

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai bagian dari upaya memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai bagian dari sistem transportasi nasional, lalu lintas dan angkutan jalan harus dikembangkan potensi dan perannya untuk mewujudkan keamanan, kesejahteraan, ketertiban berlalu lintas dan angkutan jalan dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, otonomi daerah, akuntabilitas penyelenggaraan negara.<sup>1</sup>

Berbicara mengenai perlindungan hukum, hal tersebut merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu negara hukum. Dianggap penting, karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga negaranya. Sudah lazim untuk diketahui, bahwa suatu negara akan terjadi suatu hubungan timbal balik antara warga negara sendiri, dalam hal tersebut akan melahirkan hak dan kewajiban satu sama lain. Perlindungan hukum akan menjadi hak dan kewajiban di setiap negara namun disisi lain dapat dirasakan bahwa perlindungan hukum merupakan

---

<sup>1</sup>Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.

kewajiban bagi negara itu sendiri, oleh karenanya negara wajib memberikan perlindungan hukum bagi warga negaranya. Setelah diketahui mengetahui tentang pentingnya perlindungan hukum, maka selanjutnya perlu juga mengetahui tentang pengertian perlindungan hukum. Menurut **Satjipto Raharjo**, mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman hak asasi manusia yang dirugikan kepada orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>2</sup>

Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Depatemen Perdagangan Republik Indonesia dalam naskah akademis tentang perlindungan konsumen menjelaskan pengertian konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>3</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2), yakni konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>4</sup>

**Az. Nasution**, menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:<sup>5</sup>

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;

---

<sup>2</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 259.

<sup>3</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 23.

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

<sup>5</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 25.

2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Dalam kehidupan masyarakat setiap subjek hukum, yakni orang maupun badan hukum selalu berhadapan dengan berbagai aturan maupun norma, baik yang bersifat formal maupun informal. Aturan atau norma sangat diperlukan dalam kehidupan bermasyarakat agar hubungan antara manusia dalam masyarakat dapat berlangsung tertib dan berjalan lebih baik dalam hal pengguna jasa angkutan umum taksi.<sup>6</sup> Taksi adalah angkutan umum yang menggunakan mobil untuk mengangkut konsumen (penumpang) ketempat tujuan yang diinginkan oleh konsumen karena sifatnya pribadi biasanya taksi hanya membawa beberapa konsumen saja.<sup>7</sup>

Alasan-alasan suatu penelitian ini dilakukan adalah salah satunya untuk mengetahui bagaimana hak-hak pengguna jasa terpenuhi disebabkan karena kelalaian terhadap pengangkutan hal ini terjadi mengakibatkan kerugian terhadap pengguna jasa. Sedangkan di sini yang penulis ketahui setiap pengguna jasa atau konsumen wajib mendapatkan hak-hak tertentu dalam memakai suatu barang, yaitu mendapatkan hak atas kenyamanan, keselamatan dalam menggunakan suatu barang. Di mana dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah ditentukan hak atas

---

<sup>6</sup> Elsi Kartika Sari, *Hukum dalam Ekonomi*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 1.

<sup>7</sup> Sucipto, *Mengenal Alat Transportasi*, CV Aranca Pratama, Bekasi, 2012, hlm. 24.

konsumen tersebut, dan ada lagi tujuan ingin meneliti hal ini, yaitu untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan umum taksi, serta bagaimana perlindungan hukum yang dapat dilakukan jika terjadi kecelakaan lalu lintas terhadap pengguna jasa dan tanggung jawab hukum pelaku usaha.

Pada masyarakat-masyarakat manapun, terutama masyarakat yang sedang berkembang, terdapat masalah dibidang sosial umumnya dan khususnya masalah-masalah tersebut sulit diatasi apabila tidak dilakukan penelitian terlebih dahulu, sehingga diperoleh data perihal persoalan tersebut. Namun demikian, tidak semua masalah tidak dapat diteliti sekaligus, mengingat kepentingannya terbatas peneliti maupun alokasi biaya yang tersedia.<sup>8</sup>

Sesuai dengan tujuan dari penyelenggaraan transportasi yang tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi:<sup>9</sup>

- “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;
  - b. terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa; dan
  - c. terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat”

---

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta, 2008, hlm. 101-102.

<sup>9</sup> Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan, bahwa transportasi akan memperlancarkan dan menunjang pembangunan nasional disegala bidang aktifitas masyarakat, yang juga akan berarti akan meningkatkan produktifitas dan mempercepat peningkatan taraf hidup masyarakat.<sup>10</sup>

Pelayanan jasa angkutan umum taksi yang ada saat ini cukup baik, namun dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen banyak dari masyarakat pengguna jasa angkutan umum taksi tidak mengetahui apa saja hak dari pengguna jasa tersebut, hal inilah yang membuat pengguna jasa merasa tidak aman dan khawatir dengan keselamatannya. Penulis juga pernah menaiki sebuah taksi yang beroperasi saat ini dan penulis merasa tidak aman terhadap jasa angkutan umum taksi tersebut karena kurangnya pengetahuan sopir saat ditanya tentang standar oprasional pelaksanaan saat diperjalanan serta tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi kecelakaan terhadap pengguna jasa. Banyaknya kasus angkutan umum taksi yang mengalami kecelakaan lalu lintas dibeberapa kota besar di Indonesia yang mengakibatkan kerugian serta korban jiwa dikarenakan banyak dari konsumen tersebut tidak menggunakan sabuk pengaman pada saat diperjalanan dan tidak adanya pemberitahuan dari sopir untuk selalu menggunakan sabuk pengaman demi keselamatan penumpang selama diperjalanan. Seperti kasus kecelakaan lalu lintas yang terjadi antara taksi milik PT. *Blue Bird* Cabang Kota Palembang bertabrakan dengan Bus Kota jurusan KM-12 – Kertapati yang mengakibatkan sopir taksi

---

<sup>10</sup> Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, Literata Jendela Dunia Ilmu, Jakarta, 2008, hlm. 3.

dan 1 (satu) konsumen mengalami luka-luka dan 1 (satu) konsumen lagi meninggal dunia.<sup>11</sup>

Apabila hal ini dibiarkan akan mengakibatkan ketidaknyamanan terhadap pengguna jasa dalam menggunakan jasa angkutan umum taksi dikarenakan pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jelas baik kepada karyawannya dan juga terhadap pengguna jasa.

Berdasarkan Judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Taksi”, maka permasalahan di atas, memberikan solusi dari permasalahan tersebut, terlebih dahulu penulis menyebut permasalahan yang penulis ketahui di atas yaitu kurangnya pengetahuan sopir terhadap peraturan perusahaan mengenai standar operasional pelaksanaan saat berkendara, informasi lain yang berkaitan dengan konsumen dan tidak adanya peringatan terhadap pengguna jasa untuk menggunakan sabuk pengaman selama diperjalanan demi keselamatan.

Solusinya adalah perusahaan harus lebih memperhatikan kinerja karyawannya, membuat peraturan peringatan mengenai pengangkutan, hal tersebut di buat agar seorang pengangkutan mematuhi peraturan tersebut, kemudian apabila seorang pengangkutan tidak mematuhi suatu peraturan tersebut, maka seorang pengangkutan akan di kenakan sanksi berdasarkan peraturan yang berlaku.

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Ery, Kepala Cabang PT. Blue Bird Cabang Palembang diambil pada tanggal 16 November 2016.

Secara umum dinyatakan, bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba ditempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi konsumen.<sup>12</sup> Sedangkan dapat diartikan pihak pengangkut mempunyai kewajiban untuk mengangkut barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan aman dan selamat.<sup>13</sup>

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan umum taksi?
2. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa angkutan umum taksi?

### **C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pemikiran teoritis di atas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan umum taksi.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa angkutan umum taksi.

---

<sup>12</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm. 20.

<sup>13</sup> Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hlm. 67.

Sedangkan dapat disimpulkan manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar untuk melakukan penelitian lebih lanjut dibidang pengangkutan penumpang khususnya pengguna jasa (konsumen) dengan menggunakan angkutan darat seperti taksi, penelitian ini diharapkan pula dapat ditemukan konsep-konsep atau teori-teori yang berhubungan dengan perlindungan hukum bagi konsumen yang mengandung prinsip keseimbangan.<sup>14</sup>

2. Manfaat praktis

a. Manfaat Bagi Pemerintah

Sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa taksi.

b. Manfaat Bagi Pelaku Usaha

Sebagai referensi untuk peningkatan daya saing usaha dalam hal perlindungan hukum terhadap pengguna jasa.

c. Manfaat Bagi Mahasiswa

Sebagai literatur mahasiswa pengembangan ilmu tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan umum taksi.

---

<sup>14</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hlm. 10.



d. Manfaat Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan penulis tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa taksi apabila terjadi kecelakaan lalu lintas, dan Penulis berharap berguna dalam memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi strata satu dalam ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.

e. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi kepada masyarakat mengenai beberapa hal seperti hak dan kewajiban dari pengangkutan dan pengguna jasa itu sendiri.

#### D. Kerangka Teori

Menurut teori **Maria Theresia Game**, perlindungan hukum adalah berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum negara secara eksklusif) dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak-hak seseorang atau kelompok orang.<sup>15</sup> Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Setiap aparat penegak hukum wajib menegak hukum dengan fungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan terhadap setiap hubungan hukum atau segala aspek kehidupan masyarakat yang di atur oleh hukum. Hukum juga sebagai

---

<sup>15</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Op. Cit*, hlm. 259.

keseluruhan peraturan yang bersifat memaksa untuk melindungi kepentingan dalam masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman, dengan kata lain perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum yaitu ketentraman bagi segala kepentingan manusia yang ada didalam masyarakat sehingga tercipta keselarasan dan keseimbangan hidup masyarakat.<sup>16</sup>

Selain itu menurut teori **Algra** dkk, mengartikan tanggung jawab atau *verantwoordelijkheid* adalah kewajiban memikul pertanggungjawaban dan memikul kerugian yang diderita (bila dituntut), baik dalam hukum maupun dalam bidang administrasi. Tanggung jawab hukum adalah jenis tanggung jawab yang dibebankan kepada subyek hukum atau pelaku yang melakukan perbuatan melawan hukum atau tindak pidana. Sehingga yang bersangkutan dapat dituntut membayar ganti rugi.<sup>17</sup>

Menurut **HMN Purwosotjipto**, pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan dengan selamat, sedangkan pengiriman mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>18</sup> Berdasarkan defenisi pengangkutan tersebut terdapat unsur-unsur yang harus diketahui yaitu bahwa:<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup> R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Sinar Grafika, Bandung, 1992, hlm. 24.

<sup>17</sup> H. Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Op. Cit*, hlm. 208.

<sup>18</sup> Elfrida Gultom, *Op. Cit*, hlm. 14.

<sup>19</sup> *Ibid*, hm. 14.

1. Penyelenggaraan pengangkutan didasarkan pada perjanjian, hal ini berarti antara pengangkut dengan penumpang dan pengirim barang harus memenuhi syarat sahnya perjanjian. Dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan, supaya terjadinya persetujuan yang sah perlu dipenuhi empat syarat:<sup>20</sup>
  - a. Kesepakatan mereka yang mengikat dirinya
  - b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
  - c. Suatu pokok persoalan tertentu
  - d. Suatu sebab yang tidak terlarang.
2. Sifat perjanjian adalah timbal balik, maksudnya adalah baik antara penumpang atau pengirim barang, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Dimana kewajiban dari pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan kewajiban dari pengirim barang atau penumpang adalah membayar uang angkutan.
3. Istilah menyelenggarakan pengangkutan, berarti pengangkut tersebut dapat dilakukan sendiri oleh pengangkut atau dilakukan oleh orang lain atas perintahnya.
4. Ketempat tujuan, pengangkutan barang, berarti barang dapat diterima yang mungkin sipengirim sendiri atau orang lain. Sedangkan dalam pengangkutan orang berarti sampai tempat tujuan yang telah disepakati.

---

<sup>20</sup> Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

5. Istilah dengan selamat, mengandung arti apabila pengangkutan itu tidak berjalan dengan selamat, maka pengangkut harus bertanggung jawab untuk membayar ganti kerugian kepada pengirim atau penumpang.<sup>21</sup>

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim. Adapun sifat perjanjian pengangkutan adalah timbal balik, artinya kedua belah pihak baik pengangkut maupun pengirim masing-masing mempunyai kewajiban sendiri-sendiri. Suatu perjanjian pengangkutan adalah merupakan suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ketempat lainnya, sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.<sup>22</sup>

Hukum pengangkutan termasuk dalam bidang hukum perdata yaitu sebagai seluruh keseluruhan peraturan-peraturan baik yang didalam maupun yang diluar kodifikasi yang berdasarkan atas dan/atau bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang tertib karena keperluan pemindahan barang-barang dari suatu tempat ke lain tempat untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari suatu perjanjian-perjanjian tertentu. Perjanjian pengangkutan adalah timbal balik, antara pengangkutan dengan pengiriman, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Elfrida Gultom, *Op. Cit*, hlm. 15.

<sup>22</sup> Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta, 2004, hlm. 21.

<sup>23</sup> Elfrida Gultom, *Op. Cit*, hlm. 16.

Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut.<sup>24</sup> Adapun asas-asas hukum yang berkaitan dengan pengangkutan bersifat publik antara lain:<sup>25</sup>

1. Asas manfaat

Setiap pengangkut harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat, dan pengembangan perikehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara.

2. Asas adil dan merata

Penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap kepada lapisan masyarakat, dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

3. Asas keseimbangan

Penyelenggaraan pengangkutan harus dengan keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat serta antara kepentingan nasional dan internasional.

4. Asas kepentingan umum

Penyelenggaraan pengangkutan harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas.

---

<sup>24</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, hlm. 50.

<sup>25</sup> Elfrida Gultom, *Op. Cit*, hlm. 18.

5. Asas keterpaduan

Pengangkutan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun antar moda pengangkutan.

6. Asas kesadaran hukum

Pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga Negara Indonesia agar selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan pengangkutan.

7. Asas keselamatan penumpang

Pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan. Baik untuk pengangkut maupun pengguna jasa.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.<sup>26</sup> Pasal 1 angka 2 UUPK menyebutkan 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.<sup>27</sup>

Pasal 1 angka 3 UUPK menyebutkan pengertian bahwa:<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 54.

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm. 4.

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 8.

“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 bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai kegiatan ekonomi”.

Dan Pasal 7 huruf f UUPK menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>29</sup>

## E. Metode Penelitian

Metode penelitian sebagai ilmu selalu berdasarkan fakta empiris yang ada dalam masyarakat. Fakta empiris tersebut dikerjakan secara metodis, disusun secara sistematis dan diuraikan secara logis dan analisis. Fokus penelitian selalu diharapkan pada penemuan hal-hal yang baru atau pengembangan ilmu yang sudah ada.<sup>30</sup> Ilmu, penelitian, dan kebenaran adalah tiga hal yang dapat dibedakan tetapi sebenarnya tidak terpisahkan satu sama lain, ilmu dan penelitian mempunyai hubungan yang sangat erat. Menurut **Almack**, hubungan antara ilmu dan penelitian seperti hasil dan proses. Penelitian adalah proses, sedangkan hasilnya adalah ilmu<sup>31</sup>

Dengan kata lain, penelitian (*research*) merupakan upaya pencarian yang amat bernilai edukatif, melatih untuk selalu sadar bahwa di dunia ini banyak yang tidak diketahui, dan apa yang ingin dicari, ditemukan, dan

---

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm. 52.

<sup>30</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, PT Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 57.

<sup>31</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. RajawaliGrafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 29.

diketahui itu tetaplah bukan kebenaran mutlak. Oleh sebab itu, masih perlu diuji kembali kebenarannya.<sup>32</sup>

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan mempergunakan penelitian normatif-empiris (terapan) mengkaji pelaksanaan atau implementasi hukum yang positif (Perundangan-Undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Memastikan apakah hasil penerapan pada peristiwa hukum *in concreto* itu sesuai atau tidak dengan ketentuan Perundangan-Undangan.<sup>33</sup> Menggunakan metode penelitian gabungan, yaitu gabungan dari studi pustaka (data skunder) dan studi lapangan (data primer).

#### 2. Penelitian Pendekatan

Yuridis normatif yaitu suatu penelitian yang secara deduktif dimulai dari analisa Pasal-Pasal dalam peraturan Undang-Undang yang mengatur terhadap permasalahan di atas. Penelitian secara yuridis maksudnya penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran lengkap, jelas dan sistematis tentang beberapa aspek normatif yang diteliti.<sup>34</sup> Sedangkan normatif maksudnya penelitian hukum yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan normatif tentang hubungan antara peraturan satu dengan peraturan lainnya dan penerapan dalam prakteknya.

---

<sup>32</sup> Amirudin, dan H.Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 19.

<sup>33</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, hlm. 53.

<sup>34</sup> *Ibid*, hlm. 42.



### 3. Sumber Data

- a. Data Primer merupakan suatu hal yang sangat penting bagi penelitian dan dapat dikatakan bahwa data primer merupakan unsur mutlak yang harus ada dalam kegiatan penelitian, untuk itu peneliti perlu menggunakan data yang tepat karena ada tidaknya suatu karya ilmiah tergantung pada data yang digunakan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara kepada narasumber.
- b. Data Sekunder merupakan gabungan dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yang terdiri dari;
  - 1) Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari peraturan-peraturan yang berhubungan dengan penelitian. Sehubungan dengan itu maka bahan hukum primer yang digunakan adalah :
    - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
    - b) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
    - c) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan
    - d) Peraturan Menteri Nomor 32 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

- 2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Seperti hasil penelitian.
- 3) Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

- a. *Observasi* lapangan yang meliputi wawancara kepada pelaku usaha pihak manajemen PT. *Blue Bird* Tbk, sopir dan konsumen sebagai korban dari kecelakaan lalu lintas taksi *Blue Bird*.
- b. Studi Kepustakaan yang meliputi perundangan-undangan, dan buku-buku pegangan.

#### 5. Analisis Data

Analisis dapat dilakukan secara kualitatif, komprehensif, dan lengkap. Analisis kualitatif, artinya menguraikan data secara bermutu dalam kalimat yang teratur, logis, dan tidak tumpang tindih, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis. Komprehensif artinya analisis data secara mendalam dari berbagai aspek sesuai dengan lingkungan penelitian. Lengkap artinya tidak ada bagian yang terlupakan, semua masuk dalam analisis. Analisis data dan interpretasi seperti ini akan menghasilkan produk penelitian hukum

normatif yang bermutu dan sempurna, permasalahan yang ada dalam karya tulis ini dianalisis dengan pemecahan teori dan peraturan yang ada.<sup>35</sup>



---

<sup>35</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, hlm. 127.