

# Pemindahan Sepihak Penumpang Angkutan Antarkota: Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum

**Besse Sari Angraeni**

Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

\*Email Korespondensi: [bessesariangraeni@uho.ac.id](mailto:bessesariangraeni@uho.ac.id)

## Sejarah Artikel:

Diterima 14-06-2026  
Disetujui 19-06-2026  
Diterbitkan 21-06-2026

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the responsibility of carriers for losses suffered by passengers due to unilateral passenger transfers in intercity transportation services, as well as to examine the forms of legal protection and compensation mechanisms available to passengers. The background of this research is based on the occurrence of passenger transfer practices (passenger shifting) carried out by carriers without prior approval and adequate information, which may cause both material and immaterial losses to transportation service users. This research uses an empirical legal research method by examining applicable legal provisions and their implementation in practice. The research data were obtained through interviews with carriers, passengers, and related agencies, supported by secondary data consisting of laws and regulations, books, and scientific journals. The data were analyzed descriptively and qualitatively to describe the form of carrier responsibility and the implementation of legal protection for passengers. The results of the study indicate that unilateral passenger transfers may be categorized as a form of breach of contract (wanprestasi) when they result in the failure of carriers to fulfill their obligations under the transportation agreement. Carriers are required to provide services in accordance with the agreement and are responsible for losses suffered by passengers. Legal protection is provided through preventive measures in the form of fulfilling service standards and providing clear information, as well as repressive measures through compensation and dispute resolution. However, the implementation of compensation remains ineffective due to passengers limited understanding of their rights as consumers.*

**Keywords:** *Passenger Transfer, Intercity Transportation, Carrier Responsibility, Legal Protection, Compensation.*

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian yang dialami penumpang akibat pemindahan secara sepihak dalam jasa angkutan antarkota serta mengkaji bentuk perlindungan hukum dan mekanisme ganti kerugian yang dapat diberikan kepada penumpang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih ditemukannya praktik pemindahan penumpang (oper penumpang) oleh pengangkut tanpa adanya persetujuan dan informasi yang memadai, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil bagi pengguna jasa angkutan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta penerapannya dalam praktik. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan pihak pengangkut, penumpang, dan instansi terkait, serta didukung oleh data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, buku, dan jurnal ilmiah. Data dianalisis secara*

*deskriptif kualitatif untuk menggambarkan bentuk tanggung jawab pengangkut dan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemindahan penumpang secara sepihak dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi apabila menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban pengangkut dalam perjanjian pengangkutan. Pengangkut wajib memberikan pelayanan sesuai kesepakatan serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang. Perlindungan hukum diberikan melalui upaya preventif berupa pemenuhan standar pelayanan dan pemberian informasi, serta upaya represif berupa kompensasi dan penyelesaian sengketa. Namun, pelaksanaan ganti kerugian masih belum optimal karena rendahnya pemahaman penumpang terhadap haknya sebagai konsumen.*

**Kata Kunci:** *Pemindahan Penumpang, Angkutan Antarkota, Tanggung Jawab Pengangkut, Perlindungan Hukum, Ganti Kerugian.*

**Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:**

Angraeni, B. S. (2026). Pemindahan Sepihak Penumpang Angkutan Antarkota: Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(4), 6300-6309. <https://doi.org/10.63822/v9pz9832>

## PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu sarana penting dalam menunjang aktivitas masyarakat karena berfungsi sebagai penghubung antarwilayah serta mendukung kegiatan ekonomi, sosial, dan pemerintahan. Perkembangan kebutuhan mobilitas masyarakat menyebabkan jasa angkutan umum, khususnya angkutan antarkota, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan perjalanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan jasa angkutan, terdapat hubungan hukum antara pengangkut dan penumpang yang melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Penumpang sebagai pengguna jasa memiliki hak untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan kesepakatan, sedangkan pengangkut memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan angkutan secara aman, nyaman, dan sesuai dengan perjanjian pengangkutan. (Laksmi Astri & Suartha, 2017) Hubungan hukum antara pengangkut dan penumpang pada dasarnya merupakan hubungan kontraktual yang lahir dari adanya perjanjian pengangkutan. Dalam perjanjian tersebut, pengangkut berkewajiban mengangkut penumpang dari tempat keberangkatan menuju tempat tujuan dengan pelayanan sebagaimana yang telah diperjanjikan. Oleh karena itu, apabila pengangkut tidak memenuhi kewajibannya atau melakukan tindakan yang merugikan penumpang, maka dapat timbul tanggung jawab hukum berupa pemenuhan hak penumpang maupun pemberian ganti kerugian. (Layali & Sudiarto, 2022)

Salah satu permasalahan yang dapat terjadi dalam praktik jasa angkutan antarkota adalah adanya tindakan pemindahan penumpang secara sepihak oleh pihak pengangkut. Pemindahan tersebut dapat berupa pengalihan penumpang ke kendaraan lain tanpa persetujuan penumpang, perubahan pelayanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal, maupun tindakan sepihak lainnya yang menyebabkan penumpang kehilangan kepastian atas jasa yang telah dibayarkan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian, baik berupa kerugian materiil seperti biaya tambahan dan keterlambatan perjalanan maupun kerugian immateriil berupa ketidaknyamanan dan hilangnya rasa aman. Perlindungan hukum terhadap penumpang angkutan umum telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam ketentuan tersebut, perusahaan angkutan umum memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan angkutan yang memenuhi standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Selain itu, perusahaan angkutan umum juga bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh penumpang akibat penyelenggaraan angkutan. (Laksmi Astri & Suartha, 2017, p. 5) Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, penumpang merupakan pihak yang menggunakan jasa sehingga memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, pelayanan yang sesuai dengan perjanjian, serta perlindungan apabila mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan dapat berbentuk perlindungan preventif maupun represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui pengaturan dan pengawasan terhadap penyelenggara angkutan, sedangkan perlindungan represif dilakukan melalui pemberian penyelesaian dan ganti kerugian apabila terjadi pelanggaran hak pengguna jasa. (Layali & Sudiarto, 2022, pp. 245–247)

Tanggung jawab pengangkut dalam hukum pengangkutan didasarkan pada prinsip bahwa pengangkut memiliki kewajiban untuk melaksanakan prestasi sesuai dengan perjanjian pengangkutan. Apabila terjadi kegagalan pelayanan yang menyebabkan kerugian bagi pengguna jasa, maka pengangkut dapat dimintai pertanggungjawaban. Bentuk pertanggungjawaban tersebut dapat berupa kompensasi atau ganti kerugian sebagai bentuk pemulihan terhadap hak pengguna jasa yang dirugikan. (Layali & Sudiarto, 2022, p. 247) Beberapa penelitian terdahulu telah membahas perlindungan hukum terhadap penumpang angkutan umum dan tanggung jawab pengangkut. Namun, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas mengenai kecelakaan, keselamatan penumpang, atau tanggung jawab pengangkut secara umum. Penelitian

yang dilakukan oleh Elfrida Ratnawati Gultom dengan judul “Perlindungan Hukum Penumpang Angkutan Umum Terhadap Kecelakaan Lalu Lintas Akibat Penyelenggaraan Angkutan” membahas mengenai kedudukan hukum penumpang angkutan umum serta bentuk perlindungan hukum yang diberikan apabila terjadi kecelakaan akibat kelalaian atau kesalahan penyelenggara angkutan. Penelitian tersebut berfokus pada tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian yang dialami penumpang berupa kerugian materiil maupun immateriil akibat kecelakaan lalu lintas. Gultom menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan menitikberatkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya mengenai tanggung jawab perusahaan angkutan umum terhadap penumpang. (Ratnawati Gultom, 2018) Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian berjudul “Pemindahan Sepihak Penumpang Angkutan Antarkota: Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum” tidak berfokus pada kecelakaan lalu lintas, melainkan mengkaji tindakan sepihak pengangkut dalam proses pelaksanaan jasa angkutan, seperti pemindahan penumpang ke kendaraan lain tanpa persetujuan, perubahan pelayanan yang tidak sesuai dengan perjanjian awal, atau tindakan pengangkut yang menyebabkan ketidakpastian terhadap hak penumpang. Penelitian ini lebih diarahkan pada aspek wanprestasi dalam perjanjian pengangkutan, pemenuhan hak penumpang sebagai pengguna jasa, serta mekanisme ganti kerugian akibat tindakan pengangkut yang tidak sesuai dengan kesepakatan.

Dengan demikian, letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian Gultom adalah pada objek permasalahan hukum. Penelitian Gultom menitikberatkan pada perlindungan penumpang akibat risiko kecelakaan, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada perlindungan penumpang akibat tindakan administratif atau pelayanan pengangkut yang dilakukan secara sepihak. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul Pemindahan Sepihak Penumpang Angkutan Antarkota: Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum penting dilakukan untuk menganalisis tanggung jawab pengangkut akibat tindakan pemindahan sepihak, serta bentuk perlindungan hukum dan mekanisme ganti kerugian yang dapat diterapkan.

## **METODE PENELITIAN**

Bagian metode penelitian berisi metode-metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian yang dipaparkan secara rinci. Naskah dengan data penelitian dalam jumlah besar yang tersimpan dalam basis data yang dapat diakses secara umum harus mencantumkan informasi spesifik mengenai basis data tersebut dan kode aksesnya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta penerapannya dalam praktik. Penelitian dilakukan di Kolaka Utara, Sulawesi Tenggara untuk memperoleh data terkait tanggung jawab pengangkut dan perlindungan hukum terhadap penumpang angkutan antarkota. (Fajar ND & Achmad, 2017)

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pengemudi angkutan, serta kepada penumpang. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan berupa peraturan perundang-undangan, buku, dan jurnal ilmiah. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan bentuk tanggung jawab pengangkut dan mekanisme ganti kerugian bagi penumpang yang dirugikan. (Amiruddin & Amiruddin, 2018)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Kerugian Akibat Pemindahan Penumpang dalam Jasa Angkutan Antarkota

Pengangkutan pada hakikatnya merupakan kegiatan pemindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan meningkatkan nilai guna dan manfaat dari objek yang diangkut. Dalam konteks pengangkutan penumpang, tujuan utama penyelenggaraan angkutan adalah mengantarkan penumpang sampai ke tempat tujuan dengan selamat, aman, nyaman, dan tepat waktu. Oleh karena itu, setiap penyelenggara jasa angkutan memiliki kewajiban hukum untuk memenuhi standar pelayanan yang telah diperjanjikan dengan penumpang. (Muhammad, 1998) Hubungan hukum antara penumpang dan pengangkut lahir sejak terjadinya perjanjian pengangkutan. Perjanjian tersebut merupakan suatu perikatan timbal balik yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Pengangkut berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan secara aman dan bertanggung jawab sampai tujuan, sedangkan penumpang berkewajiban membayar ongkos perjalanan sesuai ketentuan yang berlaku. (Mahani, 2018) Dengan demikian, apabila pengangkut tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang diperjanjikan, maka pengangkut dapat dianggap melakukan wanprestasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kolaka Utara Sulawesi Tenggara ditemukan bahwa praktik pemindahan penumpang (oper penumpang) masih sering terjadi dalam penyelenggaraan jasa angkutan antarkota. Pemindahan penumpang dilakukan karena berbagai alasan, antara lain jumlah penumpang yang sedikit, efisiensi biaya operasional kendaraan, serta pertimbangan keuntungan ekonomi pengemudi atau perusahaan angkutan. Dalam praktiknya, penumpang sering kali dipindahkan ke kendaraan lain tanpa adanya persetujuan terlebih dahulu atau tanpa mendapatkan informasi yang memadai mengenai alasan pemindahan tersebut. (berdasarkan hasil wawancara beberapa penumpang angkutan darat). Praktik pemindahan penumpang secara sepihak berpotensi menimbulkan berbagai bentuk kerugian bagi konsumen. Kerugian tersebut dapat berupa keterlambatan perjalanan, perubahan jadwal keberangkatan, ketidaknyamanan selama perjalanan, hingga meningkatnya risiko keselamatan akibat perpindahan kendaraan yang tidak sesuai standar pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya terpenuhi (*Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, n.d.-a)

Menurut Ahmadi Miru, wanprestasi merupakan keadaan ketika salah satu pihak dalam suatu perjanjian tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lain. (Miru, 2011) Dalam konteks pengangkutan, pemindahan penumpang tanpa persetujuan dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi karena pengangkut tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan awal yang telah dibuat dengan penumpang. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen telah diatur secara tegas dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian jasa yang sejenis, pemberian santunan, maupun bentuk kompensasi lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. (*Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, n.d.) Selain berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pengangkut juga didasarkan pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mewajibkan setiap penyelenggara angkutan umum memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan bertanggung jawab

kepada pengguna jasa transportasi. Oleh karena itu, setiap tindakan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang dapat menjadi dasar timbulnya tanggung jawab hukum bagi pengangkut.

Dalam perspektif hukum perdata, tanggung jawab pengangkut dapat timbul berdasarkan wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Apabila kerugian terjadi karena tidak dipenuhinya isi perjanjian pengangkutan, maka tanggung jawab tersebut termasuk wanprestasi. Namun apabila kerugian terjadi akibat tindakan yang melanggar ketentuan hukum dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain, (Setiawan, 1977a) maka dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, n.d.) Berdasarkan hasil wawancara pada hari jumat, 12 Juni 2026 yang dilakukan peneliti terhadap sopir dan penumpang diketahui bahwa praktik pemindahan penumpang masih dianggap sebagai hal yang biasa dalam operasional angkutan umum antarkota. Namun demikian, sebagian besar responden penumpang menyatakan bahwa praktik tersebut menimbulkan ketidaknyamanan dan seharusnya tidak dilakukan tanpa persetujuan penumpang. (*Data Hasil Wawancara Dengan Sopir Dan Penumpang Di Kolaka Utara Sulawesi Tenggara.*, n.d.)

Tanggung jawab pengangkut dalam penyelenggaraan jasa angkutan tidak hanya terbatas pada kewajiban mengantarkan penumpang sampai tujuan, tetapi juga mencakup kewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah dijanjikan. Dalam hubungan pengangkutan, penumpang memiliki kedudukan sebagai pihak yang menggunakan jasa, sedangkan pengangkut berkedudukan sebagai pihak yang menyediakan layanan. Oleh karena itu, pengangkut memiliki kewajiban untuk menjamin terpenuhinya hak-hak penumpang selama proses perjalanan berlangsung. Apabila terjadi perubahan pelayanan secara sepihak yang menyebabkan penumpang mengalami kerugian, maka pengangkut dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan prinsip tanggung jawab dalam hukum pengangkutan. (Layali & Sudiarto, 2022, pp. 245–247) Dalam kaitannya dengan pemindahan penumpang secara sepihak, tindakan tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kewajiban yang harus dipenuhi pengangkut dengan pelayanan yang diterima oleh penumpang. Penumpang yang telah membeli tiket atau membayar biaya perjalanan memiliki hak untuk memperoleh jasa angkutan sebagaimana yang telah disepakati. Pengalihan penumpang ke kendaraan lain tanpa adanya persetujuan dapat menyebabkan perubahan terhadap unsur pelayanan yang menjadi dasar perjanjian, seperti kenyamanan, kepastian kendaraan, waktu keberangkatan, serta keamanan perjalanan.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, praktik pemindahan penumpang yang dilakukan karena alasan efisiensi operasional menunjukkan bahwa kepentingan ekonomi pengangkut masih sering ditempatkan lebih utama dibandingkan pemenuhan hak penumpang. Padahal, dalam penyelenggaraan jasa transportasi umum, aspek pelayanan kepada pengguna jasa merupakan kewajiban utama yang harus diperhatikan oleh pengangkut. Pengangkut tidak dapat secara sepihak mengubah bentuk pelayanan apabila perubahan tersebut berpotensi merugikan penumpang. Selain itu, apabila dikaji berdasarkan prinsip perlindungan konsumen, tindakan pemindahan sepihak dapat dikategorikan sebagai bentuk pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang benar, jelas, dan jujur serta menjamin mutu barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen. Dengan demikian, perusahaan angkutan sebagai pelaku usaha wajib memastikan bahwa setiap perubahan pelayanan dilakukan dengan pemberitahuan dan persetujuan pengguna jasa. Penelitian mengenai tanggung jawab pengangkut juga menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban dalam jasa transportasi tidak hanya didasarkan pada adanya kesalahan, tetapi juga pada kewajiban hukum pengangkut sebagai

penyelenggara jasa. Pengangkut memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang layak karena memperoleh keuntungan ekonomi dari jasa yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, apabila pelayanan tersebut menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa, maka pengangkut wajib memberikan penyelesaian yang adil. (Adhitya Pratama et al., 2022)

Dengan demikian, berdasarkan ketentuan hukum dan hasil penelitian lapangan dapat dianalisis bahwa tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian akibat pemindahan penumpang dalam jasa angkutan antarkota merupakan konsekuensi dari hubungan hukum antara pengangkut dan penumpang. Pemindahan penumpang yang dilakukan tanpa persetujuan dan menyebabkan kerugian dapat menjadi bentuk pelanggaran terhadap kewajiban pengangkut dalam perjanjian pengangkutan. Oleh karena itu, pengangkut berkewajiban memberikan perlindungan hukum serta ganti kerugian kepada penumpang sebagai bentuk tanggung jawab atas pelayanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan.

## **B. Perlindungan Hukum serta Pelaksanaan Ganti Kerugian terhadap Penumpang yang Mengalami Kerugian Akibat Pemindahan Penumpang**

### **1. Perlindungan Hukum Terkait Penumpang Yang Mengalami Kerugian**

Perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai pengguna jasa angkutan. Perlindungan hukum diberikan untuk menjamin bahwa penumpang memperoleh hak-haknya sebagai konsumen serta mendapatkan kepastian apabila terjadi tindakan pengangkut yang merugikan. Dalam hubungan pengangkutan, perlindungan hukum tidak hanya berkaitan dengan keselamatan perjalanan, tetapi juga mencakup hak untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan perjanjian, informasi yang jelas, kenyamanan, dan kepastian terhadap jasa yang telah dibayarkan. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh pihak lain, sehingga setiap orang dapat memperoleh haknya yang diberikan oleh hukum. Dalam konteks jasa angkutan, perlindungan hukum terhadap penumpang diperlukan karena posisi penumpang sebagai pengguna jasa sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan perusahaan angkutan sebagai penyedia layanan. (Rahardjo, 2014)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penumpang sebagai konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa transportasi. Hak tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, Pasal 4 huruf h juga memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. (Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, n.d.-b) Dalam konteks pemindahan penumpang secara sepihak, perlindungan hukum *preventif* dapat dilakukan melalui kewajiban pengangkut untuk memberikan informasi yang jelas mengenai perubahan pelayanan, meminta persetujuan penumpang, serta memastikan bahwa pemindahan tersebut tidak mengurangi standar pelayanan yang telah dijanjikan. Pengangkut juga wajib menyediakan prosedur pengaduan yang mudah diakses oleh penumpang apabila terjadi permasalahan selama perjalanan. Sementara itu, perlindungan hukum *represif* diberikan apabila telah terjadi kerugian terhadap penumpang. Bentuk perlindungan tersebut dapat berupa pemberian kompensasi, penggantian biaya perjalanan, pengembalian sebagian atau seluruh biaya, maupun penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang. Dalam hal pengangkut tidak memberikan penyelesaian, penumpang dapat menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan perdata berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

Perlindungan hukum terhadap penumpang dalam jasa angkutan antarkota pada dasarnya merupakan bentuk jaminan bahwa hak-hak pengguna jasa tetap terpenuhi ketika terjadi tindakan yang merugikan dari pihak pengangkut. Dalam hubungan pengangkutan, penumpang tidak hanya berkedudukan sebagai pihak yang membayar biaya perjalanan, tetapi juga sebagai konsumen yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan standar yang telah dijanjikan. Oleh karena itu, tindakan pemindahan penumpang secara sepihak harus dilihat sebagai permasalahan hukum apabila mengakibatkan berkurangnya hak penumpang atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian pelayanan. Dalam konteks pemindahan penumpang secara sepihak, bentuk perlindungan hukum *preventif* dapat dilakukan melalui kewajiban pengangkut untuk memberikan informasi secara jelas kepada penumpang mengenai perubahan pelayanan, alasan pemindahan kendaraan, serta memastikan bahwa kendaraan pengganti tetap memenuhi standar keselamatan dan kelayakan. Hal ini penting karena penumpang telah memberikan kepercayaan kepada pengangkut untuk melaksanakan perjalanan sesuai dengan kesepakatan awal. Selain perlindungan *preventif*, terdapat pula perlindungan hukum *represif* yang diberikan setelah terjadi kerugian. Perlindungan *represif* dapat dilakukan melalui pemberian ganti kerugian, penggantian layanan, maupun penyelesaian sengketa antara penumpang dengan pengangkut. Dalam hubungan jasa transportasi, perusahaan angkutan memiliki tanggung jawab hukum terhadap pengguna jasa apabila terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan kewajiban pengangkut. Tanggung jawab tersebut merupakan bentuk pemulihan terhadap hak pengguna jasa yang mengalami kerugian. (Stevan Bimaputra, 2018)

## **2. Pelaksanaan Ganti Kerugian terhadap Penumpang yang Mengalami Kerugian Akibat Pemindahan Penumpang**

Terkait Pelaksanaan ganti kerugian merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen apabila hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha. Dalam hubungan hukum pengangkutan, ganti kerugian bertujuan untuk memulihkan keadaan penumpang sebagaimana sebelum terjadinya kerugian akibat tindakan pengangkut. Oleh karena itu, setiap kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian pengangkut pada prinsipnya harus memperoleh penyelesaian yang adil dan proporsional. Menurut R. Setiawan, kerugian adalah berkurangnya kekayaan seseorang yang disebabkan oleh tidak dipenuhinya suatu prestasi atau karena adanya tindakan yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Besarnya kerugian ditentukan dengan membandingkan keadaan yang terjadi setelah timbulnya kerugian dengan keadaan yang seharusnya terjadi apabila tidak terdapat pelanggaran atau wanprestasi. (Setiawan, 1977b)

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kerugian yang dialami penumpang akibat pemindahan penumpang dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu kerugian materiil dan kerugian immateriil.

### **1. Kerugian Materiil**

Kerugian materiil merupakan kerugian yang dapat dihitung secara nyata dalam bentuk uang. Bentuk kerugian materiil yang paling sering dialami penumpang antara lain:

- a. Bertambahnya biaya perjalanan akibat perubahan kendaraan;
- b. Keterlambatan tiba di tujuan sehingga mengakibatkan kerugian ekonomi;
- c. Kehilangan kesempatan kerja atau bisnis;
- d. Pengeluaran tambahan untuk transportasi lanjutan.

Kerugian materiil merupakan kerugian yang dapat dinilai dengan uang dan dibuktikan secara nyata melalui bukti-bukti ekonomis, sehingga pada umumnya lebih mudah diajukan dan dihitung dalam tuntutan ganti rugi dibandingkan kerugian immateriil. (Andrie jatmiko et al., 2022)

## 2. Kerugian Immateriil

Selain kerugian materiil, penumpang juga mengalami kerugian immateriil berupa ketidaknyamanan, kecemasan, ketakutan, rasa tidak aman, serta terganggunya aktivitas selama perjalanan. Menurut Rai Mantili, kerugian immateriil merupakan kerugian yang tidak dapat dihitung secara langsung dengan uang karena berkaitan dengan aspek psikologis dan emosional seseorang. (Mantili, 2019)

Dalam praktiknya, kerugian immateriil sering kali tidak memperoleh perhatian yang memadai dari pihak pengangkut karena sulit untuk diukur secara kuantitatif. Padahal, kerugian tersebut dapat berdampak signifikan terhadap kondisi psikologis penumpang dan kualitas pelayanan transportasi secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, sebagian besar penumpang yang mengalami pemindahan kendaraan tidak pernah memperoleh kompensasi maupun bentuk ganti rugi dari pihak pengangkut. Bahkan banyak responden yang tidak mengetahui bahwa mereka memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban kepada perusahaan angkutan. Kondisi ini menunjukkan masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai hak-haknya sebagai konsumen. Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk pengembalian uang, penggantian jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, maupun pemberian santunan sesuai ketentuan yang berlaku. (Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, n.d.) Namun dalam praktiknya, ketentuan tersebut belum diterapkan secara optimal dalam penyelenggaraan jasa angkutan umum antarkota.

Mekanisme penyelesaian kerugian yang dapat ditempuh oleh penumpang antara lain:

1. Penyelesaian secara musyawarah dengan pihak pengangkut;
2. Pengaduan kepada Dinas Perhubungan;
3. Pengajuan sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
4. Gugatan perdata melalui pengadilan.

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap penumpang akibat pemindahan sepihak dalam jasa angkutan antarkota dapat dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu perlindungan *preventif* berupa pencegahan melalui standar pelayanan dan kewajiban pemberian informasi, serta perlindungan *represif* berupa pemberian ganti kerugian dan penyelesaian sengketa apabila hak penumpang telah dilanggar. Serta terkait kerugian penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang lebih memilih untuk tidak melanjutkan proses pengaduan karena menganggap kerugian yang dialami relatif kecil atau karena tidak mengetahui prosedur yang harus ditempuh. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi hukum kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen serta peningkatan pengawasan terhadap perusahaan angkutan agar setiap bentuk kerugian yang dialami penumpang dapat memperoleh penyelesaian yang adil sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen.

## KESIMPULAN

1. Tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian akibat pemindahan penumpang dalam jasa

angkutan antarkota timbul berdasarkan hubungan hukum dalam perjanjian pengangkutan. Pemindahan penumpang secara sepihak tanpa persetujuan dan informasi yang jelas dapat dikategorikan sebagai wanprestasi apabila menimbulkan kerugian, sehingga pengangkut wajib memenuhi hak penumpang dan memberikan ganti kerugian sesuai ketentuan hukum.

2. Perlindungan hukum terhadap penumpang akibat pemindahan sepihak dilakukan melalui perlindungan *preventif* dan *represif*. Perlindungan tersebut berupa kewajiban pengangkut memberikan pelayanan yang aman dan jelas serta pemberian kompensasi apabila terjadi kerugian. Namun, pelaksanaan ganti kerugian masih belum optimal karena sebagian penumpang belum memahami haknya sebagai konsumen dan mekanisme pengaduan yang tersedia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya Pratama, A., Sudiarto, & Setiawan, Y. (2022). Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Penumpang Yang Menggunakan Jasa Angkutan Laut. *Commerce Law*, 2(1), 135-137. <https://doi.org/10.29303/commercelaw.v2i1.1351>
- Amiruddin, & Amiruddin, Z. (2018). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Rajawali Pers.
- Andrie jatmiko, A., Setyaningrum, F., & Zainudin, R. (2022). Implementasi Bentuk Ganti Rugi Menurut Burgelijk Wetboek (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Indonesia. *Nomos: Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.56393/nomos.v1i7.350>.
- Fajar ND, M., & Achmad, Y. (2017). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Pustaka Pelajar.
- Laksmi Astri, I. G. A. A., & Suartha, I. D. M. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Darat. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, (6), 3.
- Layali, F., & Sudiarto. (2022). Tinjauan Hukum Perlindungan Pengguna Jasa Angkutan Terhadap Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Sistem Pengangkutan Multimoda. *Commerce Law*, 2(2), 241. <https://doi.org/10.29303/commercelaw.v2i2.2025>
- Mahani, R. (2018). *Perjanjian Pengangkutan (Studi Tentang Bentuk Penyelenggaraan Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama Antara PT Herona Express dengan PT KAI)* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mantili, R. (2019). Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda. *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure*, 4(2), 298. <https://doi.org/10.35706/dejure.v4i2.6460>
- Miru, A. (2011). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. RajaGrafindo Persada.
- Muhammad, A. (1998). *Hukum Pengangkutan Niaga*. PT Citra Aditya Bakti.
- Rahardjo, S. (2014). *Ilmu Hukum*. PT Citra Aditya Bakti.
- Ratnawati Gultom, E. (2018). “Perlindungan Hukum Penumpang Angkutan Umum Terhadap Kecelakaan Lalu Lintas Akibat Penyelenggaraan Angkutan. *Fakultas Hukum Universitas Trisakti Dalam Bidang Ilmu Hukum Dan Pembangunan*, 1(1). <https://doi.org/10.25105/hpph.v1i1.3592>
- Setiawan, R. (1977a). *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bina Cipta.
- Stevan Bimaputra, R. R. A. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum: Studi Pada Taksi Blue Bird di Kota Denpasar. *Notaire*, 1(2), 321–323. <https://doi.org/10.20473/ntr.v1i1.9100>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.  
Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.  
*Data hasil wawancara dengan sopir dan penumpang di Kolaka Utara Sulawesi Tenggara*. (n.d.). [Dataset].