

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN PENGGUNA JASA  
(KONSUMEN) DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN KERJASAMA ANTARA PT.  
JOGJA TUGU TRANS DAN PEMERINTAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
DALAM PELAKSANAAN PENGANGKUTAN PENUMPANG**

Marianto

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
[tmarianto2@gmail.com](mailto:tmarianto2@gmail.com)

*Trans Jogja is a public transport facility in special region of Yogyakarta that was formed based on partnership between local government special region of Yogyakarta and PT. Jogja Tugu Trans. It provides road transport facility in special region of Yogyakarta with predetermined route. The purpose of establishing Trans Jogja by local government special regions of Yogyakarta is to create a public service that brings great benefits in road transport. Trans Jogja was formed by local government special region of Yogyakarta since 2007 because Yogyakarta was a city with rapid population growth also is a favorite destination for tourist both from Indonesia or foreign. In the beginning Trans Jogja was very consistently providing good service. Until now, reduction in Trans Jogja service provided was perceived by service user (customer), even cause cases which is caused damages for service user (customer).*

*Based on cooperation agreement between local government special region of Yogyakarta and PT. Jogja Tugu Trans have agreed that compensation of services user (customer) is charged to PT. Jogja Tugu Trans. Operationally, PT. Jogja Tugu Trans is the main operator of Trans Jogja that responsible for all operation and local government provide supervision authority to department of transportation. Compensation payment procedure from Trans Jogja management was accordance with the law of customer protection and the law of traffic and road transport which is compensation will be given by regard to error element that who cause the damages. This is accordance liability based on risk principle.*

*Keyword: Trans Jogja, Compensation Payment, The Law of Customer Protection, The Law of Traffic and Road Transport*

### **1.1 PENDAHULUAN**

Pada zaman modern ini, perkembangan ekonomi suatu negara atau bangsa sangat dipengaruhi oleh pengangkutan yang tersedia pada suatu negara atau bangsa yang bersangkutan. Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi.<sup>1</sup> Lebih dari itu, urgensi pengangkutan dalam suatu negara juga merupakan tuntutan dari

pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan pembangunan dalam segala bidang. Penyediaan transportasi umum sangat diperlukan dalam perkembangan suatu negara sebab aktifitas perjalanan orang dan barang terus meningkat seiring dengan berkembangnya pertumbuhan penduduk juga pembangunan.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan kota yang mengalami perkembangan pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan pembangunan dengan sangat cepat, selain itu kota Yogyakarta juga merupakan salah satu destinasi favorit untuk berwisata bagi para wisatawan baik warga negara Indonesia maupun warga negara

---

<sup>1</sup> H.M Nasution, 1996, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm.11.

asing yang berasal dari mana saja. Hal ini sebagai evaluasi bahwa penyediaan transportasi umum oleh Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (Pemda DIY) sangat diperlukan untuk melancarkan transportasi di daerah DIY juga sekaligus menunjang pembangunan ekonomi.

Urgensi penyediaan transportasi umum ini direalisasikan oleh Pemda DIY yang berkerja sama dengan PT. Jogja Tugu Trans (PT.JTT) dengan menyediakan jasa transportasi umum berbentuk mobil bis dengan sebutan Trans Jogja yang menawarkan jasa transportasi dengan rute-rute tertentu dan tarif transportasi yang ditentukan, akan tetapi secara operasional kewenangan pengawasan dari Pemda DIY terhadap kegiatan operasional yang dilakukan oleh operator diserahkan kepada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatik (Dinas Perhubungan). Trans Jogja yang disediakan Pemda DIY sejak 2007.

Pada awalnya pengelola masih konsisten terhadap operasional Trans Jogja yang dikelola secara profesional oleh pemerintah bekerjasama dengan PT.JTT. Seiring dengan berjalannya waktu, masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya mulai merasakan kemunduran dalam hal pengelolaan Trans Jogja. Berdasarkan uraian diatas maka pihak Pemda DIY dan PT.JTT dalam menyelenggarakan jasa transportasi publik harus memperhatikan pemenuhan hak-hak konsumen untuk memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi konsumen seperti yang dirumuskan dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, akan tetapi dikaitkan dengan kemunduran fasilitas pelayanan transportasi publik yang dirasakan oleh konsumen Trans Jogja seperti banyak kabin armada yang rusak, cara menyetir oleh supir Trans Jogja juga tidak begitu memberikan keamanan bagi para penumpang meskipun tidak dirasakan oleh semua penumpang, kurangnya sosialisasi mengenai informasi hak pengguna jasa (konsumen), dan didalam bis tertempel nomor seluler yang menampung suara konsumen, tetapi nyatanya keluh kesah yang diadakan oleh konsumen tidak begitu ditanggapi oleh pihak

pengelola dan kondisi bis juga tetap demikian. Kemunduran fasilitas dan/atau layanan Trans Jogja ini sangat dimungkinkan terjadi hal-hal yang merugikan konsumen (pengguna jasa) seperti contoh kecelakaan bus Trans Jogja dengan mobil sedan terjadi di perempatan Rejowinangun, Kotagede.

Berdasarkan uraian diatas permasalahan perlindungan konsumen bagi para pengguna jasa transportasi publik Trans Jogja dapat dipertanyakan khususnya bagaimana pembebanan tanggung jawab dari pihak Trans Jogja terhadap konsumen yang mengalami kerugian mengingat dalam bentuk kerjasama antara Pemda DIY dan PT.JTT adalah perjanjian kerja sama, maka secara teoritis pihak mana yang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang diderita dan bagaimana bentuk penyelesaian pertanggung jawaban dari pihak Trans Jogja terhadap konsumen yang mengalami kerugian.

Hukum positif Indonesia yang mengatur secara umum mengenai perikatan antara pihak-pihak yang melakukan perjanjian. Pengaturannya dirumuskan dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1233 yang menegaskan bahwa Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang. Dirumuskan lebih lanjut dalam Pasal 1234 KUHPerdata yang menegaskan bahwa Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Berdasarkan kedua isi pasal yang dirumuskan dalam KUHPerdata dikaitkan dengan pengelolaan Trans Jogja, maka dapat menggambarkan bahwa hubungan antara pengguna jasa (penumpang) dan pengelola bis Trans Jogja merupakan hubungan kontraktual yang berawal dari timbulnya kesepakatan akibat dari penawaran dan penerimaan (persetujuan) yang kemudian akhirnya menimbulkan hak dan kewajiban antara pengguna jasa angkutan umum dan pengelola bis Trans Jogja.

Definisi pengguna jasa dalam Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tertuang dalam Pasal 1 butir 22 yang menegaskan bahwa Pengguna Jasa

adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum. Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, istilah konsumen diartikan sebagai 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>2</sup>

Berdasarkan kedua definisi yang dirumuskan dalam paragraf sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa konsumen mempunyai arti yang lebih luas dari pengguna jasa yang dituangkan dalam Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009. Konsumen dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 mencakup orang pemakai (pengguna) barang dan juga jasa, dari hal ini dapat dilihat bahwa pengguna jasa merupakan definisi yang lebih spesifik dari konsumen, maka dari kedua definisi dapat dikatakan bahwa pengguna jasa merupakan konsumen.

## 1.2 METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ada metode penelitian hukum empiris yaitu yang berfokus pada perilaku masyarakat yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan dan studi kepustakaan. Analisis yang dilakukan adalah metode analisis kualitatif Metode kualitatif merupakan suatu metode analisis data yang didasarkan pada pemahaman dan pengelolaan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden serta lampiran perjanjian kerjasama antara PT. Jogja Tugu Trans dan Pemerintah Daerah DIY mengenai penyediaan jasa transportasi umum (Trans Jogja) dan hasil dari studi kepustakaan.

Setelah data dianalisis kemudian ditarik kesimpulan dengan metode berfikir induktif. Proses berfikir induktif berawal dari proposisi khusus sebagai hasil pengamatan dan berakhir pada suatu kesimpulan baru yang berupa asas umum.

## 1.3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menyatakan bahwa yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional adalah PT.JTT sedangkan Pemda DIY hanya sebagai pihak pengawasan melalui Dinas Perhubungan DIY terhadap operasional Trans Jogja yang diselenggarakan oleh PT.JTT dan tidak terlibat dalam operasional Trans Jogja kemudian juga dilihat dari pelaksanaannya bahwa yang berkepentingan dalam profit atas pelaksanaan Trans Jogja adalah PT.JTT ditambah dengan PT.JTT merupakan pihak yang mengurus dan bertanggung jawab atas segala macam operasional Trans Jogja. Hal ini juga ditunjukkan dengan isi perjanjian dimana perjanjian kerjasama tersebut diadakan dengan objek *Buy The Service*, dengan kata lain Pemda DIY membeli jasa PT.JTT untuk menyelenggarakan transportasi publik yang merupakan kewajibannya. Terkait dengan alasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa PT.JTT memang berkewajiban bertanggung jawab atas segala operasional Trans Jogja termasuk ganti kerugian.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, pembebanan ganti kerugian merupakan tanggung jawab PT.JTT sudah tepat karena sesuai dengan Pasal 1367 KUHPerdara yang isinya:

Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.

Dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang bersangkutan maka dapat dikatakan bahwa pemberian ganti kerugian oleh pengelola Trans Jogja sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan ganti rugi tetap akan diberikan sebagai pemenuhan hak bagi pengguna jasa (konsumen) akan tetapi memperhatikan unsur kesalahan yang menimbulkan kerugian tersebut dari pihak mana dan juga memperhatikan prosedur yang sudah ditentukan.

---

<sup>2</sup>Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, hlm.1.

#### 1.4 KESIMPULAN

Bahwa pembebanan ganti kerugian terhadap pengguna jasa (konsumen) yang dirugikan telah disepakati oleh Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT. Jogja Tugu Trans dimana segala bentuk kerugian akan ditanggung oleh PT. Jogja Tugu Trans sesuai dengan Pasal 1367 KUHPerduta dan ganti kerugian tetap akan diberikan kepada pengguna jasa (konsumen) dengan memperhatikan prosedur yang ditentukan dan sesuai dengan prinsip *Liability Based on Risk*.

#### 1.5 REFERENSI

- H.M Nasution, 1996, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.
- Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Penerbit Nusa Media, Bandung.
- Abdulkadir Muhammad, 1991, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.