

Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Bus Pariwisata

Fajar Febrianto, Ratih Damayanti

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Corresponding Author: fajarfebs@students.unnes.ac.id

ISSN 2964-3848

QRCBN 62-6861-0144-710

ABSTRAK

Perlindungan hukum bagi pengguna jasa bus pariwisata merupakan hal yang amat penting sebagai salah satu faktor peningkatan angka wisatawan di Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sudah memberikan perintah kepada pelaku usaha untuk membuat rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan setiap pengguna bus pariwisata. Lalu dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009 sudah mengamanahkan kepada pelaku usaha bus pariwisata untuk memenuhi standar keselamatan penumpang bus pariwisata. Akan tetapi masih saja terdapat pelaku usaha yang nakal dengan tidak memikirkan hak-hak konsumen yang seharusnya wajib diberikan oleh pelaku usaha. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mencari bagaimana perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap resiko terjadinya kecelakaan terhadap pengguna bus pariwisata. Penulis menggunakan penelitian hukum normatif dengan penggunaan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data dianalisis secara deskriptif-kualitatif dengan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian ini dapat memperlihatkan kondisi pengguna bus pariwisata yang masih merasa tidak aman, tidak nyaman terkait dengan

keselamatannya. Pelaku usaha jasa bus pariwisata hanya mementingkan keuntungan semata tanpa memperdulikan keselamatan penumpang. Pengguna bus pariwisata berhak mendapatkan ganti rugi akibat kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Pengguna jasa bus pariwisata juga dapat melakukan upaya hukum melalui jalur litigasi atau non litigasi. Penyelesaian secara non litigasi tidak menghilangkan tanggung jawab pidana.

Kata kunci: perlindungan hukum, konsumen, transportasi.

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu penyumbang tertinggi devisa Indonesia selain dari sektor migas dan Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang memiliki peran penting di dalam membangun Indonesia. Untuk itu pemerintah melalui Kementerian Pariwisata mempunyai lima program unggulan seperti gerakan wisata bersih, program tourism 5.0, peningkatan kualitas, memperbanyak event pariwisata kelas dunia, dan desa wisata yang diharapkan berimplikasi pada peningkatan jumlah kunjungan ke Indonesia.

Perkembangan sektor pariwisata yang sangat pesat di Indonesia dapat dilihat dari jumlah kunjungan berbagai wisatawan dari seluruh dunia yang selalu mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Data Badan Pusat Statistik (BPS) pada Juli 2024, wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia mencapai 1,31 juta kunjungan. Angka tersebut naik sebesar 9,42 persen dibandingkan Juni 2024 dan naik 16,91 persen pada bulan yang sama yang sama pada tahun 2023 yang mana wisatawan mancanegara yang mendominasi berkunjung ke Indonesia dari Malaysia (13,56 persen), Australia (12,73 persen), dan China (9,62 persen) (Badan Pusat Statistik, 2024). Data tersebut membuktikan Indonesia semakin menjadi pilihan wisatawan mancanegara untuk berlibur.

Jumlah wisatawan nusantara juga mengalami peningkatan pada Januari-Juli 2024 sebesar 598,72 juta perjalanan yang

mana naik 18,03 persen dibandingkan Januari-Juli 2023. Perjalanan wisatawan mancanegara dan nusantara ke berbagai wisata di Indonesia berkontribusi dalam memenuhi target kontribusi PDB Pariwisata terhadap PDB Nasional. Hal tersebut juga turut mendorong pertumbuhan usaha jasa transportasi, khususnya perusahaan penyedia jasa bus pariwisata (Tyas Azis Putri & Andyanto, 2023).

Bus pariwisata menjadi pilihan utama masyarakat untuk berwisata karena dinilai dapat menghemat pengeluaran karena memiliki kapasitas yang besar dibandingkan alat transportasi yang lain. Namun, seiring dengan meningkatnya penggunaan bus pariwisata, berbagai persoalan yang menyangkut hak-hak konsumen juga semakin mengemuka. Mulai dari keterlambatan keberangkatan, kerusakan kendaraan di tengah perjalanan, hingga kecelakaan lalu lintas yang menimbulkan kerugian materil maupun immateril bagi konsumen. Pelaku usaha seringkali mengelabui konsumen dengan memanfaatkan minimnya pengetahuan konsumen. Hal tersebut membuat kedudukan pelaku usaha berada jauh diatas konsumen.

Perlindungan hukum terhadap pengguna bus pariwisata harus mendapatkan perhatian khusus karena pengguna bus pariwisata selalu menjadi pihak yang paling dianggap lemah. Perlindungan hukum bagi pengguna bus pariwisata terdapat pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dijalankan dengan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen dan kepastian hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen juga mempunyai prinsip yang digunakan untuk menetapkan pihak yang harus bertanggung jawab. Hal tersebut karna banyak pengusaha nakal yang hanya ingin mengambil keuntungan saja tanpa mau bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen (Balqis, 2021).

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pengguna bus pariwisata juga mendapatkan perlindungan di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pengguna bus pariwisata ingin bus yang

dinaikinya sudah dilakukan pengecekan sehingga layak untuk jalan yang mana merupakan kewajiban pelaku usaha dalam memberikan perlindungan ketika menawarkan jasanya. Akan tetapi masih saja ada pelaku usaha yang lalai dalam memperhatikan kelayakan bus pariwisata dalam melakukan perjalanan menuju tempat wisata yang berakibat terjadinya kecelakaan terhadap bus pariwisata tersebut (Febrian, 2024). Selain itu bus pariwisata yang tidak layak jalan berpotensi mengalami mogok di jalan. Kerugian yang dialami pengguna bus pariwisata mengakibatkan konsumen tidak mendapatkan hak dalam menerima barang/jasa sesuai Pasal 4 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/ jasa.

Hal-hal diatas sudah menggambarkan bagaimana kondisi dari kualitas yang diberikan pelaku usaha bus pariwisata dalam usaha transportasi. Masih banyak konsumen yang tidak mendapatkan hak-haknya karena pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha. Peran besar yang dimiliki penyedia jasa bus pariwisata dalam meningkatkan jumlah wisatawan dan pentingnya jaminan keselamatan bagi konsumen, sehingga pelaksanaan perlindungan hak-hak yang dimiliki konsumen harus diutamakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Konseptual

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang dilakukan untuk menjamin kepastian, keadilan, dan perlindungan terhadap hak subjek hukum melalui perangkat peraturan perundang-undangan. Dalam konteks ini, perlindungan hukum mencakup upaya preventif (pencegahan) dan represif (penyelesaian sengketa) terhadap potensi kerugian yang dialami konsumen jasa bus pariwisata.

2. Konsumen dan Pengguna Jasa

Menurut Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan sendiri, keluarga, atau orang lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam hal ini, pengguna jasa bus pariwisata dikategorikan sebagai konsumen jasa.

3. Jasa Transportasi Pariwisata

Jasa bus pariwisata merupakan bagian dari jasa transportasi yang menyediakan layanan perjalanan untuk tujuan wisata, baik yang bersifat komersial, edukatif, maupun rekreatif. Kegiatan ini harus tunduk pada standar pelayanan minimum, keselamatan penumpang, serta perjanjian hukum antara pelaku usaha dan konsumen (Yunita et al., n.d.).

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Transportasi

Penyedia jasa bus pariwisata wajib memberikan layanan sesuai perjanjian dan standar keselamatan. Apabila terjadi kerugian akibat kelalaian, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi sesuai ketentuan hukum perlindungan konsumen dan peraturan sektor transportasi (Sofia & Walny Rahayu, 2024).

KAJIAN TEORI

1. Teori Perlindungan Konsumen

Teori ini menjelaskan hubungan hukum antara konsumen dan pengusaha terdapat ketidakseimbangan posisi (*inequality of bargaining power*). Oleh karena itu, negara wajib menghadirkan regulasi dan lembaga yang mampu melindungi konsumen dari potensi penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha.

2. Teori Resiko dan Tanggung Jawab

Teori ini menyatakan bahwa penyedia jasa memiliki tanggung jawab penuh terhadap risiko yang timbul dalam pelaksanaan jasanya, terutama jika disebabkan oleh kelalaian atau tidak terpenuhinya standar pelayanan. Dalam hal kecelakaan, keterlambatan, atau kerugian lain, konsumen berhak atas kompensasi yang proporsional (Kurniasih et al., 2022).

METODE

Penulisan book chapter ini menggunakan penelitian hukum normatif (normative legal research), yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menganalisis norma-norma hukum positif yang berlaku serta prinsip-prinsip hukum yang relevan dengan isu perlindungan konsumen dalam jasa transportasi pariwisata, khususnya pengguna jasa bus pariwisata.

1. Pendekatan Penelitian

- Pendekatan Perundang-undangan

Digunakan untuk menelaah ketentuan peraturan perundang-undangan

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

- Pendekatan Konseptual

Digunakan untuk memahami konsep-konsep penting seperti perlindungan hukum, tanggung jawab pengusaha, keselamatan konsumen, serta standar pelayanan dalam jasa transportasi pariwisata.

2. Bahan Hukum

- Bahan Hukum Primer

Peraturan perundang-undangan, yurisprudensi (putusan pengadilan), dan instrumen hukum lainnya yang menjadi dasar analisis hukum.

- Bahan Hukum Sekunder

Literatur hukum, jurnal ilmiah, buku teks, dan pendapat para ahli hukum yang relevan dengan topik pembahasan.

- Bahan Hukum Tersier

Kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan sumber lain yang bersifat pendukung atau penunjang pemahaman.

3. Teknik Analisis Bahan Hukum

Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan peraturan hukum yang relevan, menafsirkan maknanya secara sistematis, dan kemudian menarik kesimpulan atas isu hukum yang dibahas. Tujuannya adalah untuk merumuskan jawaban atas rumusan masalah serta memberikan rekomendasi hukum yang aplikatif dan solutif.

PEMBAHASAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA BUS PARIWISATA

➤ Standar Operasional Prosedur Jasa Angkutan Bus Pariwisata

Transportasi Bus Pariwisata merupakan salah satu akomodasi yang sangat penting bagi bidang pariwisata. Pentingnya Bus Pariwisata bagi masyarakat karena objek wisata di Indonesia tersebar di seluruh wilayah Indonesia sehingga dibutuhkan transportasi yang dapat menempuh perjalanan jauh dan kurangnya kemampuan ekonomi masyarakat yang membuat tidak semua masyarakat memiliki kendaraan pribadi untuk berwisata. Hal yang sangat penting juga akan kebutuhan bus pariwisata adalah soal keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan wisata(Suwandono, n.d.).

Sebagian besar masyarakat Indonesia memilih menggunakan bus pariwisata untuk menunjang kegiatan wisata, karena banyak masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Penggunaan bus pariwisata lebih praktis dan tidak terlalu banyak mengeluarkan uang karena biaya perjalanan akan ditanggung secara kolektif dibanding menggunakan kendaraan pribadi masing-masing.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan peraturan tertulis tentang proses menjalankan bisnis pada suatu perusahaan. Pelaksanaan SOP dengan baik akan memastikan aktivitas usaha berjalan dengan benar dan lancar sesuai dengan yang diharapkan pemilik usaha(Polii, n.d.).

SOP harus dilakukan oleh pengemudi bus pariwisata maupun penumpang yaitu :

1. Pengemudi dan kernet harus dalam keadaan sehat
2. Pengemudi dan kernet harus memakai seragam kerja
3. Setiap unit bus pariwisata harus melakukan pemeriksaan laik jalan oleh mekanik di pool sebelum beroperasi
4. Dilarang mengoperasikan unit bus pariwisata yang tidak laik jalan dan jika ditemukan kerusakan segera masukan ke dalam pool untuk perbaikan
5. Patuhi batas maksimal kecepatan kendaraan

Manfaat pelaksanaan Standar Operasional Prosedur yaitu :

1. Sebagai standarisasi karyawan dalam bekerja
2. Menghindari kesalahan yang mungkin diperbuat karyawan
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab
4. Meningkatkan kompetensi karyawan
5. Memberikan informasi mengenai tugas dan peran setiap karyawan

Tujuan Standar Operasional Prosedur yaitu :

1. Supaya karyawan selalu konsisten
2. Supaya setiap peran dan fungsi setiap karyawan menjadi jelas
3. Mempertegas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab
4. Untuk menghindari kesalahan dalam bekerja

Selain SOP perusahaan, pelaku usaha jasa bus pariwisata harus mematuhi tujuh poin regulasi yang telah dibuat oleh Kementerian Perhubungan yaitu :

1. Bus pariwisata hanya boleh mengangkut wisatawan
2. Pelayanan angkutan bus pariwisata dilakukan dari dan ke daerah tujuan wisata
3. Bus pariwisata tidak masuk ke terminal
4. Tarif sewa bus pariwisata mengacu pada perjanjian antara pengguna jasa dan perusahaan angkutan
5. Bus pariwisata tidak boleh digunakan selain keperluan wisata
6. Bus pariwisata bersifat tidak terjadwal

7. Bus pariwisata wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan.

Standar Operasional Prosedur harus ditaati oleh setiap karyawan perusahaan penyedia bus pariwisata. Setiap SOP yang dilanggar akan mendapatkan teguran/sanksi berupa pelanggaran pertama akan mendapatkan surat peringatan pertama, pengulangan pelanggaran kedua diberikan surat peringatan kedua, dan pengulangan pelanggaran ketiga akan mendapatkan sanksi berat berupa pemutusan hubungan kerja (Alit et al., 2023).

Sampai saat ini masih saja terdapat perusahaan yang tidak menjalankan SOP dengan baik. Hal ini dibuktikan masih saja terdapat kasus kecelakaan bus pariwisata yang terjadi karena tidak laiknya unit bus pariwisata beroperasi. Pelaku usaha wajib memastikan bahwa semua SOP dikerjakan oleh semua karyawan supaya memberikan rasa aman serta nyaman kepada konsumen. Peningkatan kualitas operasional akan membuat semakin banyak konsumen yang percaya bahwa hak-haknya telah di berikan oleh pelaku usaha. Sebaliknya operasional suatu usaha tidak berjalan dengan baik maka akan terjadi ketidakpercayaan konsumen (Harahap, 2016).

Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Resiko Kecelakaan yang Terjadi bagi Pengguna Jasa Bus Pariwisata

Penempatan pengaturan hak-hak yang dimiliki konsumen melalui Undang-Undang merupakan bentuk implementasi negara yang menjunjung nilai keadilan kepada seluruh rakyat. Ada 9 hak yang dimiliki oleh konsumen yang diatur secara jelas pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terdiri dari :

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 nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau 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 lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan

Berdasarkan hasil penelitian, penulih masih mendapatkan konsumen yang menggunakan bus pariwisata khawatir akan keselamatan dan kurangnya rasa nyaman karena tampilan bus pariwisata yang terlihat tidak baik dan supir yang melebihi batas kecepatan di jalan. Hal tersebut yang membuat beberapa konsumen merasa tidak nyaman dan aman. Semakin kurang bagus penampilan bus pariwisata akan menimbulkan padangan jika bus tersebut tidak laik jalan. Dan semakin cepat bus pariwisata berjalan maka akan membuat konsumen menjadi sangat was-awas akan kemungkinan kecelakaan. Kedua hal tersebut tidak sesuai dengan nilai Perlindungan Konsumen yang sangat menjaga rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa bagi konsumen (Amelia Azis & Aninidita, 2016).

Tidak hanya memiliki hak saja, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban yang harus dilakukan yaitu :

1. Mengikuti petunjuk pemakaian barang untuk keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan proses pembelian barang dan/ jasa.
3. Membayar sesuai dengan jumlah nominal yang disepakati

4. Secara patut mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen

Pelayanan dan pemberian informasi yang cepat dan tepat merupakan syarat yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha jasa bus pariwisata. Hal tersebut akan menjadi daya tarik kepada konsumen untuk melakukan pembelian. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pelayanan dan informasi yang jelas terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yaitu

1. Niat baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian.

Pasal tersebut secara jelas mewajibkan pelaku usaha jasa bus pariwisata untuk memberikan hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan dan informasi yang benar supaya konsumen mendapatkan barang dan/atau jasa yang terbaik.

Tujuan utama pelaku usaha penyedia jasa bus pariwisata adalah mengantarkan konsumen ke tempat wisata dan pulang ke rumah dengan selamat sehingga keselamatan penumpang harus menjadi prioritas utama. Resiko kecelakaan bisa

menghantui kapan saja sehingga baik pelaku usaha dan supir bus pariwisata harus menghindari setiap faktor yang dapat mengakibatkan resiko kecelakaan(Rusdiansyah et al., 2016).

Kewajiban pelaku usaha memberikan pelayanan terbaik harus dibarengi dengan kewajiban konsumen untuk membayar dengan harga yang telah disepakati. Terdapat kewajiban konsumen yang harus bisa dipahami dan dijalankan dengan baik yaitu kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara baik. Hal ini memang baru ada setelah Undang-Undang Perlindungan terbentuk.

Bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha jasa bis pariwisata terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan yaitu secara kekeluargaan. Pelaku usaha akan mengunjungi kediaman konsumen yang mengalami kecelakaan untuk berduka cita serta membicarakan mengenai ganti rugi sesuai dengan luka yang dialami oleh konsumen. Jika konsumen tersebut harus mendapatkan perawatan di rumah sakit maka pelaku usaha jasa bus pariwisata akan menanggung segala biaya yang dibutuhkan(Nasution, 2024).

Konsumen yang mengalami kecelakaan juga akan mendapatkan santunan dari jasaraharja. Ini diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 15 dan 16 /PMK.10/2017 yang mengatur jumlah besaran nominal santunan yaitu

1. Meninggal Dunia : Rp 50.000.000,-
2. Cacat Tetap (Maksimal) : Rp 50.000.000,-
3. Perawatan (Maksimal) : Rp 20.000.000,- (Darat dan Laut)
Rp 25.000.000,- (Udara)
4. Penggantian Biaya Penguburan (Tidak Mempunyai Ahli Waris): Rp 4.000.000,-
5. Manfaat Tambahan Penggantian Biaya P3K: Rp 1.000.000,-
6. Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulance: Rp 500.000

Besaran santunan tersebut akan diberikan sesuai dengan luka yang dialami dan diberikan langsung kepada pihak rumah sakit.

Pertanggung jawaban yang pengusaha berikan kepada konsumen yang mengalami kecelakaan merupakan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang timbul ketika menggunakan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha jasa bus pariwisata (Setiawan & Mahasiswa Magister, 2016).

Upaya Hukum yang Dilakukan Pengguna Jasa Bus Pariwisata yang Mengalami Kerugian

Hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha sudah diatur secara jelas di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi perlindungan konsumen juga mengatur mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan hak kepada konsumen untuk dapat mengajukan upaya hukum (Agus Setiawan et al., 2019).

Setiap konsumen yang mendapatkan kerugian akibat perilaku pengusaha dapat melakukan upaya hukum. Upaya hukum yang dapat dilakukan bisa berupa penyelesaian perkara melalui pengadilan baik berupa penjatuhan hukum administratif, hukum pidana, dan juga gugatan secara perdata kepada pelaku usaha tersebut. Selain melalui pengadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat berupa mediasi, arbitrase atau melalui badan independen penyelesaian sengketa konsumen Republik Indonesia. Jika kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketa secara non litigasi tidak serta merta menghilangkan tanggung jawab pidana akan tetapi gugatan di pengadilan hanya bisa di tempuh jika upaya penyelesaian non litigasi dinyatakan tidak berhasil oleh konsumen atau pelaku usaha yang bersengketa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa hak-hak yang dimiliki oleh konsumen pengguna jasa bus pariwisata terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi masih terdapat pelaku usaha yang belum bisa memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen dengan baik. Kerugian yang disebabkan oleh kelalain pelaku usaha penyedia jasa bus pariwisata dapat dimintakan pertanggung jawaban dan pelaku usaha wajib bertanggung jawab. Jika pelaku usaha tidak bertanggung jawab maka konsumen pengguna bus pariwisata dapat mengajukan upaya hukum baik secara litigasi (pengadilan) ataupun secara non litigasi (mediasi, arbitrase, BPSK).

DAFTAR PUSTAKA

Agus Setiawan, M., Sulaksono, A., & Panji Gunawan, B. (2019). *Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Layanan Ojek Online*. 2(2), 39–42. <http://www.go-jek.com/>

Alit, N., Rentaja, D., Gede, I., & Kurniawan, A. (2023). *Kepentingan Penumpang Dalam Hukum Transportasi Darat: Kasus Koperasi Wahana Dharma Organda Bali*. 4(3), 586–594. <https://doi.org/10.55637/juinhum.4.3.8226.586-594>

Amelia Azis, R., & Aninidita, Y. (2016). *Perlindungan Hak Konsumen Terkait Kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan PENUMPANG TRANSPORTASI BUS KOPAJA* (Vol. 13).

Badan Pusat Statistik. (2024). *Perkembangan Pariwisata Juli 2024*.

Balqis, C. (2021). *Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Tanpa Tiket Apabila Terjadi Kecelakaan Atau Kerugian (Suatu Penelitian Pada Usaha Pengangkutan Umum Bus Antar Provinsi di Aceh) Legal Protection For Bus Passengers Without A Ticket In An Accident Or Loss Event (A Study On The Business Of Public Transportation Of Buses Between Provinces Aceh)*. 5(4), 874–881.

Febrian, M. D. (2024). *Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala Perlindungan Konsumen Penumpang Bus Kelas Non-Stop Trayek Banda Aceh-Medan Yang Mengalami Keterlambatan Dalam Pengangkutan Consumer Protection For Non-Stop Class Bus Passengers On The Banda Aceh-Medan Route Experiencing Transportation Delays*. 8(1), 31–40.

Harahap, R. Z. (2016). *Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen: Vol. I* (Issue 1). Januari-Juni.

Kurniasih, E., Prasja, T. R., & Milandry, A. D. (2022). Perlindungan Konsumen Dalam Hal Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengusaha Travel Tanpa Izin Operasional. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(2), 231–244. <https://doi.org/10.38043/jah.v5i2.3741>

Nasution, H. C. (2024). Peranan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Online Indriver Di Kota Medanterhadap Pengguna. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 6.

Polii, J. L. S. S. (n.d.). *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Online Berbasis Aplikasi 1 Oleh*. <http://dephub.go.id/post/read/transportasi->

Rusdiansyah, M. F., Njatrijani, R., & Mahmudah, S. (2016). Perlindungan Konsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Angkutan Darat (Angkot) Di Semarang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. In *Diponegoro Law Journal* (Vol. 5, Issue 4).

Setiawan, R., & Mahasiswa Magister, S. H. (2016). Perlindungan Konsumen Transportasi Otobus: Studi Yuridis Kelayakan Transportasi Otobus Di Kota Surakarta. In *Jurisprudence* (Vol. 6, Issue 2).

Sofia, D., & Walny Rahayu, S. (2024). *fakultas hukum universitas syiah kuala analysis of the protection of consumer matters against transportation services bus banda aceh-medan*. 8(4), 961–974.

Suwandono, A. (n.d.). *pendekatan holistik transportasi berbasis aplikasi dalam kerangka hukum perlindungan konsumen* *. <https://news.detik.com/berita-jawa->

Tyas Azis Putri, A. T., & Andyanto, H. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Yang Mengalami Tindakan Overload. *Jurnal Jendela Hukum*, 10, 36. <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/FH>

Yunita, A., Ferunika, A., Indrawati, N., & Mochammad, F. (n.d.). *MEDIA OF L A W AND S H A R I A Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspektif Hukum Perdagangan*. <https://doi.org/10.18196/mls.v4i1.17307>