

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan jumlah pulau sebanyak 17.504 pulau.<sup>1</sup> Dengan jumlah pulau yang sebanyak itu menjadikan Negara Indonesia sebagai salah satu negara yang mempunyai sumber daya alam yang sangat melimpah yang tersebar di puluhan ribu pulau tersebut dan dapat menjadikan perekonomian nasional meningkat. Akan tetapi untuk meningkatkan potensi perekonomian tersebut harus diperlukan suatu adanya transportasi yang memadai, karena peran transportasi sebagai pembangunan nasional dengan tujuan agar mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Apalagi kondisi geografis negara Indonesia yang wilayahnya sebagian besar terdiri dari perairan yang memisahkan puluhan ribu pulau, maka pengangkutan baik pengangkutan barang dan/atau pengangkutan orang sangat diperlukan.

Selain hal tersebut, negara Indonesia termasuk negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia. Berdasarkan proyeksi PBB dengan melihat jumlah populasi Indonesia di masa depan, Indonesia akan memiliki penduduk lebih dari 250 juta jiwa pada tahun 2015, lebih dari 270 juta jiwa pada tahun 2025, lebih

285

---

<sup>1</sup> Deddy Theohery, "Pengelolaan Pulau-Pulau Kecil Terluar Indonesia Dalam Perspektif Hukum Laut Internasional," *Jurnal Ilmu Hukum ALETHEA*, Volume 2 Nomor 1, (Agustus, 2018), hal. 22.

juta jiwa pada tahun 2035 dan 290 juta jiwa pada tahun 2045.<sup>2</sup> Pentingnya sarana transportasi yang memadai ini dapat dilihat dari semakin banyaknya kebutuhan jasa pengangkutan, baik bagi mobilitas barang maupun mobilitas orang untuk berpindah dari satu wilayah ke wilayah yang lain, terlebih dengan adanya perdagangan bebas di wilayah ASEAN melalui MEA (Masyarakat Ekonomi Asean). Dengan adanya kebijakan MEA tersebut kebutuhan akan transportasi semakin meningkat drastis, bukan hanya dari satu wilayah Indonesia ke wilayah Indonesia yang lain tetapi transportasi sudah dibutuhkan untuk perdagangan antar negara demi pembangunan nasional. Hal ini juga sesuai dengan tujuan dan penyelenggaraan transportasi yang termaktub di dalam Pasal 3 huruf a Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menyatakan, “Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan dengan tujuan: a. terwujudnya pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa.”

Dengan begitu pentingnya peran transportasi, maka perlu pengelolaan sistem transportasi nasional yang terpadu demi mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang nyaman, aman, teratur, cepat, serta dengan biaya yang

---

<sup>2</sup> Sri Wahyu Handayani, “Jaminan Pemerintah Negara Republik Indonesia Terhadap Penyelenggaraan Serikat Pekerja Sebagai Hak Azasi Manusia,” *Jurnal Kosmik Hukum*, Volume 16 Nomor 1, (Januari, 2016), hal. 1.

terjangkau masyarakat.<sup>3</sup> Kata “transportasi” secara sederhana didefinisikan sebagai kegiatan dan usaha mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya.<sup>4</sup>

Dalam Pasal 1 angka 3 UU LLAJ, yang dimaksud dengan angkutan adalah “Perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan,” Sedangkan pengertian pengangkutan menurut H.M.N. Purwosutjipto adalah “suatu 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>5</sup> Jika dilihat dari ketiga pengertian transportasi, angkutan dan pengangkutan tersebut dapat disimpulkan bahwa ketiganya terdapat perbedaan. Pengangkutan dan angkutan menekankan pada aspek yuridis, sedangkan transportasi lebih menekankan aspek perkonomian. akan tetapi ketiganya mempunyai makna yang sama, yaitu sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut.<sup>6</sup>

Di negara Indonesia pada umumnya dikenal tiga jenis transportasi atau angkutan, yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara,

---

<sup>3</sup> Stefani Erlina Halim, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Online Yang Menggunakan Driver Cadangan,” *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 1 Nomor 2, (2018), hal. 3.

<sup>4</sup> Muhammad Fauzi Rusdiansyah, Rinitami Njatrijani & Siti Mahmudah, “Perlindungan Konsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Angkutan Darat (Angkot) Di Semarang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Diponegoro Law Journal*, Volume 5, Nomor 4, (2016), hal. 2.

<sup>5</sup> Sigit Supto Nugroho & Hilman Syahrial Haq, 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia: Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*, Surakarta: Navida, hal. 8.

<sup>6</sup> *Ibid.*, hal. 7.

ketiga jenis transportasi tersebut saling mengisi dan berperan penting dalam fungsinya sebagai alat angkut orang atau barang.<sup>7</sup> Sedangkan jika dilihat dari segi kepemilikannya, transportasi atau angkutan dibagi menjadi dua, yaitu angkutan pribadi dan angkutan umum.<sup>8</sup> Di dalam Pasal 1 angka 10 UU LLAJ, terdapat definisi dari kendaraan bermotor umum, yaitu “setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.”

Angkutan atau transportasi umum berperan penting bagi masyarakat untuk mobilitas pemenuhan kebutuhan masyarakat, terutama bagi masyarakat yang taraf ekonominya di kalangan menengah ke bawah karena golongan masyarakat tersebut jarang yang memiliki kendaraan pribadi dan tarif yang dipatok oleh angkutan umum dapat dijangkau masyarakat. Oleh karena hal tersebut, maka angkutan umum menjadi pilihan yang diserbu masyarakat. Apalagi pada zaman modern seperti sekarang yang dengan mudahnya untuk mencari kendaraan umum dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun. Hal ini ditandai dengan semakin berkembangnya jenis angkutan umum terutama pada sektor transportasi atau angkutan umum darat. Transportasi darat bisa terdiri dari beberapa macam, contohnya seperti bus, mobil, motor, kereta api, dan lain sebagainya. Akan tetapi walaupun banyak pilihan angkutan umum darat, yang masih menjadi primadona angkutan umum darat bagi para masyarakat Indonesia adalah angkutan bus dan kereta api. Kedua jenis angkutan umum darat tersebut

---

<sup>7</sup> I Gusti Agung Ayu Laksmi Astri & I Dewa Made Suartha, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Darat,” *Journal Kertha Semaya*, Volume 6 Nomor 6, (2018), hal. 2

<sup>8</sup> Muhammad Fauzi Rusdiansyah, Rinitami Njatrijani & Siti Mahmudah, *Op. Cit.*, hal. 3

seringkali penuh sesak dengan kehadiran penumpang, kondisi tersebut terkadang menyebabkan penumpang menjadi tidak nyaman di dalam angkutan umum dan para penumpang memilih angkutan umum lain, dimana penumpang merasa lebih aman, nyaman dan efisien dengan tarif yang kompetitif atau bahkan hanya selisih sedikit. Dan alternatif pilihan transportasi umum darat masyarakat selain bus dan kereta api biasanya jatuh pada transportasi travel, apalagi di tengah kondisi pandemi Covid-19 seperti saat ini, masyarakat akan menghindari transportasi umum dengan jumlah kapasitas yang banyak.

Pengertian transportasi travel adalah suatu layanan transportasi darat premium dengan sistem point to point (outlet ke outlet) atau door to door (antar jemput ke alamat tujuan) yang menghubungkan antar kota atau antar provinsi.<sup>9</sup> Jasa transportasi travel ini mempunyai berbagai kelebihan dibandingkan sarana transportasi darat lainnya, yaitu jumlah keberangkatan yang lebih sering, tujuan pemberhentian yang lebih banyak (tidak hanya berhenti di terminal ataupun stasiun saja, bisa antar jemput ke alamat tujuan), waktu tempuh yang lebih singkat karena melewati jalan tol, dan tarif yang bersaing dibanding sarana transportasi darat lain.<sup>10</sup>

Pengangkutan orang ini dilaksanakan ketika adanya suatu perikatan antara konsumen sebagai pengguna jasa transportasi dengan perusahaan

---

<sup>9</sup> Kenapa Naik Travel Lebih Nyaman Daripada Transportasi Lainnya? Ini Alasannya! Dalam <https://abimanyuttravel.id/kenapa-naik-travel-lebih-nyaman-daripada-transportasi-lainya-ini-alasannya/> diunduh tanggal 22 September 2020 pukul 22.09 WIB

<sup>10</sup> Andri Warman, Muhammad Iqbal Firdaus & Indri Yusnita, "Karakteristik Penumpang Travel Jakarta-Bandung," *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog)*, Volume 01 Nomor 01 (Maret, 2014), hal. 64.

angkutan. Perikatan ini terjadi ketika penumpang mengikatkan diri dengan cara membayar biaya angkutan kepada perusahaan angkutan sesuai harga yang telah disepakati, dan pengguna jasa transportasi memperoleh bukti pembayaran berupa tiket atau karcis dari perusahaan angkutan, setelah itu perusahaan angkutan wajib untuk menjalankan prestasinya yaitu melaksanakan pengangkutan.<sup>11</sup> Atas dasar tersebut di dalam hukum pengangkutan terdapat kewajiban diantara para pihak, yaitu pelaku usaha pengangkutan dengan penumpang sebagai konsumen. Pengusaha angkutan dalam menjalankan operasional pengangkutan memerintahkan sopir atau pengemudi. Sopir tersebut dalam melaksanakan kewajibannya bertanggung jawab mengangkut penumpang sampai pada tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat, artinya pada saat proses pemindahan dari satu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka, sakit ataupun meninggal dunia. Sehingga tujuan pengangkutan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.<sup>12</sup>

Menurut pasal 8 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan: “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang : a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan

---

<sup>11</sup> Hasbi Muhammad, Suradi & Rinitamani Njantrijani, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus Dalam Pengangkutan Orang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Studi Pada Po. Di Cirebon),” Diponegoro Law Review, Volume 5 Nomor 2, (2016), hal. 2.

<sup>12</sup> Rabiah Z. Harahap, “Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen,” De Lega Lata, Volume I Nomor I, (Januari-Juni, 2016), hal 213-214.

peraturan perundang undangan.” Oleh karena itu, pelaku usaha angkutan umum harus memperhatikan segi keselamatan, keamanan dan kenyamanan kendaraan yang mereka gunakan sebagai alat angkut penumpang, sehingga penumpang sebagai pengguna jasa transportasi memperoleh hak-haknya sebagaimana mestinya. Hal ini sejalan dengan Pasal 138 ayat (1) UULLAJ yang menyatakan bahwa: “Angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau.”

Namun dengan mewabahnya virus Covid-19 di beberapa negara tak terkecuali di Indonesia, juga mempengaruhi kondisi transportasi pada saat pandemi Covid-19 seperti ini. Di tengah kondisi pandemi Covid-19, sudah menjadi kewajiban pelaku usaha dalam hal ini yaitu pelaku usaha transportasi travel untuk menyediakan transportasi yang tidak hanya menjamin keamanan, keselamatan, dan kenyamanan dari segi kendaraan saja, tetapi juga dari segi protokol kesehatan demi keselamatan, keamanan, dan kenyamanan bersama khususnya penumpang sebagai konsumen yang telah membayar untuk menggunakan jasa transportasi travel. Hal tersebut harus dilaksanakan oleh pelaku usaha transportasi travel demi terciptanya perlindungan konsumen pengguna transportasi travel. Sebagaimana dalam Pasal 1 angka 1 UUPK yang menyatakan, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Selain itu juga untuk dapat menjamin kesehatan masyarakat pengguna transportasi di tengah kondisi pandemi Covid-19, Menteri Perhubungan

mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Aturan tersebut dikeluarkan oleh menteri perhubungan untuk meminimalisir penularan virus Covid-19 di dalam transportasi umum. Namun dalam kenyataannya aspek pentingnya protokol kesehatan tersebut seringkali masih diabaikan oleh pengelola moda transportasi atau pelaku usaha transportasi travel. Pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha transportasi travel masih sebatas pelayanan pada umumnya, tidak melakukan pelayanan lebih untuk meminimalisir pencegahan penyebaran virus Covid-19 terutama kepada penumpang selaku konsumen jasa transportasi travel. Padahal dalam peraturan menteri perhubungan tersebut jelas untuk memperhatikan protokol kesehatan, seperti menyediakan hand sanitizer bagi para penumpang, mengecek dan mengawasi kesehatan penumpang, penyemprotan disinfektan kendaraan travel, dan pembatasan jumlah penumpang. Tetapi dalam prakteknya, aturan tersebut tidak dilakukan oleh pengelola atau pelaku usaha transportasi travel. Hal tersebut telah melanggar hak-hak dasar yang dimiliki oleh konsumen sebagaimana dinyatakan oleh John F Kennedy yaitu “hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan hak untuk di dengar (*the right to be heard*).”<sup>13</sup> Dan juga melanggar hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK.

---

<sup>13</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, hal. 16



Kondisi masih banyaknya pengelola atau pelaku usaha transportasi travel yang kurang memperhatikan protokol kesehatan bagi penumpang selaku konsumen membuat masyarakat sebagai konsumen jasa transportasi travel tidak diberikan perlindungan hukum sesuai dalam undang-undang. Diperlukan upaya pemberian perlindungan terhadap konsumen jasa transportasi travel dalam rangka agar harkat dan martabat konsumen meningkat, sehingga pada akhirnya terwujud perlindungan kepentingan anatara konsumen dan pelaku usaha secara seimbang.<sup>14</sup> Faktor utama mengapa pelaku usaha transportasi travel tidak memperhatikan protokol kesehatan terhadap pelayanan yang diberikannya, karena tingkat kesadaran penumpang selaku konsumen jasa transportasi travel masih rendah karena disebabkan rendahnya pendidikan konsumen.<sup>15</sup> Sehingga beranggapan bahwa kendaraan travel tersebut sudah aman dan bebas dari virus. Selain hal tersebut juga bisa disebabkan karena prinsip ekonomi pelaku usaha transportasi travel yang hanya berorientasi pada profit tanpa memperhatikan perlindungan hukum terhadap konsumen akan jaminan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang selaku konsumen apalagi dalam kondisi pandemi virus Covid-19 seperti ini.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **KONSUMEN DAN PANDEMI COVID-**

---

<sup>14</sup> Kelik Wardiono, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Penerbit Ombak, hal. 38

<sup>15</sup> Salamiah, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli," *Jurnal Al' Adl*, Volume VI Nomor 12, (Juli-Desember, 2014), hal. 43

## **19: Studi Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Travel**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi travel di masa pandemi Covid-19?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi travel di masa pandemi Covid-19.

### **D. Manfaat Penelitian**

Sejalan dengan tujuan penelitian di atas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumbangan berupa:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum, khususnya

hukum perdata dalam bidang perlindungan konsumen, khususnya konsumen pengguna jasa transportasi travel di masa pandemi Covid-19.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dan pembahasan ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan bagi penulis dan bagi masyarakat mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi travel di masa pandemi Covid-19.

## **E. Kerangka Pemikiran**

Keberadaan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tidak langsung saling memiliki keterkaitan terhadap perlindungan hukum pengguna jasa transportasi. Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah dasar hukum bagi pemerintah dan juga bagi pelaku usaha transportasi darat untuk mengelola sistem transportasi yang digunakan masyarakat sebagai konsumen jasa transportasi. Selain itu, sebagai konsumen pengguna jasa transportasi juga harus mendapatkan perlindungan, yang dalam hal ini landasan hukum yang mengaturnya adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam pasal 138 ayat (1) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 menyatakan bahwa “Angkutan Umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau.” Dan di

dalam pasal 141 ayat (1) UU LLAJ menyebutkan, “Perusahaan Angkutan Umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi: a. keamanan; b. keselamatan; c. kenyamanan; d. keterjangkauan; e. kesetaraan; dan f. keteraturan.” Dalam pasal 8 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan: “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang : a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang undangan.” Serta dalam Pasal 4 angka 1 UUPK yang menyatakan “hak konsumen adalah: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

Akan tetapi selain dengan kedua peraturan tersebut, pada masa pandemi Covid-19 seperti ini diperlukan adanya suatu peraturan khusus untuk menjamin keamanan, kenyamanan, keselamatan, dan kesehatan penumpang selaku konsumen jasa transportasi travel. Oleh karena itu dikeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* yang berisi pengendalian transportasi pada saat persiapan perjalanan, pada saat perjalanan, dan pada saat sampai tujuan yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha transportasi travel.

Operator sarana transportasi pada saat persiapan perjalanan sebagaimana dalam pasal 5 ayat (3) harus:

- a. menjual tiket secara daring (*online*) serta menjamin penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*);
- b. menyeterilkan sarana transportasi melalui penyemprotan disinfektan, menerapkan jaga jarak fisik (*physical distancing*) di setiap sarana transportasi, dan menyediakan peralatan pengecekan kesehatan;
- c. 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 paling sedikit berupa masker, sarung tangan, dan penyanitasi tangan (*handsanitizer*).

Pada saat selama perjalanan operator sarana transportasi harus memenuhi ketentuan Pasal 6 ayat (3) yaitu:

- a. mengawasi dan memastikan penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*) selama perjalanan secara ketat dan periodik;
- b. menyediakan penyanitasi tangan (*hand sanitizer*) untuk penumpang;
- c. memastikan seluruh personil sarana transportasi selalu mengenakan peralatan kesehatan pribadi berupa masker;
- d. mengecek dan mengawasi kesehatan penumpang secara periodik dengan mempertimbangkan waktu perjalanan masing-masing moda transportasi;
- e. menyiapkan kontak keadaan darurat (*emergency call*) dan protokol keselamatan jika terjadi keadaan darurat selama perjalanan;

f. 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 Pasal 7 ayat (3) mengatur operator sarana transportasi setelah sampai tujuan, yaitu harus:

- a. melakukan sterilisasi armada transportasi (penyemprotan disinfektan) setelah sampai di tujuan;
- b. memastikan seluruh personil sarana transportasi selalu mengenakan peralatan kesehatan pribadi berupa masker dan melakukan pengecekan kesehatan;
- c. mengistirahatkan personil sarana transportasi yang telah melakukan perjalanan jauh
- d. dalam hal ditemukan penumpang yang menunjukkan gejala *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*, segera melaksanakan prosedur penanganan dan berkoordinasi dengan petugas medis.

Aturan tersebut dikeluarkan oleh menteri perhubungan untuk meminimalisir resiko penularan virus Covid-19 dalam menggunakan transportasi travel. Aturan tersebut akan dibandingkan apakah sudah diterapkan atau bekerja di dalam masyarakat, karena jaminan fasilitas yang lengkap akan protokol kesehatan di dalam transportasi umum bertujuan untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai dan juga dapat memberikan perlindungan hukum

bagi penumpang selaku konsumen jasa transportasi travel di masa pandemi Covid-19 seperti ini.

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian secara sederhana adalah tata cara bagaimana melakukan penelitian. Metode penelitian membicarakan mengenai tata cara pelaksanaan penelitian. Dari pengertian sederhana tersebut maka yang dimaksud dengan metode penelitian adalah suatu cara untuk memecahkan masalah ataupun cara untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dengan menggunakan metode ilmiah.<sup>16</sup>

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan dalam penelitian ini berdasarkan metode pendekatan non doktrinal yang kualitatif. Karena dalam penelitian ini hukum tidak hanya dikonsepsikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur kehidupan manusia di dalam masyarakat, melainkan hukum juga memiliki hubungan dengan lembaga sosial lainnya yang termanifestasi dari aksi dan interaksi masyarakat.

---

<sup>16</sup> Efendi Jonaedi & Ibrahim Johny, 2016, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Depok: Prenada Media Group, hal 2-3.

Dengan demikian dalam penelitian yang diteliti adalah keterkaitan antara faktor hukum dengan faktor eksternal hukum yang terkait dengan objek yang diteliti.

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di beberapa tempat usaha transportasi travel yang terletak di Kota Surakarta. Penentuan lokasi ini didasarkan oleh beberapa pertimbangan, yaitu *Pertama*, karena di Kota Surakarta memiliki jumlah tempat usaha transportasi travel yang cukup banyak. *Kedua*, penulis juga berdomisili di daerah Kota Surakarta sehingga mempermudah dalam pengumpulan data.

## 3. Jenis Penelitian

Tipe dalam penelitian ini bersifat deskriptif, karena bermaksud memberikan gambaran mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi travel di masa pandemi Covid-19.

## 4. Bentuk dan Jenis Data

Di dalam penelitian ini dibutuhkan dua jenis data yang berasal dari dua sumber yang berbeda, yaitu:

### a. Data Primer

Data primer ini diperoleh dari penelitian di lapangan yaitu berupa keterangan-keterangan dan penjelasan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu, pelaku usaha transportasi atau pengelola



usaha transportasi travel dan penumpang selaku konsumen pengguna jasa transportasi travel.

b. Data Sekunder

Yaitu data-data yang diperoleh dari bahan kepustakaan, baik berupa dokumen-dokumen tertulis dari peraturan perundang-undangan, buku-buku literatur, dokumen resmi, arsip, dan publikasi dari lembaga yang terkait sebagai pendukung data primer, yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian skripsi ini.

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan data sekunder kemudian diinventarisasikan dan mempelajari serta menelaah peraturan perundang-undangan, dokumen hukum, buku, jurnal yang berkaitan dengan objek yang dikaji agar mempermudah pembahasan penelitian ini.

b. Wawancara

Menurut Bogdan dan Biklen, wawancara adalah percakapan yang bertujuan, antara dua orang (tetapi terkadang lebih) yang

diarahkan oleh salah satu orang dengan maksud memperoleh keterangan.<sup>17</sup> Metode wawancara ini dipergunakan untuk mengumpulkan data primer dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang terkait terhadap permasalahan yang diteliti.

c. Pengamatan (observasi)

Menurut Sukmadinata menyatakan bahwa observasi atau pengamatan merupakan teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.<sup>18</sup> Pengamatan ini akan dilakukan terhadap objek yang diteliti secara langsung untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya.

6. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan cara menguraikan data secara berkualitas dan komprehensif dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, dan efektif, sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data.<sup>19</sup> Data yang diperoleh akan diaplikasikan atau diterapkan kedalam norma-norma yang terkait dengan penelitian, sehingga akan terjadi perbandingan antara data dengan norma.

---

<sup>17</sup> Salim & Syahrums, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Citapustaka Media, hal. 119.

<sup>18</sup> Hardani dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, hal. 124.

<sup>19</sup> Ishaq, 2017, *Metode Penulisan Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Bandung: CV. Alfabeta, hal. 73

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam memahami isi dan tujuan penelitian, penulis akan memaparkan rancangan dari bentuk dan isi dari skripsi secara keseluruhan sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Kerangka Pemikiran
- F. Metode Penelitian
- G. Sistematika Penulisan

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

- A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen
  - 1. Pengertian Konsumen
  - 2. Hak-hak Konsumen
  - 3. Kewajiban Konsumen
  - 4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen
- B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha
  - 1. Pengertian Pelaku Usaha
  - 2. Hak-hak Pelaku Usaha
  - 3. Kewajiban Pelaku Usaha

4. Larangan bagi Pelaku Usaha

C. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

1. Pengertian Pengangkutan

2. Jenis-jenis Pengangkutan

3. Tujuan Pengangkutan

4. Tanggung Jawab dalam Pengangkutan

D. Tinjauan Umum Tentang Angkutan atau Transportasi Travel

E. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Transportasi Travel Di Masa Pandemi Covid-19

F. Tinjauan Umum Tentang Teori Bekerjanya Hukum dalam Masyarakat

### BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

B. PEMBAHASAN

### BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN