

KONSUMEN DAN PANDEMI COVID-19
Studi Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Travel



Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat Guna
Mencapai Derajat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Oleh:
MUHAMMAD NAUFAL NADA SILMA
C100170270

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH SURAKARTA
2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan

Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

MUHAMMAD NAUFAL NADA SILMA

C100170270

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kelik Wardiono', with a long horizontal line extending to the left.

(Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.)

HALAMAN PENGESAHAN
KONSUMEN DAN PANDEMI COVID-19
(Studi Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Travel)

OLEH
MUHAMMAD NAUFAL NADA SILMA

C100170270

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 17 Juni 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.
(Ketua Dewan Penguji)

2. Inayah, S.H., M.H.
(Anggota I Dewan Penguji)

3. Andria Luhur Prakoso, S.H., M.H., M.Kn.
(Anggota II Dewan Penguji)

()
()
()



Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.H.)

NIK. 537 / NIDN. 0727085803

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Naufal Nada Silma

NIM : C100170270

Alamat : Banyuputih RT 05/RW 01 Kec. Banyuputih Kab. Batang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dari penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh dari karya tulis saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Surakarta, 16 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Naufal Nada Silma

NIM. C100170270

MOTTO

“Sesungguhnya, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sesungguhnya Allah maha mendengar lagi maha melihat”

(QS. An-Nisa’: 58)

“Hendaknya kamu selalu jujur karena kejujuran itu akan membawa kepada kebaikan dan kebaikan itu akan membawa ke dalam surga”

(HR. Bukhari dan Muslim)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak dan Ibu tercinta atas semua kasih sayang dan doa yang tidak pernah berhenti diberikan, sehingga Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan motivasi dan semangat yang besar. Semoga penulis dapat membahagiakan bapak dan ibu serta menjadi orang yang berhasil dan bermanfaat di dunia maupun di akhirat.
3. Adikku tersayang atas semua doa dan dukungan yang terus diberikan.
4. Dosen Pembimbing saya, Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H., Terima kasih atas arahan, bimbingan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin. Semoga Allah SWT selalu melindungi Bapak Kelik dan keluarga tercinta.
5. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. Terimakasih telah memberikan ilmu yang banyak dan bermanfaat, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan bapak-ibu dosen semua.
6. Teman-teman seperjuangan semua yang saya sayangi dan saya banggakan.
7. Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KONSUMEN DAN PANDEMI COVID-19: Studi Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Travel.”** Tidak lupa sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberi jalan yang terang untuk kita semua.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk mencapai derajat sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan bukan hanya atas doa dan usaha dari penulis saja, namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sofyan Arif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Muchamad Ikhsan, S.H., M.H, selaku Ketua Prodi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang senantiasa membantu mahasiswa untuk memberikan pengarahan akademik maupun non-akademik.
4. Bapak Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar selalu memberikan bimbingan, saran dan arahan di tengah kesibukannya kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang berharga dan bermanfaat kepada penulis.

6. Seluruh staf dan karyawan Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu dalam mengurus dan administrasi.
7. Bapak dan Ibu atas kasih sayang, doa, serta didikan yang telah diberikan kepada Penulis dari lahir hingga saat ini, yang juga tidak henti untuk terus mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kelak Penulis mejadi orang yang sukses dan bermanfaat di dunia dan akhirat sehingga dapat membahagiakan bapak dan ibu.
8. Adikku tersayang atas doa dan dukungannya kepada penulis selama ini.
9. Teman-teman perkuliahan yang selalu menemani dan memberikan doa serta semangat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, atas segala bantuan baik secara langsung ataupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih kepada semua atas doa dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis semoga dibalas oleh Allah SWT berlipat-lipat ganda, dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan masyarakat umum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 5 Juni 2021

Penulis

Muhammad Naufal Nada Silma

C100170270

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi travel di masa pandemi Covid-19. Dimana pelaku usaha transportasi travel dalam menjalankan usahanya harus memperhatikan hak-hak konsumen sebagaimana yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu di masa pandemi covid-19, pelaku usaha transportasi travel harus memenuhi ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Maka dalam penelitian ini akan disajikan perbandingan antara kondisi penyelenggaraan travel di masa pandemi Covid-19 dengan norma yang mengaturnya. Melalui kategorisasi yang telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang mengaturnya, akan diperoleh travel mana saja yang sudah sesuai dengan peraturan dan memberikan perlindungan hukum serta tidak melanggar hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi travel.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transportasi, Travel, Covid-19

ABSTRACT

This study aims to describe how legal protection is for consumers who use travel transportation services during the Covid-19 pandemic. Where travel transportation business actors in running their business must pay attention to consumer rights as stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In addition, during the Covid-19 pandemic, travel transportation business actors must comply with the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 18 of 2020 concerning Transportation Control in the Context of Preventing the Spread of Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). So in this study, a comparison will be presented between the conditions of travel arrangements during the Covid-19 pandemic and the norms that govern it. Through the categorization that has been adjusted to the laws and regulations that govern it, it will be obtained which travel is in accordance with the regulations and provides legal protection and does not violate the rights of consumers who use travel transportation services.

Keywords: *Consumer Protection, Transportation, Travel, Covid-19*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kerangka Pemikiran.....	11
F. Metode Penelitian	15
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI.....	21
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	21
1. Pengertian Konsumen	21
2. Hak-hak Konsumen.....	24
3. Kewajiban Konsumen	26
4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	28

B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	31
1. Pengertian Pelaku Usaha	31
2. Hak-hak Pelaku Usaha	33
3. Kewajiban Pelaku Usaha	35
4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	36
C. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan	39
1. Pengertian Pengangkutan	39
2. Jenis-jenis Pengangkutan	41
3. Tujuan Pengangkutan	42
4. Tanggung Jawab Dalam Pengangkutan	44
D. Tinjauan Umum Tentang Angkutan atau Transportasi Travel	49
E. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Transportasi Travel di Masa Pandemi Covid-19	51
F. Tinjauan Umum Tentang Teori Bekerjanya Hukum Dalam Masyarakat	59
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Hasil Penelitian	64
B. Pembahasan	76
BAB IV PENUTUP	143
A. Kesimpulan	143
B. Saran	151
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN	160

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Teori Bekerjanya Hukum Dalam Masyarakat.....	61
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Transportasi Travel Di Masa Pandemi Covid-19.....	57
Tabel 2. Kategorisasi Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Transportasi Travel Di Masa Pandemi Covid-19	74
Tabel 3. Unsur Menjual Tiket Secara Daring (<i>Online</i>) Serta Menjamin Jaga Jarak Fisik (<i>Physical Distancing</i>)	76
Tabel 4. Unsur Menyeterilkan Sarana Transportasi Melalui Penyemprotan Disinfektan, Menerapkan Jaga Jarak Fisik (<i>Physical Distancing</i>) di Setiap Sarana Transportasi, dan Menyediakan Peralatan Pengecekan Kesehatan	81
Tabel 5. Unsur Memastikan Seluruh Personil Sarana Transportasi Dinyatakan Sehat Oleh Instansi Kesehatan Atau Dokter Yang Berwenang, Menyediakan Cadangan Personil Sarana Transportasi Untuk Perjalanan Jarak Jauh, Dan Menyediakan Peralatan Kesehatan Bagi Personil Sarana Transportasi Untuk Perjalanan Jarak Jauh, Dan Menyediakan Peralatan Kesehatan Bagi Personil Sarana Transportasi Paling Sedikit Berupa Masker, Sarung Tangan, Dan Penyanitasi Tangan (<i>Hand Sanitizer</i>).....	87
Tabel 6. Unsur Mengawasi Dan Memastikan Penerapan Jaga Jarak Fisik (<i>Phsycal Distancing</i>) Selama Perjalanan Secara Ketat Dan Periodik.....	93
Tabel 7. Unsur Menyediakan Penyanitasi Tangan (<i>Hand Sanitizer</i>) Untuk Penumpang.....	98
Tabel 8. Unsur Memastikan Seluruh Personil Sarana Transportasi Selalu Mengenakan Perlatan Kesehatan Pribadi Berupa Masker	102
Tabel 9. Unsur Mengecek Dan Mengawasi Kesehatan Penumpang Secara Periodik Dengan Mempertimbangkan Waktu Perjalanan Masing-Masing Moda Transportasi	107

Tabel 10. Unsur Menyiapkan Kontak Keadaan Darurat (<i>Emergency Call</i>) Dan Protokol Keselamatan Jika Terjadi Keadaan Darurat Selama Perjalanan.....	111
Tabel 11. Unsur Dalam Hal Terdapat Penumpang Yang Menunjukkan Gejala Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), Petugas Harus: 1. Melakukan Penanganan Sesuai Dengan Protokol Kesehatan; 2. Melaporkan Ke Fasilitas Kesehatan Terdekat; Dan 3. Berkoordinasi Dengan Pusat Krisis Corona Virus Disease 2019 (Crisis Center COVID-19)	117
Tabel 12. Unsur Melakukan Sterilisasi Armada Transportasi (Penyemprotan Disinfektan) Setelah Sampai Di Tujuan.....	122
Tabel 13. Unsur Memastikan Seluruh Personil Sarana Transportasi Selalu Mengenakan Peralatan Kesehatan Pribadi Berupa Masker dan Melakukan Pengecekan Kesehatan	127
Tabel 14. Unsur Mengistirahatkan Personil Sarana Transportasi Yang Telah Melakukan Perjalanan Jauh.....	132
Tabel 15. Unsur Dalam Hal Ditemukan Penumpang Yang Menunjukkan Gejala Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), Segera Melaksanakan Prosedur Penanganan Dan Berkoordinasi Dengan Petugas Medis.	137

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Melakukan Penelitian	160
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	161