STANDAR PELAYANAN MINIMAL KESELAMATAN BUS ANTAR KOTA PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Studi Di Terminal Arjosari Kota Malang)

SKRIPSI

oleh :

ABDUL GHOFUR

NIM 17220047

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2024

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Srata Satu Sarjana Pendidikan (S.H)

Oleh

Abdul Ghofur

Nim : 17220047

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,

Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

STANDAR PELAYANAN MINIMAL KESELAMATAN BUS ANTAR KOTA PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Studi Di Terminal Arjosari Kota Malang)

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan.Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang,12 Mei 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudari Kunthi Muslikhah (200202110094) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

STANDAR PELAYANAN MINIMAL KESELAMATAN BUS ANTAR KOTA PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Studi Di Terminal Arjosari Kota Malang)

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dr. Fakhruddin, M.HI.

NIP. 197408192000031002

Malang, 15 Mei 2024

Dosen Pembimbing

Kurniasih Bahagiati, M.H.

NIP. 198710192019201932

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Abdul Ghofur NIM 17220047 mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

STANDART PELAYANAN MINIMAL KESELAMATAN BUS ANTAR KOTA PRESPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Studi di Terminal Arjosari Kota Malang)

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi Dengan Penguji:

1. Dr. Mustaklima, S.HI., M.Si.
   NIP: 198304202023211012
   (.....)
   Ketua

2. Kurniasih Bahagiati. M.H
   NIP: 19871019201903201
   (.....)
   Sekretaris

3. Iffaty Nasyiah. MH
   NIP: 197606082009012007
   (.....)
   Penguji Utama

Malang, 24 Juni 2024

Dekan Fakultas Syariah

Prof. Dr. Sudirman Hasan, M.A.

NIP. 197708222005011003

KETERANGAN
PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya pembimbing skripsi dari mahasiswa:

Nama	: ABDUL GHOFUR
NIM	: 17220047
Fakultas	: SYARIAH
Jurusan	: HUKUM EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa skripsi mahasiswa yang bersangkutan telah selesai dan siap diujikan oleh tim penguji skripsi.

Demikian untuk dijadikan maklum

Malang, 15 Mei 2024
Dosen Pembimbing,

Kurniasih Bahagiati, M.H
NIP :19871019201932011

HALAMAN BUKTI KONSULTASI

Nama : Abdul Ghofur

NIM : 17220047

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing : Kurniasih Bahagiati, M.H

Judul Skripsi : Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Terminal Arjosari)

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Senin/ 9 Oktober 2023	Konsultasi tema dan judul penelitian	
2.	Selasa/ 24 Oktober 2023	Konsultasi isi Proposal Skripsi	
3.	Selasa/ 7 November 2023	Perbaikan Proposal Skripsi	
4.	Senin/ 11 Desember 2023	ACC Proposal Skripsi	
5.	Selasa/ 26 Desember 2023	Revisi Proposal Skripsi	
6.	Selasa/ 6 Februari 2024	Bimbingan BAB I, II, III	
7.	Senin/ 19 Februari 2024	Bimbingan BAB IV, V	
8.	Senin/ 4 Mare 2024	Revisi BAB IV, V	
9.	Selasa/ 26 Maret 2024	Bimbingan Abstrak	
10.	Selasa/ 12 Mei 2024	ACC Abstrak dan ACC Skripsi	

Malang, 15 Mei 2024
Mengetahui
Dekan.Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah.

Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP: 197408192000031002

MOTTO

"Lakukan Apa Yang Ingin Kamu Lakukan Tapi Ingatlah Kepada, Tuhanmu,

Keluargamu Dan Cintamu"

فَبِاَيِّ اٰلَآءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبٰنِ

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tak henti penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya karena atas izin-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul:

"**STANDAR PELAYANAN MINIMAL KESELAMATAN BUS ANTAR KOTA PRESPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**"

(Studi Terminal Arjosari Malang)

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena didalamnya masih terdapat kekurangan-kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik dalam segi kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik. Proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun materil, Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada pihak yang terlibat khususnya kepada :

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A. selaku Rektor Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Sudirman M.A selaku Dekan Fakultas syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr., Fakhruddin M,HI selaku Ketua Program Studi hukum ekonomi syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Kurnia Bahagiati M.H selaku dosen wali yang telah sabar membimbing selama perkuliahan dari awal hingga disemester akhir ini.
5. Seluruh dosen hukum ekonomi syariah atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Seluruh Civitas Akademik Fakultas syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Ucapan terimakasih juga kepada Izzatun Istiqlaliyah yang selalu setia didamping saya untuk mendukung saya, dan menemani saya dari susah senang bersama, yang mengantarkan saya bahkan memaksa saya untuk bimbingan skripsi, terimakasih karena sudah memberikan support kepada saya selama pengerjaan skripsi ini dan semoga sampai kita tua nanti.
8. Saya ucapkan terimakasih kepada kakak timbul (hadi sanjaya) karane selalu membuat keseruhan dilingkungan perkopin.
9. Saya ucapkan terimakasih kepada warung kopi setunggal caffe karena sudah memberikan wifi dan tempat yang nyaman buat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Saya ucapkan terimakasih kepada para tobrut tik tok yang membuat saya ssngat semangat untuk mengerjakan skripsi ini.
11. Saya ucapkan terimakasih kepada para teman-teman perkopian setunggal caffe karena sudah menghibur dan mengangu saya ketika mengerjakan tugas akhir ini

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dan berharap lebih dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi pikiran untuk pengembangan pengetahuan baik bagi peneliti maupun pihak lain yang berkepentingan terimakasih semuanya bye.

Malang, 15 Mei 2024

Penulis

Abdul Ghofur

Nim: 17220047

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. KONSONAN

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	Tidak Dilambangkan	ط	Th
ب	B	ظ	Dh
ت	T	ع	‘(koma menghadap ke atas)
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N

ز	Z	و	W
س	S	ـه	H
ش	Sy	ء	Hamzah
ص	Sh	ي	Y
ض	Dl		

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

B. VOKAL

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
ا	Kasrah	I	I
ا	Dammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf,transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اي	Fatḥah dan ya	Ai	A dan I

او	Fatḥah dan wau	Iu	A dan U

Conotoh :

a. Kaifa : كيف
b. Haula : هوّلْ

C. MADDAH

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـا ـى	Fatḥah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـِي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ـو	Ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

a. Mata : مات
b. Rama : لِ مى
c. Qila : قِيْ
d. Yamutu : يمو ت

D. TA'MARBUTAH

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fatḥah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta *marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya

adalah [h]. Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta *marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

a. Raudah al-atfal : روضة الاطفال

b. Al- madinah al-fadhilah : الم ِدينة الف ِضيلة

c. Al-hikmah : الح ِكمة

E. SYADDAH

Adalah *Syaddah* atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (**-**), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

a. Rabbanā : ربانا

b. Najjainā : نجينة

c. *al-ḥaqq* : الحق

d. *al-ḥajj* : الحاج

e. *nu''ima* : نعيمة

f. *'aduwwu* : 'رائع

F. KATA SANDANG

sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikutioleh huruf syamsiah maupun huruf

qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkandengan garis mendatar (-).

Contohnya:

a. *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*) : الصيامسو (وليس الصيامسو)
b. *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*) : الزلزلة (وليست الزلزلة)
c. *al-falsafah* : الفلاسفة
d. *al-bilādu* : البلادو

G. HAMZAH

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (’) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contohnya:

a. *ta’murūna* : تعمورنا

H. PENULISAN KATA ARAB YANG LAZIM DIGUNAKAN DALAM BAHASA INDONESIA.

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari al-Qur’ān), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī ẓilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafẓ lā bi khuṣūṣ al-sabab

I. LAFADZ AL-JALZALAH

Adalah Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukansebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

J. HURUF KAPITAL

Adalah Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf. kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

a. *Wa mā Muḥammadun illā rasūl*
b. *Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallażī bi Bakkata mubārakan*
c. *Syahru Ramaḍān al-lażī unzila fīh al-Qur'ān*
d. *Naṣīr al-Dīn al-Ṭūs*
e. *Abū Naṣr al-Farābī*
f. *Al-Gazālī*

g. *Al-Munqiż min al-Ḍalāl*

DAFTAR ISI

BAB I
PENDAHULUAN 2
A. Latar Belakang 2
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 8
E. DEFINISI OPRASIONAL 10
F. SISTEMATIKA PENULISAN 12
BAB II
TINJAUAN PUSTAKA 15
A. Penelitian Terdahulu 15
B. KERANGKA TEORI 24
BAB III
METODE PENELITIAN 30
A. Jenis Penelitian 30
B. Pendekatan penelitian 30
C. Lokasi Penelitian 31
D. Jenis Dan Sumber Data 32
E. Metode Pengolaan Data 35
F. Analisis Data (Analysing) 36
BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 37
A. Gambaran Terminal Arjoari Kota Malang 37
B. Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Di Terminal Arjosari 37

C. Aspek Keselamatan Dalam Standar Pelayanan Minimal Bus Di Terminal Arjosari Kota Malang 42
D. Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Standar Pelayanan Minimul Keselamatan Bus Antar Kota 48
BAB V
PENUTUP 69
A. KESIMPULAN 69
B. SARAN 71
DAFTAR PUSTAKA 71
LAMPIRAN 74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 74

ABSTRAK

Abdul Ghofur. Nim 17220047, 2024. "**Standar Pelayanan Minimal Bus Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen**" **(Studi Terminal Arjosari Malang)** Skripsi. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah. Fakultas Syariah. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Kurniasih Bahagiati, M.H.

Kata kunci : implementasi, pelayanan, angkutan umum

Perlindungan hukum bagi konsumen penumpang transportasi umum diatur dengan jelas dalam undang-undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-undang ini merupakan landasan hukum yang mengatur perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Undang-undang ini mengatur asas, tujuan, hak, kewajiban, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, badan perlindungan konsumen nasional, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, penyelesaian sengketa, badan penyelesaian sengketa konsumen, penyidikan, dan sanksi. Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah batas layanan minimum yang harus dipenuhi oleh institusi publik dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan pemenhub, melalui observasi dan wawancara ditemukan bahwa penelitian ini menjelaskan tentang pelayanan standar pelayanan minimal.

Hasil dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah bahwa data hasil observasi dan wawancara telah valid kedalam proses penelitian. Pendekatan ini memadukan antara studi mengenai hukum dan pendekatan ilmiah terhadap realitas sosial, sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih akurat dan bisa digunakan dalam pengambilan keputusan yang tepat. Metode yuridis empiris berfokus pada pengumpulan data empiris, seperti data yang diperoleh dari pengamatan, survei, wawancara, atau dokumentasi.

ABSTRACT

Abdul Ghofur. Nim 17220047, 2024. " **Minimum Bus Service Standards Consumer Protection Legal Perspective** " **(Arjosari Malang Terminal Study)** Thesis. Sharia Economic Law Study Program. Faculty of Sharia. Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Counselor: Kurniasih Bahagiati, M.H.

Keywords: implementation, service, public transportation

Legal protection for consumers of public transportation passengers is clearly regulated in Law number 8 of 1999 concerning consumer protection. This law is the legal basis that regulates legal protection for consumers in Indonesia. This law regulates the principles, objectives, rights, obligations, prohibited acts for business actors, responsibilities of business actors, national consumer protection bodies, non-governmental consumer protection institutions, dispute resolution, consumer dispute resolution bodies, investigations and sanctions. The principle of consumer protection is regulated in Article 2 of Law no. 8 of 1999. Minimum Service Standards (SPM) are the minimum service limits that must be met by public institutions in carrying out their functions in accordance with applicable regulations. This research aims to implement the Ministry of Transportation, through observations and interviews it was found that this research explains minimum service standards.

The results of this research are based on the problem formulation that the data from observations and interviews are valid in the research process. This approach combines the study of law and a scientific approach to social reality, so that it can provide research results that are more accurate and can be used in making appropriate decisions. Empirical juridical methods focus on collecting empirical data, such as data obtained from observations, surveys, interviews, or documentation

تجريدي

عبد الغفور. نيم 17220047 ، 2024. "الحد الأدنى من معايير خدمة الحافلات: منظور قانون حماية المستهلك" (دراسة محطة أرجوساري مالانج) أطروحة. برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي. كلية الشريعة. جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: كورنياسيه باهاجياتي، م. ه.

الكلمات المفتاحية: التنفيذ ، الخدمة ، النقل العام

يتم تنظيم الحماية القانونية لمستهلكي ركاب النقل العام بوضوح في القانون رقم 8 لعام 1999 بشأن حماية المستهلك. هذا القانون هو الأساس القانوني الذي ينظم الحماية القانونية للمستهلكين في إندونيسيا. ينظم هذا القانون المبادئ والأهداف والحقوق والالتزامات والأفعال المحظورة على الجهات الفاعلة في مجال الأعمال ومسؤوليات الجهات الفاعلة في مجال الأعمال والوكالات الوطنية لحماية المستهلك ووكالات حماية المستهلك غير الحكومية وتسوية المنازعات وهيئات تسوية منازعات المستهلكين والتحقيقات والعقوبات. يتم تنظيم مبدأ حماية المستهلك في المادة 2 من القانون رقم 8 لعام 1999. معيار الحد الأدنى للخدمة هو الحد الأدنى للخدمة الذي يجب أن تفي به المؤسسات العامة في أداء وظائفها وفقا للوائح المعمول بها. تهدف هذه الدراسة إلى تطبيق وزير النقل، ومن خلال الملاحظة والمقابلات تبين أن هذه الدراسة توضح الحد الأدنى لمستوى الخدمة.

تستند نتائج هذه الدراسة إلى صياغة المشكلة التي كانت البيانات من الملاحظات والمقابلات صالحة في عملية البحث. يجمع هذا النهج بين دراسة القانون والمناهج العلمية للواقع الاجتماعي ، بحيث يمكن أن يوفر نتائج بحثية أكثر دقة ويمكن استخدامه في اتخاذ القرارات الصحيحة. يركز المنهج القانوني التجريبي على جمع البيانات التجريبية ، مثل البيانات التي تم الحصول عليها من الملاحظات أو الدراسات الاستقصائية أو المقابلات أو الوثائق.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, perlindungan hukum bagi konsumen penumpang transportasi umum diatur dengan jelas dalam undang-undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-undang ini merupakan landasan hukum yang mengatur perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Undang-undang ini mengatur asas, tujuan, hak, kewajiban, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, badan perlindungan konsumen nasional, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, penyelesaian sengketa, badan penyelesaian sengketa konsumen, penyidikan, dan sanksi. Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999, yang mencakup prinsip kepastian, keamanan, serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Sementara tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dijelaskan dalam Pasal 3 UU tersebut, yang meliputi peningkatan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian dan/atau jasa, serta meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih.[1]

perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk

[1] Undang-undang nomer 8 tahun 1999

menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.[2] Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, hak sebagai konsumen diatur berdasarkan Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33.

Dengan demikian, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen Undang-undang ini juga mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945. Dengan demikian, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. aspek perlindungan hukum konsumen dalam transportasi bus di Indonesia mencakup, Perlindungan Terkait Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan Penumpang adalaj Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan pentingnya kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi penumpang transportasi bus.

Sedangakan Perlindungan dalam transportasi darat, terutama terkait dengan bus, mencakup berbagai aspek yang meliputi keamanan, kenyamanan, keselamatan, dan hak-hak konsumen. Hukum transportasi mengatur segala jenis transportasi, termasuk transportasi darat seperti layanan bus, dan memuat segala hak-hak, kewajiban pengguna jalan, perlindungan penumpang, tanggung jawab

[2] Undang-undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

perusahaan transportasi, dan aturan terkait transportasi.[3] Prinsipnya adalah bahwa pelayanan transportasi darat, termasuk bus, harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen, meningkatkan kepercayaan konsumen dalam menggunakan layanan tersebut, dan memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen terkait kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.[4]

Hak atas Informasi yang Jelas dan Perlindungan terhadap Diskriminasi adalah Prinsip hukum transportasi juga mencakup hak-hak penumpang, seperti hak atas informasi yang jelas mengenai layanan transportasi, hak atas keselamatan dan keamanan, serta perlindungan terhadap diskriminasi dalam layanan transportasi. Hal ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen atau penumpang, termasuk perlindungan terhadap praktik bisnis yang tidak adil dan hak untuk mengajukan gugatan atau klaim dalam kasus pelanggaran hak-hak konsumen.[5] Pengaduan Konsumen adalah Konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan transportasi bus. Sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat menyampaikan pengaduan konsumen ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) melalui berbagai akses, seperti surat, telepon, datang langsung, e-mail, dan SMS.[6] Dengan demikian, perlindungan hukum bagi

[3] Hukum Transportasi Mengatur Layanan Transportasi Publik Seperti Bus, Termasuk Persyaratan Izin, Regulasi Tarif, Perlindungan Konsumen, Dan Hak-Hak Penumpang
[4] Perlindungan Hak Konsumen Terkait Kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan Penumpang Transportasi Bus Kopaja | Azis | Lex Jurnalica'

[5] Hukum transportasi: pengertian, aspek, prinsip, tujuan, dan aturannya' Bagaimana Menyampaikan Pengaduan Konsumen? Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia'

[6] **pasal 4** Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**.**

konsumen dalam transportasi bus di Indonesia mencakup aspek kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak atas informasi yang jelas, perlindungan terhadap diskriminasi, serta mekanisme pengaduan konsumen.

Kecelakaan bus rombongan siswa SMK Lingga Kencana Depok di Ciater, Subang, Jawa Barat, yang baru saja terjadi diduga disebabkan oleh rem blong dan lampu mati. Insiden ini terjadi pada Sabtu tanggal 11 mei 2024 malam. Seorang saksi bernama Sandi menyatakan bahwa bus yang melaju dari arah selatan dalam kondisi lampu mati dan diduga mengalami rem blong. Bus tersebut kemudian oleng tak terkendali hingga terjadilah kecelakaan maut seketika. Seorang korban selamat, Fahmi Fahruruzi, juga menyebutkan bahwa bus tiba-tiba alami rem blong hingga terguling. Kementerian Perhubungan (Kemenhub) melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat juga mengungkapkan bahwa kecelakaan tersebut diduga disebabkan oleh rem blong pada bus.[7]

Dengan adanya persitiwa kecelakan diatas perlu diperhatian lagi tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) sepeti yang diatur dalam permenhub nomer 29 tahun 2015 tentang standar minimal keselamatan yang mencakup berbagai aspek, termasuk keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan, dan pelayanan kru bus. Beberapa sumber menyebutkan bahwa SPM untuk bus pariwisata harus menetapkan kondisi keamanan dan kenyamanan bagi penumpangnya, serta sikap dan pelayanan kru bus yang baik. Sementara itu, dalam konteks angkutan umum, SPM bus antar kota dan antar

[7] 'Portal Berita Resmi Pemerintah Kota Depok - Bus Rombongan SMK Lingga Kencana Depok Alami Kecelakaan di Subang'

provinsi mencakup persyaratan yang diatur dalam peraturan kementerian terkait, seperti Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 dan perubahannya dalam Permenhub Nomor 29 Tahun 2015. Persyaratan tersebut termasuk keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan, dan pelayanan kru bus.[8]

Namun, perlu diingat bahwa implementasi SPM ini masih menjadi perhatian, terutama terkait dengan pemenuhan persyaratan SPM oleh bus AKDP (Angkutan Kota Dalam Provinsi) yang masih belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan minimal yang diatur. Dalam konteks terminal bus, kajian dan penelitian mengenai SPM terminal angkutan umum, khususnya terminal bus tipe A, juga penting untuk mendukung keberhasilan angkutan umum sebagai solusi mengatasi permasalahan transportasi di Indonesia.[9]

Adapun sspek-aspek Keselamatan dalam Standar Pelayanan Minimum Bus, Dalam standar pelayanan minimum (SPM) bus, terdapat beberapa aspek keselamatan yang menjadi fokus utama untuk memastikan keamanan penumpang. Aspek-aspek tersebut meliputi Keselamatan Jiwa merupakan Aspek keselamatan dalam SPM bus tidak hanya menyangkut kenyamanan perjalanan, tetapi juga keselamatan jiwa penumpang, Keselamatan Transportasi merupakan Keselamatan transportasi menjadi fokus utama dalam sasaran pembangunan sektor transportasi, yang meliputi menurunnya angka kecelakaan transportasi dan menurunnya jumlah gangguan keamanan dalam penyelenggaraan transportasi, aspek Keamanan dan Keselamatan Pelanggan merupakan Standar pelayanan minimal yang perlu

[8] Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 dan perubahannya dalam Permenhub Nomor 29 Tahun 2015
[9] *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, *: Standar pelayanan minimal* : terminal bus tipe A.

ditetapkan oleh Pemerintah Daerah meliputi aspek keamanan dan keselamatan, yang mencakup jaminan keamanan dan keselamatan pelanggan saat menikmati layanan jasa busway. Aspek Peningkatan Keselamatan Transportasi meripakan Peningkatan keselamatan transportasi di Indonesia turut berperan dalam mewujudkan transportasi Indonesia semakin maju, dengan fokus pada faktor-faktor seperti alam, sarana, prasarana, dan sumber daya manusia.[10] Dalam konteks standar pelayanan minimum bus, aspek keselamatan ini menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan bus tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga keamanan bagi penumpangnya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan pengkajian secara mendalam berkaitan dengan **"STANDAR PELAYANAN MINIMAL KESELAMATAN BUS ANTAR KOTA PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN studi di Terminal Arjosari Kota Malang"** penulis berharap Dalam upaya menerapkan SPM, pemerintah dapat mendorong terminal-terminal bus antarkota antarprovinsi di Indonesia untuk menerapkan standar pelayanan minimal yang baik demi keselamatan masyarat di Indonesia.

[10] Kementrian perhubungan republik Indonesia, "keselamatan transportasi untuk masyarakat indonesia"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka penelitian ini memperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Di Stasiun Arjosari Malang ?
2. Bagaimana Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Distasiun Arjosari Malang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian tersebut guna untuk menganalisis dan mengidentifikasi jawaban dari rumusan masalah yang diangkat oleh penulis yakni :

1. Memahami Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Di Stasiun Arjosari Malang?
2. Memahami Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Distasiun Arjosari Malang?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat di tinjau dari dua aspek yang saling berkaitan satu dengan yang lain yaitu dari segi Teoritis dan Praktis. Penulis melakukan penelitian dengan memiliki beberapa manfaat, seperti :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara Teoritis diharapkan dapat memberikan penjelasan secara rincidan sistematis serta memberikan wawasan pengetahuan hukum tentang Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi dalam Permenhub No. 29 Tahun 2015 (Studi di Terminal Arjosari).Selain itu juga penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi bagi semua pihak yanag ingin mengkaji lebih lanjut mengenai Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi dalam Permenhub No. 29 Tahun 2015 (Studi di Terminal Arjosari) serta memberikan dasar untuk perkembangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara Praktis diharapkan dapat memperluas wawasan masyarakat serta dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dan memberikan manfaat positif untuk para praktisi hukum tentang Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi dalam Permenhub No. 29 Tahun 2015. Selain itu juga penelitian ini dapat bermanfaat bagimpara penumpang sebagai konsumen pengguna jasa dari pelaku usaha atau pengangkut dan memberikan kepastian hukum kepada semua para pihak.

3. Bagi Penulis

Penulis mampu mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai Penerapan Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi. Selain itu penulis juga dapat memahami kendala pelaksanaan

Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi,selain itu penulis juga berharap penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi maupun referensi untuk sumber penelitian selanjutnya.

4. Bagi Masyarakat dan Pembaca

Dengan adanya penelitian ini di harapkan bagi Masyarakat umum mengetahui mengenai penerapan Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi. Dan untuk Mahasiswa/ Mahasiswi fakultas syariah khususnya semoga penelitian ini dapat menambah ilmu dan pengalaman baru yang dapat dijadikan contoh di masa yang akan datang.

E. DEFINISI OPRASIONAL

1. Standar Pelayanan Minimal Bus

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah batas layanan minimum yang harus dipenuhi oleh institusi publik dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. SPM diperlukan untuk melaksanakan prinsip-prinsip good governance and clean government (GCG), terutama dalam hal penyediaan layanan berkualitas terhadap masyarakat.[11] Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penting untuk memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti memiliki dasar hukum yang disahkan, batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien, serta upaya menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat. Dengan demikian, Standar Pelayanan Minimal (SPM)

[11] Kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN), kebijakan standar pelayanan minimum.

merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.

2. Bus Antar Kota

bus antarkota adalah sebuah layanan transportasi umum yang menggunakan bus besar dan kadang menggunakan bus sedang untuk mengangkut penumpang dengan jarak tempuh tertentu menuju ke beberapa kota atau permukiman. Berbeda dengan bus perkotaan yang memiliki perhentian tertentu secara menyeluruh di suatu kota, sebuah bus antarkota umumnya memiliki perhentian tunggal di satu tempat terpusat di dalam kota dan menempuh jarak jauh tanpa berhenti sama sekali.[12] Sedangkan menurut Undang-undang terkait transportasi di Indonesia mencakup berbagai aspek, termasuk hukum transportasi darat. Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas, dan angkutan jalan merupakan salah satu undang-undang yang mengatur aspek transportasi darat, termasuk bus antarkota. Selain itu, terdapat juga peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 74 tahun 2014 yang berkaitan dengan transportasi, meskipun tidak secara spesifik menyebutkan bus antarkota. Sedangkan Dalam konteks internasional, negara-negara bekerja sama untuk menciptakan standar keselamatan dan perlindungan penumpang yang seragam di seluruh dunia, serta untuk memfasilitasi arus barang dan orang antarnegara dengan lancar. Prinsip kerjasama internasional dalam transportasi menjadi penting, dan hal ini

[12] https://id.wikipedia.org/wiki/Bus_antarkota diakses 15 mei 2024

tercermin dalam perjanjian internasional yang mengatur hubungan antarnegara dalam berbagai mode transportasi, termasuk bus antarkota[13]

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Agar penelitian tersusun secara terarah, sistematis dan memiliki hubungan tiap babnya dan memudahkan pembaca dalam memahami penelitian, peneliti menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

1. **Bab 1, Pendahuluan**

   Bab pertama dalam penelitian ini yakni pendahuluan yang mencakup latar belakang serta rumusan masalah yang diambil dan menjadi landasan dari tema yang diambil dalam penelitian ini. Kemudian terdapat tujuan dilakukannya penelitian ini serta manfaat dari penelitian ini yang nantinya dihasilkan oleh penulis. Adapun definisi operasional yang menjelaskan definisi dalam judul penelitian, serta terdapat metode penelitian berdasarkan pada suatu metode, sistematika dengan pemikiran tertentu. Terakhir, mencakup sistematika pembahasan yang bertujuan untuk lebih mudah dalam memahami sistematika penelitian ini.

2. **Bab II,Tinjauan Pustaka**

   Bab kedua yakni bab yang mencakup tinjauan pustaka yang berisikan kajian pustaka. Pada bagian ini membahas tentang beberapa teori atau beberapa konsep yang berkaitan dengan masalah hukum yang telah diteliti, kemudian membahas penelitian terdahulu yang mencakup beberapa perbedaan dan

[13] Maksum Rangkuti, (24 agustus 2023 jakarta): https://fahum.umsu.ac.id/hukum-transportasi-pengertian-aspek-prinsip-tujuan-dan-peraturan-yang-memuatnya/

persamaan dengan penelitian ini, juga mengulik tentang manfaatnya untuk penelitian ini dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

3. **Bab III, Metode Penelitian**

   Pada bab ketiga ini menjelaskan terkait metodologi penelitian yang digunakan oleh peneliti. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni empiris. Metode penelitian ini terbagi menjadi beberapa sub bab yakni, jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

4. **Bab IV, Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

   Pada bab keempat berisi tentang hasil dari penelitian serta pembahasannya. Dalam bab ini memaparkan mengenai rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya dan hasil dari menganalisis data primer maupun data sekunder untuk menjawab. Pertanyaan yang telah dicantumkan dalam rumusan masalah. Dari penyelesaian tersebut dapat diketahui bagaimana hasil pengawasan terhadap tenaga kerja asing (TKA) di Disnaker Kabupaten Malang

5. **Bab V, Penutup**

   Bab ini adalah bab terakhir yang di dalamnya mencakup kesimpulan dan saran.Dalam bab penutup ini, kesimpulan dapat ditarik dari garis umum atau secara garis besar penelitian yang telah dilakukan, serta jawaban hanya berasalan dari rumusan pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya. Isi yang diperoleh dari kesimpulan ini sudah seharusnya dapat menjawab pertanyaan kasus yang telah ditentukan sebelumnya dalam rumusan

masalah. Saran adalah sebuah usulan atau solusi atas permasalahan yang diangkat oleh pihak tertentu. Isi yanga disarankan dapat dikaitkan dengan fungsi penelitian yang telah ditulis pada bab pertama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam Menyusun karya tulis ini, penulis melakukan tinjauan Pustaka yang berkaitan dengan tema-tema yang relevan dengan judul penulis. Terdapat banyak penelitian yang berkaitan dengan Impementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi dalam Permenhub No.29 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, maka dari itu penulis berusaha melakukan telaah Pustaka terlebih dahulu agar tidak terjadi kesamaan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penulis antara lain:

Helmy Boemiya dan Miftahus Surur, 2021, Implementasi di Terminal Purabaya,2021,Penerbit Pamator Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo.[14] Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berfokus pada permasalahan terkait implementasi standar pelayanan minimal di terminal Purabaya yang diterapkan dengan beberapa komponen , yakni izin trayek, uji kelaikkan kendaraan bermotor (KIR) dan KPS (kartu pengawasan), sebagaimana kewajiban angkutan dan perusahaan angkutan yang diatur dalam Permenhub 15 tahun 2015.Penelitian ini juga berfokus pada pengimplementasian kebijakan standar pelayanan minimal bus AKAP diterminal Purabaya, efektivitas dalam

[14] Boemiya dan Surur, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Dan Antar Provinsi Di Terminal Purabaya Tahun 2021."

penerapannya ditinjau dari beberapa pendekatan, yang diantaranya yakni pendekatan sasaran, pendekatan sumber, dan pendekatan proses.

Hana Nur Falinda dan Arikha Saputra, 2022, Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek,Penerbit Legal Standing Jurnal Ilmu Hukum.[15] Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berfokus pada tiga poin,pertama Perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan umum telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 234 ayat (1),Kedua permasalahan terkait faktor penyebab terjadinya pelanggaran lalu lintas di Kabupaten Semarang,serta poin terakhir mengenai berbagai upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Semarang serta kepolisian dalam mengatasi permasalahan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Firman, Sudiarto,dan Yudhi Setiawan,2022 Tanggung Jawab Pengangkut Kepada Pengguna Jasa Angkutan Yang Dipindahkan Ke Bus Lain Dalam Keadaan Darurat (Studi Di PT. Titian Mas),Penerbit Jurnal Commerce Law[16].Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berfokus pada Tanggung jawab pengangkut kepada pengguna jasa angkutan yang dipindahkan ke bus lain dalam keadaan darurat yang dilakukan oleh PT. Titian Mas .Serta menganalisa terkait Penyelesaian sengketa dalam hal kecelakaan terhadap pengguna jasa angkutan setelah perpindahan.

[15] Hana Nur Falinda dan Arikha Saputra, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek."
[16] Firman, Sudiarto, dan Setiawan, "Tanggung Jawab Pengangkut Kepada Pengguna Jasa Angkutan Yang Dipindahkan Ke Bus Lain Dalam Keadaan Darurat (Studi Di PT. Titian Mas)."

Ariostar, Ahmad Wildan Muttaqin, Adriadi, Andiyan, dan Shendy Irawan,2022 Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 1,Penerbit Jurnal Komposit.[17] Penelitian ini merupakan penelitian lapangan berlokasi di Kota Bandung Khusus Jalur Bus Trans Metro Bandung koridor 1 jurusan Cibeureum – Cibiru. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun dalam penelitian ini teknik Observasi yang digunakan ialah paatisipatif, dimana peneliti terlibat langsung dengaan pengguna layanan jasa Trans Metro Bandung. Pengamatan dan wawancara ditujukan kepada tiga orang petugas Trans Metro Bandung yaitu Pramudi, Petugas Onboard dan Petugas Loket. Penelitian ini berfokus pada Implementasi Standar Pelayanan Minmimal terkait Keamanan, Keselamatan, dan Kenyamanan.

Pety Sikka Mandalia,Hanafi Arief, dan Faris Ali Sidqi,2021 Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. [18] Penelitian ini merupakan penelitian normatif. Penelitian ini berfokus pada Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Kerugian Penumpang dan Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum.

[17] Ariostar dkk., "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 1."
[18] Pety Sikka Mandalia/Hanafi Arief/Faris Ali Sidqi, "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan."

Table 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Dan Judul Penelitian	Bentuk Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Helmy Boemiya dan Miftahus Surur, 2021, Implementasi di Terminal Purabaya, 2021	**Jurnal**	Sama-sama membahas mengenai permasalahan dalam mengimplementasikan standar pelayanan minimal Bus di terminal	1.Perbedaan terletak pada objek penelitian.
2.	Hana Nur Falinda dan Arikha Saputra, 2022, Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek,	Jurnal	Sama – sama membahas tentang Perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan umum telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 234 ayat (1)	1.Perbedaan terletak pada objek penelitian 2.Pada penelitian ini membahas mengenai Faktor Yang Melatar Belakangi Pengemudi Angkutan Tidak Memenuhi Pasal 143 Dalam

No	Nama Peneliti Dan Judul Penelitian	Bentuk Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan,namun pada penelitian yang akan dibahas oleh penulis tidak ada pembahasan terkait tentang ini.

No	Nama Peneliti Dan Judul Penelitian	Bentuk Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3.	Firman, Sudiarto,dan Yudhi Setiawan, 2022, Tanggung Jawab Pengangkut Kepada Pengguna Jasa Angkutan Yang Dipindahkan Ke Bus Lain Dalam Keadaan Darurat (Studi Di PT. Titian Mas)	Jurnal	Sama-sama membahas mengenai pengimplementasin Standar Pelayanan Minimal Bus	1.Perbedaan terletak pada objek penelitian. 2.penelitian ini berfokus pada Tanggung Jawab Pengangkut Kepada Pengguna Jasa Angkutan Yang Dipindahkan Ke Bus Lain Dalam Keadaan Darurat, berbeda dengan penelitian penulis yang berfokus pada keaman dan keselamatan penumpang Bus.

No	Nama Peneliti Dan Judul Penelitian	Bentuk Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	Ariostar, Ahmad Wildan Muttaqin, Adriadi, Andiyan, dan Shendy Irawan,2022,Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 1	Jurnal	Sama- sama membahas mengenai Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus.	1.Perbedaan terletak pada objek penelitian 2.pada penelitian aini terdapat poin pemhasan mengenai Profil Trans Metro Bandung,berbeda dengan penelitian penulis yang akan membahas profil terminal Bayuangga kota Probolinggo.

No	Nama Peneliti Dan Judul Penelitian	Bentuk Penelitian	Persamaan	Perbedaan
5.	Pety Sikka Mandalia,Hanafi Arief, dan Faris Ali Sidqi,2021, Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.Penelitian ini merupakan penelitian normatif. Penelitian ini berfokus pada Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Kerugian Penumpang dan Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum.	**Artikel**	Sama-sama membahas mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum	1.penelitian ini bersifat yuridis Normatif,sedangkan penelitian penulis bersifat yuridis empiris 2. Penelitian ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.Sedangkan penulis mengacu pada Permenhub No. 29 Tahun 2015 tentang **Standar Pelayanan Minimal**

No	Nama Peneliti Dan Judul Penelitian	Bentuk Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek 3.Perbedaan terakhir terletak pada pembahasannya, jika penelitian ini membahas Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum,sedangkan pada penelitian penulis akan membahas mengenai Perlindungan

No	Nama Peneliti Dan Judul Penelitian	Bentuk Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Bis.

B. KERANGKA TEORI

1. Standar Pelayanan Minimal Bus

Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Bus merupakan kriteria yang menetapkan kondisi keamanan dan kenyamanan yang harus dipenuhi oleh bus pariwisata atau angkutan umum. SPM ini mencakup berbagai aspek, termasuk kondisi fisik bus, kualitas layanan kru bus, dan persyaratan lainnya seperti izin trayek dan uji kelayakan kendaraan bermotor (KIR).[19]

Menurut penelitian, SPM ini juga mencakup aspek sikap dan pelayanan kru bus, yang meliputi pelatihan kru bus tidak hanya dalam hal keterampilan

[19] Kenali Standar Pelayanan Minimal Bus Pariwisata, Agar Perjalanan Semakin Aman dan Nyaman - PT. Serasi Autoraya

teknis, tetapi juga dalam hal sikap dan penampilan yang santun untuk melayani pelanggan dengan baik.

Selain itu, implementasi SPM bus antar kota dan antar provinsi di terminal juga harus melibatkan komponen lain seperti izin trayek, uji kelayakan kendaraan bermotor (KIR), dan kartu pengawasan (KPS).[20] Adapun Pengukuran standar pelayanan minimal (SPM) dilakukan dengan memperhatikan beberapa komponen yang telah diatur dalam perundang-undangan terkait pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya mencakup:[21]

a. Dasar Hukum : Setiap kebijakan pelayanan publik harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh peraturan perundang-undangan.
b. Jangka Waktu Penyelesaian**: Pelayanan publik harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien.
c. Kualitas Layanan**: Standar pelayanan minimal dapat diukur dari terpenuhi atau tidaknya komponen standar pelayanan minimal yang disyaratkan sebagaimana diatur dalam perundang-undangan terkait pelayanan publik.

Selain itu, eksistensi masyarakat juga berperan sebagai pengawas pelayanan publik, dan mereka berhak mengawasi pelaksanaan standar pelayanan. Pengukuran SPM juga dapat melibatkan akses masyarakat untuk

[20] Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Dan Antar Provinsi Di Terminal Purabaya Tahun 2021 | Boemiya | Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo
[21] Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu : Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

mengadukan potensi maladministrasi yang mungkin terjadi atau dilakukan oleh instansi penyelenggara layanan publik.[22] Dalam konteks spesifik, seperti pada jalan tol, standar pelayanan minimal jalan tol dapat diukur dari beberapa unsur, seperti kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, serta sarana pengaturan lalu lintas. Misalnya, tingkat kekesatan jalan tol diukur dengan menggunakan alat Mu-meter, dan standar yang harus dipenuhi adalah lebih dari 0.33 Mu.Pada bidang pendidikan, SPM pendidikan juga memiliki komponen yang diukur, seperti jumlah pengawas sekolah diukur dengan rasio pengawas sekolah terhadap jumlah sekolah dasar.[23]

2. Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dari kerugian. Tujuan dari hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kepastian, keamanan, serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Hal ini mencakup segala transaksi jual beli, baik secara langsung maupun secara online.[24] Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan

[22]DwiAdiyah Pratiwi, Hak Menguji Standar Pelayanan Publik,(Surabaya 2020),: https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--hak-menguji-standar-pelayanan-publik.

[23] Kementrian pekerjaan umum dan perumahan rakyat : https://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm.

[24] https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c/ diakses 15 mei 2015

peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Selain itu, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. [25] Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak konsumen antara lain meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur tentang asas dan tujuan, hak dan kewajiban, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, ketentuan pencantuman klausula baku, tanggung jawab pelaku usaha, pembinaan dan pengawasan, badan perlindungan konsumen nasional, serta lembaga perlindungan konsumen, Asas-asas yang diatur dalam hukum perlindungan konsumen meliputi asas keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi. Asas keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Sementara asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik konsumen maupun pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan

[25] https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218

perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.[26] Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen dalam berbagai transaksi jual beli, baik secara konvensional maupun online. Dalam hukum perlindungan konsumen, terdapat hak-hak yang diberikan kepada konsumen untuk melindungi kepentingan dan keamanannya dalam transaksi jual beli. Berdasarkan informasi yang ditemukan, hak-hak konsumen yang termasuk dalam hukum perlindungan konsumen antara lain:

a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dengan konsumen, Ini mencakup perlindungan terhadap konsumen yang mendapatkan perlakuan syarat-syarat yang tidak adil.
b. Hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan yaitu Konsumen memiliki hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
c. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang tidak diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya yaitu Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

[26] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

d. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yaitu Konsumen memiliki hak untuk merasa aman dan nyaman dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperoleh.
e. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yaitu Konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang akan dibeli.

Dengan adanya hak-hak ini, hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan kepastian, keamanan, serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen, sehingga konsumen dapat melakukan transaksi jual beli dengan lebih terlindungi dan aman.[27]

[27] Aurella oktavia, hukum online,. 2022 perlindungan hukum terhadap konsumen belanja online.: https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee/

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan ini memadukan antara studi mengenai hukum dan pendekatan ilmiah terhadap realitas sosial, sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih akurat dan bisa digunakan dalam pengambilan keputusan yang tepat. Metode yuridis empiris berfokus pada pengumpulan data empiris, seperti data yang diperoleh dari pengamatan, survei, wawancara, atau dokumentasi. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik dan interpretatif untuk mengevaluasi keefektifan atau efisiensi suatu hukum atau kebijakan. Untuk menjalankan sebuah penelitian, penting untuk memilih metode yang cocok dengan subjek penelitian tersebut. Hal ini bertujuan agar penelitian dapat berjalan sukses dan memberikan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan menerapkan teknik khusus, seorang peneliti dapat mencapai kebenaran yang obyektif dan terarah. Dalam konteks penelitian ini, metode yang dipilih adalah: Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum.

B. Pendekatan penelitian

Dalam pendekatan penelitian Hukum ini, penulis menggunakan pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan Undang-Undang (statute approach) . Pendekatan Yuridis Sosiologis adalah mengindentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata. Pendekatan yuridis sosiologis adalah menekankan penelitian yang

bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke obyeknya yaitu SPM di Terminal Arjosari Kota Malang.[28]

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua regulasi atau peraturan perundang-undangan yang bersangkut paut dengan isu hukum yang akan diteliti yaitu penelitian terhadap norma-norma yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.[29]

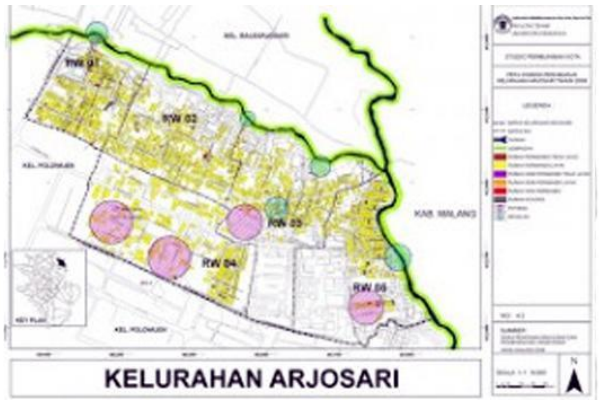
C. Lokasi Penelitian

Peneliti memilih Lokasi Penelitian di Terminal Arjoasi Kota Malang,yang beralamat lengkap di Jalan Radeb Intan Nomer 1, Kelurahan Arjosari ,Kecamatan Belimbing ,Kota Malang,Provinsi Jawa Timur (65126).[30]

Gambar 2.1 Terminal Arjosari

[28] Dr. Muslim Zainuddin, M.Si, *MENELISIK KEBERADAAN MUKIM DI ACEH Suatu Pendekatan historis, sosiologis dan Yuridis*.
[29] Prof. Dr. H. Zainuddin Ali,M.A., *Metode Penelitian Hukum.*
[30] geografis, "Pemerintah kota malang, https://malangkota.go.id/sekilas-malang/geografis/. Diakses 4 mei 2024

Gambar 2.2 Peta Kelurahan Arjosari



D. Jenis Dan Sumber Data

Jenis Penelitian penulis yaitu yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mengungkapkan permasalahan di lapangan yang diteliti dengan berpegang pada ketentuan yang normatif mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa.[31] Dalam penulisan skripsi ini Jenis riset yang digunakan merupakan penelitian hukum empiris, di mana pusat perhatian utamanya adalah perilaku masyarakat. Riset ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui interaksilangsung dengan responden dan narasumber.[32] Sumber data dalam riset hukum empiris ini terdiri dari data primer yang menjadi fokus utama serta data sekunder berupa sumber hukum yang digunakan sebagai pendukung.

[31] David Tan, "Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum."
[32] Adiyanta, "Hukum dan Studi Penelitian Empiris."

1. Data Primer

   Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari individu yang diwawancarai atau menjadi narasumber melalui pengamatan secara langsung serta proses wawancara pada pegawai Terminal Arjosari Kota Malang.

2. Data Sekunder

   Data sekunder merupakan data yang terdiri dari bahan hukum primer dan juga bahan hukum sekunder.

3. Bahan Hukum Primer

   Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia adalah UU No. 8 Tahun 1999. UU ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan mengatur hubungan antara konsumen dengan para penyedia barang dan jasa

Bahan Hukum Sekunder diantara lain : Pendapat Ahli, Jurnal,Buku, Metode Pengumpulan Data Dalam proses penelitian, terdapat tiga metode pengumpulan data yang umum digunakan, yakni analisis dokumen atau bahan pustaka, pengamatan langsung, dan wawancara. Dalam hal ini penulis mengunakan metode Pengamatan secara langsung dan wawancara. Pengamatan langsung adalah suatu metode pengumpulan data dalam penelitian di mana peneliti secara aktif

mengamati dan mencatat fenomena atau kejadian secara langsung, tanpa melalui perantara atau interpretasi dari pihak lain.[33]

Dalam pengamatan langsung, peneliti secara fisik hadir di lokasi atau dalam konteks di mana fenomenatersebut terjadi, dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi yang akurat dan detail tentang perilaku, interaksi, atau karakteristik dari subjek yang diamati.Selain itu penulis juga mengunakan metode pengambilan data dengan wawancara. Wawancara adalah suatu metode komunikasi formalantara dua pihak, yaitu pewawancara (peneliti atau interviewer) dan responden (orang yang diwawancarai), yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi, pendapat, pandangan, atau pengalaman dari responden terkait suatu topik atau pertanyaan penelitian. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui media komunikasi seperti telepon atau *video conference*.[34] Dalam konteks penelitian, wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang pandangan, sikap, motivasi, atau pengetahuan responden terkait subjek penelitian.Wawancara dapat bersifat terstruktur (mengikuti daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya) atau tidak terstruktur (memungkinkan interaksi lebih bebas dan mendalam).

[33] Benuf dan Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer."
[34] I Ketut Astawa, Nyoman Meirejeki , dan Putu Tika Virginiya, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian Untuk Mahasiswa D4/S1 Terapan*.

E. Metode Pengolaan Data

Setelah keseluruhan data dalam penelitian ini diperoleh, maka perlu adanya prosedur pengelolaan dan analisis data yang sesuai denganpendekatan yang digunakan. Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini, maka teknik analisis data yang digunakan penelitiadalah analisis deskriptif kualitatif atau non statistik atau analisis isi (content analysis).[35]Proses analisis data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

A. Editing (Pemeriksaan Data} Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain. Hal ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang terkandung dalam fokus penelitian dan untuk memeriksa kesalahan jika terdapat ketidaksesuaian.

B. Classifying (Klasifikasi) adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subyek penelitian, pengamatan dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibacad dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan.

Hal ini dilakukan agar data yang telah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami, serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti. Kemudian data-data tersebut dipilah dalam bagian-bagian yang

[35] Raco, "Metode penelitian kualitatif."

memiliki persamaan berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara dan observasi serta data yang diperoleh dari dokumen.

F. Analisis Data (Analysing)

Analisis data adalah suatu proses untuk mengatur aturan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola kategori dan suatu uraian.dasar.Concluding (Kesimpulan) Selanjutnya adalah kesimpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian peneliti. Hal ini disebut dengan istilah concluding, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya: editing, classifying, dan verifying. Pada tahap akhir ini peneliti memaparkan beberapa poin untuk menarik jawaban atas pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah berupa kesimpulan tentang Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus dalam Peraturan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Terminal Arjoari Kota Malang

Gambar 4.1 TERMINAL ARJOSARI KOTA MALANG

Terminal Arjosari berlokasi di Kota Malang,yang beralamat lengkap di Jalan Radeb Intan Nomer 1, Kelurahan Arjosari ,Kecamatan Belimbing ,Kota Malang,Provinsi Jawa Timur (65126). Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak 112,06° – 112,07° Bujur Timur dan 7,06° – 8,02° Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

a. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kec. Karangploso Kabupaten Malang
b. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
c. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
d. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Serta dikelilingi gunung-gunung : Gunung Arjuno di sebelah Utara, Gunung Semeru di sebelah Timur, Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat, Gunung Kelud di sebelah Selatan. Kota malang memiliki Kondisi iklim selama tahun 2008 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara 22,7°C – 25,1°C. Sedangkan suhu maksimum mencapai 32,7°C dan suhu minimum 18,4°C . Rata kelembaban udara berkisar 79% – 86%. Dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum mencapai 40%. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan, dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso Curah hujan yang relatif tinggi terjadi pada bulan Pebruari, Nopember, Desember. Sedangkan pada bulan Juni dan September Curah hujan relatif rendah. Kecepatan angin maksimum terjadi di bulan Mei, September, dan Juli.[36]

Terminal Arjosari Kota Malang merupakan sebuah prasarana umum berupa terminal penumpang tipe A yang terletak di Kelurahan Arjosari, Kota

[36] Pemerintahan kota malang, keadaan geografis kota malang https://malangkota.go.id/sekilas-malang/geografis/

Malang. Terminal ini adalah terminal bus terbesar dan tersibuk di Kota Malang, dibandingkan dengan Terminal Landungsari dan Terminal Hamid Rusdi (Gadang). Terminal Arjosari berlokasi dekat dengan permukiman penduduk dan beberapa prasarana umum lainnya, seperti Pasar Rakyat Arjosari, komplek BBPPMPV BOE Malang (VEDC), dan beberapa kantor unit pelaksana teknis (UPT) dari dinas instansi pemerintahan setempat.[37] Terminal Arjosari memiliki peran penting dalam sistem transportasi di Kota Malang. Terminal ini melayani perjalanan menggunakan angkutan kota, angkutan pedesaan, dan angkutan antarkota. Trayek angkutan kota (mikrolet) yang melewati Terminal Arjosari meliputi trayek AG/AH dari Terminal Arjosari ke Terminal Landungsari.[38]

Terminal Arjosari terletak di perbatasan antara wilayah kota dengan wilayah Kabupaten Malang, menuju arah Surabaya dan Pasuruan. Terminal ini memiliki luas 4,5 hektar dan beroperasi selama 24 jam sehari. Terminal Arjosari juga menjadi rujukan wilayah Malang Raya, Jombang, Tuban, dan Kediri. Selain itu, Terminal Arjosari juga dekat dengan beberapa tempat penting di Kota Malang, seperti Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), Rumah Sakit Umum UMM, dan Taman Wisata Sengkaling. Terminal ini memiliki desain yang mengambil bentuk seperti Taman Nasional Bromo Tengger, Gunung Semeru, dan bunga teratai yang sering ditemui di Kota Malang.[39]

[37] Wikipedia bahasa Indonesia, Terminal Arjosari - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas
[38] Dinas Perhubungan Kota Malang, Jalur Angkutan Kota Malang - Dinas Perhubungan Kota Malang
[39] About Malang, Daftar Terminal di Kota Malang, Bagi yang Belum Tahu Wajib Cek! - About Malang

Sedangkan rute bus terminal arjosari Berdasarkan informasi yang ditemukan, jumlah rute bus di Terminal Arjosari tidak secara spesifik disebutkan. Namun, Terminal Arjosari melayani perjalanan bus antarkota dalam provinsi (AKDP) maupun antarkota antar provinsi (AKAP) ke berbagai kota di Jawa Timur, seperti Surabaya, Probolinggo, Lumajang, Jember, Banyuwangi, Blitar, Tulungagung, dan Trenggalek. Selain itu, Terminal Arjosari juga melayani angkutan kota (mikrolet) dengan trayek yang meliputi Arjosari, Gadang/Hamid Rusdi, Landungsari, Bunulrejo, Perumahan Tidar, dan Perumahan Dieng, Meskipun tidak ada informasi yang spesifik mengenai jumlah rute bus di Terminal Arjosari, terminal ini merupakan terminal bus terbesar dan tersibuk di Kota Malang, dengan jumlah penumpang yang mencapai lebih dari 100.000 orang per hari Terminal Arjosari juga menjadi rujukan wilayah Malang Raya, Jombang, Tuban, dan Kediri.[40]

e. Fungsi terminal arjosari

Terminal Arjosari memiliki beberapa fungsi penting bagi masyarakat sekitarnya. Berikut adalah beberapa fungsi terminal Arjosari:

1. Pusat Moda Transportasi: Terminal Arjosari merupakan pusat moda transportasi antarkota dan antarprovinsi di Jawa Timur. Terminal ini melayani perjalanan bus antarkota dalam provinsi (AKDP) maupun antarkota antarprovinsi (AKAP) ke berbagai kota di Jawa Timur dan sekitarnya. Fungsi ini memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan ke berbagai tujuan dengan menggunakan bus.

[40] Wikipedia bahasa Indonesia, Terminal Arjosari - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas

2. Pusat Transit: Terminal Arjosari juga berfungsi sebagai pusat transit untuk berbagai moda angkutan umum. Selain bus, terminal ini melayani angkutan kota, angkutan pedesaan, MPU antarkota, bus wisata KSPN (Kawasan Strategis Pariwisata Nasional), serta bus antarkota. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan perpindahan moda transportasi dengan mudah di satu lokasi.
3. Aksesibilitas Pejalan Kaki: Terminal Arjosari juga memiliki perhatian terhadap aksesibilitas pejalan kaki. Aksesibilitas pejalan kaki di sekitar terminal menjadi prioritas utama dalam jaringan transportasi. Terminal Arjosari berusaha untuk memberikan aksesibilitas yang baik bagi pejalan kaki menuju terminal sebagai fasilitas umum
4. Fasilitas Umum: Terminal Arjosari menyediakan berbagai fasilitas umum bagi masyarakat, seperti pelataran, teluk, ruang tunggu, papan informasi, toilet, toko, loket, restoran, dan fasilitas parkir bagi kendaraan pribadi. Fasilitas ini memberikan kenyamanan kepada penumpang dan pengguna terminal lainnya.
5. Pusat Ekonomi: Terminal Arjosari juga memberikan dampak ekonomi bagi masyarakat sekitarnya. Terminal ini menjadi pusat aktivitas ekonomi dengan adanya berbagai usaha seperti warung makan, toko, dan jasa transportasi seperti taksi, travel, ojek pangkalan, dan angkutan daring.[41]

[41] Aksesibilitas Pejalan Kaki di Sekitar Terminal Arjosari | Jurnal Mahasiswa Jurusan Arsitektur

B. Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Di Terminal Arjosari

Permenhub No 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang selanjutnya disebut Permenhub No. 98 Tahun 2013. Permenhub No. 98 Tahun 2013 dalam Pasal 2 ayat (2) standar pelayanan minimal meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Dalam Pasal 2 ayat (3) dijelaskan bahwasannya SPM dibedakan dari jenis pelayanan yang diantaranya yakni angkutan antar kota antar provinsi.[42] Selanjutnya peraturan menteri perhubungan No 29 Tahun 2015 tentang perubahan standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek atau yang selanjutnya disebut Permenhub No. 29 Tahun 2015 merubah dan menambahkan beberapa standar pelayanan minimal bus antar kota antar provinsi atau yang selanjutnya disebut AKAP.

Provinsi jawa timur memiliki beberapa jenis transportasi umum, yang mana transportasi tersebut beroperasi berangkat dari terminal purabaya menuju ke kabupaten atau kota masing-masing sesuai rute yang telah ditentukan. Salah satu transportasi yakni.[43] Setiap po bus wajib mematuhi tentang peraturan SPM angkutan umum yang diantaranya yakni mengenai keamanan, keselamatan, dan kenyamanan. Hal itu dikarenakan suatu pekerjaan yang membutuhkan

[42] Imam Basuki, 'Manfaat Standarisasi Kinerja Angkutan Perkotaan', Jurnal Transportasi, 8.1 (2008), 57–66, hlm.63

[43] Nuril Faradisa, Perilaku Kru Bus Yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum, Skripsi, (Surabaya: Program Studi Ilmu Sosial Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Surabaya,2018), hlm.1

konsentrasi yang tinggi adalah mengemudikan kendaraan, maka dari itu para pekerja angkutan umum harus dalam kondisi yang prima dan berkonsentrasi dalam melakukan pekerjaannya.[44] Sehingga keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang bisa terjamin. Pada saat pengoperasian kendaraan pengemudi harus tetap dalam keadaan prima dan berkonsentrasi dalam berkendara, hal tersebut agar pengemudi dapat terhindar dari kecelakaan lalu lintas sebagai mana yang terjadi dibanyak negara khususnya pada negara berkembang seperti Indonesia. Salah satu faktor keselamatan diatur dalam Permenhub No. 29 Tahun 2015 dibagian lampiran keselamatan pengemudi bagian a nomor 2a dijelaskan bahwanyanya kru bus angkutan umum wajib istirahat dengan durasi waktu 15 menit setelah berkendara selama 2 (dua) jam berturut-turut. .

pengimplementasian kebijakan standar pelayanan minimal bus AKAP dan AKDP diterminal arjosari malang merupakan wujud dari implementasi kebijakan yang mana sebagai bentuk kepastian hukum kepada masyarakat dengan tujuan pemberian pelayanan yang berkualias sesuai dengan standar pelayanan. Permenhub No. 29 Tahun 2015 Pasal (1) menjelaskan bahwasannya standar pelayanan minimal bus AKAP meliputi keamanan, keselamatan, dan kenyamanan. Berdasarkan ketiga jenis standar pelayanan tersebut komponen nilai keamanan dan keselamatan merupakan hal yang sering diperbincagkan. Hal tersebut karena salah satu jenis pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi

[44] Nunuj Nurdjanah and Reni Puspitasari, 'Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Konsentrasi Pengemudi', Warta Penelitian Perhubungan, 29.1 (2017),141<https://doi.org/10.25104/warlit.v29i1.318>, hlm.2

tinggi dalam waktu lama adalah mengemudi bus. Para pengemudi harus selalu dalam keadaan yang terjaga dan tetap konsentrasi dalam melakukan pekerjaannya. [45]

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ), setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Persyaratan teknis ini mencakup berbagai aspek, termasuk keselamatan dan kenyamanan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk bus antar kota juga diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 98 Tahun 2013 dan perubahannya dalam Permenhub Nomor 29 Tahun 2015. Standar pelayanan ini mencakup aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan dalam menjalankan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).[46] Namun, meskipun terdapat peraturan yang mengatur SPM untuk bus antar kota, masih ditemukan permasalahan dalam menjalankan transportasi umum yang dapat memicu kecelakaan di jalan raya. Oleh karena itu, pengawasan dari Dinas Perhubungan Provinsi dan UPTD Terminal sangat diperlukan untuk memastikan pemenuhan standar pelayanan minimal. Dalam konteks bus pariwisata, SPM juga berlaku untuk memastikan perjalanan yang aman dan nyaman. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menyewa bus pariwisata adalah kondisi kendaraan, seperti tidak ada kaca yang retak atau pecah, kondisi spion yang jelas dan lengkap, kondisi jok, dan kesesuaian tampilan bus dengan

[45] Nurdjanah dan Puspitasari, "Faktor yang Berpengaruh terhadap Konsentrasi Pengemudi."
[46] https://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt5874843eb71ec/standar-angkutan-umum-yang-layak-dan-aman .diakses 17 mei 2024

dokumen tahun model bus. Dalam menjalankan bus AKAP, perusahaan angkutan umum juga dapat dikenakan sanksi jika melanggar standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Jadi, standar pelayanan minimal keselamatan bus antar kota diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 dan perubahannya dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015. [47] Adapun Lembaga yang bertanggung jawab untuk penegakan hukum di Indonesia meliputi beberapa lembaga penegak hukum utama, yaitu Kepolisian, Kejaksaan, dan Kehakiman dan Advokat

1. Kepolisian memiliki wewenang untuk menerima laporan tindak pidana, mencari bukti, melakukan penangkapan, dan melakukan tindakan lain sesuai hukum. Mereka juga dapat bertindak sebagai penyidik dan memeriksa tersangka
2. Kejaksaan adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk melakukan penuntutan dalam proses peradilan. Jaksa (penuntut umum) memiliki wewenang untuk menerima berkas perkara penyidikan, membuat surat dakwaan, dan melimpahkan perkara ke pengadilan. Mereka juga melaksanakan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

[47] PM 98 Tahun 2013 dan perubahannya dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015

3. Kehakiman dan Advokat meliputi lembaga peradilan, seperti hakim, dan juga advokat yang bertugas memberikan bantuan hukum kepada masyarakat .

Selain itu, terdapat juga lembaga lain yang berperan dalam penegakan hukum, seperti lembaga pemasyarakatan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan putusan pengadilan terhadap narapidana, serta lembaga pemantau dan pengawas hukum seperti Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Jadi, lembaga penegak hukum di Indonesia meliputi Kepolisian, Kejaksaan, Kehakiman dan Advokat, serta lembaga pemasyarakatan dan lembaga pemantau dan pengawas hukum seperti KPK.[48] Namun kita sebagai konsumen Masyarakat yang cerdas, memiliki peran penting dalam penegakan hukum di Indonesia.

Berikut adalah beberapa cara di mana masyarakat dapat dilibatkan dalam penegakan hukum:

1. Melaporkan Pelanggaran: Masyarakat dapat melaporkan pelanggaran hukum yang mereka saksikan kepada lembaga penegak hukum, seperti kepolisian atau kejaksaan. Melaporkan pelanggaran adalah langkah awal yang penting untuk memulai proses penegakan hukum.
2. Memberikan Bukti dan Kesaksian: Masyarakat juga dapat memberikan bukti dan kesaksian yang relevan terkait dengan kasus hukum. Bukti dan kesaksian ini dapat membantu lembaga penegak hukum dalam membangun kasus dan mengambil tindakan yang sesuai.

[48] Annisa, lembaga penegak hukum di indonesia: penegak hukum dan fungsinya, 2023 ; https://fahum.umsu.ac.id/lembaga-penegak-hukum-di-indonesia-jenis-dan-fungsinya/ jurnal

3. Mendukung Proses Peradilan: Masyarakat dapat memberikan dukungan kepada proses peradilan dengan menjadi saksi dalam persidangan, memberikan keterangan yang jujur, dan menghormati keputusan pengadilan. Dukungan ini penting untuk memastikan keadilan dalam penegakan hukum.
4. Mendorong Transparansi dan Akuntabilitas: Masyarakat dapat mendorong transparansi dan akuntabilitas lembaga penegak hukum dengan mengawasi dan mengkritisi kinerja mereka. Partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi penegakan hukum dapat membantu mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan memastikan integritas sistem hukum.
5. Pendidikan Hukum: Masyarakat dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang hukum dengan mengikuti program pendidikan hukum, seminar, atau lokakarya. Pendidikan hukum yang lebih baik akan memberikan pengetahuan yang diperlukan untuk memahami hak dan kewajiban hukum serta memperkuat partisipasi dalam penegakan hukum.

Dengan melibatkan masyarakat dalam penegakan hukum, dapat diharapkan tercipta keadilan, keamanan, dan ketertiban yang lebih baik dalam masyarakat. terdapat pelatihan khusus bagi pengemudi. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pengemudi dalam mengemudi dengan aman dan bertanggung jawab. Pelatihan ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti teknik mengemudi defensif, pengetahuan tentang peraturan lalu lintas, penanganan situasi darurat, dan keterampilan komunikasi dengan penumpang. Pelatihan ini penting untuk meningkatkan keselamatan dalam

transportasi, mengurangi risiko kecelakaan, dan memberikan pengalaman perjalanan yang nyaman bagi penumpang. Selain itu, pelatihan juga dapat membantu pengemudi dalam menghadapi situasi yang kompleks di jalan, seperti kondisi cuaca buruk atau lalu lintas yang padat. Sumber menyebutkan bahwa pelatihan Defensive Driving dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjadi pengemudi yang aman, sopan, dan bertanggung jawab. Pelatihan ini membantu pengemudi dalam memahami situasi dan kondisi jalan yang kompleks dan dapat diantisipasi dengan sikap mengemudi yang baik Dalam menjalankan standar pelayanan minimal ini, pemerintah memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengendalikan penerapan standar tersebut. Penerapan standar pelayanan minimal bus antar kota juga dapat melibatkan berbagai pihak, seperti Dinas Perhubungan dan instansi terkait lainnya.

Dalam wawancara penulis dengan kepala terminal arjosari maria margareta penulis bertanya "apakah setiap armada bus diawasi dalam pemeliharaan bus tersebut?"

Pemeliharaan armada bus diawasi melalui beberapa langkah dan praktik yang diterapkan oleh perusahaan atau instansi yang memiliki armada tersebut. Berikut adalah beberapa cara pemeliharaan armada bus diawasi:

1. Pemilihan Armada yang Tepat: Salah satu langkah awal dalam pemeliharaan armada bus adalah memilih armada yang tepat. Hal ini meliputi pemilihan kendaraan yang memiliki kualitas baik, daya tahan yang tinggi, dan biaya pemeliharaan yang terjangkau. Pemilihan armada

yang tepat dapat mengurangi biaya perawatan, pemeliharaan, dan perbaikan.

2. Perencanaan Konsep Produksi: Dalam pemeliharaan armada bus, perencanaan konsep produksi menjadi penting. Ini meliputi pembuatan rancangan dan gambar teknik, persiapan peralatan dan bahan/material, serta pembuatan prosedur produksi. Selain itu, pemeliharaan armada juga melibatkan pengawasan kesesuaian proses produksi, uji material, dan kelayakan material.
3. Pemeliharaan Preventif: Pemeliharaan preventif merupakan bagian penting dari pengelolaan armada kendaraan. Melakukan pemeliharaan preventif dapat membantu mengurangi biaya operasional serta meningkatkan produktivitas kendaraan. Program pemeliharaan armada kendaraan juga berfungsi untuk menurunkan biaya perbaikan dan memastikan armada tetap dalam kondisi baik.
4. Manajemen Data: Penggunaan data dalam manajemen armada pengiriman dapat membantu dalam pemeliharaan armada. Data dapat digunakan untuk menentukan rute pengiriman tercepat, memicu pemberitahuan pelanggan, serta memantau pemeliharaan armada dan peningkatan keselamatan. Dengan memanfaatkan data secara penuh, operasi armada dapat ditingkatkan.
5. Pengawasan dan Audit: Pengawasan dan audit juga merupakan bagian penting dalam pemeliharaan armada bus. Pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa pemeliharaan armada dilakukan sesuai dengan standar

yang ditetapkan. Audit manajemen juga dapat dilakukan untuk mengevaluasi sistem pemeliharaan armada dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Berikut merupakan Pemeliharaan armada bus diterminal arjosari malang proses yang penting untuk menjaga kondisi armada agar tetap aman, dapat diandalkan, dan dapat bertahan lebih lama di jalan. Dengan pemeliharaan yang baik, biaya operasional dapat dikurangi dan produktivitas armada dapat ditingkatkan.

"Dalam pertanyaan selanjutnya Bagaimana cara memastikan standar kualitas bus atau armada terpenuhi dengan baik"

Untuk memastikan standar kualitas armada bus diterminal arjosari kota malang terpenuhi dengan baik, berikut penjelasan kepala terminal arjosari maria margareta, beberapa langkah yang dapat diambil:[49]

1. Menetapkan Standar: Pertama-tama, perusahaan atau instansi harus menetapkan standar kualitas yang ingin dicapai. Standar ini harus jelas, terukur, dan dapat diimplementasikan. Standar kualitas dapat mencakup berbagai aspek, seperti keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan.
2. Perencanaan Kualitas: Setelah standar ditetapkan, langkah selanjutnya adalah merencanakan bagaimana standar tersebut akan dicapai. Ini melibatkan perencanaan proses produksi, pemilihan metode dan teknik

[49] Hasil waqancara dengan Kepala Terminal Arjosari Maria Margareta 15 mei 2024

yang sesuai, serta penentuan langkah-langkah pengawasan dan pengendalian kualitas.

3. Pengawasan dan Pengendalian: Pengawasan dan pengendalian kualitas dilakukan untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar yang ditetapkan. Ini melibatkan pemeriksaan berkala, pengujian, dan evaluasi terhadap produk atau layanan yang dihasilkan. Jika ditemukan ketidaksesuaian dengan standar, langkah perbaikan harus diambil.
4. Pelatihan dan Sertifikasi: Pelatihan karyawan dalam hal standar kualitas dan metode kerja yang sesuai sangat penting. Karyawan harus memahami pentingnya standar kualitas dan bagaimana cara mencapainya. Selain itu, sertifikasi dapat menjadi bukti bahwa perusahaan atau karyawan telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.
5. Penggunaan Metrik dan Indikator: Metrik dan indikator kualitas dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kinerja kualitas. Metrik ini dapat mencakup tingkat kepuasan pelanggan, tingkat cacat produk, waktu respons, dan lain-lain. Dengan menggunakan metrik dan indikator ini, perusahaan dapat melacak kemajuan dalam mencapai standar kualitas yang ditetapkan.
6. Audit dan Evaluasi: Audit dan evaluasi berkala dapat dilakukan untuk memastikan bahwa sistem manajemen kualitas berfungsi dengan baik dan standar kualitas terpenuhi. Audit ini dapat dilakukan secara internal oleh tim internal perusahaan atau melalui pihak ketiga yang independent.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, terminal arjosari kota malang dapat memastikan bahwa standar kualitas terpenuhi dan produk atau layanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan serta persyaratan yang berlaku.

Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal dalam sesi wawancara yang dilakukan penulis dengan Maria Margareta selaku kepala terminal arjosari Kota Malang ketika beliau ditanya bagaimana bentuk implementasi terhadap standar pelayanan minimal bus AKAP di Terminal Purabaya khususnya terhada keamanan, keselamatan dan kenyamanan beliau berpendapat bahwasannya ;

> "Dalam melakukan penerapan kebijakan aturan permenhub selalu dibarengi dengan PPNS (penyidik pegawai negeri sipil) yang mana dilakukan dengan dinas perhubungan Malang, penetapannya melalui uji KIR (uji kendaraan bermotor) dan KPS (kartu pengawasan) terhadap perusahaan otobus dan lalu terkait kelengakapan keamanan seperti APAR, P3K, dan alat pemecah kaca juga harus ada dalam bus."[50]

Pemaparan diatas jika ditinjau dari aspek hukum dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 15 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek dalam pasal 96 ayat (1) dijelaskan bahwa setiap pengemudi dan perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek wajib mematuhi ketentuan diantaranya:

[50] dari hasil wawancara dengan; Maria Margareta; kepala UPTD terminal arjosari kota malang ; 25 april 2024

a. mengenai izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek dan dalam huruf
b. mengenai persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor.

Menurut Pasal 98 ayat (2) menjelaskan persyaratan teknis dan laik jalan Kendaraan bermotor yang diantaranya yakni:

a. Tanda bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor
b. Fisik kendaraan bermotor; dan
c. Standar pelayanan minimal.

Dapat dipahami pelayanan publik yang prima merupakan tanggungjawab pemerintah dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat hal itu bertujuan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah lebih memuaskan sesuai dengan standar pelayanan minimal. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwasannya dalam penerapan standar pelayanan minimal bus AKAP dan AKDP baik pihak dinas perhubungan maupun UPTD terminal Arjosari Kota Malang sebagai unit pelaksana teknis dinas bekerja saling berkesinambungan, yang mana dalam penerpannya dilakukan secara bersama-sama, hal tersebut sesuai dengan apa yang diatur dalam UU Pelayanan Publik 25/2009, bahwasannya dalam pasal 16 huruf a pelaksana kebijakan berkewajiban melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara.. [51]

[51] dari hasil wawancara dengan; Maria Margareta; kepala UPTD terminal arjosari kota malang ; 25 april 2024

Fakta dilapangan menurut salah satu pengemudi bus AKDP Hariono, selaku supir bus mengatakan tidak tahu, yang diketahui hanya perihal pelayanan yang harus diberikan kepada penumpang, seperti tiket, tempat duduk, dan pelayanan untuk membantu penumpang saat naik bus, lebih lanjut ngataryono mengatakan biasanya dilakukan uji KIR seperti pemeriksaan kendaraan, jika ditemukan yang tidak laik biasanya disuruh kembali ke pool/garasi.

Beberapa fakta lain yang ditemukan dilapangan berdasarkan hasil wawancara terhadap penumpang bus AKAP ketika beliau ditanya pendapat pribadi terkait pelayanan yang didapatkan selama menjadi penumpang bus AKAP, bahwasannya pelayanan bus AKAP sendiri terdapat beberapa kelebihan dan kekuarangan, kekurangannya sendiri terkait kenyamanannya, terkadang ketika naik bus AKAP sering dijumpai bus kebut-kebutan dijalan, apalagi ketika bertemu bus yang lainnya dari PO yang berbeda.

Berdasarkan hasil observasi selama wawancara dan pemantauan secara langsung juga ditemukan beberapa hal terkait standar pelayanan minimal bus AKAP khususnya perihal keamanan, keselamatan dan kenyamanan dibawah ini :

TABEL 4.1 HASIL WAWANCARA

No			T	TD
2	KESELAMATAN	Kondisi Fisik Pengemudi	√	
		Kompetensi Pengemudi	√	
		Jam Istirahat Pengemudi	√	
		Lampu Senter	√	
		Alat Pemecah Kaca	√	
		Alat Pemadam Api Ringan	√	
		Fasilitas Kesehatan	√	
		Buku Panduan Penumpang		√
		Pintu Darurat	√	
		Pintu Masuk Dan Keluar Penumpang	√	
		Ban	√	
		Rel Gorden Dijendela	√	
		Alat Pembatas Kecepatan		√
		Pegangan Tangan	√	
		Pintu Pengemudi	√	
		Kelistrikan Untuk Audio Visual (SNI)	√	
		Sabuk Keselamatan Penumpang		√
		Fasilitas Pemyimpanan Dan Pemeliharaan Bus	√	
		Pengecekan Terhadap Kendaraan	√	
		Asuransi Kecelakaan	√	

T : TERPENUHI

TB :TIDAK TERPENUHI

Berdasarkan tabel diatas pengimplementasian standar pelayanan minimal bus AKAP dan AKDP terminal Arjosari kota Malang perihal kenyamanan masih banyak hal-hal yang belum terpenuhi, fakta tersebut sesuai dengan apa yang telah ditemukan dilapangan berdasarkan hasil observasi maupun wawancara. Diantaranya dalam aspek keselamatan ada

1. Buku panduan penumpang

Manfaat Buku Panduan Penumpang Bus Buku panduan penumpang bus memiliki beberapa manfaat yang penting. Berikut adalah beberapa manfaatnya:

a. Informasi tentang bus: Buku panduan penumpang bus memberikan informasi tentang jenis bus, seperti bus umum atau bus pariwisata, serta deskripsi tentang bus tersebut.

b. Aturan keselamatan: Buku panduan penumpang bus berisi aturan keselamatan yang harus diikuti oleh penumpang, seperti penggunaan sabuk pengaman dan tata cara evakuasi darurat.

c. Petunjuk penggunaan: Buku panduan penumpang bus memberikan petunjuk penggunaan fasilitas di dalam bus, seperti cara menggunakan toilet, pengaturan kursi, dan penggunaan fasilitas hiburan.

d. Informasi perjalanan: Buku panduan penumpang bus juga memberikan informasi tentang rute perjalanan, jadwal keberangkatan dan kedatangan, serta tempat-tempat yang akan dilalui selama perjalanan.

e. Pengetahuan tentang hak dan kewajiban penumpang: Buku panduan penumpang bus memberikan pengetahuan tentang hak dan kewajiban penumpang, seperti hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan kewajiban untuk menjaga kebersihan dan ketertiban di dalam bus.

f. Panduan dalam situasi darurat: Buku panduan penumpang bus juga berisi panduan tentang tindakan yang harus diambil dalam situasi darurat, seperti kebakaran atau kecelakaan.

Dengan membaca dan memahami buku panduan penumpang bus, penumpang dapat meningkatkan keselamatan dan pemahaman mereka tentang perjalanan dengan bus tersebut tetapi dalam pakteknya di lapangan buku panduan tersebut tidak ditemukan bahakan satupun tidak ada.[52]

2. Alat pembatas kecepatan

Alat pembatas kecepatan memiliki Kegunaan yang sangat penting dalam Bus, Alat pembatas kecepatan, seperti speed bump, speed hump, dan speed table, memiliki beberapa kegunaan dalam bus. Berikut adalah beberapa kegunaan alat pembatas kecepatan dalam bus.

[52] literasi.net : https://www.literasi.net/2019/01/bus-atau-bis-ini-penulisan-yang-benar-dan-baku.html

a. Memperlambat Kecepatan Kendaraan: Alat pembatas kecepatan digunakan untuk memperlambat kecepatan kendaraan. Alat ini biasanya dipasang di jalan-jalan lokal, jalan lingkungan, dan tempat penyeberangan jalan yang memiliki kecepatan operasional kurang dari 20 km/jam.

b. Meningkatkan Keselamatan: Alat pembatas kecepatan membantu meningkatkan keselamatan pengguna jalan dengan membatasi kecepatan kendaraan. Dengan memperlambat kecepatan, risiko kecelakaan dapat berkurang.

c. Mengurangi Risiko Kerusakan Jalan: Alat pembatas kecepatan juga membantu mengurangi risiko kerusakan jalan. Dengan membatasi kecepatan kendaraan, tekanan yang diberikan pada jalan dapat berkurang, sehingga mengurangi risiko kerusakan pada permukaan jalan.

d. Mengatur Lalu Lintas: Alat pembatas kecepatan juga berfungsi sebagai alat pengatur lalu lintas. Dengan memperlambat kecepatan kendaraan, alat ini membantu mengatur aliran lalu lintas dan mencegah pengemudi agar tidak melaju terlalu cepat di daerah yang padat atau berbahaya.

Penting untuk mencatat bahwa pembuatan dan pemasangan alat pembatas kecepatan harus sesuai dengan aturan dan regulasi yang berlaku. Bahan yang digunakan dalam pembuatan alat pembatas kecepatan harus aman dan sesuai

dengan spesifikasi yang ditetapkan.[53]

3. Sabuk Keselamatan Penumpang

Sabuk keselamatan penumpang pada bus memiliki beberapa kegunaan yang penting. Berikut adalah beberapa kegunaan sabuk keselamatan penumpang pada bus:

a. Melindungi penumpang saat terjadi kecelakaan: Sabuk keselamatan penumpang pada bus dirancang untuk menjaga penumpang tetap berada di tempat duduknya saat terjadi kecelakaan atau mobil berhenti mendadak. Dalam kecelakaan yang parah, jika penumpang tidak menggunakan sabuk keselamatan, mereka dapat terlempar cukup jauh dari tempat duduk mereka, yang sangat berbahaya bagi keselamatan mereka.

b. Memberikan kenyamanan: Selain melindungi keselamatan penumpang, sabuk keselamatan juga memberikan kenyamanan saat berkendara. Dengan memakai sabuk keselamatan, penumpang dapat duduk dengan nyaman dan tenang.

c. Mencegah cedera serius: Penggunaan sabuk keselamatan pada penumpang bus dapat mengurangi risiko cedera serius saat terjadi kecelakaan. Sabuk keselamatan dapat menahan tubuh penumpang agar tidak terlempar dengan keras saat terjadi benturan atau tabrakan.

d. Mendukung kepatuhan terhadap peraturan: Penggunaan sabuk keselamatan

[53] Permenhub PM 82 tahun 2018 tentang Alat Pengendali dan Pengaman Pengguna Jalan raya.

pada penumpang bus juga merupakan kewajiban yang diatur oleh peraturan lalu lintas. Dengan menggunakan sabuk keselamatan, penumpang menunjukkan sikap taat terhadap peraturan dan berkontribusi pada keselamatan bersama.

Meskipun pentingnya penggunaan sabuk keselamatan penumpang pada bus, masih ada beberapa bus yang tidak ada atau belum terpenuhiu pada Terminal arjosari Kota Malang, Dalam rangka meningkatkan keselamatan penumpang, penting bagi semua PO bus untuk memasang sabuk keselamatan dengan benar dan konsisten.[54].

Kepala Terminal Arjosari Kota Malang Maria Margareta menjelaskan untuk pembinaan kepada supir maupun kru bus tidak dilakukan secara langsung, hal tersebut dilakukan agar tidak menganggu jam kerja kru bus yang sedang bertugas di terminal Terminal Arjosari Kota Malang, untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan transportasi, dinas perhubungan berkerjasama dengan dinas kesehatan kota Malang (DINKES) memiliki program yakni tes kesehatan supir bus diterminal arjosari kota malang jelang lebaran kemarin tanggal 02 April 2024, kegiatan itu untuk memastikan keselamatan, keamanan dan kenyamanan pemudik menjelang lebaran walau rata-rata aman, tetapi ada sebagaian kecil yang terdeteksi punya hipertensi dan gula darah tinggi. Ada kurang lebih 118 pengemudi dari sejumlah perusahaan otobus (PO) yang terlibat. Dari jumlah

[54] Suzuki macam fungsi sabuk pengaman, 25 mei 2024 : https://www.suzuki.co.id/tips-trik/ayo-mengenal-macam-dan-fungsi-sabuk-pengaman-mobil?pages=all

tersebut ada 32 supir terdeteksi hipertensi dan 16 supir memliki kada gula darah diatas amabng batas kesehatan akan tetapi untuk prngrmudi yang memiliki hipertensi dan gula darah, tetntunya sudah diberikan vitamin dengan harapan mereka tetap fit selama melakukan pekerjaannya.[55]

Maria margareta menambahkan untuk pemberian sosialisasi kepada masyarakat terkait standar pelayanan minimal hanya sebatas penerapan tarif perjalanan dimana hal tersebut dilakukan dengan memberikan batas atas maupun batas bawah tarif yang ditempel didalam bus.

Kepala UPTD terminal Arjosari Maria Margareta menambahkan bahwasannya "Dalam melakukan sosialisasi kebijakan dilakukan dengan proses surat menyurat secara langsung ke perusahaan dan juga biasanya dilakukan koordinasi dari berbagai pihak PO otobus yang selanjutnya diberi pembinaan untuk disampaikan kepada perusahan dan kru bus yang bertugas.[56] ''Marsanda selaku penumpang bus AKAP yang melakukan singgah di terminal Arjosari dari Malang ke Surabaya ketika ditanya pengetahuan standar pelayanan bus mengatakan "kurang mengerti, yang saya tau hanya informasi arah tujuan trayek bus dan tarif bus yang akan saya tumpangi. Selebihnya saya tidak pernah membacanya''.[57]

[55] dari hasil wawancara dengan; Maria Margareta; kepala UPTD terminal arjosari kota malang ; 25 april 2024
[56] Maria Margareta, Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi di Terminal Mrjosari Malang.
[57] Sri Wahyuni, Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi di Terminal Arjosari Malang.

C. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Standar Pelayanan Minimal Keselamtan Bus Antar Kota

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal angkutan orang sangat dibutuhkan salah satunya pada angkutan perkotaan guna menjamin terpenuhinya hak pengguna jasa angkot secara aman, nyaman dan terjangkau yang bertolak ukur pada tingkat pelayanan yang mempertemukan tingkat kepentingan dari berbagai pihak terkait. Hakikat pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai abdi masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah kepada masyarakat[58]. Dalam memastikan terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, yaitu untuk trayek perkotaan yang berada dalam satu wilayah kota dilakukan pemeriksaan fisik oleh walikota. Asas Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen adalah dasar-dasar yang mengatur perlindungan konsumen dalam peraturan perundang-undangan. Di Indonesia, asas perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terdapat lima asas perlindungan konsumen yang relevan, yaitu:

a. Asas Manfaat: Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

[58] Basuki, "MANFAAT STANDARISASI KINERJA ANGKUTAN PERKOTAAN."

b. Asas Keadilan: Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa partisipasi seluruh masyarakat dapat terwujud secara maksimal dan memberikan kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

c. Asas Keseimbangan: Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pelaku usaha dan konsumen. Hal ini bertujuan agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen: Asas ini menghendaki bahwa produk atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan oleh konsumen tidak mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

e. Asas Kepastian Hukum: Asas ini dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen dapat menaati hukum dan menjalankan hak serta kewajibannya dengan jaminan hukum yang memadai.

Dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, asas-asas ini menjadi dasar untuk menjamin hak-hak konsumen dan menjaga keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.[59]

Implementasi asas manfaat pada konsumen bus di Terminal Arjosari

[59] UU 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang asas asas dan tujuan

Perlindungan konsumen bus berdasarkan UU nomer 8 tahun1999 terkait asas manfaat asas ini bertujuan untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka.[60] Salah satu asas yang penting adalah asas manfaat. Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas manfaat ini berarti bahwa upaya perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi konsumen yang menggunakan layanan bus, serta bagi pelaku usaha atau perusahaan bus (PO) itu sendiri. Hal ini mencakup beberapa hal, seperti:

a. Mencegah kerugian konsumen: Perlindungan konsumen bus bertujuan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik itu kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan.

b. Memastikan harga yang wajar: Konsumen memiliki hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar. Ini berarti bahwa harga tiket bus harus sesuai dengan kualitas dan layanan yang diberikan.

c. Penyelesaian permasalahan: Konsumen juga memiliki hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi. Jika terjadi masalah atau keluhan terkait dengan layanan bus, konsumen berhak mendapatkan penyelesaian yang adil dan memadai.

[60] Hukum perlindungan konsumen UU no 8 tahun 1999

Dengan memenuhi hak-hak dasar ini, perlindungan konsumen bus diharapkan dapat melindungi konsumen dari kerugian dalam berbagai aspek, serta menciptakan keseimbangan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat,

Implentasi asas keadilan perlindungan bagi konsumen bus khususnya di Terminal arjosari Kota Malang merupakan prinsip yang penting dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa partisipasi seluruh masyarakat dapat terwujud secara maksimal dan memberikan kesempatan bagi konsumen serta pelaku usaha (PO) untuk memperoleh hak-haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Dalam konteks perlindungan konsumen bus, asas keadilan ini mencakup beberapa hal, antara lain:[61]

a. Perlakuan yang adil: Konsumen memiliki hak untuk diperlakukan secara adil oleh pelaku usaha atau perusahaan bus. Ini berarti bahwa tidak boleh ada diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Semua konsumen harus mendapatkan perlakuan yang sama tanpa adanya perbedaan.

b. Keseimbangan hak dan kewajiban: Asas keadilan juga mengharuskan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh layanan yang berkualitas dan aman, sementara pelaku usaha memiliki kewajiban untuk

[61] Perlindungan Konsumen: Pengertian, Tujuan dan Asasnya - Fakultas Hukum Terbaik di Medan Sumut

menyediakan layanan yang memenuhi standar yang ditetapkan.

c. Penegakan hukum yang adil: Dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran perlindungan konsumen, asas keadilan harus tetap diperhatikan. Hal ini berarti bahwa penegakan hukum harus dilakukan dengan memperhatikan keadilan bagi semua pihak yang terlibat, termasuk konsumen dan pelaku usaha.

Dengan menerapkan asas keadilan ini, diharapkan perlindungan konsumen bus Arjosari dapat memberikan perlakuan yang adil bagi konsumen, menjaga keseimbangan hak dan kewajiban, serta menegakkan hukum secara adil bagi semua pihak yang terlibat.

Implementasi Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen bagi konsumen bus Arjosari adalah prinsip yang penting dalam perlindungan konsumen di Indonesia. Asas ini bertujuan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan layanan bus. Dalam konteks perlindungan konsumen bus Arjosari, asas keamanan dan keselamatan ini mencakup beberapa hal, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dan peraturan terkait, antara lain:[62]

a. Keamanan dalam penggunaan layanan: Konsumen memiliki hak untuk memperoleh layanan bus yang aman. Para pelaku usaha atau perusahaan

[62] Perlindungan Hak Konsumen Terkait Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Penumpang Transportasi Bus Kopaja.

bus diwajibkan untuk menyediakan bus yang memenuhi standar keamanan yang ditetapkan, termasuk dalam hal kondisi fisik bus, sistem pengereman, sistem kebakaran, dan tindakan keamanan lainnya.

b. Keselamatan penumpang: Konsumen memiliki hak untuk merasa aman dan terlindungi saat menggunakan layanan bus. Para pelaku usaha harus menjaga keselamatan penumpang dengan memastikan kondisi bus yang baik, melaksanakan perawatan dan perbaikan secara teratur, serta mengikuti aturan keselamatan lalu lintas dan transportasi yang berlaku.

c. Pemenuhan standar keselamatan: Para pelaku usaha atau perusahaan bus diwajibkan untuk memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini mencakup penggunaan kendaraan yang layak jalan, pelatihan pengemudi, penggunaan alat keselamatan seperti sabuk pengaman, dan tindakan pencegahan lainnya guna mengurangi risiko kecelakaan.

d. Pengawasan dan penegakan hukum: Pemerintah memiliki peran penting dalam mengawasi dan menegakkan keamanan dan keselamatan konsumen dalam layanan bus. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam sektor transportasi, memiliki peran dalam merumuskan kebijakan, menetapkan standar, serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan keamanan dan keselamatan di sektor transportasi.

Dengan menerapkan asas keamanan dan keselamatan ini, diharapkan konsumen

bus Arjosari dapat merasa aman dan terlindungi saat menggunakan layanan bus, serta mengurangi risiko kecelakaan dan bahaya lainnya,[63]

[63] Perlindungan Hak Konsumen Terkait Kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan Penumpang Transportasi Bus Kopaja | Azis | Lex Jurnalica'

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan yang dilakukan oleh penulis maka dapat ditarik kesimpulan dalam pelaksanaan implementasi permenhub no.29 tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal bus antarkota dan antarprovinsi (studi di terminal arjosari kota malang) adalah sebagai berikut.

1. Semua alat Transportasi sejatinya harus memiliki standar minimal yang disebut sebagai Standar Pelayanan Minimal (SPM).Standar ini bukan hanya menetapkan kondisi keamanan bus untuk digunakan,tetapi juga kenyamanan bagi penumpangnya.Aspek-Aspek dalam SPM juga menyangkut keselamatan jiwa. Keselamatan merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan suatu perjalanan,maka dari itu pengemudi ataupun penumpang diharapkan dapat memperhatikan dan menerapkannya dalam bertransportasi.
2. Salah satu peraturan yang membahas tentang Standar Pelayanan Minimal adalah Permenhub No. 29 Tahun 2015.Peraturan ini merupakan perubahan atas Permenhub No, 98 Tahun 2013.Di Peraturan ini terdapat poin-poin yang diantaranya menjelaskan tentang Keselamatan dan Kenyamanan.Pada Penelitian ini peneliti akan berfokus pada pembahasan pasal 1 huruf b Permenhub No. 29 tahun 2015.Peneliti akan membahas tentang Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi dalam Permenhub No.29 Tahun 2015(Studi Kasus di Terminal Arjosari)

3. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berfokus pada permasalahan terkait implementasi standar pelayanan minimal di terminal Purabaya yang diterapkan dengan beberapa komponen , yakni izin trayek, uji kelaikkan kendaraan bermotor (KIR) dan KPS (kartu pengawasan), sebagaimana kewajiban angkutan dan perusahaan angkutan yang diatur dalam Permenhub 15 tahun 2015.Penelitian ini juga berfokus pada pengimplementasian kebijakan standar pelayanan minimal bus AKAP diterminal Purabaya, efektivitas dalam penerapannya ditinjau dari beberapa pendekatan, yang diantaranya yakni pendekatan sasaran, pendekatan sumber, dan pendekatan proses.
4. Pendekatan ini memadukan antara studi mengenai hukum dan pendekatan ilmiah terhadap realitas sosial, sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih akurat dan bisa digunakan dalam pengambilan keputusan yang tepat. Metode yuridis empiris berfokus pada pengumpulan data empiris, seperti data yang diperoleh dari pengamatan, survei, wawancara, atau dokumentasi. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik dan interpretatif untuk mengevaluasi keefektifan atau efisiensi suatu hukum atau kebijakan.
5. Untuk mengoptimalkan perlindungan hukum bagi para penumpang bus umum, dapat dilakukan dengan merevisi UU No 22 Tahun 2009 yang semula memberlakukan fault liability principle menjadi no fault liability principle (baik dalam konteks absolute liability ataupun strict liability) sebagaimana uraian terdahulu. Selain itu, patut untuk dipertimbangkan

pembentukan sebuah lembaga peradilan yang khusus menangani perkara gugatan ganti rugi pihak penumpang terhadap pengangkut Bus Umum.

B. SARAN

Berdasarkan hasil dari uraian hasil dan analisis penelitian yang telah dideskripsikan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan penelitian ini berguna dan bermanfaat bagi semua orang khususnya bagi penelitian selanjutnya.
2. Saran untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan materi secara luas lagi.
3. Untuk penulis selanjutnya, penulis menyadari akan penelitian ini jika masih terdapat banyak kekurangan dalam menguraikan. Oleh karena itu, diharapkan bagi peneliti selanjutnya dengan ketertarikan topik penelitian yang sama terkait implementasi permenhub, dapat melakukan kahian lebih lanjut berdasarkan perspektif yang lain sebagai penyempurna penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Aditia Damargita, Ismu Rini Dwi Ari, dan Imma Widyawati Agustin, "Revitalisasi Pelayanan Angkutan Kota Malang Berdasarkan Persepsi Stakeholder (Studi Kasus : Trayek LDG)" 4, no. 2 (2015): 47.

Indra Primahardani, "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TRANSPORTASI BUS TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru)."

Boemiya dan Surur, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Dan Antar Provinsi Di Terminal Purabaya Tahun 2021."

Hana Nur Falinda dan Arikha Saputra, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek."

Firman, Sudiarto, dan Setiawan, "Tanggung Jawab Pengangkut Kepada Pengguna Jasa Angkutan Yang Dipindahkan Ke Bus Lain Dalam Keadaan Darurat (Studi Di PT. Titian Mas)."

Ariostar dkk., "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 1."

Pety Sikka Mandalia/Hanafi Arief/Faris Ali Sidqi, "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan."

Sulistyani Eka Lestari, "Pelayanan Bus Patas dan Ekonomi Pada Trayek Antar Kota."

DR. HULMAN PANJAITAN, SH., MH., *Hukum Perlindungan Konsumen*.

Sigit Sapto Nugroho, S.H.,M.HUM.,Hukum Pengangkutan Indonesia., Hal.14

Dr. Muslim Zainuddin, M.Si, *MENELISIK KEBERADAAN MUKIM DI ACEH Suatu Pendekatan historis, sosiologis dan Yuridis*.

Prof. Dr. H. Zainuddin Ali,M.A., *Metode Penelitian Hukum*.

geografis, "Pemerintah kota malang, https://malangkota.go.id/sekilas-malang/geografis/. Diakses 4 mei 2024

David Tan, "Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum."

Adiyanta, "Hukum dan Studi Penelitian Empiris."

Benuf dan Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer."

I Ketut Astawa, Nyoman Meirejeki , dan Putu Tika Virginiya, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian Untuk Mahasiswa D4/S1 Terapan*.

Raco, "Metode penelitian kualitatif."

Imam Basuki, 'Manfaat Standarisasi Kinerja Angkutan Perkotaan', Jurnal Transportasi, 8.1 (2008), 57–66, hlm.63

Nuril Faradisa, Perilaku Kru Bus Yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum, Skripsi, (Surabaya: Program Studi Ilmu Sosial Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Surabaya,2018), hlm.1

Nunuj Nurdjanah and Reni Puspitasari, 'Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Konsentrasi Pengemudi', Warta Penelitian Perhubungan, 29.1 (2017),141<https://doi.org/10.25104/warlit.v29i1.318>, hlm.2

Kukuh S. Wibowo, "Polisi Dalami Dugaan Sopir Bus Kecelakaan di Tol Mojokerto Konsumsi Narkoba."

Nurdjanah dan Puspitasari, "Faktor yang Berpengaruh terhadap Konsentrasi Pengemudi."

dari hasil wawancara dengan; Maria Margareta; kepala UPTD terminal arjosari kota malang ; 25 april 2024

dari hasil wawancara dengan; Maria Margareta; kepala UPTD terminal arjosari kota malang ; 25 april 2024

Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'?"

Hesti Puspitosari, Khalikussabir, Luthfi J. Kurniawan, *Filosofi pelayanan publik*.

Riska Firdaus, "EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) I LAGALIGO KABUPATEN LUWU TIMUR."

Idham Kholid, Aspek Keselamat an Standar Pelayanan Minimal Bus.

dari hasil wawancara dengan; Maria Margareta; kepala UPTD terminal arjosari kota malang ; 25 april 2024

Maria Margareta, Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi di Terminal Mrjosari Malang.

Sri Wahyuni, Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi di Terminal Arjosari Malang.

Riska Firdaus, "EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) I LAGALIGO KABUPATEN LUWU TIMUR."

Hasil wawancara Maria Margareta, Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi di Terminal Arjosari Malango.

Basuki, "MANFAAT STANDARISASI KINERJA ANGKUTAN PERKOTAAN."

"PM_29_Tahun_2015 (1).pdf."

Munir Fuady, *Perbuatan melawan hukum: pendekatan kontemporer*.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian Dari Fakultas Syariah

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399
Website: http://syariah.uin-malang.ac.id E-mail: syariah@uin-malang.ac.id

Nomor : B- 2298 /F.Sy.1/TL.01/05/2024 Malang, 15 Mei
2024Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Ketua Terminal Arjosari Kota
MalangMaria Margareta

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh
Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama	:	ABDUL GHOFUR
NIM	:	17220047
Program Studi	:	Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :
Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Studi Terminal Arjosari Kota Malang, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.
Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.
Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Scan Untuk Verifikasi

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Fatkhul Mahmudi

Tembusan :

1.Dekan
2.Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah3.Kabag. Tata Usaha

Lampiran 2. Dokumentasi observasi

Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara

Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara penumpang Bus.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

RIWAYAT HIDUP

Nama	:	Abdul Ghofur	
NIM	:	17220047	
Tempat/ Tanggal Lahir	:	Lamongan, 12 Oktober 1999	
Program Studi/ Fakultas	:	Hukum Ekonomi Syariah	
Tahun Masuk	:	2017	
Alamat Rumah	:	Dsn Grogol Desa Sidomulyo Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan	
No. HP	:	087863222049	
E-mail	:	ghopungnich@gmail.com	
Riwayat Pendidikan	:	2008-2009	TK Tunas Mulia Sidomulyo
		2009-2014	MI Bahrul Ulum Sidomulyo
		2014-2017	SMPN 2 Mantup
		2017-2020	MAN 1 Lamongan
		2020-2024	S-1 Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang