 09.25 WIB).

kebutuhan para penumpang dalam menggunakan jasa angkot tersebut akan tetapi kenyataannya para sopir angkot sering mengangkut para penumpang melebihi batas kapasitas dari angkot tersebut sehingga para penumpang merasa tidak nyaman.<sup>42</sup>

Sebagaimana yang dijelaskan pada Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan No 31 Tahun 2003 Tentang Retribusi Izin Operasi Dan Izin Trayek Angkutan Jalan yaitu pada pasal 1 huruf m, menjelaskan bahwa, mobil penumpang umum adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi dengan sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk termasuk tempat duduk pengemudi baik dengan maupun tanpa perlengkapan bagasi yang semata-mata dilengkapi untuk pengangkutan orang-orang yang biasanya disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan pengutipan pembayaran.

Pelayanan yang kurang baik lebih sering terjadi di tugu siborang, sebagaimana angkot 02 dalam pelaksanaan pengangkutan terhadap para penumpang, para sopir angkot sering memberikan pelayanan yang membuat para penumpang merasa tidak nyaman atau kecewa karena dalam mengangkut penumpang para sopir terlalu lama menunggu sampai angkot tersebut penuh terisi oleh penumpang sering juga sampai angkot tersebut melebihi batas penumpang maksimal yaitu 8 penumpang,

---

<sup>42</sup>Andi, Pengawas, *Wawancara*, (Terminal Palopat Pijor Koling, 7 Agustus 2023. Pukul 14.00 WIB).

sehingga para penumpang merasa sempit setelah itu kemudian berangkat sementara masih banyak angkot di belakang yang menunggu penumpang juga, sehingga para penumpang yang duluan menaiki angkot tersebut sering marah-marah kepada sopir angkot.

Pelayanan lain yang membuat para penumpang kurang nyaman yang diberikan para sopir terhadap penumpang yaitu sering memaksakan para penumpang untuk menaiki angkot yang dibelakang sementara masih ada angkot yang masih menunggu penumpang di depan yang segera berangkat. Dalam memilih angkot para penumpang memiliki kebebasan untuk memilih angkot yang mana ia sukai untuk melakukan perjalanan yang dituju sesuai kenyamanan dan keamanan dalam perjalanan.<sup>43</sup>

Angkot dengan nomor 01 dengan rute mulai dari Terminal Hutaimbaru (Jl. Jend. Sudirman) sampai ke pusat kota hingga ke Pasar Sangkumpal Bonang. Para sopir angkot sering menunggu para penumpang di Pasar Sangkumpal Bonang. Dalam pelayanan pengangkutan penumpang, harus sesuai dengan jarak antara angkot yang lebih dulu menunggu para penumpang dengan angkot yang dibelakang. Sering dijumpai para sopir angkot berebut penumpang sampai ada yang ricuh. Ibu Anisa dan Ibu Fatma selaku penumpang yang menaiki angkot 01 mengatakan

---

<sup>43</sup> Observasi, (Tugu Siborang, 31 Juli 2023. Pukul 09.00 WIB).

bahwa ketika pergi belanja kepasar sangkumpal bonang, dalam menaiki angkot tersebut sering para sopir angkot memaksakan penumpang dengan kata *“ketabo-ketabo manaikma so kehita berangkat ma langsungon”*, akan tetapi kenyatannya setelah penumpang naik ternyata para sopir masih menunggu penumpang lain dengan alasan penumpang masih sedikit sehingga penumpang sering marah-marah dan kesal.<sup>44</sup>

Trayek yang dilalui angkot 04 memiliki rute yaitu mulai dari Terminal Batunadua sampai dengan pusat kota hingga pasar Sangkumpal Bonang begitu sebaliknya. Dalam pengangkutan penumpang sopir angkot 04 juga menunggu para penumpang yaitu di terminal Batunadua, pelayanan terhadap penumpang dalam menaiki angkot sebagaimana yang di jelaskan bapak Irfan Harahap selaku sopir angkot 04 mengatakan *“kami mengangkut penumpang umumnya 12 penumpang akan tetapi ketika banyak penumpang yang tujuannya dekat sehingga kami menambahi jumlah penumpang tersebut walaupun terkadang ada penumpang yang marah karena merasa sempit dan kurang nyaman”*.<sup>45</sup> Bapak Maro Hadan juga menjelaskan *“Kami mengangkut penumpang tidak selalu melebihi kapasitas penumpang apalagi sampai sempit-sempitan hanya kadang-kadang saja”*

---

<sup>44</sup>Anisa dan Fatma, penumpang, *Wawancara*, (Pasar Sangkumpal Bonang, 1 Agustus 2023. Pukul 10.00 WIB).

<sup>45</sup>Irfan Harahap Dan Maro Hadan, Sopir, *Wawancara*, (Terminal Batunadua, 1 Agustus 2023. Pukul 09.00 WIB).

#### d. Keterjangkauan

Akseibilitas memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan. Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan. Angkot di kota padangsidimpuan sudah ditentukan trayek yang dilalui angkot berdasarkan nomor angkot tersebut.

1. Tarif, yaitu biaya yang dikenakan kepada para penumpang untuk menjamin kelangsungan perjalanan dalam satu kali angkutan perjalanan. Sebagaimana yang diterapkan di Kota Padangsidimpuan tarif angkot sudah di tentukan berdasarkan jarak yang ditempuh angkot tersebut.

Penumpang dalam menggunakan jasa angkot banyak yang tidak mengetahui apa saja yang menjadi kewajiban dan haknya sendiri. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Arjun selaku penumpang yang sering menggunakan angkot nomor 01 mengatakan yang menjadi haknya adalah mendapatkan tempat duduk yang nyaman dan dilayani dengan baik sedangkan kewajibannya yaitu membayar tarif sesuai aturan yang ditentukan.<sup>46</sup> Pengangkutan penumpang yang dilakukan oleh pihak angkot 04 sering juga membuat para penumpang merasa dirugikan sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Syahdan pernah mengalami bahwa sopir angkot 04 tidak mengembalikan

---

<sup>46</sup>Syahdan, Penumpang, *Wawancara*, (Tugu Siborang, 1 Agustus 2023. Pukul 11.30 WIB).

uang kembalian dalam jumlah kecil sementara Bapak Ardianto hanya menaiki angkot dari Rumah Sakit Inanta sampai Tugu Siborang dengan memberikan uang 5.000 ongkosnya hanya 3.000 dan sopir tidak mengembalikan 2.000 lagi dengan alasan tidak ada tukaran sementara penumpang tidak mengijinkannya.<sup>47</sup>

e. Kesetaraan

1. Pelayanan prioritas memilih tempat duduk bagi siapa saja. Pemberian prioritas naik/turun kendaraan bagi para penumpang. prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna penyandang cacat, usia lanjut, dan wanita hamil.

Dalam hal kesetaraan pengangkutan penumpang oleh pihak angkot semua berhak siapa saja yang menaiki angkot untuk memilih tempat duduk yang belum terisi penumpang. Di Kota Padangsidempuan prioritas pelayanan bagi penyandang cacat, usia lanjut, dan wanita hamil lebih diutamakan akan tetapi jarang sekali ditemui penyandang cacat, usia lanjut dan wanita hamil dalam menggunakan angkot.

f. Keteraturan

Keteraturan merupakan standar yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian dengan jadwal tetap atau tidak terjadwal dengan pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum

---

<sup>47</sup>Ardianto, Penumpang, *Penumpang*. (Batu nadua, 2 Agustus 2023. Pukul 10.30 WIB).

dalam trayek tetap dan tertentu yang dilakukan dalam jaringan trayek. di Kota Padangsidimpuan sering angkot berhenti

Pelayanan yang kurang baik lebih sering terjadi di Tugu Siborang, sebagaimana angkot 02 dalam pelaksanaan pengangkutan terhadap para penumpang, para sopir angkot sering memberikan pelayanan yang membuat para penumpang merasa tidak nyaman karena dalam mengangkut penumpang para sopir lama menunggu sampai angkot tersebut penuh terisi oleh penumpang sebagaimana Ibu Wilda mengatakan “angkot sering berhenti di Tugu Siborang untuk menunggu penumpang kadang sampai 30 menit setelah itu kemudian berangkat, itu sering terjadi pada sore hari, sementara masih banyak angkot di belakang yang menunggu penumpang juga, sehingga para penumpang yang terlebih dulu menaiki angkot tersebut sering marah-marah kepada sopir angkot.<sup>48</sup> Berdasarkan wawancara dengan bapak Dedi salah seorang sopir ngkot 02 mengatakan tidak ada jadwal yang ditentukan berapa lama dalam menunggu penumpang hanya saja mereka mengangkut penumpang sesuai keinginan mereka, jika angkot sudah terisi 5 sampai 6 orang penumpang setelah itu berangkat.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Wilda, Penumpang, Wawancara, (Tugu Siborang, 1 Agustus 2023 Pukul 10.30 WIB)

<sup>49</sup>Dedi, Sopir, Wawancara, (Palopat Pijorkoling 1 Agustus 2023, Pukul 09.30 WIB)

### **C. Tinjauan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Terhadap Pelayanan Jasa Angkutan Umum Terhadap Konsumen dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang ini memiliki asas dan tujuan yaitu untuk menciptakan, membina dan menyelenggarakan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, dan lancar dan terpadu dengan moda angkutan lain, melalui gerak pindah kendaraan, orang atau barang di jalan, kegiatan yang menggunakan sarana, prasarana dan fasilitas pendukung lalu lintas dan angkutan jalan, dan kegiatan yang berkaitan dengan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, pendidikan berlalu lintas, manajemen, dan rekayasa lalu lintas, serta penegakan hukum lalu lintas dan angkutan jalan, dan mempunyai tujuan untuk mendorong perekonomian nasional, mewujudkan kesejahteraan rakyat, peraturan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa.

Dalam Undang-Undang di atas terdapat pasal yang menjelaskan tentang standar pelayanan orang minimal yaitu pihak angkutan umum terhadap penumpang. Berdasarkan pasal 141 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, disebutkan standar pelayanan angkutan orang yaitu:

1. Perusahaan Angkutan Umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi:

- a) keamanan;
  - b) keselamatan;
  - c) kenyamanan;
  - d) keterjangkauan;
  - e) kesetaraan, dan
  - f) keteraturan.
2. Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan.
  3. Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Pelayanan dilakukan atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi penumpang atas layanan yang nyata diterima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan oleh penumpang maka layanan dapat dikatakan kurang bermutu dan apabila sama dengan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.

Standar pelayanan minimal angkutan orang secara rinci dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 tahun 2013 yaitu:

a. keamanan;

Identitas Kendaraan, yang terdiri dari nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan. Di Kota Padangsidimpuan angkot memiliki nomor kendaraan nama trayek yang dilalui angkot sesuai dengan yang ditentukan akan tetapi masih ada angkot yang tidak mempunyai nomor angkot yang ditempelkan di badan angkot dan juga sopir angkot masih sering tidak sesuai dengan trayek tersebut seperti lewat depan kantor walikota, depan Bank Sumut Syariah. Sopir angkot sering berhenti dan menunggu para penumpang yang mengakibatkan terganggunya pengguna jalan lainnya.

b. keselamatan;

Di dalam undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pada Pasal 234 ayat (1) yang secara garis besar menjelaskan bahwa, pihak penyedia jasa angkutan umum wajib bertanggung jawab atas kerugian yang di alami penumpang yang di akibatkan oleh kelalaian pengemudi. Sebagaimana dijelaskan standar operasional prosedur pengoperasian kendaraan pengemudi wajib mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas.

## 1. Awak Kendaraan

### a) Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Kendaraan

Pengemudi wajib:

b) Mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas pengoperasian kendaraan;

c) Mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan;

d) Memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa di pungut biaya tambahan jika kendaraan mogok, rusak. Kecelakaan, atau atas perintah petugas;

e) Menggunakan jalur jalan yang telah di tentukan atau menggunakan jalur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau memutar arah;

f) Menaikkan dan/atau menurunkan penumpang di tempat yang di tentukan;

g) Mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk untuk angkutan umum; dan

h) Melayani lintas sesuai izin trayek yang di berikan.

### c. kenyamanan;

Kenyamanan juga merupakan salah satu yang harus di penuhi oleh pihak angkutan umum dalam melayani para penumpang.

a) Daya Angkut

Kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang di izinkan. Dijelaskan bahwa mobil penumpang umum memiliki daya angkut total 8 (delapan) termasuk pengemudi.

Di Kota Padangsidimpuan masih sering para sopir angkot mengangkut penumpang melebihi kapasitas yang telah di tentukan sehingga para penumpang angkot merasa tidak nyaman dalam menggunakan angkot tersebut.

d. keterjangkauan;

Tarif merupakan biaya yang dikenakan bagi pengguna jasa untuk satu kali perjalanan. Sebagaimana rute yang dilalui angkot di Kota Padangsidimpuan seperti angkot Nomor 02 rutenya mulai dari terminal H.M Tohar Bayo Angin sampai Pasar Sangkumpal Bonang, angkot Nomor 01 yang rutenya mulai dari terminal Maharaja Mulia atau sering disebut terminal Batunadua sampai Pasar Sangkumpal Bonang, dan angkot Nomor 4 rutenya yaitu mulai dari terminal Hutaimbaru yang terletak di Jalan Sudirman sampai pusat kota atau pasar Sangkumpal Bonang begitu sebaliknya.

Tarif yang di tetapkan berdasarkan rute yang ditetapkan yaitu untuk penumpang umum biasa sebesar

7.000, untuk mahasiswa sebesar 5.000 dan untuk pelajar yang ditetapkan Organda Di Kota Padangsidimpuan.

e. Kesetaraan

Pelayanan prioritas memilih tempat duduk bagi siapa saja. Pemberian prioritas naik/turun kendaraan bagi para penumpang. prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna penyandang cacat, usia lanjut, dan wanita hamil.

f. keteraturan.

Adapun yang menjadi bahan Informasi pelayanan dalam pelayanan angkutan yaitu:

- 1) Keberangkatan
- 2) Kedatangan
- 3) Tarif
- 4) Trayek yang dilayani

Dijelaskan bahwa harus ada paling sedikit 2 (stiker) yang di tempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang. Di Kota Padangsidimpuan hanya beberapa angkot saja yang memiliki informasi yang ditempelkan pada bagian pintu angkot seperti harga tarif penumpang dan trayek yang dilayani sedangkan keberangkatan dan kedatangan tidak ada.

- b) Waktu berhenti di halte yaitu waktu yang diperlukan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.
- c) *Headway* yaitu jarak antar kendaraan, waktu puncak paling lama 15 menit (lima belas menit) dan waktu non puncak paling lama 30 menit (tiga puluh menit). Pelaksanaannya Di Kota Padangsidimpuan sudah sesuai akan tetapi tidak ada informasi yang di tempelkan pada angkot sehingga para penumpang tidak mengetahui aturan tersebut sehingga para penumpang sering marah-marah karena merasa lama menunggu untuk berangkat sementara masih banyak angkot di belakang yang menunggu penumpang juga.

Sementara dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) adalah regulasi yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa penyedia jasa atau barang bertanggung jawab atas produk atau layanan yang diberikan. Undang-Undang ini mencakup berbagai aspek, seperti hak atas informasi, hak atas keamanan, dan hak untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam kaitannya dengan angkutan umum, UU Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan terhadap konsumen jasa angkutan dalam hal-hal berikut:

1. Hak untuk Mendapatkan Informasi Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai jasa angkutan umum, termasuk tarif, jadwal, dan kondisi kendaraan yang digunakan. Penyedia

jasa angkutan wajib memberikan informasi yang benar dan akurat kepada konsumen.

2. Kewajiban Penyedia Jasa Penyedia jasa angkutan umum memiliki kewajiban untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan. Mereka harus memenuhi standar kualitas dan keselamatan yang berlaku, serta bertanggung jawab apabila terdapat kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.
3. Perlindungan terhadap Kerugian Jika terjadi masalah yang merugikan konsumen, seperti kecelakaan, keterlambatan, atau ketidaknyamanan lainnya yang disebabkan oleh kelalaian penyedia jasa, UU Perlindungan Konsumen memberi hak kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi atau kompensasi.

#### **D. Analisis Hasil Penelitian**

Berdasarkan dari data yang telah terkumpul dari lapangan dapatlah diketahui bagaimana pelayan jasa angkot terhadap para penumpang di Kota Padangsidempuan yang masih kurang sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan umum dikarenakan adanya beberapa pelayanan yang belum terpenuhi oleh pihak angkot di Kota Padangsidempuan yaitu tidak terpenuhinya standar pelayanan minimal terhadap konsumen seperti keamanan, kenyamanan, keteraturan dalam mengemudi angkot yang merupakan suatu hal yang sangat penting yang dimana bukan hanya merugikan penumpang saja akan tetapi juga merugikan para sopir angkot. Seperti, para sopir angkot sering ngebut dalam membawa para penumpang. Penyebabnya kurangnya kesadaran

akan pentingnya kenyamanan dan keamanan dan hanya mementingkan keuntungan sendiri oleh para sopir angkot. Penyebab lain yaitu penumpang kurang pengetahuan akan hak dan kewajiban dan aturan yang telah ditetapkan karena tidak semua informasi tentang pelayanan angkot di cantumkan pada bagian angkot.

Penumpang sebagai konsumen atau pengguna jasa angkot juga memiliki hak dan kewajiban sama halnya dengan sopir angkot. Sebagaimana dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat sejumlah hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh para sopir angkot sebagai pelaku usaha, supaya tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Hak-hak konsumen tersebut dapat dikaitkan dengan hak-hak konsumen dalam berbagai aspek termasuk hak-hak para penumpang angkot sebagai konsumen jasa angkutan umum. Hak dasar konsumen merujuk pada hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dalam suatu transaksi atau hubungan dengan produsen atau penyedia jasa. Di Indonesia, hak dasar konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berikut adalah beberapa hak dasar konsumen yang penting:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan

Konsumen berhak untuk mendapatkan barang atau jasa yang aman dan tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan mereka.

2. Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Jelas

Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang akan dibeli, termasuk informasi tentang harga, kualitas, dan cara penggunaan produk atau jasa.

3. Hak untuk Memilih dan Menerima Barang atau Jasa yang Diharapkan

Konsumen berhak untuk memilih barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya tanpa ada paksaan atau penipuan.

4. Hak untuk Mendapatkan Penggantian atau Ganti Rugi

Jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau rusak, konsumen berhak untuk meminta penggantian, perbaikan, atau ganti rugi.

5. Hak untuk Memperoleh Perlindungan dari Praktik yang Merugikan

Konsumen berhak dilindungi dari praktik perdagangan yang tidak adil, misalnya penipuan, iklan yang menyesatkan, atau produk yang tidak memenuhi standar.

6. Hak untuk Menyampaikan Keluhan dan Pengaduan

Konsumen berhak untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap barang atau jasa yang tidak sesuai dengan harapan kepada produsen, penyedia jasa, atau pihak berwenang.

7. Hak untuk Mendapatkan Pembayaran yang Adil dan Transparan

Konsumen berhak memastikan bahwa transaksi yang

dilakukan transparan dan harga yang dibayar sesuai dengan nilai barang atau jasa yang diterima.

Perlindungan hak-hak ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara produsen dan konsumen, serta mendorong terciptanya pasar yang adil dan sehat.

Terkait dengan hak konsumen, dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya itu saja yang dilindungi, hak-hak yang dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya dalam Pasal 4 mengatur secara komprehensif artinya hak dasar yang dikemukakan sebelumnya juga ada hak-hak lain berupa hak untuk mendapatkan advokasi, hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan dan dilayani secara adil dan jujur tanpa diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian dan juga hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>50</sup> Menyangkut kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang seharusnya pihak angkutan kota sebagai pengusaha jasa memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, minimal tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku. Namun pada kenyataannya upaya untuk memberikan kenyamanan dari pihak angkot terhadap penumpangnya

---

<sup>50</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm.15

masih sangat kurang bahkan tidak jarang melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak perhubungan itu sendiri.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah adanya pembahasan dan dilakukannya tinjauan mulai dari bab I sampai dengan bab IV, guna menjawab pokok permasalahan yang ada dalam penelitian. Maka ada hal yang menjadi garis besar sebagai kesimpulan dalam skripsi ini, yaitu:

1. Berdasarkan Teori Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang pelayanan jasa angkutan umum (Angkot) terhadap konsumen di Kota Padangsidempuan, dalam pelaksanaannya berdasarkan pasal 141 disebutkan bahwa dalam mengangkut para penumpang Perusahaan Angkutan Umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yaitu: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keteraturan, keterjangkauan dan kesetaraan, dalam pelaksanaannya masih ada yang belum sesuai seperti keamanan karena sopir angkot masih banyak tidak memiliki identitas, seperti nomor kendaraan dan trayek yang dilalui, Di Kota padangsidempuan dalam pengoperasian angkot para sopir angkot masih sering ugal-ugalan terutama sopir angkot yang membahayakan keselamatan baik sopir sendiri maupun para penumpang. dari kenyamanan, sering juga sopir angkot mengangkut penumpang melebihi kapasitas yang di tetapkan penumpang sehingga para penumpang merasa tidak nyaman.

Keterjangkauan, yaitu tarif yang dibayar pihak penumpang sudah sesuai aturan, dari segi keteraturan dijelaskan bahwa harus ada paling sedikit 2 (stiker) trayek yang dilayani di tempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang namun masih banyak angkot tidak menerapkannya.

2. Pelayanan jasa angkutan umum (angkot) di Kota Padangsidempuan terhadap konsumen yaitu para sopir angkot mengangkut penumpang dengan menyediakan tempat duduk dengan mengangkut 8-11 penumpang. pihak angkot menunggu para penumpang di terminal yang disediakan dan juga halte yang ada di Kota Padangsidempuan dan menaikkan penumpang yang ada di pinggir jalan yang menunggu angkot dan menurunkan para penumpang di tempat yang diinginkan penumpang sesuai trayek angkot tersebut. Dari penjelasan di atas bahwa pelayanan jasa angkot terhadap konsumen di Kota Padangsidempuan masih belum sepenuhnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan terkait keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan keteraturan.

## **B. Saran**

1. Diharapkan kepada pemerintah Kota Padangsidempuan khususnya Dinas Perhubungan agar lebih sering turun ke jalan atau ke terminal untuk memberikan himbauan kepada para sopir angkot agar

mengangkut penumpang tidak melebihi kapasitas angkot sesuai peraturan yang ditetapkan seperti menertibkan angkot yang tidak sesuai trayek, parkir sembarangan yang mengganggu pengguna jalan lain, melaju dengan kecepatan tinggi.

2. Diharapkan kepada para sopir angkot dalam memberikan pelayanan yang baik, memberikan kebebasan kepada penumpang untuk menaiki angkot yang mana saja tanpa harus memaksakan penumpang menaiki angkot tersebut serta melaksanakan kewajiban seperti melengkapi identitas kendaraan sesuai aturan dan memperhatikan hak para penumpang, tidak ngebut dalam membawa penumpang dan mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang di tentukan.
3. Kepada pihak penumpang agar memperhatikan haknya yaitu mendapatkan pelayanan yang baik, tempat duduk yang nyaman, dan melaksanakan kewajibannya dalam menggunakan jasa angkot yaitu membayar tarif yang ditentukan.

## DATAR PUSTAKA

### A. Buku

Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung; Citra Aditya Bakti, 1998.

Abdul Karim dkk, *Manajemen Transportasi*, Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2022.

Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016.

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.

Harry Yuliano dk, *Manajemen Transportasi Publik Perkotaan*, Makassar: LPPM Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, 2018.

Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014.

Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005.

Sinta Uli, *Pengangkutan: Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Darat, Udara*, Penerbit Usu Press, Medan, 2006.

Siti Fatimah, *Pengantar Transportasi*, Ponorogo: Myria Publisher, 2019.

Subarto dk, *Manajemen Angkutan Umum Transportasi Jalan di Indonesia*, Jakarta: Balitbanghub, 2015.

Syanne Pangemanan dk, *Dasar-Dasar Transportasi*, Sulawesi Utara: Polimdo Press, 2017.

Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2012.

Sugiono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Sukur Kolil, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Pustaka Media, 2006.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Kencana, 2013.

## **B. Jurnal**

Asep Iswahyudi Rachman, “*Perlindungan Hukum Dengan Hak-Hak Pekerja di PT Grab Semarang*”, *Jurnal Daulat Hukum* Vol. 1 No. 1, 2018.

Abu Yazid Bustomi, *Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen* Volume 16, No. 2, 2018

Amanda Tikha Santriati, *Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*, *Opinia De Jurnal*, Vol. 2, No. 2, 2022

Budi Dwi Hartanto, *Analisis Kepuasan Penumpang dan Finansial Pada Kinerja Pelayanan ALBN Perum Damri*, *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, Vol. 20. No.2, 2018.

Syahruai Nawi, *Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen*, Volume. 7, Pleno De Jure, 2018

Witari Ariga dk, *Tinjaun kinerja Pelayanan Angkuat Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkar Bukit Tinggi*, Vol. 3 No. 1, Rang Teknik Jurnal, 2020.

Yuliana, Keputusan Konsumen memilih Jasa Transportasi Go-Jek, *Jurnal Islamic Busines and Finance*, Volume 1, No. 1 2020

### **C. PerUndang-Undang**

Peraturan Daerah Kota Padang sidimpuan No 31 Tahun 2003  
Tentang Retribusi Izin Operasi Dan Izin Trayek Angkutan Jalan  
Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen  
Pasal 1 Angka 2

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

Website Resmi KotaPadangsidimpuan, <https://padangsidimpuankota.go.id/>

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Identitas Pribadi**

Nama : Abdul Roni Siregar  
Nim : 1910200009  
Tempat Tanggal Lahir : Hutatonga 16 Mei 2001  
e-mail/No Hp :082276588436  
[siregarabdulroni@gmail.com/082276588436](mailto:siregarabdulroni@gmail.com/082276588436)  
Jenis Kelamin : laki-laki  
Alamat : Hutatonga, Kec. Saipar Dolok Hole, Tapsel

### **B. Pendidikan**

SDN : 101029 Hutatonga Tahun 2013  
SLTP : MTsN Saipar Dolok Hole Tahun 2016  
SLTA : MAN Sipirok Tahun 2019

## **Daftar Pertanyaan Wawancara**

### **A. Daftar Pertanyaan Ke Dinas Perhubungan**

1. Apakah ada peraturan mengenai pelayanan pihak angkot terhadap penumpang?
2. Apa peran dinas perhubungan terhadap pengoperasian angkot di Kota Padangsidempuan?
3. Berapa trayek angkot yang ada di Kota Padangsidempuan?
4. Berapa tarif angkot di Kota Padangsidempuan?
5. Siapa yang terlibat dalam penetapan tarif di Kota Padangsidempuan?
6. Berapa maksimal penumpang angkot yang ditetapkan di Kota Padangsidempuan?
7. Apakah ada sanksi dari Dishub jika sopir angkot mengangkut penumpang melebihi kapasitas?
8. Sebelum angkot beroperasi apakah ada uji coba kelayakan?
9. Apakah ada pemeriksaan terhadap sopir yang membawa angkot seperti sim dan surat-surat angkot?
10. Bagaimana Pelayanan Pihak Angkot terhadap penumpang di padangsidempuan?
11. Apakah pelayanan sudah memenuhi standar keamanan dan kenyamanan sesuai Undang-Undang No 22 Tahun 2009?
12. Apa kebijakan dinas perhubungan dalam meningkatkan pelayanan angkutan kota di padangsidempuan?

### **B. Daftar Pertanyaan Ke Sopir Angkot**

1. Apa saja syarat bisa menjadi sopir angkot?
2. Apa saja tanggung jawab sopir angkot terhadap penumpang?
3. Apa saja kewajiban bapak sebagai sopir angkot?
4. Apa saja hak sopir terhadap penumpang angkot?
5. Bagaimana bentuk pelayanan yang Bapak lakukan dalam mengangkut penumpang?

6. Apakah ada aturan tentang batas maksimal penumpang, waktu untuk menunggu penumpang memenuhi angkot, kalau ada berapa maksimalnya?
7. Berapa tarif angkot yang ditetapkan berdasarkan trayek yang di lalui angkot?
8. Apakah Bapak tau hak-hak penumpang yang harus dipenuhi?
9. Apa usaha Bapak sebagai sopir untuk memenuhi hak penumpang?
10. Apakah pernah ada penumpang yang protes tentang pelayanan para sopir seperti, terlalu lama angkot berangkat, merasa sempit di dalam angkot?

### **C. Daftar Pertanyaan Ke Penumpang Angkot**

1. Apa saja yang bapak/ibu tau kewajiban dalam menggunakan jasa angkot di kota padangsidempuan?
2. Apa saja hak bapak/Ibu sebagai pengguna angkot?
3. Apakah ada hak yang tidak dipenuhi oleh sopir?
4. Bagaimana sikap sopir dalam melayani penumpang untuk menaiki angkot?
5. Bagaimana pelayanan yang diberikan pihak angkot terhadap penumpang?
6. Apa saja keluhan yang pernah bapak/ibu alami dalam menggunakan angkot?
7. Apakah Bpk/Ibu pernah protes karena kelamaan menunggu berangkat atau penumpangnya terlalu banyak sehingga merasa tidak nyaman?
8. Apa tanggapan sopir angkot jika ada penumpang yang protes karena banyaknya penumpang?
9. Apakah sopir pernah ugal ugalan dalam mengemudi angkot?
10. Apakah Bpk/Ibu merasa nyaman dalam menggunakan angkot di kota padangsidempuan?

Dokumentasi wawancara dengan Bapak Pardamean Hasibuan Kepala Seksi Bidang Lalu Lintas dan Bapak Samuel Roy Manalu Kepala Seksi Bidang Keselamatan Transportasi (Dishub Kota Padangsidimpuan)



Dokumentasi wawancara dengan sopir angkot di Kota Padangsidimpuan





Dokumentasi wawancara dengan penumpang angkot



