

BAB III

TANGGUNG JAWAB DAN PENYELESAIAN GANTI RUGI PO. RATU INTAN PERMATA JURUSAN JAMBI-PALEMBANG

A. Bentuk Pelaksanaan Tanggung Jawab PO. Ratu Intan Permata Terhadap Penumpang

Bentuk pelaksanaan dalam tanggung jawab PO. Ratu Intan Permata dilihat dari kinerja pihak perusahaan dalam menjalankan kegiatan perjalanan seperti mengangkut dari tempat ke tempat tujuan dengan nyaman dan selamat juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak perusahaan sesuai dengan aturan yang berlaku seperti aturan-aturan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Dalam menjalankan usahanya kadang praktek di lapangan tidak selalu sesuai dengan pelaksanaan tanggung jawab yang ada, untuk mewujudkan suatu tanggung jawab bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya untuk melayani dengan baik dan benar dan tidak hanya semata-mata untuk suatu investasi dan mencari keuntungan pribadi atau suatu lahan bisnis tetapi untuk mewujudkan suatu pelayanan publik yang baik terhadap konsumen berdasarkan aturan undang-undang yang berlaku.

Secara konsep hukum memang diwajibkan kepada pihak yang menimbulkan kerugian untuk memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan

Karena salahnya dalam suatu hubungan hukum, baik disandarkan pada alasan adanya perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam pasal 1365 KUHPerdara ataupun atas dasar suatu wanprestasi perjanjian disebabkan suatu kesalahan, baik berupa suatu akibat dari kesengajaan atau kelalaian. Sehubungan dengan fakta hukum tersebut, maka untuk menentukan suatu kepastian apakah pihak pengangkut bertanggung jawab atau tidak atas kerugian penumpangnya, maka harus dilandaskan pada sebab terjadinya perikatan antara penumpang dengan pihak pengangkut tersebut.

Ganti rugi adalah suatu kewajiban yang dibebankan kepada orang yang telah bertindak melawan hukum dan menimbulkan kerugian pada orang lain karena kesalahannya tersebut.¹ Bentuk pengaturan ganti rugi dapat ditemui dalam KUHPerdara mengenai Perbuatan Melawan Hukum. Suatu perbuatan melawan hukum dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum apabila memenuhi 4 (empat) syarat yaitu;

1. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku,
2. Bertentangan dengan hak subjektif orang lain,
3. Bertentangan dengan kesusilaan,
4. Bertentangan dengan kepatutan, ketelitian, dan kehati-hatian.²

Ganti rugi sebagai akibat pelanggaran norma, dapat disebabkan karena wanprestasi yang merupakan perikatan bersumber perjanjian dan perbuatan melawan hukum yang merupakan perikatan yang bersumber undang-undang.

¹ Sudarto, *kapita selekta hukum pidana*, Alumni, Bandung, 2001, Hlm. 113.

² Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pasca Sarjana FH Universitas Indonesia, Jakarta, 2003, Hlm. 117.

Ganti rugi. Sebagai akibat wanprestasi yang diatur dalam KUHPdata, dapat juga diberlakukan bagi ganti rugi sebagai akibat perbuatan melawan hukum.

Bunyi pasal 234 ayat (1) Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan “pengemudi, pemilik kendaraan bermotor, dan/atau perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang dan atau pemilik barang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian pengemudi.”

Tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang travel sebaiknya terlebih dahulu mencermati berbagai persoalan yang mencakup prinsip-prinsip tanggung jawab pengangkut, penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability-strict liability*), dan santunan asuransi kecelakaan dan anti rugi bagi penumpang.³

Pengaturan mengenai asuransi menurut Pasal 237 ayat (1) juncto Pasal 239 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ditentukan bahwa pengangkut diwajibkan mengikuti program asuransi kecelakaan sebagai wujud tanggung jawabnya terhadap korban kecelakaan, yang akan dibentuk oleh pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, kecelakaan lalu adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja yang melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda.⁴

³ Krisnadi Nasution, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Pengangkutan Terhadap Penumpang Bus Umum*, Mimbar Hukum Volume 26, Jakarta, 2014, Hlm. 55-56.

⁴ Dewi Febriany Sidauruk, *Pemenuhan Hak Korban Dalam Kecelakaan Lalu Lintas Di Yogyakarta*, Naskah Publikasi Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2014, Hlm. 11.

Dapat diketahui bahwa dalam proses pengangkutan penumpang yang dilakukan pihak pengangkutan tidak selamanya berjalan dengan lancar, adapun permasalahan yang dihadapi pihak pengangkut diantaranya keterlambatan penjemputan, sopir ugal-ugalan yang dapat mengakibatkan kecelakaan, pembatalan keberangkatan, tidak diantar sampai ke tujuan yang telah disepakati. Begitu pula dengan PO. Ratu Intan Permata Di Kota Jambi yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pengangkutan penumpang. Hal ini dapat di lihat melalui hasil penelitian penulis.

Berikut hasil wawancara penulis dengan penumpang yang menjadi responden dengan beberapa keluhan penumpang antara lain sebagai berikut;

1. Pembatalan tiket

Menurut keterangan Deni Saputra selaku penumpang mengatakan:

“Saya ke loket untuk memesan tiket jambi-palembang keberangkatan jam 17:00, pada saat jam 17:30 mobil akan berangkat, namun ternyata mobilnya berkendala. Alhasil, keberangkatan dipending menunggu mobil yang lain tapi tidak tahu kapan datangnya. Kemudian saya memutuskan untuk membatalkan tiket tersebut. Dan kasirnya mengatakan uang tiket dipotong. Padahal pada tiket dipoin ke 5 sudah dijelaskan (jika keberangkatan dibatalkan akibat kerusakan kendaraan dan hal-hal darurat lainnya uang tiket akan dikembalikan) ini kenapa kasir mengatakan tiket dipotong?. Lain kali sebelum keberangkatan standby mobil yang masih layak pakai demi kenyamanan dan keselamatan penumpang maupun sopir”.⁵

⁵ Wawancara dengan Deni Saputra, selaku penumpang PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 3 Oktober 2022.

2. Sopir ugal-ugalan

Menurut keterangan Immanuel Situmorang selaku penumpang mengatakan:

“Saat pemesanan tiket via telephone saya di janjikan duduk di belakang sopir, namun saat dijemput saya ditempatkan di kursi belakang, dan juga sopir mengendarai mobil tidak stabil dan dapat membahayakan. Mohon diperhatikan agar pelayanan ditingkatkan, kepuasan pelanggan mempengaruhi kemajuan suatu usaha”.⁶

Menurut Wahyu selaku penumpang mengatakan:

“Diharapkan management untuk lebih baik lagi dalam pengaturan, sopir yang sudah berumur diharapkan tidak diberi job dengan durasi perjalanan yang jauh. Penumpang dirugikan karena waktu perjalanan sampai lebih lama diakibatkan sopir mengantuk dan istirahat yang lama, sampai 3 kali berhenti untuk istirahat dengan durasi istirahat 1 jam hal ini dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan apabila sopir mengendarai dalam keadaan mengantuk”.⁷

Menurut Melinda Mastura selaku penumpang mengatakan:

“catatan untuk ratu sopir ratu intan kalau bisa jangan sopir yang telah berumur karena faktor umur ditengah jalan sering mengantuk dan mudah lelah akan tetapi sopir tidak berhenti untuk istirahat hal ini dapat membahayakan perjalanan. Sangat kecewa dan sopir pun membawa mobil ugal-ugalan. Karena hal itu menyebabkan koper saya lecet”.⁸

3. Tidak diantar sampai tujuan

Menurut Debi selaku penumpang mengatakan:

“travel yang sopirnya tidak ramah pada penumpang dan harganya relative lebih mahal dibandingkan travel lain. Kekurangan utama dari travel ini tidak mau mengantarkan ke alamat, bahkan hanya 50 meter dari jalan raya

⁶ Wawancara dengan Immanuel Situmorang, selaku penumpang PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 1 Oktober 2022.

⁷ Wawancara dengan Wahyu, selaku penumpang PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 1 Oktober 2022.

⁸ Wawancara dengan Melinda Mastura, selaku penumpang PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 5 Oktober 2022.

pun mereka tidak mau mengantar, hanya didukung oleh namanya yang sudah besar namun pelayanannya sangat tidak bagus”.⁹

Menurut ihwan selaku penumpang mengatakan:

“berangkat jam 13:00 sampai Palembang jam 22:35, pelayanan tidak maksimal dan tidak professional, tidak memberitahu diturunkan dimana sedangkan penumpang yang lain ditanya dan diturunkan sesuai. Padahal saya dari awal sudah minta diturunkan di tujuan mungkin sopir mau cari uang lebih tujuan saya mau ke Tanjung Api diminta tambahan oleh sopir 150 diluar tiket karena saya tidak mau dengan harga segitu diturunkan nya saya di loket ratu intan, saya sangat kecewa dengan kejadian tersebut”.¹⁰

Menurut Ramadhan selaku penumpang mengatakan:

“pelayanan jelek, tidak tepat waktu penundaan keberangkatan sampai 1 jam, sopir juga tidak mengantar sampai rumah, saya naik travel lain selalu diantar sampai rumah, kecewa dengan ratu intan cukup kali ini naik travel ini”.¹¹

4. Biaya tambahan diluar tiket

Menurut keterangan Kurniawan selaku penumpang mengatakan:

“Pelayanan sangat buruk, petugas tiket ibu-ibu tidak ramah, padahal seharusnya mereka sebagai petugas tiket ramah tama agar kami para penumpang merasakan pelayanan yang baik”.¹²

Menurut Dayang selaku penumpang mengatakan:

“Sopirnya ngebut bawa penumpang, tanpa mengindahkan nyawa penumpang, penumpang diminta uang tambahan untuk tol perkepala 50 ribu. tidak rekomendasi”.¹³

⁹ Wawancara dengan Debi, selaku penumpang PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 1 Oktober 2022.

¹⁰ Wawancara dengan Ihwan, selaku penumpang PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 1 Oktober 2022.

¹¹ Wawancara dengan Ramadhan, selaku penumpang PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 1 Oktober 2022.

¹² Wawancara dengan Kurniawan, selaku penumpang PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 3 Oktober 2022.

¹³ Wawancara dengan Dayang, selaku penumpang PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 5 Oktober 2022.

Menurut Unang selaku penumpang mengatakan:

“sopirnya ngebut membawa penumpang tanpa mempertimbangkan nyawa penumpang yang diangkutnya dan kecewanya lagi penumpang diminta uang tambahan. Tidak rekomendasi”.

Berikut hasil wawancara penulis dengan pihak PO. Ratu Intan Permata membenarkan adanya beberapa keluhan dari penumpang mengenai alat angkut memang ada 2 mobil yang tidak memenuhi standar, setiap penumpang dalam keberangkatan armada jenis HIS dengan muatan 10 orang penumpang dan 1 sopir dan untuk armada jenis Inova Reborn dengan muatan 5 orang penumpang dan 1 sopir, alat keselamatan yang digunakan dalam keberangkatan hanya ada P3K dan untuk APAR itu hanya ada di beberapa armada saja. Ibu Susy selaku Pengawas Lapangan PO. Ratu Intan Permata juga menanggapi permasalahan-permasalahan yang terjadi berbagai berikut:

1. Tanggung jawab atas ketidaknyamanan penumpang:

“pihak kita berusaha melakukan pelayanan terbaik kepada penumpang, dan dari beberapa keluhan tersebut akan kami evaluasi agar tidak terjadi lagi dikemudian hari dan pihak kita akan meningkatkan kualitas pelayanan demi kenyamanan penumpang. Dan mengenai sopir dan kasir yang tidak ramah itu saya tanyakan terlebih dahulu bagaimana yang terjadi sebenarnya, tidak semata-merta langsung saya beri sanksi karna bisa jadi hal itu di sebabkan oleh penumpang”.¹⁴

2. Tanggung jawab karena biaya tambahan diluar tiket

“hal ini bisa disebabkan jauhnya tujuan penumpang, biasanya ada kesepakatan antara sopir dan penumpang karena adanya batasan pengantaran penumpang. Jadi apabila telah melewati batasan itu penumpang dikasih pilihan oleh sopir untuk berhenti di batas pengantaran, diturunkan di loket atau membayar biaya tambahan agar diantarkan sampai ketujuan yang diinginkan oleh penumpang tersebut”.¹⁵

¹⁴ Wawancara dengan Susy, selaku koordinasi lapangan PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 10 Oktober 2022.

¹⁵ Wawancara dengan Susy, selaku koordinasi lapangan PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 10 Oktober 2022.

3. Tanggung jawab dalam penjemputan dan keterlambatan keberangkatan

“apabila penumpang memesan tiket jauh hari sebelum keberangkatan pihak kita kan terus menghubungi penumpang untuk mengkonfirmasi dan mengingatkan penumpang jadwal keberangkatannya. Dan apabila penumpang memesan tiket via telfon biasanya pihak kita meminta kepada penumpang untuk membayar uang muka senilai 50% dari harga tiket agar tidak terjadi pemesanan fiktif. Dan beberapa jam sebelum keberangkatan pihak kami menghubungi penumpang untuk menanyakan perihal keberangkatan apakah penumpang datang ke loket langsung atau di jemput kerumah apabila penumpang meminta di jemput kerumah pihak kita akan menanyakan alamat nya penjemputan. Dan perihal keterlambatan keberangkatan biasanya pihak kita lama karena menunggu penumpang lain dan biasanya kita akan memberikan kompensasi waktu 1 jam untuk menunggu apabila setelah 1 jam penumpang tidak ada kabar kejelasan pihak kami akan langsung berangkat”.¹⁶

4. Tanggung jawab apabila terjadi kerusakan kendaraan di perjalanan

“apabila terjadi masalah dijalan misalnya mogok, sopir berusaha memperbaiki masalah yang terjadi dalam perjalanan sebisa mungkin agar penumpang bisa sampai ke tujuan dengan selamat, apabila hal tersebut tidak bisa di perbaiki dan perjalanan tidak bisa dilanjutkan pihak perusahaan akan menghubungi pihak perusahaan dan akan mengirimkan mobil pengganti untuk mengantarkan penumpang”.¹⁷

5. Tanggung jawab pembatalan atau penundaan keberangkatan

“penumpang yang telah membeli tiket dengan berbagai alasan membatalkan keberangkatan 3 jam sebelum jam keberangkatan akan dikenakan penalty pemotongan sebesar 50% dari harga tiket, apabila diatas 3 jam dihari keberangkatan akan dikenakan sanksi 25% penalty. Dan apabila keberangkatan yang terpaksa dibatalkan akibat kerusakan kendaraan dan hal-hal darurat lainnya uang tiket akan di kembalikan. Namun pada kasus penumpang atas nama Deni Saputra ini beliau membatalkan keberangkatan 3 jam sebelum keberangkatan oleh Karena itu pihak kita mengembalikan uangnya tiket dengan penalty pemotongan sebesar 50%, padahal pihak kita telah berusaha mengganti kendaraan karena kendaraan sebelumnya terjadi kerusakan namun penumpang tidak

¹⁶ Wawancara dengan Susy, selaku koordinasi lapangan PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 10 Oktober 2022.

¹⁷ Wawancara dengan Susy, selaku koordinasi lapangan PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 10 Oktober 2022.

sabaran untung menunggu sehingga melakukan pembatalan secara tiba-tiba”.¹⁸

6. Tanggung jawab apabila terjadi kecelakaan

“perusahaan bertanggung jawab bila ada kerugian dan korban kecelakaan, korban kecelakaan mendapatkan asuransi dari jasa raharja dan pihak kita yang akan mengurus administrasi tersebut. Dan apabila terjadi kecelakaan kita menghubungi pihak kita akan menghubungi agen terdekat kita untuk mengantarkan penumpang kerumah sakit terdekat dan mengurus korban tersebut dan pembayaran itu dibiayai oleh pihak perusahaan kita melalui asuransi jasa raharja lalu dari jasa raharja mengecek kebenarannya dan untuk membayarnya itu harus ada bukti kalau tidak ada bukti maka biaya rumah sakit tidak bisa ditanggung oleh pihak jasa raharja, namun biasanya dari pihak perusahaan sendiri memberikan santunan kepada penumpang korban kecelakaan tersebut”.¹⁹

Menanggapi banyaknya keluhan dari penumpang perihal sopir. Kholik selaku sopir travel PO. Ratu Intan Permata mengatakan:

“keterlambatan keberangkatan biasanya disebabkan oleh penumpang itu sendiri atau penumpang lain karena ada penumpang yang minta dijemputkan dirumah mereka yang jarak antara rumah penumpang satu dan penumpang lain berbeda dan cukup memakan waktu. Akan tetapi biasanya dari pihak kita biasanya menelpon penumpang dan pihak kami menjemput penumpang 1 jam sebelum jam keberangkatan agar saat jam keberangkatan semua penumpang telah selesai dijemput dan armada kami pun berangkat sesuai dengan jam yang telah ditentukan pada tiket”.²⁰

Mengenai sopir ugal-ugalan Kholik selaku sopir travel PO. Ratu Intan Permata menambahkan:

“saat kami mengendarai mobil kami tidak bermaksud untuk membahayakan penumpang. Biasanya kami para sopir mengebut itu karena mengejar waktu karena beberapa dari kami jadwal keberangkatan lagi misalnya sesampainya dipalembang sopir ada jadwal keberangkatan lagi ke jambi, dan ada pula sesampainya di Palembang sopir langsung

¹⁸ Wawancara dengan Susy, selaku koordinasi lapangan PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 10 Oktober 2022.

¹⁹ Wawancara dengan Susy, selaku koordinasi lapangan PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 10 Oktober 2022.

²⁰ Wawancara dengan Kholik, selaku sopir travel PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 10 Oktober 2022.

menurunkan penumpang dan mengangkut penumpang dari Palembang untuk melanjutkan perjalanan ke Lampung. Hal ini cukup membahayakan penumpang karena waktu yang kami kejar dan juga sopir kurang istirahat yang cukup”.²¹

Uji KIR merupakan rangkaian kegiatan uji kendaraan bermotor sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut layak digunakan di jalan, terkhusus kendaraan yang membawa angkutan penumpang dan barang. Kemudian mengacu pada pasal 53 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan bahwa “uji berkala KIR diwajibkan untuk mobil penumpang kendaraan barang, bus, kereta gandengan dan tempelan, diuji setiap 6 bulan sekali”.

Penulis mewawancarai pihak Dinas Perhubungan Kota Jambi Pak Ridwan selaku petugas penguji:

“uji KIR itu ada uji berkala pertama kali dan ada uji berkala regular, proses selanjutnya adalah mendaftarkan STNK diuji berkala pertama dan pada saat prosesnya dilakukan pemeriksaan fisik kendaraan. Setelah uji kendaraan pengesahan hasil uji nanti akan diberikan dokumen berupa kartu uji berkala yang dikeluarkan oleh dinas perhubungan”.²²

Sementara untuk proses pengujian fisik kendaraan Pak Ridwan menjelaskan sebagai berikut:

“prosedurnya adalah mencocokkan dokumen dan sertifikat dengan kendaraan yang diuji tersebut, dan apabila sudah disahkan menjadi kendaraan bermotor wajib uji namun pemilik melakukan modifikasi, pemilik kendaraan tetap harus melakukan uji tipe ulang”²³

²¹ Wawancara dengan Kholik, selaku sopir travel PO. Ratu Intan Permata Jambi, tanggal 10 Oktober 2022.

²² Wawancara dengan Ridwan, selaku petugas penguji Dinas Perhubungan Kota Jambi, tanggal 10 Maret 2023.

²³ Wawancara dengan Ridwan, selaku petugas penguji Dinas Perhubungan Kota Jambi, tanggal 10 Maret 2023.

Dan Pak Ridwan menambahkan terkait PO. Ratu Intan yang membenarkan adanya beberapa kendaraan operasionalnya yang belum uji KIR.

“Untuk uji KIR sendiri harus dilakukan pihak perusahaan ke Dinas Perhubungan Jambi apabila pihak perusahaan tidak mendaftarkan kendaraan operasionalnya ke Dinas Perhubungan itu hak perusahaan akan tetapi apabila ada razia gabungan dinas perhubungan dan pihak kepolisian, apabila diminta Kartu Uji Berkendaraan tidak ada maka kendaraan tersebut dapat ditilang.”²⁴

Dan berikut hasil yang diperoleh penulis dari hasil wawancara dengan pihak PO. Ratu Intan Permata Jambi.

Tabel 2
Keluhan penumpang yang telah di selesaikan

NO	Masalah	jumlah	Ganti rugi
1	Pembatalan Keberangkatan	1	Mengembalikan full harga tiket
2	Kerusakan Satu Koper Plastik	1	Rp. 75.000
3	Uang Tambahan	1	Mengembalikan uang tambahan

Sumber : Hasil Wawancara Pengawas Lapangan 10 Oktober 2022

Dari uraian tabel diatas bahwa masalah pembatalan keberangkatan telah diganti rugi oleh perusahaan full senilai harga tiket, kerusakan satu koper plastic juga diganti rugi Rp. 75.000, uang tambahan juga telah di kembalikan senilai uang tambahan yang diminta oleh sopir terhadap penumpang.

²⁴ Wawancara dengan Ridwan, selaku petugas penguji Dinas Perhubungan Kota Jambi, tanggal 10 Maret 2023.

Tabel 3
Keluhan penumpang yang tidak terselesaikan

NO	Nama Penumpang	Keluhan Masalah	Keterangan
1.	Immanuel Sihotang, Kurniawan, Dayang, Alifka putri, wahyu	Sopir Ugal-Ugalan	Menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
2.	Ihwan, Debi	Tidak Diantar Sampai Tujuan	Karena tujuan penumpang diluar batas pengantaran
3.	Ramadhan, Fadli Septavianra	Keterlambatan Keberangkatan	Karena adanya toleransi waktu 1 jam untuk menunggu penumpang lain yang belum tiba di loket atau menjemput penumpang lain.

Sumber: Hasil Wawancara Pengawas Lapangan 10 Oktober 2022

Apabila analisis hasil dari wawancara ini dihubungkan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan dengan undang-undang yang mengatur pengangkutan menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*Presumption of liability*). Menurut prinsip ini setiap pengangkut dianggap selalu bertanggungjawab atas setiap kerugian yang timbul dari kegiatan pengangkutan yang diselenggarakannya. Tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi tersebut. Yang dimaksud “tidak bersalah” di sini adalah tidak melakukan kelalaian, telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang

menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dapat dihindari (*force majeure, act of god, contributory negligence*) beban pembuktian (*onus probandi*) ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup untuk menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang di selenggarakan oleh pihak pengangkut (*loss or damage during transit*).

Hasil wawancara penulis pada tanggal 10 oktober 2022 dengan pengawas lapangan ia menyatakan bahwa untuk menjadi sopir Ratu intan tidak membutuhkan pengalaman kerja, hanya syaratnya bisa membawa kendaraan dan di training terlebih dahulu, sopir ratu intan memiliki asuransi dari jasa raharja saja tidak memiliki asuransi BPJS Ketenagakerjaan.

Dari pernyataan dapat dikatakan bahwa perusahaan tidak ketat dalam penerimaan karyawannya karena perusahaan tidak memperhatikan kualitas dari pegawainya apabila perusahaan lebih memperhatikan kualitas dari pegawai yang dipekerjakannya dan pihak perusahaan harus memperketat aturan terkait pengecek kesehatan sopir setiap keberangkatan dan aturan jam istirahat sopir hal itu bisa mengurangi keluhan dari penumpang terkait sopir ugal-ugalan demi keselamatan penumpang.

B. Kendala Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Penumpang

Kendala pelaksanaan tanggung jawab PO. Ratu Intan Permata bisa dilihat bahwa dalam pelaksanaan peraturan atau kebijakan yang dibuat oleh perusahaan lebih mementingkan keuntungan dari segi ekonomi sebagai sebuah lahan bisnis seperti misalnya pembatalan keberangkatan diatas 3 jam keberangkatan harus

dipotong 25%, apabila pembatalan keberangkatan terjadi dibawah 3 jam sebelum keberangkatan maka dipotong 50% dan juga untuk melakukan pembatalan tiket harus di serahkan kembali tiket asli jika tidak maka pembatalan tiket dan biaya pembelian tiket juga dinyatakan hangus atau tidak dapat dikembalikan biaya tersebut. Itu adalah salah satu hambatan tanggung jawab oleh pihak perusahaan, juga seperti masalah-masalah yang misalnya kerusakan atau kehilangan barang, ganti kerugian kecelakaan itu semua dapat di pertanggung jawabkan oleh perusahaan apabila ada bukti secara tertulis seperti kwitansi pembelian barang, kwitansi mendis dan lain sebagainya.

Tetapi tidak memperhatikan hak-hak penumpang yang dilindungi oleh hukum seperti tercantum dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 187 dan Pasal 188 biaya angkutan dan ganti kerugian. Pasal 187 bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar oleh penumpang dan/atau pengirim barang jika terjadi pembatalan.

Pasal 188 bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena kelalaian dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Dan juga tidak sesuai dengan prinsip yang berlaku dalam pengangkutan yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga yang dimana beban pembuktian ada pada pihak pengangkut bukan pada pihak yang dirugikan atau penumpang.

Beberapa permasalahan diatas bahwa pihak perusahaan tidak bisa melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik atau itulah yang disebabkan terjadi kendala dalam pelaksanaan tanggung jawab perusahaan PO. Ratu Intan Permata

terhadap penumpang pengguna jasa travel. Oleh karena itu dalam melakukan tanggung jawab atau penyelesaian suatu masalah antara pihak travel dan pihak penumpang yang lebih diutamakan adalah komunikasi antara para pihak travel, lalu informasi-informasi yang harus diberikan oleh pihak travel kepada penumpang jika terjadi kelalaian atau kesalahan dalam pelayanan supaya bisa mencari solusi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh penumpang, sehingga antara para pihak tidak ada yang merasa dirugikan dalam pelayanan penggunaan jasa travel.

Kendala yang terjadi dalam tanggung jawab dari pihak travel lebih ke komunikasi yang dibangun dan aturan yang diberlakukan dalam pihak travel yang lebih mengutamakan keuntungan financial dan bukti tertulis dari pada kerugian yang di derita oleh penumpang, komunikasi dan informasi sebagai faktor utama untuk menyelesaikan masalah sehingga tidak terjadi kendala dalam tanggung jawab pihak travel kepada penumpang.