

**PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DALAM
ANGKUTAN BUS ANTARKOTA SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN
KONSUMEN BERDASARKAN HUKUM POSITIF**

(Studi di PT Ladju Sentosa Mandiri)

SKRIPSI

OLEH:

ANA IKA ANURIN NADZIFA

NIM 210202110030



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DALAM
ANGKUTAN BUS ANTARKOTA SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN
KONSUMEN BERDASARKAN HUKUM POSITIF**

(Studi di PT Laju Sentosa Mandiri)

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, 15 November 2024

Penulis,



Ana Ika Anurin Nadzifa

NIM 210202110030

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Ana Ika Anurin Nadzifa NIM 210202110030 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DALAM
ANGKUTAN BUS ANTARKOTA SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN
KONSUMEN BERDASARKAN HUKUM POSITIF
(Studi di PT Ladju Sentosa Mandiri)**

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

Malang, 15 November 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Hukum Ekonomi Syariah



Dr. Fakhruddin, M.H.I.

NIP. 197408192000031002

Dosen Pembimbing



Kurniasih Bahagiati, M.H.

NIP. 198710192019032011

HALAMAN PENGESAHAN




Dewan Penguji Skripsi saudari Ana Ika Anurin Nadzifa NIM 210202110030
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik
Ibrahim Malang, dengan judul :

**PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DALAM
ANGKUTAN BUS ANTARKOTA SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN
KONSUMEN BERDASARKAN HUKUM POSITIF**

(Studi di PT Ladju Sentosa Mandiri)

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada
tanggal 6 Desember 2024.

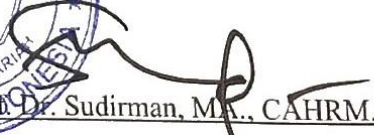
Dengan Penguji:

- | | |
|---|--|
| 1. Dr. Fakhruddin, M.HI.
NIP. 197408192000031002 | ()
Ketua Penguji |
| 2. Ramadhita, M.HI.
NIP. 198909022015031004 | ()
Penguji Utama |
| 3. Kurniasih Bahagiati, M.H.
NIP. 198710192019032011 | ()
Sekretaris Penguji |

Malang, 11 Desember 2024

Dekan Fakultas Syariah




Prof. Dr. Sudirman, M.A., CAHRM.

NIP. 197708222005011003



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Gajayana 50 Malang Telp. (0341) 551354 Fax. (0341) 572533

BUKTI KONSULTASI

Nama : Ana Ika Anurin Nadzifa
NIM : 210202110030
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Kurniasih Bahagiati, M.H.
Judul Skripsi : Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Dalam Angkutan Bus Antarkota Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Berdasarkan Hukum Positif (Studi di PT Lajju Sentosa Mandiri)

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Senin, 30 Agustus 2024	Membuat outline bab 1-3.	as
2.	Selasa, 1 September 2024	Revisi proposal skripsi.	as
3.	Senin, 9 September 2024	ACC seminar proposal.	as
4.	Kamis, 3 Oktober 2024	Membuat outline bab 4.	as
5.	Kamis, 10 Oktober 2024	Konfirmasi isi dari observasi.	as
6.	Senin, 4 November 2024	Revisi bab 4 poin a.	as
7.	Senin, 11 November 2024	Revisi bab 4 abstrak dan kesimpulan.	as
8.	Rabu, 13 November 2024	Revisi abstrak.	as
9.	Kamis, 14 November 2024	Revisi bab 4 poin c.	as
10.	Jumat, 15 November 2024	ACC naskah skripsi.	as

Malang, 15 November 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.H.I.

NIP. 197408192000031002

MOTTO

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا

تَفْضِيلًا (٧٠)

Artinya: “Dan sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan”. (QS. Al-Isra’: 70)

إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُعَيِّرُوهُمَا بِأَنفُسِهِمْ (١١)

Artinya: “Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka.” (Q.S Ar-Ra’d: 11).

“Bukan aku yang hebat, tapi doa ibuku yang begitu kuat”.

"Jika Anda hidup untuk tujuan yang kuat, maka kerja keras bukanlah pilihan. Itu
suatu kebutuhan." - Steve Pavlina

"Petualangan terbesar yang bisa kau lakukan adalah memperjuangkan mimpimu
menjadi kenyataan." - Oprah Winfrey

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamini, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatan, dan kesempatan kepada penulis sehingga penelitian dengan judul: "Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Dalam Angkutan Bus Antarkota Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Berdasarkan Hukum Positif (Studi di PT Ladju Sentosa Mandiri)" dapat penulis selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kita haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan uswatun hasanah kepada kita dalam menjalani kehidupan ini secara syar'i. Dengan mengikuti beliau, semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaatnya di hari akhir kiamat. Amin.

Dengan segala pengajaran, bimbingan/pengarahan, serta bantuan layanan yang telah diberikan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada tara kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Sudirman, MA., CAHRM., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Fakhruddin, M.HI., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Bapak Dr. H. Noer Yasin, M.HI, selaku dosen wali selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
5. Ibu Kurniasih Bahagiati, M.H., selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan waktu untuk memberikan pengarahan dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Segenap dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmu kepada kami semua. Dengan niat yang ikhlas, semoga amal mereka semua menjadi bagian dari ibadah untuk mendapatkan ridha Allah SWT.
7. Staf Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Mamakku Tercinta Murti, penulis persembahkan skripsi dan juga gelar sarjana hukum ini untukmu. Terima kasih telah menjadi *support system* terbaik bagi penulis ketika merasa lelah dan putus asa. Terima kasih untuk semua cinta, kasih sayang, kebahagiaan, waktu, tenaga, uang, nasihat, dan didikan mamak selama ini. Terima kasih doa yang selalu mamak panjatkan kepada Allah SAW untuk kelancaran semua urusan kehidupan penulis. Doakan penulis menjadi orang sukses dunia akhirat, berguna dan bermanfaat bagi semua orang. Hanya satu yang penulis inginkan yaitu sehatlah selalu dan tunggulah penulis hingga sukses agar bisa membalas semua kebahagiaan yang telah engkau berikan

selama ini. Doa penulis senantiasa tercurahkan untuk engkau mamakku tercinta.

9. Bapakku Tercinta Sumarno, hari ini penulis telah menepati janjinya untuk menyelesaikan *study* dan memberikan gelar sarjana hukum kepada bapak, walaupun bapak tidak bisa mendampingi penulis ketika memulai skripsi ini dikarenakan Allah SAW lebih sayang kepada bapak sehingga memanggilnya lebih dahulu dari dunia ini tepat pada tanggal 24 Februari 2024. Penulis ucapkan terima kasih karena telah melimpahkan segala kasih sayang, cinta, waktu, tenaga, fikiran sekaligus didikan yang luar biasa hebatnya sehingga penulis bisa menjadi sosok yang kuat dan mandiri dari segala hal. Terima kasih untuk 20 tahun kebahagiaan dan juga cinta yang telah bapak berikan sekaligus tinggalkan kenangannya. Alfatihah..... Amiin.
10. Teman-teman Adhibrata Hukum Ekonomi Syariah 2021 UIN Malang, terima kasih untuk tiga setengah tahun ini, terima kasih telah menjadi teman sekaligus saudara yang sangat baik dan memberikan banyak pengalaman berharga. Doanya semoga kita bisa bertemu lagi lain waktu dengan keadaan sukses semua ya.
11. Pemilik PT Ladju Sentosa Mandiri beserta stafnya dan seluruh narasumber yang bersedia menjadi objek penelitian dan wawancara penulis.
12. Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang hingga pada tahap ini, terima kasih sudah bertahan dan tidak menyerah bahkan putus asa walaupun cobaan, musibah dan rintangan yang selalu menjadi batu kerikil untuk penulis, terutama cobaan ketika seseorang

yang selalu ada untuk penulis telah diambil oleh Allah SAW yaitu bapak tercinta dari penulis sendiri. Perjuangan masih panjang dan tetap semangat, insyaallah satu persatu cita-cita penulis akan dikabulkan oleh Allah SAW.

Penulis berharap semoga ilmu yang diperoleh selama menjadi mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini bisa bermanfaat untuk penulis sendiri dan untuk orang lain. Penulis sadar hanya manusia biasa yang tidak pernah lepas dari kesalahan, maka dari itu jika ada kalimat yang kurang sopan dan menyinggung pembaca, penulis ucapkan maaf yang sebesar-besarnya. Penulis juga sadar bahwa skripsi ini pastinya memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran dari semua pihak demi upaya perbaikan di waktu yang akan datang.

Malang, 15 November 2024

Penulis,



Ana Ika Anurin Nadzifa

NIM 210202110030

x

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliter adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia atau tulisan Latin, bukan terjemahan bahasa Arab ke bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan transliter ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliter yang dapat digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah, baik yang berstandar internasional, nasional, maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliter yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 januari 1987 No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliter Bahasa Arab *A Guide Arabic Transliteration*.

B. Konsonan

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

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	`	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	'
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	هـ	h
ش	sh	ء/أ	'
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

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

C. 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:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	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
أَيّ	Fathah dan ya	Ai	A dan I
أَوْ	Fathah dan wau	Iu	A dan U

Contoh: كَيْفَ : Kaifa.

هُوْلَ : Haula.

D. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk ta marbūṭah ada dua, yaitu: ta marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah (t). Sedangkan ta marbūṭah yang mati atau mendapat harkat 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: رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : rauḍah al-aṭṭfāl.

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : al-madīnah al-fāḍīlah.

الْحِكْمَةُ : al-ḥikmah.

E. Syaddah (Tasydid)

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: رَبَّنَا : rabbanā.

نَجَّيْنَا : najjainā.

الْحَقُّ : al-ḥaqq.

الْحَجُّ : al-ḥajj.

نُعْمٌ : nu''ima.

عَدُوٌّ : aduwwu'.

Jika huruf ع ber- tasydīd di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf berharkat kasrah (-), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (ī).

Contoh: عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly).

عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan 'Arabiyy atau 'Araby).

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contohnya: الشَّمْسُ : al-syamsu (bukan asy-syamsu).

الزَّلْزَلَةُ : al-zalزالah (bukan az-zalزالah).

الفَلْسَفَةُ : al-falsafah.

الْبِلَادُ : al-bilādu.

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: تَأْمُرُونَ : ta'murūna.

اِنَّا : al-nau'.

شَيْءٌ : syai'un.

أَمْرٌ : umirtu.

H. Lafz Al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai muḍāf ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh: دِينُ اللَّهِ : dīnullāh.

Adapun ta marbūṭah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah, ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh: هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : hum fi raḥmatillāh.

I. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasinya hurufhuruf 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: Wa mā Muḥammadun illā rasūl.

Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan.

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fih al-Qur’ān.

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūs.

Abū Naṣr al-Farābī.

Al-Gazālī.

Al-Munqiz min al-Dalāl.

J. 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 dalam tulisan bahasa Indonesia, 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 zilāl al-Qur’ān.

Al-Sunnah qabl al-tadwīn.

Al-‘Ibārāt Fī ‘Umūm al-Lafẓ lā bi khuṣūṣ al-sabab.

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
BUKTI KONSULTASI	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK	xxiii
ABSTRACT	xxiv
تجريد	xxv
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6

E. Definisi Operasional.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kerangka Teori.....	22
1. Standar Pelayanan Minimal	22
2. Teori Perlindungan Konsumen	28
BAB III: METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Pendekatan Penelitian	35
C. Lokasi Penelitian	36
D. Sumber Data	36
1. Data Primer	36
2. Data Sekunder	37
E. Metode Pengumpulan Data	38
1. Observasi.....	38
2. Wawancara.....	39
3. Dokumentasi	40
F. Metode Pengolahan Data	40
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Profil PT Ladju Sentosa Mandiri	43

B. Pemenuhan Hak-Hak Konsumen dalam Angkutan Bus Antarkota Dalam Provinsi Berdasarkan Pasal 4 Huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen di PT Laju Sentosa Mandiri.....	45
C. Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antarkota Dalam Provinsi Berdasarkan Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 di PT Laju Sentosa Mandiri.....	54
BAB V: PENUTUP	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	113

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.
- Tabel 2.2 : Rincian Standar Pelayanan Minimal Keamanan.
- Tabel 2.3 : Rincian Standar Pelayanan Minimal Keselamatan.
- Tabel 2.4 : Rincian Standar Pelayanan Minimal Kenyamanan.
- Tabel 4.1 : Tabel Standar Pelayanan Minimal Jenis Keamanan.
- Tabel 4.2 : Tabel Standar Pelayanan Minimal Jenis Keselamatan.
- Tabel 4.3 : Tabel Standar Pelayanan Minimal Jenis Kenyamanan.

DAFTAR LAMPIRAN

- Gambar 1.1 : Surat Pengantar Izin Pra Penelitian.
- Gambar 1.2 : Surat Balasan Penelitian dari PT Lajju Sentosa Mandiri.
- Gambar 1.3 : Foto Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri.
- Gambar 1.4 : Foto Wawancara dengan Penanggung Jawab Parkiran Lajju
Probolinggo (Bapak H).
- Gambar 1.5 : Foto Harga Karcis Bus Lajju.
- Gambar 1.6 : Foto Karcis Penumpang.
- Gambar 1.7 : Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Lajju AC (Bus BJ) dan
Fasilitasnya.
- Gambar 1.8 : Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Lajju Non AC (Bus Sn)
dan Fasilitasnya.
- Gambar 1.9 : Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Lajju Non AC (Bus Dv)
dan Fasilitasnya.
- Gambar 1.10 : Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Lajju Non AC (Bus At)
dan Fasilitasnya.
- Gambar 1.11 : Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Lajju Non AC (Bus Gm)
dan Fasilitasnya.

Gambar 1.12 : Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Laju Non AC (Bus Dn)
dan Fasilitasnya.

Gambar 1.13 : Foto Jalur Pemberangkatan Bus Terminal Purabaya Surabaya.

Gambar 1.14 : Screenshot Awal Mula Permasalahan (Ulasan Google).

Gambar 1.15 : Screenshot Hasil Wawancara Online dengan Penanggung Jawab
PT Laju Sentosa Mandiri (Bapak R).

Gambar 1.16 : Screenshot Hasil Wawancara Online dengan Penanggung Jawab
Parkiran Bus Laju Probolinggo (Bapak H).

Gambar 1.17 : Foto Naik Bus Laju dari Terminal Probolinggo.

Gambar 1.18 : Wawancara dengan Konsumen Bus Laju.

ABSTRAK

Ana Ika Anurin Nadzifa, 210202110030, 2024, Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Dalam Angkutan Bus Antarkota Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Berdasarkan Hukum Positif (Studi di PT Laju Sentosa Mandiri), Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Skripsi: Kurniasih Bahagiati, M.H.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimal; Bus AKDP; Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini membahas terkait Standar Pelayanan Minimal jasa transportasi bus laju ekonomi AC dan Non-AC dengan trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo milik PT Laju Sentosa Mandiri yang berfokus pada pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a UU No. 8 Tahun 1999. Hak ini seharusnya terpenuhi jika penyedia jasa menerapkan Standar Pelayanan Minimal berdasarkan Permenhub No. 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub No. 29 Tahun 2015. Namun, faktanya hak tersebut belum sepenuhnya terpenuhi, terlihat dari adanya beberapa komentar negatif dari konsumen yang diunggah pada ulasan Google PO Laju Probolinggo. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis lebih jauh hak konsumen yang mana yang belum dipenuhi oleh PT Laju Sentosa Mandiri.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris dengan pendekatan sosiologis hukum. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, lalu dianalisis berdasarkan Pasal 4 huruf a UU No. 8 Tahun 1999 dan lampiran Permenhub No. 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub No. 29 Tahun 2015.

Hasil penelitian yang didapatkan dari data observasi, wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa PT Laju Sentosa Mandiri belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimal dalam aspek keselamatan, kenyamanan, dan keamanan berdasarkan lampiran Permenhub No. 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub No. 29 Tahun 2015, sehingga hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 belum terpenuhi.

ABSTRACT

Ana Ika Anurin Nadzifa, 210202110030, 2024, *Fulfillment of Minimum Service Standards in Intercity Bus Transportation as a Form of Consumer Protection Based on Positive Law (Study at PT Ladju Sentosa Mandiri)*, Thesis, Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Thesis Supervisor: Kurniasih Bahagiati, M.H.

Keywords: *Minimum Service Standards; AKDP Bus; Consumer Protection.*

This research discusses the minimum service standards of AC and Non-AC economic ladju bus transportation services on the Probolinggo-Surabaya-Probolinggo route owned by PT Ladju Sentosa Mandiri which focuses on fulfilling consumer rights to comfort, security and safety as regulated in Article 4 letter a of Law No. 8 of 1999. This right should be fulfilled if the service provider applies the minimum service standards based on Minister of Transport Regulation No. 98 of 2013 as amended by Minister of Transport Regulation No. 29 of 2015. However, the fact is that this right has not been fully fulfilled, as seen from the existence of several negative comments from consumers uploaded on PO Ladju Probolinggo's Google reviews. The purpose of this research is to further analyse which consumer rights have not been fulfilled by PT Ladju Sentosa Mandiri.

The method used in this research is empirical juridical with a legal sociological approach. This research uses two data sources, namely primary and secondary data. Primary data was obtained through observation, interviews, and documentation, then analysed based on Article 4 letter a of Law No. 8 of 1999 and the attachment of Minister of Transportation Regulation No. 98 of 2013 amended by Minister of Transportation Regulation No. 29 of 2015.

The results of the research obtained from observation, interview and documentation data show that PT Ladju Sentosa Mandiri has not fully fulfilled the Minimum Service Standards in the aspects of safety, comfort and security based on the attachment to Permenhub No. 98 of 2013 which was amended by Permenhub No. 29 of 2015, so that consumer rights stipulated in Article 4 Letter a of Law No. 8 of 1999 have not been fulfilled.

تجريدي

آنا إيكّا أنورين نادزيفة، ٢٠٢٤، ٢١٠٢٠٢١١٠٠٣٠، استيفاء الحد الأدنى من معايير الخدمة في النقل بالحافلات بين المدن كشكل من أشكال حماية المستهلك على أساس القانون الوضعي (دراسة في بي تي لادجو سينتوسا مانديري)، أطروحة، برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي، كلية الشريعة، مولانا مالك إبراهيم جامعة الدولة الإسلامية مالانغ. مشرف الرسالة: كورنياسيه بهاجياتي، م. هـ.

الكلمات المفتاحية: معايير الخدمة الدنيا؛ حافلة بين المدن داخل المقاطعة. حماية المستهلك.

تناقش هذه الدراسة معايير الخدمة الدنيا لخدمات النقل بالحافلات الاقتصادية لأجهزة التكييف وغير المكيفات مع طريق بروبولينجو-سورابايا-بروبولينجو المملوك لشركة بي تي لادجو سينتوسا مانديري والذي يركز على الوفاء بحقوق المستهلك في الراحة والأمن والسلامة على النحو المنصوص عليه في المادة ٤ الحرف (أ) من القانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩. يجب الوفاء بهذا الحق إذا قام مقدم الخدمة بتطبيق الحد الأدنى من معايير الخدمة بناء على لائحة وزير النقل رقم ٩٨ لسنة ٢٠١٣ والذي تم تعديله بواسطة لائحة وزير النقل رقم ٢٩ لسنة ٢٠١٥. ومع ذلك، فإن الحقيقة هي أن هذا الحق لم يتم الوفاء به بالكامل، كما يتضح من العديد من التعليقات السلبية من المستهلكين التي تم تحميلها على مراجعات جوجل بعد سفينة بروبولينجو. الغرض من هذه الدراسة هو إجراء مزيد من التحليل لحقوق المستهلك التي لم يتم الوفاء بها من قبل بي تي لادجو سينتوسا مانديري.

المنهج المتبع في هذا البحث هو المنهج القانوني التجريبي مع مقارنة اجتماعية قانونية. تستخدم هذه الدراسة مصدرين للبيانات، وهما البيانات الأولية والثانوية. تم الحصول على البيانات الأولية من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق، ثم تحليلها بناء على المادة ٤ الحرف أ من القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ وملحق لائحة وزير النقل رقم ٩٨ لسنة ٢٠١٣ بصيغته المعدلة بموجب لائحة وزير النقل رقم ٢٩ لسنة ٢٠١٥.

تظهر نتائج البحث الذي تم الحصول عليه من الملاحظة والمقابلات والتوثيق أن بي تي لادجو سينتوسا مانديري لم تستوف بشكل كامل الحد الأدنى من معايير الخدمة من حيث السلامة والراحة والأمن بناء على إرفاق لائحة وزير النقل رقم ٩٨ لعام ٢٠١٣ الذي تم تعديله بواسطة لائحة وزير النقل رقم ٢٩ لعام ٢٠١٥، بحيث لم يتم الوفاء بحقوق المستهلك المنظمة في المادة ٤ الرسالة أ من القانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi menurut Steenbrink adalah perpindahan orang atau barang dengan menggunakan alat atau kendaraan dari dan ke tempat-tempat yang terpisah secara geografis.¹ Menurut Salim transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang penting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain. Menurut Morlok transportasi adalah memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat lain.²

Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa transportasi adalah kegiatan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat lain baik menggunakan sarana atau tidak serta mencakup perpindahan orang atau barang dengan kendaraan atau alat dari dan ke tempat yang terpisah secara geografis. Dalam memindahkan barang atau manusia diperlukan adanya

¹ Irman Irawan, dkk, Buku Ajar Manajemen Rantai Pasok (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Manajemen_Rantai_Pasok/XfX-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&pg=PA8&printsec=frontcover

² Mukhlis Yunus, dkk, Investasi dan Reformasi Transportasi Kota (Aceh: Syiah Kuala University Press, 2024), https://www.google.co.id/books/edition/Investasi_dan_Reformasi_Transportasi_Kot/Vr8REQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

alat transportasi. Alat transportasi adalah suatu benda yang dapat bergerak dan mampu mengangkut benda dan manusia dari satu tempat ke tempat lain.³

Dalam mengangkut barang atau orang diperlukan sebuah angkutan. Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah angkutan yang dilayani dengan mobil penumpang umum dan mobil bus umum dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai asal-tujuan, lintasan, dan waktu yang tetap dan teratur serta dipungut bayaran. Dalam pasal 1 angka 5 Permenhub Nomor 15 Tahun 2019 dijelaskan bahwa perusahaan angkutan umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum.⁴ Perusahaan angkutan umum disini memberikan jasa angkutan yang nantinya akan digunakan oleh konsumen untuk memperlancar kegiatan seperti kegiatan ekonomi maupun non-ekonomi.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dijelaskan bahwa jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen ketika menggunakan jasa dari perusahaan angkutan umum disini mempunyai hak yang harus dipenuhi. Hak konsumen dijelaskan dalam pasal 4 huruf a Undang-

³ Mukhlis Yunus, dkk, *Investasi dan Reformasi Transportasi Kota* (Aceh: Syiah Kuala University Press, 2024), https://www.google.co.id/books/edition/Investasi_dan_Reformasi_Transportasi_Kot/Vr8REQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

⁴ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak konsumen disini wajib dipenuhi oleh perusahaan angkutan umum yang terlibat dengan konsumen tersebut.

Perusahaan angkutan umum dianggap sudah memberikan hak konsumen tersebut jika sudah mengimplementasikan Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Dalam Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 dijelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Standar pelayanan yang diberikan oleh perusahaan angkutan umum meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Ada beberapa jenis Standar Pelayanan Minimal yang diberikan oleh perusahaan angkutan diantaranya ialah angkutan lintas batas negara, angkutan antarkota antarprovinsi, angkutan antarkota dalam provinsi, angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan.

Dari banyaknya jenis pelayanan angkutan yang diberikan oleh perusahaan angkutan umum diatas, penelitian ini akan berfokus kepada angkutan antarkota dalam provinsi yaitu bus. Bus antarkota dalam provinsi disini mengambil objek pada bus ladju ekonomi AC dan Non-AC milik PT Ladju Sentosa Mandiri. Jenis bus ladju ekonomi yang terkenal sudah lama dan

masih beroperasi hingga saat ini adalah Louhan Ladju atau nama publiknya adalah lintang ati.⁵

Permasalahan yang terjadi dan dialami oleh konsumen ketika menggunakan jasa bus ekonomi milik PT Ladju Sentosa Mandiri ini adalah tentang kenyamanan, keselamatan, dan keamanan. Beberapa konsumen bus ladju memberikan komentar negatif yang diunggah pada ulasan google PO Bus Probolinggo berupa keluhan mengenai fasilitas yang ada didalam bus ladju tidak lengkap dan rusak. Para konsumen pengguna bus ladju mengkritik terkait kenyamanan, keselamatan dan juga keamanan yang diberikan Bus Ladju.⁶

Dari beberapa kritik konsumen diatas, peneliti mengklasifikasikan diantaranya dari segi kenyamanan yaitu para konsumen mengeluhkan beberapa fasilitas yang tersedia namun tidak bisa digunakan yaitu terkait fasilitas pendingin yang ada didalam bus seharusnya menggunakan AC tetapi malah menggunakan kipas angin,⁷ AC yang tidak menyala dan tidak dingin, beberapa bus sering melakukan oper bus secara tiba-tiba,⁸ supir bus yang berlaku seenaknya sendiri yang mengakibatkan kemoloran waktu, dan lain sebagainya. Dari segi keselamatan yaitu para konsumen mengeluhkan bahwa supir bus ekonomi sering ugal-ugalan ketika mengendarai, hal tersebut bisa saja mengakibatkan kecelakaan.⁹ Dari segi keamanan yaitu para konsumen

⁵ Anonim, "Bus Ladju Transport-Profit, Tiket, Telpon Agen dan Jadwal", *Ayo Naik Bis*, diakses 4 September 2024, <https://ayonaikbis.com/bus-ladju-transport/32799>.

⁶ Ulasan Google, "PO. LADJU Probolinggo", diakses 29 Mei 2024, <https://www.google.com/search?kgmid=/g/11gbz09wq8&hl=id-ID&q=PO.LADJU+Probolinggo&kgs=2f4f6583937f229a&shndl=30&shem=lrnolc,ssic&source=s h/x/loc/osrp/m5/1#lrd=0x2dd7b261e8c47a7d:0xccf370d4e9e3165e.1...>

⁷ Wenita Febrianti (Konsumen Bus Ladju), Wawancara Penelitian, (Malang, 3 Juni 2024).

⁸ Dewangga Winata (Konsumen Bus Ladju), Wawancara Penelitian, (Malang, 4 September 2024).

⁹ Raufal Damar Harenda (Konsumen Bus Ladju), Wawancara Penelitian, (Malang, 30 Agustus).

mengeluhan bahwa kondektur melakukan pelanggaran tarif bus. Kondektur bus tidak memberikan tiket nominal bus melainkan asal menyebutkan saja nominal pembayarannya. Biasanya tarif bus untuk rute Malang-Tongas (Probolinggo) seharusnya hanya Rp25.000-Rp30.000, namun kondektur bus meminta ongkos bus sebesar Rp40.000.¹⁰

Dari beberapa permasalahan yang disampaikan oleh konsumen dan juga beberapa ulasan konsumen yang diunggah di Google PO Ladju Probolinggo mengenai bus ladju tersebut maka peneliti tertarik meneliti mengenai Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Dalam Angkutan Bus Antarkota Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Berdasarkan Hukum Positif (Studi di PT Ladju Sentosa Mandiri) baik dari aspek keamanan, keselamatan dan kenyamanan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pemenuhan Standar Pelayanan Minimal angkutan bus antarkota berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT Ladju Sentosa Mandiri)?
2. Bagaimana pemenuhan Standar Pelayanan Minimal angkutan bus antarkota berdasarkan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diperbarui oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 (Studi di PT Ladju Sentosa Mandiri)?

¹⁰ Ulasan Google, "PO. LADJU Probolinggo", diakses 29 Mei 2024, <https://www.google.com/search?kgmid=/g/11gbz09wq8&hl=id-ID&q=PO.LADJU+Probolinggo&kgs=2f4f6583937f229a&shndl=30&shem=lrnolc,ssic&source=s/h/x/loc/osrp/m5/1#lrd=0x2dd7b261e8c47a7d:0xccf370d4e9e3165e.1...>

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pemenuhan Standar Pelayanan Minimal angkutan bus antarkota berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di PT Laju Sentosa Mandiri.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Standar Pelayanan Minimal angkutan bus antarkota berdasarkan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diperbarui oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 di PT Laju Sentosa Mandiri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini dapat memberikan sebuah gambaran bagi konsumen tentang tingkat pemenuhan standar pelayanan minimal oleh perusahaan angkutan bus antarkota yaitu PT Laju Sentosa Mandiri, dan di masa yang akan datang dapat mendorong dalam meningkatkan kualitas layanan, seperti kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.
- 2) Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran penumpang bus terkait hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diperbarui oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 sehingga konsumen diharapkan lebih aktif dalam mengajukan keluhan, usulan, kritik atau saran jika hak-hak tersebut dilanggar.

- 3) Penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan angkutan bus PT Ladju Sentosa Mandiri terkait sejauh mana penerapan Standar Pelayanan Minimal dalam mematuhi Permenhub tersebut dan bagian mana saja yang perlu diperbaiki.

2. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini dapat berkontribusi sebagai sumber data bagi akademisi dan peneliti lain yang tertarik melakukan penelitian dengan objek transportasi dan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.
- 2) Hasil penelitian ini dapat memperluas literatur tentang perlindungan konsumen terkhusus dalam bidang transportasi serta mendorong peneliti lain untuk mengkaji lebih dalam terkait hubungan antara regulasi, kepatuhan perusahaan angkutan dan kepuasan konsumen.
- 3) Penelitian ini dapat memperdalam teori sosiologi hukum tentang perilaku masyarakat (termasuk perusahaan angkutan dan penumpang) terhadap penerapan peraturan di bidang transportasi publik, khususnya dalam budaya hukum di Indonesia.

E. Definisi Operasional

1. Standar Pelayanan Minimal

Dalam pasal 1 ayat 1 Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 dijelaskan juga standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan

bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan.

Dijelaskan dalam pasal 2 ayat 2 Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 bahwa standar pelayanan minimum yang dimaksudkan dalam pasal 1 ayat 1 dibagi menjadi beberapa bagian yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

2. Hukum Positif

a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan peraturan terkait perlindungan konsumen. Didalam undang-undang ini terdapat pasal yang menjelaskan terkait hak konsumen yaitu pasal 4 huruf a meliputi hak kenyamanan, keselamatan dan keamanan. Hak tersebut harus dipenuhi oleh penyedia jasa angkutan sesuai dengan isi pasal 7 huruf d yang berbunyi “menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”.

b. Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang Diperbarui Oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015

Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 merupakan peraturan yang mengatur terkait standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek berupa aspek kenyamanan, keselamatan dan keamanan. Peraturan ini diubah oleh Permenhub

Nomor 29 Tahun 2015. Isi dari kedua permenhub tersebut aslinya sama saja, namun didalam lampiran Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 tidak ada aspek keamanan dan ada beberapa poi tambahan untuk aspek keselamatan dan kenyamanan agar lebih lengkap.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian dengan judul Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Dalam Angkutan Bus Antarkota Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Berdasarkan Hukum Positif (Studi di PT Ladju Sentosa Mandiri) adalah sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan

Bab I dalam penelitian ini adalah pendahuluan. Didalam pendahuluan terdapat beberapa poin penjelasan yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan. Latar belakang masalah disini akan menjelaskan secara umum gambaran dari permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini berjumlah dua yang nantinya akan membahas serta menjawab dari permasalahan yang ada pada latar belakang. Tujuan penelitian disini akan mengikuti berapa jumlah dari rumusan masalah. Manfaat dari penelitian ini juga ada dua yaitu manfaat secara teoritis dan praktis. Definisi operasional yang tercantum juga ada dua yang digunakan untuk menafsirkan kata yang bersifat ambigu atau banyak arti.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Bab II dalam penelitian ini adalah tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka berisi penelitian terdahulu dan kerangka teori. Penelitian terdahulu digunakan untuk mencari tahu *novelty* atau kebaruan, perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Kerangka teori penelitian ini berjumlah dua yang digunakan sebagai landasan konsep dalam penelitian serta memberikan panduan dan konteks untuk memahami masalah penelitian.

Bab III: Metode Penelitian

Bab III dalam penelitian ini adalah metode penelitian. Metode penelitian ini terbagi menjadi beberapa sub bab yaitu: Jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data. Jenis penelitian disini menggunakan penelitian yuridis empiris. Pendekatan penelitian menggunakan yuridis sosiologis. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode pengolahan data dilakukan dengan pemeriksaan data (*editing*), klasifikasi (*classifying*), verifikasi (*verifying*), analisis data (*analysing*) dan kesimpulan (*concluding*).

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV dalam penelitian ini adalah hasil penelitian dan pembahasan. Bagian ini akan mengulas dan menjawab rumusan masalah pada bab I. Ada tiga poin dalam bab IV disini diantaranya ialah profil dari lokasi tempat

penelitian, jawaban rumusan masalah pertama dan kedua. Ketiga poin tersebut akan dianalisis dan dipaparkan dalam bab ini.

Bab V: Penutup

Bab V dalam penelitian ini adalah Penutup. Dalam bab ini merupakan akhir dari penelitian. Didalam penutup akan berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan disini adalah poin poin penting hasil penjabaran dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan disini akan memuat jawaban singkat dari rumusan masalah yang telah dicantumkan dalam Bab I. Saran dalam penelitian ini ditujukan bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini bukan penelitian yang baru melainkan sudah ada penelitian sebelumnya. Walaupun sudah ada beberapa penelitian yang meneliti namun penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya memiliki fokus pembahasan dan objek yang berbeda, seperti halnya beberapa penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian Oleh Pricilia Triska Febrianti (2024) dalam skripsinya yang berjudul *“Implementasi Pasal 2 Permenhub No. 98 Tahun 2013 Terkait Aspek Keamanan Dalam Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota (Studi di Terminal Bayuangga Kota Probolinggo)*. Menyatakan bahwa dalam pengimplementasian Pasal 2 Permenhub No. 98 Tahun 2013 terkait aspek keamanan standar pelayanan minimal bus antarkota di terminal Bayuangga Kota Probolinggo peneliti mensurvei empat bus dengan empat jenis PO bus yang berbeda. Jenis PO bus yang telah disurvei dan diteliti yaitu, PO Akas Group, PO Ladju, PO Jawa Indah, dan PO Sabar Indah. Pada PO bus Ladju hasil survei menjelaskan bahwa tidak memenuhi standar pelayanan minimal pada jenis aspek keamanan tanda pengenal bagasi, daftar penumpang, tanda pengenal awak kendaraan, dan informasi gangguan keamanan.¹¹

¹¹ Pricilia Triska Febrianti, “IMPLEMENTASI PASAL 2 PERMENHUB NO. 98 TAHUN 2013 TERKAIT ASPEK KEAMANAN DALAM STANDAR PELAYANAN MINIMAL BUS ANTARKOTA (Studi di Terminal Bayuangga Kota Probolinggo),” n.d.

2. Penelitian Oleh Abdul Ghofur (2024) dalam skripsinya yang berjudul *“Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Di Terminal Arjosari Kota Malang)”*. Menyatakan bahwa dalam pengimplementasian standar pelayanan minimal bus AKAP dan AKDP terminal Arjosari kota Malang perihal kenyamanan masih banyak hal-hal yang belum terpenuhi. Dari hasil wawancara dari konsumen mengatakan bahwa pelayanan bus AKAP sendiri terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan, 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. Dan terkait keselamatan masih ada beberapa bus yang tidak ada atau belum terpenuhi pada Terminal arjosari Kota Malang yaitu penggunaan sabuk keselamatan penumpang pada bus. Dalam rangka meningkatkan keselamatan penumpang, penting bagi semua PO bus untuk memasang sabuk keselamatan dengan benar dan konsisten.¹²
3. Penelitian Oleh Muhammad Rizki (2022) dalam skripsinya yang berjudul *“Tinjauan Yuridis Peran Perusahaan Angkutan Umum Dalam Pemenuhan Kenyamanan dan Keselamatan Penumpang (Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star)”*. Menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang yang diberikan oleh PT. Bintang Sempati Star, perusahaan telah memberikan berbagai

¹² Abdul Ghofur, “Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Di Terminal Arjosari Kota Malang),” n.d.

upaya yang dapat memberikan kenyamanan terhadap penumpang selama dalam perjalanan yang dimana upaya tersebut adalah memberikan fasilitas kenyamanan. Dalam hal kenyamanan, PT. Bintang Sempati Star memberikan dan memenuhi kebutuhan tersebut seperti bantal, selimut, tv personal dan juga wc. Selain itu juga pelaksanaan terhadap keamanan penumpang dilakukan dengan tiga cara yaitu, pertama keamanan sebelum proses pengangkutan, kedua keamanan ketika didalam perjalanan dan yang ketiga adalah keamanan sesudah proses pengangkutan. Namun ketika ditinjau sesuai dengan Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Pasal 141 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. PT. Bintang Sempati Star dalam pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini disebabkan oleh manajemen perusahaan yang kurang baik dalam mengurus sistem keselamatan terhadap penumpang, sehingga masih terjadinya kecelakaan dan bus yang tiba-tiba terbakar ketika sedang di perjalanan. Selain itu kondisi lain yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak kenyamanan dan keselamatan penumpang yaitu diakibatkan oleh kondisi supir atau pengemudi yang mengendarai kendaraan dengan kecepatan tinggi dan juga terkadang sering mendahului kendaraan yang ada di depannya.

Sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman terhadap penumpang yang dikhawatirkan dapat membahayakan keselamatan penumpang.¹³

4. Penelitian Oleh Muhamad Wasfi Maulana (2022) dalam skripsinya yang berjudul *“Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Layanan Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Konsumen (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)”*. Menyatakan bahwa tanggung jawab pemenuhan standar yang dilakukan oleh jasa transportasi PT. Surya Abadi Transindo menurut Undang-Undang yang berlaku baik secara material dan operasional tentunya terus berusaha menerapkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku harus amanah dalam menjalankan usahanya dibidang biro jasa transportasi bilamana ada suatu masalah yang harus diselesaikan. Biro jasa pelayanan yang ditawarkan dan dipasarkan oleh Surya Abadi Transindo diantaranya berupa angkutan umum rute Banyuwangi-Malang (PP) dan Banyuwangi-Surabaya (PP) dan lain sebagainya.¹⁴
5. Penelitian Oleh Helmy Boemiya dan Miftahus Surur (2022) dalam jurnal yang berjudul *“Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Dan Antar Provinsi Di Terminal Purabaya Tahun 2021”*. Menyatakan bahwa implementasi standar pelayanan minimal di terminal Purabaya

¹³ Muhammad Rizki, “Tinjauan Yuridis Peran Perusahaan Angkutan Umum Dalam Pemenuhan Kenyamanan Dan Keselamatan Penumpang (Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star),” n.d.

¹⁴ Muhamad Wasfi Maulana, “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Layanan Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Konsumen (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi),” n.d.

diterapkan dengan beberapa komponen lainnya, 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. Hasil penelitian memberikan beberapa gambaran bahwasannya komponen standar pelayanan yang belum terpenuhi diantaranya : a. Keamanan : Tanda Pengenal Bagasi, dan Daftar Penumpang (Manifest) b. Keselamatan : Buku Panduan Penumpang, Alat Pembatas Kecepatan, Sabuk Keselamatan penumpang. c. Kenyamanan : Kapasitas Angkut, Nomor Tempat duduk, dan Fasilitas Kebersihan.¹⁵

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.

No.	Nama, Judul Penelitian dan Metode yang Digunakan	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pricilia Triska Febrianti (2024) "Implementasi Pasal 2 Permenhub No. 98 Tahun 2013 Terkait Aspek Keamanan Dalam Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota (Studi di Terminal	Pada PO bus Ladju hasil survei menjelaskan bahwa tidak memenuhi standar pelayanan minimal pada jenis aspek keamanan tanda pengenal bagasi, daftar penumpang, tanda	Penelitian ini sama-sama meneliti terkait Standar Pelayanan Minimal pada bus antarkota.	Penelitian terdahulu ini membahas aspek keamanan saja, sedangkan penelitian ini membahas tentang aspek kenyamanan, keselamatan dan keamanan konsumen. Objek yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini lebih luas yaitu pada

¹⁵ Boemiya and Surur, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Dan Antar Provinsi Di Terminal Purabaya Tahun 2021," October 1, 2022.

	<p>Bayuangga Kota Probolinggo)” dan jenis penelitiannya adalah penelitian yuridis empiris dengan pendekatan lapangan. Pendekatan hukum yang dilakukan adalah pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan Undang-Undang (<i>statute approach</i>). Metode pengolahan data dilakukan dengan <i>Editing</i> (Pemeriksaan Data), <i>Classifying</i> (Klasifikasi), Analisis Data (<i>Analysing</i>), dan <i>Concluding</i> (Kesimpulan).</p>	<p>pengenal awak kendaraan, dan informasi gangguan keamanan.</p>		<p>empat bus yang ada di terminal bayuangga Kota Probolinggo. Sedangkan objek penelitian ini langsung dan mengerucut pada PT Bus Laju yang berkantor di Pasuruan. Peraturan yang digunakan dalam menganalisis permasalahan tersebut berbeda, pada penelitian terdahulu ini menggunakan Permenhub lama yaitu Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 saja, sedangkan penelitian ini menggunakan Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.</p>
2.	<p>Abdul Ghofur (2024) “Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Perspektif Hukum Perlindungan</p>	<p>Pengimplementasian standar pelayanan minimal bus AKAP dan AKDP terminal Arjosari kota Malang</p>	<p>Penelitian ini sama-sama meneliti terkait Standar Pelayanan Minimal bus antarkota. Peraturan yang</p>	<p>Penelitian terdahulu ini membahas kenyamanan dan keselamatan bus yang ada di terminal Arjosari tanpa menyebutkan spesifikasi objek</p>

	<p>Konsumen (Studi Di Terminal Arjosari Kota Malang)” dan jenis penelitiannya adalah yuridis empiris berfokus pada pengumpulan data empiris, seperti data yang diperoleh dari pengamatan, survei, wawancara, atau dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis deskriptif kualitatif atau non statistik atau analisis isi (<i>content analysis</i>)</p>	<p>perihal kenyamanan masih banyak hal-hal yang belum terpenuhi. Terkait keselamatan masih ada beberapa bus yang tidak ada atau belum terpenuhi pada Terminal arjosari Kota Malang yaitu penggunaan sabuk keselamatan penumpang pada bus.</p>	<p>digunakan sama yaitu Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015, Permenhub Nomor 15 Tahun 2019, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.</p>	<p>bus apa yang diteliti. Sedangkan penelitian ini lebih jelas objeknya dan hanya satu saja yaitu pada Bus Ladju.</p>
3.	<p>Muhammad Rizki (2022) “Tinjauan Yuridis Peran Perusahaan Angkutan Umum Dalam Pemenuhan Kenyamanan dan Keselamatan Penumpang (Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star)”</p>	<p>Sesuai dengan Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Pasal 141 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 22</p>	<p>Penelitian ini sama-sama menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukumnya.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini dasar hukum yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Sedangkan penelitian ini menggunakan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah</p>

	<p>dan jenis penelitiannya adalah yuridis empiris yaitu mengkaji mengenai ketentuan hukum yang berlaku, dan melihat kenyataan di masyarakat. Pendekatan metode yang digunakan adalah deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.</p>	<p>Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan PT. Bintang Sempati Star dalam pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang belum sepenuhnya terpenuhi.</p>		<p>oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.</p>
4.	<p>Muhamad Wasfi Maulana (2022) “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Layanan Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Konsumen (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)” dan Jenis penelitiannya adalah</p>	<p>Tanggung jawab pemenuhan standar yang dilakukan oleh jasa transportasi PT. Surya Abadi Transindo menurut Undang-Undang yang berlaku baik secara material dan operasional tentunya terus berusaha menerapkan sesuai dengan</p>	<p>Penelitian ini sama-sama menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukumnya.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini lebih meneliti tanggung jawab PT Surya Abadi Transindo terhadap konsumen dari segi kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Pemenuhan standar pelayanan yang diberikan lebih kepada pemenuhan standar dari sisi material dan operasional. Penelitian ini membahas apakah PT Laju Sentosa</p>

	<p>penelitian lapangan yaitu Yuridis Empiris. Pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Yuridis Sosiologis dan pendekatan Undang-Undang secara hukum. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara dan dokumentasi.</p>	<p>perundang-undangan yang berlaku sebagaimana Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.</p>		<p>Mandiri sudah menerapkan Stnadar Pelayanan Minimal kepada konsumen sesuai dengan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 yaitu dari segi kenyamanna, keselamatan dan keamanan.</p>
5.	<p>Helmy Boemiya dan Miftahus Surur (2022) “Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Dan Antar Provinsi Di Terminal Purabaya Tahun 2021” dan Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris. Pendekatan yang digunakan</p>	<p>Implementasi standar pelayanan minimal diimplementasikan di terminal Purabaya dengan beberapa komponen lainnya, yakni izin trayek, uji kelayakan kendaraan bermotor (KIR) dan KPS (kartu pengawasan). Serta efektivitas dalam penerapannya ditinjau dari</p>	<p>Penelitian ini sama-sama mrmbahas terkait Standar Pelayanan Minimal dari segi kenyamanan, keselamatan dan keamanan sesuai dengan Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini objeknya/tempatn ya adalah terminal purabaya dan membahas terkait Standar Pelayanan Minimal berupa kenyamanan, keselamatan dan keamanan pada bus Antarkota Antar Provinsi (AKAP). Penelitian ini objek penelitian/tempat nya langsung pada salah satu PT yaitu PT Ladju Sontosa Mandiri dan membahas terkait Standar Pelayanan</p>

	adalah pendekatan sosiologi hukum.	beberapa pendekatan, yang diantaranya yakni pendekatan sasaran, pendekatan sumber, dan pendekatan proses masih terdapat beberapa komponen yang belum efektif.		Minimal berupa kenyamanan, keselamatan dan keamanan pada bus Antarkota Dalam Provinsi (AKDP).
--	------------------------------------	---	--	---

Dari tabel penelitian terdahulu diatas, penelitian ini memiliki perbedaan dari segi objek, peraturan yang dipakai dan standar pelayanan minimal yang dijadikan sebagai acuan pengambilan data. Objek dari penelitian ini langsung pada salah satu PT bus yang ada di Pasuruan yaitu PT Ladju Sentosa Mandiri dan batasan yang diambil dari bus ladju tersebut hanya pada bus ladju ekonomi AC trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo-Jember-Probolinggo dan Non AC trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo saja. Alasannya karena munculnya permasalahan itu dari salah satu ulasan google yang ada di PO Probolinggo.

Peraturan yang digunakan ada beberapa yang sama tetapi aspek yang diambil untuk Standar Pelayanan Minimal bus tersebut berbeda. Penelitian ini meninjau dari tiga aspek yaitu dalam Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 berupa aspek keamanan dan Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 yang merupakan perubahan dari Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 berupa aspek kenyamanan dan keselamatan. Selain itu penelitian ini juga menggunakan Undang-Undang

Perlindungan Konsumen untuk menganalisis apakah hak konsumen ketika menggunakan jasa angkutan umum bus ladju terpenuhi atau tidak.

B. Kerangka Teori

1. Standar Pelayanan Minimal

Berdasarkan pasal 1 angka 8 Permenhub Nomor 15 Tahun 2019 dijelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal adalah ukuran minimal pelayanan yang wajib dipenuhi oleh Perusahaan Angkutan Umum dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Jasa yang aman, selamat, nyaman, terjangkau, setara, dan teratur.¹⁶ Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan.

Dalam pasal 2 angka 2 disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal ini meliputi kenyamanan, keselamatan, keamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.¹⁷ Adapun aspek yang diambil dalam penelitian ini hanya tiga saja diantaranya ialah:

¹⁶ Pasal 1 angka 8 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

¹⁷ Pasal 2 angka 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

a. Keamanan

Keamanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah suatu keadaan terbebasnya setiap orang, barang, dan/atau Kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum, dan/atau rasa takut dalam berlalu lintas.¹⁸ Dalam konteks angkutan bus, keamanan merujuk pada segala upaya dan kondisi yang menjamin perlindungan penumpang, pengemudi, dan kendaraan dari berbagai risiko dan ancaman selama perjalanan. Keamanan dalam angkutan bus fokus pada menciptakan lingkungan yang aman dan terlindungi bagi semua yang terlibat dalam perjalanan.

Dalam sebuah angkutan umum baik itu bus dan lainnya, konsumen berhak mendapatkan hak atas keamanan. Perusahaan angkutan dikatakan telah menerapkan isi dari Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 jika angkutan bus tersebut memenuhi beberapa jenis Standar Pelayanan Minimal yang terdapat dalam Permenhub tersebut diantaranya:¹⁹

Tabel 2.2

Rincian Standar Pelayanan Minimal Aspek Keamanan

No.	Jenis	Uraian
1.	Keamanan.	Merupakan bukti pembayaran penumpang.
	a. Tiket penumpang.	
	b. Tanda pengenalan kendaraan.	

¹⁸ Pasal 1 Angka 30 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

¹⁹ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

c. Lampu tanda bahaya.	Merupakan lampu tanda bahaya yang digunakan sebagai informasi dan diletakkan di atas kendaraan.
d. Daftar penumpang (<i>Manifest</i>).	Merupakan daftar yang berisi identitas dan jumlah penumpang.
e. Tanda pengenal awak kendaraan.	1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi.
	2. Seragam awak kendaraan.
f. Informasi gangguan keamanan.	Merupakan stiker, berisi nomor telepon dan atau SMS pengaduan.
g. Informasi trayek dan identitas kendaraan.	1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan.
	2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.

b. Keselamatan

Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah suatu keadaan terhindarnya setiap orang dari risiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh manusia, Kendaraan, Jalan, dan/atau lingkungan.²⁰ Keselamatan dalam angkutan bus mencakup segala upaya, prosedur, dan tindakan yang bertujuan untuk melindungi penumpang, pengemudi, dan pihak-pihak lain di jalan agar terhindar dari kecelakaan, cedera, atau kerusakan. Ini termasuk

²⁰ Pasal 1 Angka 31 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

perawatan kendaraan, kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas, serta pelatihan dan kewaspadaan pengemudi.

Dalam sebuah angkutan umum baik itu bus dan lainnya, konsumen berhak mendapatkan hak atas jaminan keselamatan. Perusahaan angkutan dikatakan telah menerapkan isi dari Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 jika angkutan bus tersebut memenuhi beberapa jenis Standar Pelayanan Minimal yang terdapat dalam Permenhub tersebut diantaranya:²¹

Tabel 2.3

Rincian Standar Pelayanan Minimal Aspek Keselamatan

No.	Jenis	Uraian
1.	Keselamatan.	
	a. Pengemudi	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.
	1) Kondisi fisik.	
	2) Kompetensi.	Pengemudi memiliki pengetahuan mengenali rute pelayanan, tanggap darurat, dan keamanan.
	2a) Jam istirahat.	Pengemudi wajib istirahat paling lama 15 (lima belas) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 (dua) jam berturut-turut.
b. Lampu senter.	Alat bantu penerangan.	
c. Alat pemukul/pemecah kaca (martil).	Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	

²¹ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Rayek.

d. Alat pemadam api ringan (APAR)	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.
e. Fasilitas kesehatan	Berupa perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K).
f. Buku panduan penumpang	1. Buku panduan penumpang tentang cara penggunaan fasilitas tanggap darurat pada saat terjadi kecelakaan. 2. Buku panduan do'a pada saat perjalanan.
g. Pintu darurat.	Berupa jendela yang memungkinkan dilepas pada saat kecelakaan.
g1. Pintu keluar dan atau pintu masuk penumpang.	Pintu keluar dan atau masuk penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan.
g2. Ban.	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir.
g3. Rel korden (gorden) di jendela.	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan).
g4. Alat pembatas kecepatan.	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum.
g5. Pegangan tangan (<i>hand grip</i>)	Pemasangan <i>hand grip</i> pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (<i>gang</i>).
g6. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang.	a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi. b. Untuk mesin di depan pintunya boleh digunakan teknisi.
g7. Alat pemukul/pemecah kaca (<i>martil</i>).	Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.
g8. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.

g9. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI).	Kabel listrik untuk fasilitas penumpang.
g10. Sabuk keselamatan.	Sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkau) pada semua tempat duduk.
h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>).	Tempat penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan.
i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelalaian kendaraan sebelum beroperasi.
j. Asuransi kecelakaan lalu lintas.	Merpakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

c. Kenyamanan

Kenyamanan menurut KBBI adalah keadaan nyaman dan atau keadaan yang membuat seseorang merasa tenang dan tidak terganggu. Kenyamanan dalam angkutan bus mencakup pada kondisi atau kualitas yang membuat seseorang merasa nyaman, tenang, dan tidak terganggu. Ini mencakup berbagai aspek seperti suasana, lingkungan, atau situasi yang mendukung rasa aman dan menyenangkan. Kenyamanan dalam angkutan bus bertujuan untuk memberikan pengalaman perjalanan yang menyenangkan dan memuaskan bagi penumpang.

Dalam sebuah angkutan umum baik itu bus dan lainnya, konsumen berhak mendapatkan kenyamanan. Perusahaan angkutan dikatakan telah menerapkan isi dari Permenhub Nomor 98 Tahun

2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 jika angkutan bus tersebut memenuhi beberapa jenis Standar Pelayanan Minimal yang terdapat dalam Permenhub tersebut diantaranya:

Tabel 2.4

Rincian Standar Pelayanan Minimal Aspek Kenyamanan

No.	Jenis	Uraian	
1.	Kenyamanan.		
	a. Kapasitas angkut.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	
	b. Fasilitas umum.	a. Tempat duduk.	
		b. Nomor Tempa duduk.	
		c. Fasilitas sirkulasi udara.	
		d. Rak bagasi.	
		e. Bagasi Bawah.	
		f. Fasilitas kebersihan.	
	c. Fasilitas tambahan.	1. Kaca film.	
		2. Sarana <i>visual audio</i> ditempatkan di ruang penyimpanan.	
3. Gorden.			
4. Pengatur suhu ruangan.			
5. <i>Reclining seat</i> .			
	5a. Larangan merokok.		

2. Teori Perlindungan Konsumen

Dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa konsumen adalah Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen ketika memakai barang atau jasa apapun pastinya mempunyai hak dan kewajiban yang melekat. Untuk memberikan kepastian hukum agar hak dan kewajiban konsumen ini terlaksana maka ada yang dinamakan perlindungan konsumen. Dalam

pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

a. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam pasal 1 angka 3 dijelaskan bahwa Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha disini menyediakan barang dan atau jasa yang nantinya digunakan oleh konsumen. Dalam menjalankan aktifitasnya pelaku usaha disini mempunyai hak dan kewajiban. Adapun hak dan kewajiban pelaku usaha disini dituangkan Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1) Hak Pelaku Usaha²²

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

²² Pasal 6 Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
 - d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- 2) Kewajiban Pelaku Usaha²³
- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
 - c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
 - e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

²³ Pasal 7 Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa konsumen adalah Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen disini mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diantaranya ialah:

- 1) Hak Konsumen²⁴
 - a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

²⁴ Pasal 4 Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
 - d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
 - e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
 - i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- 2) Kewajiban Konsumen²⁵
- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
 - b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
 - c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

²⁵ Pasal 5 Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat atau penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya yang terjadi di masyarakat, dengan maksud menemukan fakta-fakta yang dijadikan data penelitian yang kemudian data tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.²⁶

Dalam penulisan penelitian ini, permasalahan yang diangkat bermula dari beberapa ulasan yang ada di google dan juga keluhan konsumen setelah menggunakan jasa transportasi umum bus ladju. Dalam menganalisis permasalahan diatas, peneliti menggunakan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 tentang tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek dan juga pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.

²⁶ Kornelius Benuf and Muhamad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer," *Gema Keadilan* 7, no. 1 (April 1, 2020): 27, <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis hukum. Pendekatan sosiologis hukum adalah pendekatan yang menganalisis reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di masyarakat.²⁷ Pendekatan sosiologis hukum memberi penekanan pada hubungan antara hukum dan masyarakat, menekankan bahwa hukum tidak hanya merupakan produk teks dan aturan formal, tetapi juga bagian dari jaringan sosial yang lebih luas.

Dalam konteks ini, pendekatan sosiologis hukum bertujuan untuk memahami bagaimana undang-undang diterapkan, bagaimana masyarakat merespons, dan bagaimana hukum berfungsi dalam praktik nyata, bukan hanya diatas kertas. Pendekatan sosiologis hukum penelitian ini akan menganalisis terkait penerapan yang dilakukan oleh perusahaan angkutan terkait Standar Pelayanan Minimal berdasarkan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diperbarui oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 berupa kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam angkutan umum bus di PT Laju Sentosa Mandiri. Serta meneliti apakah hak-hak konsumen yang ada dalam pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ketika menggunakan angkutan umum bus ini telah terpenuhi atau tidak.

²⁷ Helmy Boemiya and Miftahus Surur, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Dan Antar Provinsi Di Terminal Purabaya Tahun 2021," *Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo* 15, no. 2 (October 1, 2022): 109, <https://doi.org/10.21107/pamator.v15i2.18896>.

C. Lokasi Penelitian

Peneliti memilih lokasi penelitian di PT Ladju Sentosa Mandiri yang beralamat di Jl. Gajah Mada, Kebonsari, Kec. Pangungrejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur 67115, Indonesia.

Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini berawal dari melihat beberapa ulasan buruk dari para konsumen bus ladju. Ulasan ini terdapat di salah satu website cabang bus ladju yang ada di Probolinggo.²⁸ Selain itu peneliti juga mendapatkan informasi dari seorang konsumen bus ladju²⁹ terkait fasilitas yang diberikan bus ladju ini ternyata ada yang tidak sesuai dengan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti untuk menyusun penelitian ini ialah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan³⁰ dan merupakan data utama yang digunakan sebagai bahan

²⁸ Ulasan Google, "PO. LADJU Probolinggo", diakses 29 Mei 2024, <https://www.google.com/search?kgmid=/g/11gbz09wq8&hl=id-ID&q=PO.LADJU+Probolinggo&kgs=2f4f6583937f229a&shndl=30&shem=lrnolc,ssic&source=s h/x/loc/osrp/m5/1#lrd=0x2dd7b261e8c47a7d:0xccf370d4e9e3165e.1...>

²⁹ Wenita Febrianti dan Raufal Damar Harenda, Wawancara Pra Penelitian, (Malang, 3 Juni 2024).

³⁰ Kornelius Benuf and Muhamad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer," *Gema Keadilan* 7, no. 1 (April 1, 2020): 28, <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>.

untuk sebuah penelitian yuridis empiris. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung melalui hasil wawancara dan observasi.

Teknik wawancara dilakukan secara semiterstruktur. Peneliti melakukan wawancara secara lisan, chat dan telepon kepada Bapak R selaku penanggung jawab PT Ladju Sentosa Mandiri, Kak M selaku pegawai PT Ladju Sentosa Mandiri, beberapa supir bus yang menjadi objek dari penelitian ini (Bapak A, L, M, BJ, dan F), Bapak Fl dan Bapak W selaku kernet bus, Bapak H selaku penanggung jawab parkir bus ladju Probolinggo dan beberapa konsumen (Bapak Dewangga Winata, Kak Wildan, Kak A, Bapak B, Kak Wen, Kak Ulil, Kak Amri, Kak Asif, Kak Aliya, dan Kak Intan).

Selain wawancara peneliti juga melakukan observasi. Teknik observasi yang digunakan adalah observasi partisipatif. Observasi dilakukan terhadap lima bus ekonomi non-AC dengan trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo dan satu bus ekonomi AC dengan trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo-Jember-Probolinggo yang dijadikan objek dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya dan bukan hasil dari pengumpulan data langsung oleh peneliti lapangan. Data ini biasanya berupa dokumen, laporan, buku, jurnal, dan sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.³¹

³¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta : Sinar Grafika, 2022), 54.

Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, jurnal, website berupa ulasan google, e-book, buku, dan skripsi.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk menyusun penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan peninjauan awal yang dilakukan di lokasi penelitian dengan pencatatan, pemotretan, dan perekam tentang situasi dan kondisi serta peristiwa hukum yang terjadi.³² Observasi dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif. Observasi partisipatif disini peneliti secara langsung terlibat dengan objek yang nantinya dijadikan sebagai sumber data penelitian. Partisipasi yang dilakukan oleh peneliti merupakan partisipasi aktif³³ karena dalam observasi ini peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan narasumber, tetapi belum sepenuhnya lengkap.

³² Suyanto, *Metode Penelitian Hukum Pengantar Penelitian Normatif, Empiris dan Gabungan* (Gresik: Unigres Press, 2023), https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Hukum_Pengantar_Peneli/Zg2mEAA_AQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Penelitian+Hukum+Dalam+Praktek+oleh+bambang+walyo&pg=PA158&printsec=frontcover

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 227.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi pra-penelitian selama satu bulan dan observasi penelitian kurang lebih selama dua bulan. Observasi dilakukan dengan peneliti langsung ikut merasakan menjadi konsumen bus tersebut sekaligus mengamati langsung objek penelitian dan hal-hal yang berkaitan dengan bus ladju. Peneliti melakukan observasi berupa lima bus ekonomi non-AC dengan trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo dan satu bus ekonomi AC dengan trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo-Jember-Probolinggo. Peneliti langsung datang ke tempat parkir bus yang ada di Probolinggo, kantor pusat bus ladju yang ada di Pasuruan, terminal Probolinggo dan terminal purabaya Surabaya untuk melihat, mencatat, mengambil foto dan video beberapa fasilitas yang ada di bus tersebut.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data di mana peneliti melakukan percakapan secara langsung dengan beberapa pihak yang terkait dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara semiterstruktur karena pelaksanaannya lebih bebas atau tidak terpaku pada sebuah pertanyaan dan jawaban yang sudah ditentukan oleh peneliti, disini peneliti melakukan wawancara untuk mengetahui bagaimana pendapat narasumber.³⁴

Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan wawancara secara lisan, chat dan telepon kepada Bapak R selaku penanggung jawab PT

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 233.

Ladju Sentosa Mandiri, Kak M selaku pegawai PT Ladju Sentosa Mandiri, beberapa supir bus yang menjadi objek dari penelitian ini (Bapak A, L, M, BJ, dan F), Bapak Fl dan Bapak W selaku kernet bus, Bapak H selaku penanggung jawab parkir bus ladju Probolinggo dan beberapa konsumen (Bapak Dewangga Winata, Kak Wildan, Kak A, Bapak B, Kak Wen, Kak Ulil, Kak Amri, Kak Asif, Kak Aliya, dan Kak Intan) dengan memberikan beberapa pertanyaan terkait fasilitas yang ada dalam bus ladju dan beberapa hal yang masih berkaitan dengan bus ladju.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pencarian, pengumpulan, dan analisis berbagai jenis dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Data dari dokumentasi ini diperoleh dari tempat penelitian maupun karya dari seseorang.³⁵ Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari tempat penelitian berupa karcis dan dokumen harga tiket yang seharusnya dibayarkan oleh penumpang ketika menggunakan trayek jasa angkutan bus ladju.

F. Metode Pengolahan Data

Untuk mengolah dan menganalisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman. Pada penelitian ini analisis data telah dilaksanakan setelah selesai pengambilan data dari

³⁵ Sudaryono, Metode Penelitian Pendidikan (Jakarta: Kencana, 2016) , https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Pendidikan/uTbMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=dokumentasi+menurut+sudaryono&printsec=frontcover

lapangan. Teknis yang digunakan dalam menganalisis data dapat dijelaskan sebagai berikut:³⁶

1. Reduksi Data

Setelah data terkumpul melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, peneliti melakukan reduksi data yang berguna untuk memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, dan menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya. Reduksi data ini digunakan untuk analisis guna menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

2. Penyajian Data

Setelah reduksi data selesai dilakukan, selanjutnya peneliti melakukan penyajian data. Dalam penelitian ini sajian data berupa tulisan, gambar, dan tabel. Tujuan penyajian data ini untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini memudahkan peneliti dalam menguasai informasi, baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian.

³⁶ Untung Lasiyono dan Wira Yudha Alam, Metode Penelitian Kualitatif (Jawa Barat: Mega Press Nusantara, 2024), https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kualitatif/_9b-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=model%20analisis%20data%20dari%20Miles%20dan%20Huberman&pg=PA95&printsec=frontcover

3. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah proses reduksi data selesai dan data benar-benar valid sesuai objek penelitian yang diteliti. Pada tahap ini peneliti akan memaparkan terkait poin penting untuk menghasilkan jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah berupa implementasi Standar Pelayanan Minimal bus ladju dalam peraturan yang relevan atau terkait.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PT Laju Sentosa Mandiri

Laju merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi. PT Laju Sentosa Mandiri berdiri sejak tahun 1980-an oleh Didik Purnomo. Dulu, perusahaan ini bernama Laju Jaya, kemudian menjadi Laju Jaya dan Laju Srikandi.³⁷ Laju sendiri memiliki dua nama yang bergerak dibidang sama namun transportasi yang disediakan berbeda. Laju ini terdiri dari Laju Sentosa Mandiri dan Laju Srikandi Mandiri.³⁸

Laju Srikandi Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang memiliki nomor bisnis 682756.³⁹ Laju Srikandi Mandiri beralamat di JL. Khairil Anwar No.16 Surabaya Kota Surabaya, Jawa Timur. Laju Srikandi Mandiri menyediakan layanan transportasi berupa laju trans executive travel. Laju trans executive travel melayani antar jemput ditempat yang masih dalam kota Surabaya - Malang - Denpasar - Jember - Lumajang dan Banyuwangi. Laju trans executive travel ini melayani rute atau jurusan Surabaya-Denpasar, Bali dan sebaliknya, Malang-Denpasar, Bali dan sebaliknya, Jember-Denpasar, Bali dan sebaliknya, Lumajang-Denpasar, Bali dan sebaliknya serta Banyuwangi-Denpasar, Bali dan sebaliknya.⁴⁰

³⁷ Dwi Okta, "Harga Tiket Bus Laju", Harga Tiket, 14 Oktober 2024, diakses 8 November 2024, <https://www.hargatiket.net/bus-laju/>

³⁸ Bapak R, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 6 November 2024).

³⁹ Anonim, "PT Laju Srikandi Mandiri-Indonesia" *Companiesfacts*, diakses 6 November 2024, <https://companiesfacts.com/indonesia/pt-laju-srikandi-mandiri>

⁴⁰ Anonim, "Laju Trans Executive Travel", Ladjutrans.com, diakses 4 November 2024, <https://ladjutrans.com/>

Ladju Sentosa Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang memiliki nomor bisnis 705065.⁴¹ PT Ladju Sentosa Mandiri beralamat di Jl. Gajah Mada, Kebonsari, Kec. Panggungrejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur 67115, Indonesia. Salah satu bisnis yang dikelola oleh PT Ladju Sentosa Mandiri bergerak dibidang transportasi. Transportasi yang disediakan oleh PT ini berupa transportasi darat yaitu bus. Bus yang disediakan oleh ladju ini meliputi bus ekonomi, patas dan pariwisata.

Dalam penelitian ini akan berfokus meneliti terkait bus ekonomi dengan model Louhan Ladju atau Lintang Ati yang dikelola oleh PT Ladju Sentosa Mandiri. Louhan Ladju memiliki keunikan yaitu kepalanya lebih besar dan jenong dibagian atas sehingga mirip seperti ikan louhan.⁴² Penelitian ini berfokus pada trayek bus ladju model Louhan Ekonomi AC dengan trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo-Jember-Probolinggo dan ekonomi Non-AC trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo.

Bus ekonomi Non-AC dengan trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo dalam penelitian ini ada lima dan bus ekonomi AC trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo-Jember-Probolinggo ada satu. Bus dengan trayek tersebut memiliki nama atau julukan yang unik, untuk Non-AC yaitu Dn, At, Dv, Sn, dan Gm dan yang AC adalah BJ. Terkait jam operasional bus ladju ekonomi ini untuk Dn akan berangkat dari parkir Probolinggo jam 04.10 WIB, Dv jam 04.30 WIB, Gm jam 05.00 WIB, BJ jam 05.10 WIB, At

⁴¹ Anonim, "PT Ladju Sentosa Mandiri-Indonesia", *Companiesfacts*, diakses 3 Oktober 2024, <https://companiesfacts.com/indonesia/pt-ladju-sentosa-mandiri>

⁴² Anonim, "Bus Ladju Transport-Profit, Tiket, Telpon Agen dan Jadwal," *Ayo Naik Bis*, diakses 3 Oktober September 2024, <https://ayonaikbis.com/bus-ladju-transport/32799>.

05.25 WIB, dan Sn jam 12.30 WIB. Keenam bus tersebut akan berangkat dari terminal purabaya Surabaya untuk Dv jam 08.00 WIB, Gm jam 08.25 WIB, Dn jam 09.10 WIB, BJ jam 09.45 WIB, At 10.00 WIB dan Sn jam 16.00 WIB. Terkait operasional keenam bus ladju itu setiap hari, untuk Dv, At, Dn dan Sn hanya satu kali pulang pergi dan Gm akan dua kali pulang pergi. Jam operasional tersebut bisa berubah tergantung supir bus dan keadaan bus tersebut.⁴³

Terkait setoran yang dilakukan oleh bus ladju yang beroperasi disini untuk ekonomi Non-AC akan menyetorkan uang sejumlah Rp520.000,00 (satu kali rute pulang pergi) dan Rp620.000,00 (dua kali rute pulang pergi) serta untuk setoran bus ekonomi AC Rp720.000,00 satu kali rute pulang pergi) dan Rp820.000,00 (dua kali rute pulang pergi).⁴⁴

B. Pemenuhan Hak-Hak Konsumen dalam Angkutan Bus Antarkota Dalam Provinsi Berdasarkan Pasal 4 Huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen di PT Ladju Sentosa Mandiri

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴⁵

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian

⁴³ Bapak H (Penanggung Jawab Parkiran Bus Probolinggo), Hasil Wawancara Penelitian, (Probolinggo, 8 Oktober 2024).

⁴⁴ Bapak H (Penanggung Jawab Parkiran Bus Probolinggo), Hasil Wawancara Penelitian, (Probolinggo, 8 Oktober 2024).

⁴⁵ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

hukum untuk memberi perlindungan kepala konsumen.⁴⁶ Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.⁴⁷ Perlindungan konsumen dalam penelitian ini adalah perlindungan akan hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa angkutan umum pada bus.

Berdasarkan pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan terkait hak-hak konsumen. Dalam penelitian ini akan berfokus terhadap pengimplementasian pasal 4 huruf a yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁴⁸ Hak konsumen tersebut merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sesuai dengan pasal 7 huruf d yang berbunyi “menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”.

Standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku dalam penelitian ini adalah standar pelayanan minimal penggunaan jasa bus antarkota dalam provinsi yaitu bus ladju ekonomi AC dan Non-AC yang sudah diatur dalam Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015. Didalam permenhub tersebut dijelaskan terkait ketentuan standar jasa angkutan bus antarkota dalam provinsi berupa aspek kenyamanan,

⁴⁶ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁷ Musataklima, *Hukum dan Kebijakan Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Malang: Maknawi, 2024), 4-5.

⁴⁸ Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

keselamatan, dan keamanan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha agar hak konsumen yang ada didalam pasal 4 huruf a terpenuhi.

Sampel observasi dan hasil wawancara dengan penanggung jawab PT Laju Sentosa Mandiri yang akan dipaparkan dalam pembahasan rumusan masalah kedua dapat dijadikan salah satu acuan untuk menilai PT Laju Sentosa Mandiri ini sudah memberikan hak konsumen atau belum. Berdasarkan hasil observasi sudah jelas diketahui bahwa bus laju ekonomi dengan trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo dan Probolinggo-Surabaya-Probolinggo-Jember-Probolinggo ini sudah banyak ketidaksesuaian dengan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 sehingga hak konsumen juga tidak terpenuhi. Selain dari data observasi, bisa dinilai dari hasil wawancara dengan beberapa konsumen dan juga keluhan konsumen yang diunggah di ulasan google PO Laju Probolinggo bahwa pelayanan yang diberikan oleh bus tersebut masih kurang dan harus diperbaiki.⁴⁹

Ada beberapa hasil wawancara dengan penumpang bus laju yang bisa dijadikan sebagai bukti pendukung dan data tambahan bahwa fakta dari fasilitas yang disediakan bus laju kurang lengkap dan perlu diperbaiki, diantaranya beberapa hasil wawancara tersebut ialah:

Bapak Dewangga Winata, seorang konsumen yang menjadi objek wawancara mengeluhkan seringnya oper penumpang karena bus kosong.

⁴⁹ Ulasan Google, "PO. LADJU Probolinggo", diakses 4 November 2024, <https://www.google.com/search?kgmid=/g/11gbz09wq8&hl=id-ID&q=PO.LADJU+Probolinggo&kgs=2f4f6583937f229a&shndl=30&shem=lrnolc,ssic&source=s/h/x/loc/osrp/m5/1#lrd=0x2dd7b261e8c47a7d:0xccf370d4e9e3165e.1...>

Selain itu, AC bus sering tidak berfungsi, membuat udara panas dan tidak nyaman. Ketika mengajukan komplain untuk mengganti bus, supervisor dan kernet menolak, hanya menyarankan memperbaiki AC, meski mereka bukan ahli. Beliau merasa pelayanan ini sangat mengecewakan dan menyarankan agar bus rusak segera diganti demi kenyamanan penumpang.⁵⁰ Padahal jika mengacu pada Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 ada salah satu aspek kenyamanan yaitu didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius.

Kak Wildan, sebagai konsumen yang pertama kali menggunakan jasa angkutan bus ekonomi ini menyebut fasilitas bus ladju ekonomi cukup nyaman, tetapi ia mengatakan didalam bus tidak ada AC sehingga udara terasa panas saat siang hari sehingga kurang nyaman. Selain itu, ia tidak menerima karcis, membuatnya bingung apakah harga tiket yang dibayar sudah sesuai dengan konsumen lain.⁵¹ Padahal jika mengacu pada Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 ada salah satu aspek kenyamanan yaitu didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius dan pada Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 ada salah satu aspek keamanan yang perlu adanya tiket penumpang agar tidak terjadi monopoli harga.

Kak A, yang beberapa kali menggunakan bus Ladju Ekonomi, mengeluhkan beberapa driver melaju terlalu kencang. Meski fasilitas cukup

⁵⁰ Bapak Dewangga Winata, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 4 September 2024)

⁵¹ Kak Wildan, Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, 12 November 2024).

memuaskan, tidak adanya AC menjadikan bus digunakan untuk merokok, sehingga penumpang yang tidak suka asap rokok akan merasa terganggu. Ia juga merasa sandaran kursi terlalu tegak, sehingga ketika duduk merasa kurang nyaman dan menjadikan punggung terasa pegal. Kak A menyarankan untuk menambahkan aturan seperti larangan merokok di dalam bus.⁵² Padahal jika mengacu pada Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 ada salah satu aspek kenyamanan yaitu larangan merokok dan didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius.

Bapak B, yang beberapa kali menggunakan bus Lajju Ekonomi, merasa pelayanan dan fasilitasnya sudah cukup nyaman dan sesuai dengan kondisi sosial masyarakat. Bapak B juga sering merokok didalam bus namun ia memilih duduk di bagian belakang agar tidak mengganggu penumpang lain. Pelayanan bus lajju cukup ramah dan bersahabat. Ia menyebut penambahan AC memang diperlukan, tetapi jika dilihat dari kebiasaan dan kondisi sosial, ketiadaan AC bisa dimaklumi karena percuma juga dipasang AC tetapi orang-orangnya merokok maka AC nya akan rusak juga.⁵³ Padahal jika mengacu pada Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 ada salah satu aspek kenyamanan yaitu larangan merokok.

Kak Wen yang merupakan salah satu konsumen yang pernah menggunakan jasa angkutan umum bus lajju ekonomi mengatakan bahwa

⁵² Kak A, Hasil Wawancara Penelitian, (Probolinggo, 12 November 2024).

⁵³ Bapak B, Hasil Wawancara Penelitian, (Probolinggo, 12 November 2024).

fasilitas yang tersedia didalam bus kurang nyaman, hal tersebut dikarenakan didalam bus tersebut tidak ada AC namun hanya ada kipas angin yang nyatanya juga berisik dan mengganggu kenyamanan penumpang.⁵⁴ Padahal jika mengacu pada Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 ada salah satu aspek kenyamanan yaitu didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius.

Kak Ulil sebagai salah satu konsumen yang sering menggunakan jasa transportasi ini mengatakan bahwasanya didalam bus tersebut tidak ada AC nya sehingga pada saat itu terasa gerah dan panas karena ia melakukan perjalanan pada siang hari. Ia juga membandingkan dengan fasilitas bus lain seperti kursi penumpang yang terasa keras ketika digunakan duduk. Selain itu saat bus dalam perjalanan itu berisik karena faktor bus yang sudah tua dan lama sehingga ia merasa terganggu akan suara tersebut. Pada saat itu juga Kak Ulil mengatakan bahwasanya dia dan konsumen lainnya merokok didalam bus ketika bus tersebut dalam perjalanan.⁵⁵ Padahal jika mengacu pada Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 ada salah satu aspek kenyamanan yaitu didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius dan dilarang merokok.

Kak Amri, yang sering menggunakan bus Laju Ekonomi, merasa fasilitasnya cukup nyaman, tetapi ada beberapa bus ekonomi yang AC-nya tidak berfungsi saat perjalanan dikarenakan memang rusak atau memang tidak

⁵⁴ Kak Wen, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 3 Juni 2024).

⁵⁵ Kak Ulil, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang 13 November 2024).

dinyalakan, sehingga penumpang merasa dirugikan karena tiket yang dibayarkan adalah harga tiket untuk kelas ekonomi AC. Pelayanan kernet bus ekonomi ladju ini ramah, tetapi koordinasi supir dengan penumpang kurang. Kebersihan juga perlu diperhatikan lagi karena beberapa bus berbau apek, dan ada penjual atau pengamen yang merokok namun dibiarkan saja sehingga mengganggu konsumen lainnya. Ia pernah tidak mendapatkan karcis, mungkin karena kelalaian kernet sehingga ia juga tidak membayar harga perjalanan tersebut. Kak Amri menyarankan untuk memasang AC yang berfungsi dengan baik dan memasang pengharum ruangan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang.⁵⁶ Padahal jika mengacu pada Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 ada salah satu aspek kenyamanan yaitu larangan merokok, tempat duduk harus berfungsi dengan baik, jika tempat duduknya bau maka akan membuat konsumen tidak nyaman dan berdasarkan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 harus ada tiket penumpang.

Kak Asif, konsumen yang sering menggunakan bus ekonomi ladju merasa belum nyaman dengan pelayanannya. Banyak bus ekonomi belum ber-AC, ketika sepi penumpang itu busnya jalan lambat sehingga sampai tujuan juga tidak sesuai dengan waktunya, dan ketika ditengah jalan ada perpal atau dipindahkan atau oper ke bus lain. Ia juga mengeluhkan monopoli harga, kursi yang bau dan bolong, serta konsumen yang merokok di bagian belakang tanpa ada teguran dari kernet maupun supir bus. Pintu depan dan belakang bus sering dibiarkan terbuka karena desain pintu lama, kecuali saat di tol maka pintunya

⁵⁶ Kak Amri, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 12 November 2024).

akan ditutup. Kak Asif menyarankan penumpang untuk cermat memilih bus agar terhindar dari bus yang memiliki fasilitas tidak nyaman karena ini adalah bus kelas ekonomi.⁵⁷ Padahal jika mengacu pada Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 ada salah satu aspek kenyamanan yaitu didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius, tempat duduk harus berfungsi dengan baik, jika tempat duduknya bolong dan bau maka akan membuat konsumen tidak nyaman dan larangan merokok.

Kak Aliya merupakan konsumen yang pernah menggunakan jasa bus ladju ekonomi AC dan Non AC kurang lebih sebanyak tiga kali, dari pengalaman Kak Aliya mengatakan bahwasanya pelayanan yang ada didalam bus cukup memuaskan, namun ada beberapa yang membuat kak Aliya ini tidak puas diantaranya ialah jadwal keluar busnya tidak pasti dan ngetemnya baik di terminal maupun di pinggir jalan itu lama sehingga waktu tiba di tujuan tidak tepat waktu. Selain itu, terkait kebersihan yang ada didalam bus menurut Kak Aliya perlu ditingkatkan karena ada beberapa tempat duduk penumpang itu kotor, gordennya bau, perlu ditambahkan fasilitas berupa plastic keresek yang bisa digunakan untuk membuang sampah dan untuk ekonomi yang AC perlu ditingkatkan lagi agar udara yang ada didalam bus terasa dingin.⁵⁸ Padahal jika mengacu pada Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 ada salah satu aspek kenyamanan yaitu didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC

⁵⁷ Kak Asif, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 11 November 2024).

⁵⁸ Kak Aliya, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 12 November 2024).

yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius dan tempat duduk harus berfungsi dengan baik, jika tempat duduknya bolong dan bau maka akan membuat konsumen tidak nyaman.

Kak Intan, yang merupakan konsumen bus ladju ekonomi mengatakan bahwa fasilitas yang kurang adalah terkait konsumen bus yang pada waktu itu pintu depan dan belakang sudah ditutup tetapi masih merokok, akhirnya udara didalam bus itu jadi bau asap rokok.⁵⁹ Padahal jika mengacu pada Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 ada salah satu aspek kenyamanan yaitu larangan merokok.

Dari hasil wawancara dan penjelasan terkait Standar Pelayanan Minimal PT Ladju Sentosa Mandiri diatas, jika dikaitkan dengan pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka bus ladju belum sepenuhnya memberikan hak-hak konsumen yang meliputi kenyamanan, keselamatan dan keamanan sehingga masih banyak yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil data observasi yang menunjukkan beberapa fasilitas bus ladju dan wawancara dengan penumpang.

Jika ditinjau dengan menggunakan Pasal 8 Angka 1 Huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi "*pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan*", maka PT Ladju Sentosa Mandiri

⁵⁹ Kak Intan, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 12 November 2024).

dinyatakan belum menerapkan pasal tersebut karena jasa yang diberikan dan disediakan oleh PT Laju tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah diatur dalam Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015.

C. Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antarkota Dalam Provinsi Berdasarkan Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 di PT Laju Sentosa Mandiri

Berdasarkan Pasal 2 Angka 1 Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 setiap perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. SPM tersebut harus selalu diberikan oleh perusahaan angkutan umum kepada para konsumen. Ada beberapa SPM yang harus diberikan oleh perusahaan angkutan umum diantaranya ialah dari segi kenyamanan, keselamatan dan keamanan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel pelayanan dari bus laju diantaranya ialah:

Tabel 4.1
Tabel Standar Pelayanan Minimal Aspek Keamanan Berdasarkan Permenhub Nomor Nomor 98 Tahun 2013

Jenis (Keamanan)	Indikator	Nama Bus					
		Bus Sn	Bus Dv	Bus Dn	Bus Gm	Bus At	Bus BJ
a. Tiket penumpang.	Tersedia paling sedikit memuat	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	identitas penumpang, besaran tarif, nomor kursi, asal tujuan dan tanggal keberangkatan.						
b. Tanda pengenal bagasi.	Tersedia, memuat nomor bagasi yang ditempatkan pada tiket dan pada barang bagasi.	x	x	x	x	x	x
c. Lampu tanda bahaya.	Tersedia, paling sedikit satu lampu dan dilengkapi dua tombol yang ditempatkan diruang pengemudi dan ruang penumpang.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
d. Daftar nama penumpang (<i>manifest</i>).	Tersedia, paling sedikit memuat nama penumpang, tanggal perjalanan, dan asal tujuan perjalanan.	x	x	x	x	x	x
e. Tanda pengenal awak kendaraan.	Tersedia, berupa papan informasi nama	x	x	x	x	x	x

	pengemudi dan seragam awak kendaraan.						
f. Informasi gangguan keamanan.	Tersedia, berupa stiker berisi nomor telepon/sms pengaduan.	x	x	x	x	x	x
g. Informasi trayek dan identitas kendaraan.	1. Berbentuk informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan.	x	x	x	x	x	x
	2. Tersedia identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.	x	x	x	x	x	x

Sumber: Hasil Olahan Peneliti.

Berdasarkan tabel diatas, pemenuhan Standar Pelayanan Minimal bus AKDP aspek keselamatan masih ada beberapa hal yang belum terpenuhi, fakta tersebut sesuai dengan apa yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan hasil

observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun penjelasan terkait tabel diatas ialah:

Tiket penumpang dengan isi paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif, nomor kursi, asal tujuan, dan tanggal keberangkatan guna sebagai bukti pembayaran dan informasi pelayanan, faktanya dari keenam bus memang sudah menyediakan tiket penumpang namun isinya tidak sesuai dengan peraturan dan hanya memuat trayek bus dan kelas bus saja. Berdasarkan hasil wawancara terkait isi dari karcis ini tidak sesuai dengan peraturan karena sistem yang digunakan pada tiket itu manual dengan langsung ditulis tangan sehingga jika memuat isi diatas tidak efisiensi waktu, karena penumpang juga naik busnya tidak hanya dari terminal saja melainkan di pinggir jalan raya dan halte terdekat sehingga akan membutuhkan waktu yang lama jika kernet bus menulis satu persatu sesuai dengan isi di peraturan itu.⁶⁰

Tanda pengenal bagasi yang seharusnya tersedia berupa nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket dan barang yang ada dibagasi guna sebagai bukti barang itu dimasukkan didalam bagasi dan untuk mengidentifikasi barang penumpang agar tidak tertukar, faktanya dari enam bus tidak ada yang menyediakan sama sekali baik ditiket dan di barang penumpang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan bahwa tidak disediakannya tanda pengenal bagasi karena bus ekonomi ini rutenya pendek⁶¹ dan penumpang bus selama ini hanya

⁶⁰ Bapak R (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), "Hasil Wawancara Penelitian", (Malang, 9 Desember 2024).

⁶¹ Bapa R (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), "Hasil Wawancara Penelitian", (Malang, 9 Desember 2024).

membawa barang-barang kecil atau tidak sampai membawa koper atau tas besar dan seringkali penumpang meletakkan barang tersebut di rak bagasi jika tersedia, dibawah tempat duduk bahkan dibawah dikaki penumpang itu sendiri.⁶²

Lampu tanda bahaya yang seharusnya tersedia paling sedikit satu lampu dan dilengkapi dua tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi dan penumpang guna memberikan informasi peringatan jika ada hal yang berbahaya didalam kendaraan dan diletakkan diatas kendaraan, faktanya dari enam bus sudah menyediakan hal tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan letak lampu tanda bahaya pada bus lajju ada di bagian belakang atas kendaraan dan terkoneksi dengan rem bus. Jadi, jika rem tersebut digunakan maka lampu tanda bahaya tersebut akan menyala berwarna merah.⁶³

Daftar nama penumpang (*manifest*) yang seharusnya tersedia paling sedikit berisi nama penumpang, alamat, tanggal perjalanan dan asal tujuan guna mengetahui identitas penumpang jika terdapat masalah dan mengetahui jumlah penumpang, faktanya dari enam bus tidak ada sama sekali yang menyediakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan bahwa perusahaan tidak menyediakan daftar nama penumpang dikarenakan kebijakan dari manajemen kantor, sehingga jika ada yang naik bus langsung spontan saja naik

⁶² Kak RDH, Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, 15 Oktober 2024).

⁶³ Bapak R (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), "Hasil Wawancara Penelitian", (Malang, 9 Desember 2024).

dan langsung diberikan karcis sehingga tidak perlu adanya *manifest*. Menggunakan *manifest* ini juga dianggap tidak efisiensi waktu, karena penumpang bus itu akan naik diberbagai titik bukan hanya di terminal saja.⁶⁴

Tanda pengenal awak kendaraan yang harus tersedia berupa papan informasi nama pengemudi yang ditempatkan diruang pengemudi dan seragam awak kendaraan guna agar penumpang mengetahui identitas pengemudi, faktanya dari enam bus tidak ada sama sekali yang menyediakan. Supir bus yang saya teliti juga menggunakan baju biasa yang nyaman dipakai saja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajdu Sentosa Mandiri mengatakan tidak adanya tanda pengenal awak kendaraan berupa identitas pengemudi dikarenakan pengemudi bus tersebut berubah-ubah dan kebijakan perusahaan juga untuk menjamin keamanan pengemudi. Alasan tidak memakai seragam awak kendaraan padahal perusahaan sudah memberikan seragam tersebut⁶⁵ dikarenakan kurang nyaman karena cuaca yang berubah-ubah,⁶⁶ seragamnya sudah rusak dan belum sempat diperbaiki.⁶⁷

Informasi gangguan keamanan yang harus tersedia berupa stiker berisi nomor telepon dan atau SMS pengaduan yang dipergunakan oleh penumpang apabila terjadi gangguan keamanan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugal-ugalan, faktanya dari enam bus tidak ada sama sekali yang

⁶⁴ Bapak R (Penanggung Jawab PT Lajdu Sentosa Mandiri), “Hasil Wawancara Penelitian”, (Malang, 9 Desember 2024).

⁶⁵ Bapak R (Penanggung Jawab PT Lajdu Sentosa Mandiri), “Hasil Wawancara Penelitian”, (Malang, 9 Desember 2024).

⁶⁶ Bapak F (Supir Bus At), “Hasil Wawancara Penelitian”, (Malang, 9 Desember 2024).

⁶⁷ Bapak BJ (Supir Bus GM), “Hasil Wawancara Penelitian”, (Malang, 9 Desember 2024).

menyediakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan bahwa awalnya setiap bus sudah ditempelkan stiker layanan aduan. Namun berdasarkan hasil observasi itu tidak ada. Lalu Bapak R mengatakan kemungkinan ketika kaca bus tersebut ganti karena rusak, layanan aduan tersebut tidak ditempel lagi.⁶⁸

Informasi trayek yang harus tersedia berupa trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan guna sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya, faktanya dari enam bus hanya sebagian saja yang menyediakan berupa trayek yang ditempel di kaca bus tanpa dilengkapi dengan logo perhubungan. Identitas kendaraan yang meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum dan harus tersedia untuk memudahkan penumpang dalam mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi, faktanya dari enam bus hanya ada empat bus yang menerapkan berupa jenis pelayanan dan kelas pelayanan, hal tersebut juga hanya ditempelkan pada kaca bus, dan dari keempat bus tersebut trayek yang ditempelkan dibagian kaca depan bus tidak sesuai dengan tujuan bus tersebut berhenti. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H selaku penanggung jawab parkir bus Probolinggo, hal diatas bertujuan sebagai pancingan untuk penumpang agar naik di bus tersebut dan nanti pada akhirnya ketika bus berhenti ditujukan akhirnya penumpang tersebut akan dioper di bus lain, bisa po yang sama atau po yang berbeda.⁶⁹ Berdasarkan hasil wawancara dengan

⁶⁸ Bapak R (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), "Hasil Wawancara Penelitian", (Malang, 9 Desember 2024).

⁶⁹ Bapak H, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 5 November 2024).

Bapak R selaku penanggung jawab PT Ladju Sentosa Mandiri mengatakan bahwa alasan tidak dipasang informasi trayek yang dilengkapi dengan logo perhubungan karena kebijakan dari kantor seperti itu, dan kantor hanya menyediakan berupa plang yang ditempel pada kaca sebagai informasi trayek bus tersebut.⁷⁰

Tabel 4.2

Tabel Standar Pelayanan Minimal Aspek Keselamatan Berdasarkan Lampiran Permenhub Nomor 29 Tahun 2015

Jenis (Keselamatan)	Indikator	Nama Bus					
		Bus Sn	Bus Dv	Bus Dn	Bus Gm	Bus At	Bus BJ
a. Pengemudi							
1) Kondisi Fisik	Pengemudi sehat fisik dan mental.	x	x	x	x	x	x
2) Kompetensi	Telah mengikuti pelatihan.	x	x	x	x	x	x
3) Jam Istirahat	Kondisi pengemudi prima dengan wajib istirahat paling lama 15 menit setelah berkendara 2 jam.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b. Lampu senter	Tersedia paling sedikit dua unit.	x	x	x	x	x	x
c. Alat pemukul/pe mecah kaca (martil).	Tersedia paling sedikit satu pada setiap	x	x	x	✓	x	✓

⁷⁰ Bapak R (Penanggung Jawab PT Ladju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

	satu pada setiap jendela.						
d. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tersedia paling sedikit dua dengan berat 3 kg.	x	✓	x	✓	x	x
e. Fasilitas kesehatan.	Tersedia paling sedikit satu kotak berisi kasa steril, plester perekat, anti septik dan gunting tajam.	x	x	x	x	x	x
f. Buku panduan penumpang.	Tersedia pada setiap tempat duduk buku panduan penumpang, buku panduan doa pada saat perjalanan dengan kualitas tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan didalam kendaraan.	x	x	x	x	x	x
g. Pintu darurat.	Tersedia disetiap kendaraan berupa jendela yang memungkinkan bisa	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	dilepas pada saat terjadi kecelakaan.						
g1. Pintu keluar dan atau masuk penumpang.	Dapat berfungsi dengan baik yaitu harus tertutup pada saat kendaraan berjalan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
g2. Ban.	Ban depan tidak vulkanisir.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
g3. Rel korden di jendela.	Posisi rel korden terpasang pada sisi jendela paling atas.	✓	✓	x	x	x	✓
g4. Alat pembatas kecepatan.	Alat yang dipasang pada kendaraan angkutan umum dan dapat berfungsi dengan baik.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
g5. Pegangan tangan (<i>hand grip</i>).	Terpasang pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar.	x	x	x	x	x	x
g6. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya	Tidak terpasang	✓	✓	✓	✓	✓	✓

untuk bus sedang							
g7. Alat pemukul/pe mecah kaca (martil).	Tersedia satu pada setiap satu jendela.	x	x	x	✓	x	✓
g8. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tersedia dua tabung dengan berta masing-masing 3 kg.	x	✓	x	✓	x	x
g9. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI).	Tersedia kabel sesuai SNI.	✓	x	✓	✓	x	✓
g10. Sabuk Keselamatan	Tersedia dan terpasang sabuk keselamatan minimal dua titik pada semua tempat duduk.	x	x	x	x	x	x
h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>).	Tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Pengecekan sesuai dengan SOP pemeriksaan sebelum	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	kendaraan beroperasi.						
j.	Asuransi kecelakaan lalu lintas.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	✓	✓	✓	✓	✓

Sumber: Hasil Olahan Peneliti.

Berdasarkan tabel diatas pemenuhan standar pelayanan minimal bus AKDP perihal keselamatan masih banyak hal-hal yang belum terpenuhi, fakta tersebut sesuai dengan apa yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Adapun penjelasan terkait tabel diatas ialah:

Kondisi fisik pengemudi yang harus dalam keadaan sehat fisik dan mental dengan dibuktikan melakukan cek kesehatan sekaligus menyertakan surat keterangan sehat dari dokter setiap enam bulan sekali, faktanya dari hasil wawancara para pengemudi tidak rutin melakukan cek kesehatan setiap enam bulan sekali melainkan melakukannya setiap tahun sekali atau pada saat kurang enak badan. Pengemudi juga mengatakan walaupun mereka tidak melakukan cek kesehatan enam bulan sekali tetapi ketika mereka merasa kurang enak badan maka mereka akan memeriksakan tubuhnya ke pusat kesehatan yang ada di terminal. Pemeriksaan kesehatan di terminal ini meliputi cek tekanan darah.⁷¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Ladju Sentosa Mandiri mengatakan alasan tidak menyediakan hal tersebut dikarenakan perusahaan sendiri belum memiliki klinik kesehatan dan jika membangun klinik pun membutuhkan dana yang besar dan juga trayek bus

⁷¹ Bapak W, Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, 15 Oktober 2024).

ladju itu banyak sehingga pengemudi beserta bus juga berangkat langsung dari garasi bus yang berbeda-beda. Namun, walaupun perusahaan tidak menyediakan hal ini pengemudi juga akan melakukan cek kesehatan sendiri jika merasa tidak enak badan, cek kesehatan tersebut biasanya dilakukan di terminal. Jika pengemudi memang sakit dan tidak bisa berangkat pada hari itu, maka perusahaan juga akan memberikan libur dengan syarat harus izin terlebih dahulu.⁷²

Kompetensi yang digunakan sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas dengan mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit satu kali dalam setahun, faktanya pengemudi bus ekonomi tidak ada yang mengikuti pelatihan tersebut. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak BJ selaku pengemudi mengatakan bahwasanya telah mempunyai sertifikat pengemudi.⁷³ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Ladju Sentosa Mandiri mengatakan pelatihan kompetensi pengemudi ini hanya dilakukan ketika ada undangan dari dishub dan jasa raharja. Karena kembali lagi kepada faktor biaya yang relatif tinggi kurang lebih satu orang akan butuh biaya Rp900.000 ketika membiayai pelatihan tersebut. Bapak R juga mengatakan bahwa biasanya pelatihan dilakukan dua kali dalam satu tahun. Perusahaan sendiri belum pernah mengadakan pelatihan pengemudi sendiri karena faktor biaya, sehingga hanya

⁷² Bapak R (Penanggung Jawab PT Ladju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

⁷³ Bapak BJ, Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, 15 Oktober 2024).

menunggu jika ada undang dari dishub atau jasa raharja dan itupun terbatas biasanya hanya diminta 2- 4 orang saja.⁷⁴

Penerapan jam istirahat yang digunakan untuk menjaga kondisi fisik pengemudi tetap prima dengan cara wajib istirahat paling lama 15 menit setelah melakukan perjalanan selama dua jam berturut-turut, faktanya jam istirahat yang dilakukan pengemudi itu terlaksana dengan cara ketika bus berhenti di terminal yang mereka lewati karena menunggu penumpang maka jam menunggu tersebut digunakan oleh pengemudi untuk beristirahat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak L biasanya disetiap terminal bus akan berhenti selama 5-10 menit lalu jalan lagi ke tujuan selanjutnya.⁷⁵

Lampu senter yang seharusnya tersedia paling sedikit dua unit, faktanya dari enam bus diatas tidak ada yang menyediakan sama sekali, padahal lampu senter ini berfungsi sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Ladju Sentosa Mandiri mengatakan bahwa trayek bus ekonomi dengan trayek yang peneliti hanya beroperasi pada pagi-sore hari saja ketika situasi masih terang. Jadi lampu senter tidak berguna ketika disediakan didalam bus ekonomi ini. Daripada perusahaan menyediakan lampu senter dan pastinya menambah

⁷⁴ Bapak R (Penanggung Jawab PT Ladju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

⁷⁵ Bapak L (Supir Bus Dn), Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, , 15 Oktober 2024).

biaya operasional lebih baik digunakan untuk melengkapi fasilitas lain yang lebih penting.⁷⁶

Alat pemukul/pemecah kaca (martil) seharusnya tersedia paling sedikit satu pada setiap satu jendela yang nantinya kaca jendela tersebut difungsikan sebagai pintu darurat, faktanya dari enam bus hanya dua bus yang menyediakan dan masing-masing hanya ada dua didalam bus tersebut, padahal pemecah kaca ini sangat penting disediakan guna ketika terjadi kecelakaan bisa difungsikan untuk memecahkan kaca jendela bus yang nantinya bisa digunakan sebagai pintu darurat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan bahwasanya dulu dari kantor sudah menyediakan martil ini lengkap dengan stiker yang bertuliskan “Alat Pemukul/Pemecah Kaca”, namun kantor sudah tidak pernah cek lagi fasilitas bus dan diserahkan kepada kru atau petugas yang ada didalam bus tersebut.⁷⁷ Dari hasil wawancara dengan pengemudi bus mengatakan bahwasanya martil tersebut rusak pada bagian pegangan sehingga tidak bisa difungsikan lagi.⁷⁸

Alat pemadam api ringan yang berukuran 3 kg seharusnya tersedia paling sedikit dua unit, faktanya dari enam bus hanya ada dua bus yang menyediakan dan masing-masing hanya ada satu saja didalam bus tersebut, padahal alat pemadam api ringan ini digunakan untuk memadamkan api dengan cepat

⁷⁶ Bapak R (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

⁷⁷ Bapak R (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

⁷⁸ Bapak L, Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya 8 Oktober 2024).

ketika terjadi kebakaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Laju Sentosa Mandiri mengatakan bahwa aslinya sudah diberikan pada masing-masing bus tetapi diambil kembali sebagai inventaris kantor karena tidak pernah difungsikan ketika diletakkan di dalam bus.⁷⁹

Fasilitas kesehatan yang seharusnya disediakan minimal satu kotak perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang didalamnya paling sedikit berisi kasa steril, plester perekat, anti septik dan gunting tajam, faktanya dari enam bus tidak ada sama sekali yang menyediakan, padahal fasilitas kesehatan ini sangat penting digunakan untuk menangani korban darurat ketika terjadi kecelakaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Laju Sentosa Mandiri mengatakan alasannya karena ruang yang terbatas didalam bus, tidak ada tempat lagi untuk meletakkan fasilitas kesehatan ini. Selain itu karena ini kelas ekonomi dan keterbatasan biaya operasional juga sehingga untuk kelas ekonomi tidak menyediakan namun untuk kelas patas ada beberapa yang menyediakan.⁸⁰

Buku panduan penumpang yang tidak mudah sobek, rusak, dan pudar yang diletakkan didalam bus tentang cara penggunaan fasilitas tanggap darurat pada saat kecelakaan dan buku panduan doa pada saat perjalanan, faktanya dari enam bus tidak ada sama sekali yang menyediakan, padahal buku panduan

⁷⁹ Bapak R (Penanggung Jawab PT Laju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

⁸⁰ Bapak R (Penanggung Jawan PT Laju Sentosa Mandiri), "Hasil Wawancara Penelitian", (Malang, 9 Desember 2024).

penumpang ini nantinya digunakan untuk memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan alasannya karena buku panduan tidak terlalu berfungsi untuk penumpang dan menurut pendapat Bapak R penumpang juga tidak akan membaca buku tersebut dan cenderung mengabaikan, jika memang mau berdoa mereka pasti akan memilih membuka handphone. Jadi misalnya perusahaan membuat buku tersebut dan tidak difungsikan akan sia-sia dan menambah biaya operasional saja.⁸¹

Pintu darurat yang nantinya berfungsi sebagai pintu keluar darurat ketika terjadi kecelakaan atau kebakaran dan harus tersedia di setiap kendaraan, faktanya semua bus sudah ada pintu darurat yang posisinya berada dipaling belakang didalam kendaraan, namun ada beberapa pintu darurat yang tertutup sebagian oleh kursi penumpang dan cara membuka pintu darurat ini juga sedikit susah dikarenakan pintu tersebut tidak pernah difungsikan.

Pintu keluar dan atau masuk penumpang yang harus tertutup pada saat perjalanan guna menjamin keselamatan penumpang, faktanya bus juga telah melakukan hal tersebut dan untuk pintu tersebut ada dua berada didepan dan belakang.

Ban depan pada bus tidak boleh vulkanisir, hal tersebut juga sudah dilakukan oleh bus dan supir juga kernet bus mengetahui bahwasanya ban

⁸¹ Bapak R (Penanggung Jawan PT Lajju Sentosa Mandiri), "Hasil Wawancara Penelitian", (Malang, 9 Desember 2024).

depan tidak boleh vulkanisir guna menjamin keamanan penumpang. Karena jika vulkanisir maka bisa jadi ketika jalannya licin, rem bus tidak dapat berfungsi dengan baik dan pengemudi akan kesulitan untuk menstabilkan kendaraan.⁸²

Rel korden di jendela yang seharusnya ada dan terpasang pada sisi jendela atas agar tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan untuk digunakan sebagai jalan keluar), faktanya dari enam bus hanya ada tiga yang menyediakan fasilitas tersebut dan peletakkannya juga dibagian paling atas pada jendela. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan alasannya karena bus ekonomi ini dulu beli dari perusahaan bus yang menjual busnya, bukan dari lajju sendiri yang merancang. Jadi jika rel korden tersebut tidak ada kemungkinan memang bawaan dari perusahaan sebelumnya atau kemungkinan sudah rusak karena bus tipe lama.⁸³

Alat pembatas kecepatan yang harus terpasang dalam kendaraan dan berfungsi dengan baik guna sebagai pembatas kecepatan untuk mengendalikan kecepatan, faktanya pengemudi mengatakan bahwa pembatas kecepatan tersebut sudah ada dan akan berfungsi ketika kendaraan berjalan.⁸⁴

⁸² Bapak A dan F (Supir dan Kernet Bus Sn), Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, 15 Oktober 2024).

⁸³ Bapak R (Penanggung Jawan PT Lajju Sentosa Mandiri), "Hasil Wawancara Penelitian", (Malang, 9 Desember 2024).

⁸⁴ Bapak M (Supir dan Kernet Bus GM), Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, 15 Oktober 2024).

Pegangan tangan (*hand grip*) yang dipasang pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar yang berfungsi sebagai tempat pegangan penumpang yang berdiri apabila terjadi pengereman mendadak oleh supit, faktanya dari enam bus pegangan tangan tersebut tidak terpasang pada setiap sandaran tempat duduk melainkan hanya ada besi memanjang yang dipasang disetiap jendela dan ada dua bus yang memasang besi memanjang tersebut dibagian atas lorong yang digunakan untuk berjalan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Laju Sentosa Mandiri mengatakan alasan tidak adanya pegangan tangan di kursi penumpang dikarenakan seri awal ketika beli sudah tidak ada. Karena dulu itu belinya bekas tapi masih bagus dan dari perusahaan sebelumnya juga tidak ada pegangan tangannya.⁸⁵

Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang yang digunakan untuk lebih mendorong pengemudi bertanggungjawab dalam mengoperasikan kendaraan, nyatanya bus laju sudah menaati peraturan dengan hanya memasang pintu keluar pengemudi dibagian depan saja.

Alat pemukul/pemecah kaca (*martil*) seharusnya tersedia paling sedikit satu pada setiap satu jendela yang nantinya kaca jendela tersebut difungsikan sebagai pintu darurat, faktanya dari enam bus hanya dua bus yang menyediakan dan masing-masing hanya ada dua didalam bus tersebut, padahal pemecah kaca ini sangat penting disediakan guna ketika terjadi kecelakaan bisa difungsikan

⁸⁵ Bapak R (Penanggung Jawab PT Laju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Pasuruan, 9 Desember 2024).

untuk memecahkan kaca jendela bus yang nantinya bisa digunakan sebagai pintu darurat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan bahwasanya dulu dari kantor sudah menyediakan martil ini lengkap dengan stiker yang bertuliskan “Alat Pemukul/Pemecah Kaca”, namun kantor sudah tidak pernah cek lagi fasilitas bus dan diserahkan kepada kru atau petugas yang ada didalam bus tersebut.⁸⁶ Dari hasil wawancara dengan pengemudi bus mengatakan bahwasanya martil tersebut rusak pada bagian pegangan sehingga tidak bisa difungsikan lagi.⁸⁷

Alat pemadam api ringan yang berukuran 3 kg seharusnya tersedia paling sedikit dua unit, faktanya dari enam bus hanya ada dua bus yang menyediakan dan masing-masing hanya ada satu saja didalam bus tersebut, padahal alat pemadam api ringan ini digunakan untuk memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan bahwa aslinya sudah diberikan pada masing-masing bus tetapi diambil kembali sebagai inventaris kantor karena tidak pernah difungsikan ketika diletakkan di dalam bus.⁸⁸

Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar SNI yang berfungsi untuk menyalakan audio system, jam digital, slot papan trayek

⁸⁶ Bapak R (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

⁸⁷ Bapak L, Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya 8 Oktober 2024).

⁸⁸ Bapak R (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

(LED) dan bel penumpang, nyatanya dari keenam bus hanya ada empat bus yang menyediakan kabel listrik SNI ini, kelistrikan SNI ini digunakan hanya untuk menyalakan TV dan juga sound system yang terpasang didalam bus. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan bahwa didalam bus ekonomi tersebut tidak diwajibkan menyediakan *sound systemi*. Jadi perusahaan juga tidak memasangkann kabel SNI karena mau tidak memiliki fungsi dan kemungkinan besar akan dipakai sendiri oleh pengemudi dan kernet bus tersebut untuk kepentingan pribadi lainnya.⁸⁹

Sabuk keselamatan yang digunakan untuk menjamin keselamatan penumpang dan harus terpasang minimal dua titik pada semua tempat duduk dan harus dipenuhi oleh bus paling lambat satu tahun sejak peraturan ditetapkan, nyatanya dari keenam bus tidak ada sama sekali yang memenuhi hal tersebut. Padahal jika kita pahami sabuk keselamatan ini sangat penting apabila bus mengalami kecelakaan ataupun supir bus mengerem mendadak penumpang akan terlindungi dan tidak terbentur pada kursi depannya ataupun tidak tersungkur jatuh ke lantai bus. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan alasan tidak adanya sabuk keselamatan karena faktor biaya. Hal tersebut berawal dari setelah covid pendapatan berkurang terus sehingga perusahaan belum bisa menyediakan sabuk keselamatan untuk penumpang. Jika dipaksa

⁸⁹ Bapak R (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

menyediakan akan berakibat pada pembengkakan biaya pengeluaran perusahaan. Namun, perusahaan sudah menyediakan sabuk keselamatan untuk supir bus.⁹⁰

Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool) yang digunakan untuk tempat penyimpanan, pemeliharaan dan perbaikan kendaraan dan berfungsi untuk memastikan kendaraan terpelihara dan terawat serta sebagai tempat parker saat kendaraan tidak beroperasi juga sebagai tempat tes kendaraan sebelum beroperasi, dari keenam bus tersebut memiliki tempat parkir yang berbeda. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H selaku penanggung jawab parkir bus Probolinggo mengatakan bahwa bus A,B,C, D dan E akan parkir di Probolinggo dan bus F biasanya parkir di Probolinggo atau Jember.⁹¹

Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan berdasarkan prosedur pengecekan kelaikan kendaraan yang berfungsi untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO) dan pengecekan harus dilakukan oleh petugas yang memiliki kompetensi sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan, nyatanya dari keenam bus tersebut sudah melakukan hal tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak A selaku pengemudi mengatakan bahwa pengecekan kendaraan akan dilakukan setiap hari sebelum bus berangkat beroperasi. Pengecekan tersebut biasanya berupa pengecekan mesin

⁹⁰ Bapak R (Penanggung Jawab PT Laju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Pasuruan, 9 Desember 2024).

⁹¹ Bapak H, Hasil Wawancara Penelitian, ((Probolinggo, 8 Oktober 2024).

kendaraan, bahan bakar, angin dalam ban. Petugas yang akan bertanggungjawab dalam pengecekan tersebut biasanya adalah kernet bus tersebut dan pengemudi bus tersebut.⁹²

Asuransi kecelakaan lalu lintas yang seharusnya disediakan oleh perusahaan angkutan untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan berupa bukti pembayaran program asuransi kecalakaan kepada penumpang, pengemudi dan pihak ketiga, faktanya berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab dari PT Ladju Sentosa Mandiri ini telah menyediakan asuransi unutup penumpang, pengemudi dan pihak ketiga. Asuransi tersebut jika korban meninggal akan mendapatkan asuransi sebesar Rp50.000.0000 dan jika cacat akan mendapatkan asuransi sebesar Rp20.000.000.⁹³

Tabel 4.3

Tabel Standar Pelayanan Minimal Aspek Kenyamanan Berdasarkan Lampiran Permenhub Nomor 29 Tahun 2015

Jenis (Kenyamanan)	Indikator	Nama Bus					
		Bus Sn	Bus Dv	Bus Dn	Bus Gm	Bus At	Bus BJ
a. Kapasitas angkut.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b. Fasilitas utama.							
1. Tempat duduk.	1. Susunan tempat	✓	✓	✓	✓	✓	✓

⁹² Bapak A, Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, 15 Oktober 2024).

⁹³ Bapak R, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 6 November 2024 pukul 09.39).

	duduk untuk bus besar dan bus maxi konfigurasi seat 2-3 (ekonomi), 2-2 (eksekutif), 2-1 (semi eksklusif).						
2.	Bahan dasar tempat duduk terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.	Lebar tempat duduk paling sedikit 400 mm (Ekonomi) dan 480 mm (Eksekutif).	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.	Jarak antar tempat duduk paling sedikit 650 mm (ekonomi) dan 850 mm	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	(Eksekutif) diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk.						
	5. Lebar lorong (gangway).	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Nomor tempat duduk.	Harus tersedia nomor kursi.	x	x	✓	x	x	x
3. Fasilitas sirkulasi udara.	Semua berfungsi dengan baik.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Rak bagasi.	Harus tersedia.	✓	✓	x	x	x	✓
5. Bagasi bawah.	Harus tersedia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. Fasilitas kebersihan.	Harus tersedia paling sedikit dua tempat sampah atau satu buah kertas atau kantong plastik pada setiap tempat duduk.	x	x	x	✓	x	x
c. Fasilitas tambahan.							
1. Kaca film.	Tidak untuk kelas ekonomi untuk kelas	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	eksekutif paling gelap 40%.						
2. Sarana <i>visual audio</i> ditempatkan diruang penyimpanan.	Tidak untuk kelas ekonomi dan untuk kelas eksekutif minimal ada satu.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Gorden.	Harus tersedia.	✓	✓	x	x	x	✓
4. Pengatur suhu ruangan.	Harus tersedia dan berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius.	x	x	x	x	x	✓
5. <i>Reclining seat</i> .	Tidak untuk kelas ekonomi dan harus ada untuk kelas eksekutif.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5a. Larangan merokok.	Harus tersedia berupa stiker atau gambar paling sedikit dua buah dan ditempatkan pada kaca samping kanan dan kiri kendaraan.	x	x	x	x	x	x

Sumber: Hasil Olahan Peneliti.

Berdasarkan tabel diatas pemenuhan standar pelayanan minimal bus AKDP perihal kenyamanan ada beberapa hal yang belum terpenuhi dan sudah terpenuhi, fakta tersebut sesuai dengan apa yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara.

Terkait kapasitas angkut dengan presentase paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkutan yang berguna untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman pada saat penumpang berdiri dan duduk, nyatanya keenam bus tersebut sudah menerapkan hal itu. Hal ini sesuai dengan hasil observasi bahwasanya semua penumpang yang menggunakan jasa angkutan umum bus ladju ekonomi pasti mendapatkan tempat duduk. Bahkan ada beberapa tempat duduk yang masih kosong.

Fasilitas umum berupa tempat duduk untuk penumpang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan yang terdiri dari susunan tempat duduk berkonfigurasi seat 2-3, bahan dasar tempat duduk yang terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik, lebar tempat duduk paling sedikit 400 mm, jarak antar tempat duduk paling sedikit 650 mm yang diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya, lebar lorong (gangway) paling sedikit 350 mm, faktanya dari keenam bus untuk konfigurasi tempat duduk, lebar tempat duduk, bahan dasar tempat duduk yang terbuat dari busa, lebar lorong (gangway), sudah menerapkan semuanya.

Nomor tempat duduk yang harus tersedia dalam bentuk nomor kursi yang berfungsi untuk memandu penumpang duduk sesuai nomor yang ada di karcis dan juga menciptakan ketertiban didalam kendaraan untuk menghindari penumpang saling berebut kursi, faktanya dari enam bus hanya ada satu bus yang menyediakan nomor kursi. Walaupun menyediakan nomor tempat duduk tetapi penerapannya juga kurang sesuai dengan permenhub dikarenakan didalam karcis tidak dituliskan penumpang harus duduk di kursi nomor berapa, jadi penumpang ketika naik dibebaskan untuk duduk dimana saja karena penumpang juga tidak selalu full. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Laju Sentosa Mandiri mengatakan alasan tidak adanya nomor tempat duduk dikarenakan trayek bus laju ekonomi merupakan trayek yang pendek sehingga penumpang bisa naik turun dalam jarak yang biasanya kurang lebih hanya 10 km, beda lagi jika bus ini adalah patas yang memiliki rute panjang. Jika dikursi duduk ini dibuatkan nomor kursi maka akan menjadikan suasana didalam bus menjadi kurang kondusif karena penumpang akan kesulitan mencari tempat duduk padahal penumpang hanya akan naik bus tersebut sebentar.⁹⁴

Fasilitas sirkulasi udara berupa jendela maupun kap dibagian atas yang dapat dibuka/ditutup untuk menjaga suhu diruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas atau disaat AC tidak berfungsi, faktanya dari keenam bus sudah menerapkan hal tersebut dengan menyediakan jendela yang

⁹⁴ Pak R (Penanggung Jawab PT Laju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 6 November 2024 pukul 09.39).

dapat dibuka dan ditutup, namun masih ada beberapa jendela yang agak susah untuk dibuka dan dibagian kursi deretan paling belakang juga kacanya ada yang tidak bisa dibuka.

Rak bagasi yang seharusnya disediakan guna menempatkan barang bawaan didalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang, faktanya dari enam bus hanya ada tiga bus yang menyediakan. Namun, walaupun tersedia penumpang juga ada yang tidak memfungsikan dan memilih meletakkan barang bawaannya dibawah tempat duduk atau dibawah kaki penumpang tersebut.⁹⁵ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Laju Sentosa Mandiri mengatakan bahwa tidak adanya rak bagasi karena bus ekonomi ini merupakan bus yang langsung dibeli jadi dari perusahaan bus sebelumnya⁹⁶ dan penumpang bus selama ini hanya membawa barang-barang kecil atau tidak sampai membawa koper atau tas besar dan barang tersebut dibawah tempat duduk bahkan dibawah dikaki penumpang itu sendiri.⁹⁷

Bagasi bawah berupa ruang khusus dibawah ruangan penumpang yang harus disediakan untuk menyimpan barang dengan ukuran besar dan prioritas untuk penyimpanan kursi roda, faktanya dari keenam bus sudah menyediakan bagasi bawah ini. Dan biasanya barang yang akan masuk bagasi bawah berupa koper.

⁹⁵ Kak DMH (Konsumen Bus Laju), Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, 15 Oktober 2024).

⁹⁶ Bapa Rus (Penanggung Jawab PT Laju Sentosa Mandiri), "Hasil Wawancara Penelitian", (Malang, 9 Desember 2024).

⁹⁷ Kak RDH (Konsumen Bus Laju), Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, 15 Oktober 2024).

Fasilitas kebersihan yang harus tersedia paling sedikit dua buah tempat sampah dan diletakkan dibagian depan dan belakang kendaraan atau satu buah kertas atau plastik yang diletakkan pada setiap tempat duduk guna untuk membuang sampah atau ketika penumpang mabuk perjalanan bisa digunakan, namun fakta dari enam bus tersebut hanya terdapat satu bus yang menyediakan alat kebersihan berupa kantong plastik, kantong plastik itupun hanya tersedia di dekat jendela tempat duduk paling belakang bukan disetiap tempat duduk. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Laju Sentosa Mandiri mengatakan bahwa alat kebersihan tersebut disimpan dibagasi karena khawatir akan mengganggu penumpang. Namun faktanya ketika peneliti melakukan observasi alat kebersihan tersebut tidak ada. Lalu Bapak R mengatakan lagi bahwasanya durasi perjalanan bus ekonomi trayek ini singkat dan bus ini merupakan kelas ekonomi sehingga biaya pengeluaran juga disesuaikan dengan kelas bus tersebut.⁹⁸

Fasilitas tambahan berupa kaca film yang tidak wajib disediakan untuk bus ekonomi dengan persentase kegelapan paling gelap 40% guna untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung, faktanya dari keenam bus tersebut tetap memasang kaca film ini dibagian kaca depan bus.

Sarana visual audio yang ditempatkan diruang penumpang guna sebagai sarana hiburan untuk penumpang namun tidak harus tersedia pada kelas ekonomi, faktanya dari keenam bus ada empat bus yang menyediakan sarana

⁹⁸ Bapak R (Penanggung Jawab PT Laju Sentosa Mandiri), "Hasil Wawancara Penelitian", (Malang, 9 Desember 2024).

visual audio tersebut berupa TV dan *sound system*. Dan hal itu bisa dikatakan sebagai poin tambahan dari bus tersebut.

Gorden yang harus tersedia berupa kain penutup kaca samping guna melindungi penumpang dari sinar matahari, faktanya dari enam bus hanya ada tiga bus yang menyediakan. Padahal dari hasil wawancara dengan Ibu HNF yang merupakan salah satu penumpang bus mengatakan tidak sedikit dari penumpang ketika perjalanan siang hari merasa panas karena sinar matahari mengenai kulit lengan dan wajah mereka.⁹⁹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan perusahaan sudah memberikan gorden pada setiap bus baik ekonomi dan juga patas. Untuk tanggung jawab dalam pemeliharaan gorden tersebut kami serahkan kepada kru yang bertugas pada masing-masing bus.¹⁰⁰

Pengatur suhu ruangan yang diletakkan didalam kendaraan berupa AC (*Air Conditioner*) dan harus tersedia serta berfungsi dengan baik dengan suhu dalam ruangan 20-22° C, faktanya dari enam bus tersebut hanya ada satu bus yang memiliki fasilitas AC. Padahal dalam Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 sudah dijelaskan walaupun bus ekonomi harus ada AC yang bisa digunakan sebagai penyejuk ruangan ketika cuaca sedang panas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan bahwa jika pengatur suhu ruangan berupa AC ini dipasang maka perusahaan akan mengeluarkan biaya yang relatif lebih banyak

⁹⁹ Ibu HNF (Konsumen Bus Lajju), Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, 15 Oktober 2024).

¹⁰⁰ Bapak R (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), "Hasil Wawancara Penelitian", (Malang, 9 Desember 2024).

dan belum tentu akan balik modal. Belum lagi harus menyewa orang jika air didalam AC sudah harus diganti dan jika ada AC yang rusak dan mengharuskan mengganti alatnya seperti freon yang harganya mahal.¹⁰¹

Reclining seat yang merupakan tempat duduk yang bisa diatur, namun untuk kelas ekonomi *reclining seat* ini tidak harus tersedia, faktanya dari keenam bus juga sudah menerapkan poin ini dengan tidak ada kursi bus yang dapat diatur.

Larangan merokok berupa stiker atau gambar dengan tulisan “Larangan Merokok” yang harus tersedia paling sedikit dua buah dan ditempatkan pada ruang penumpang bagian kaca samping kanan dan kiri, namun fakta dilapangan dari keenam bus hal tersebut belum juga diimplementasikan sehingga ada supir, kernet dan beberapa konsumen yang merokok didalam bus tersebut walaupun bus belum berjalan.¹⁰² Asap rokok tersebut pastinya akan memenuhi bus sehingga mengganggu kenyamanan konsumen, apalagi jika ada konsumen yang memang tidak suka dengan adanya asap rokok ini pastinya akan terganggu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Ladju Sentosa Mandiri mengatakan alasan tidak memasang stiker larangan merokok dikarenakan kaca pada bus itu bisa dibuka sehingga Bapak R mengatakan asapnya tersebut akan keluar melewati jendela tersebut.¹⁰³

¹⁰¹ Bapak R (Penanggung Jawab PT Ladju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 6 November 2024 pukul 09.39).

¹⁰² Hasil Observasi Penelitian, (Surabaya, 8 dan 15 Oktober 2024).

¹⁰³ Bapak R (Penanggung Jawab PT Ladju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

Dari hasil observasi dan wawancara serta hasil olahan peneliti terkait Standar Pelayanan Minimal aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan diatas, faktor terbesar dari beberapa alasan yang menjadikan PT Laju Sentosa Mandiri belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimal berdasarkan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 yaitu terkait biaya operasional yang dikeluarkan perusahaan akan semakin banyak sehingga jika memaksakan untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal sesuai peraturan tersebut perusahaan tidak akan “*balik bondo*” atau dalam Bahasa Indonesia artinya adalah balik modal. Hal tersebut dikarenakan dari setelah covid’19 penumpang bus laju ekonomi ini sudah tidak terlalu banyak dan operasional bus laju ekonomi ini juga sudah berkurang, biasanya untuk hari jumat ada beberapa bus laju tidak beroperasi dikarenakan waktu hari jumat relatif pendek karena adanya jam shalat jumat serta hari minggu yang jarang sekali bus ini beroperasi dikarenakan hari libur sehingga para karyawan yang biasanya menggunakan jasa angkutan umum ini tidak akan naik.

Dari hasil wawancara dengan Bapak R selaku penanggung jawab PT Laju Sentosa Mandiri akan melakukan upaya untuk meningkatkan fasilitas pelayanan bus laju seperti halnya lebih sering mengontrol dan melakukan kunjungan secara bertahap untuk memastikan bahwa fasilitas yang ada dalam bus laju ekonomi maupun patas sudah sesuai dengan peraturan dan kebutuhan konsumen, selain itu untuk fasilitas kecil seperti gordena, fasilitas kebersihan, fasilitas kesehatan, APAR akan segera dilengkapi. Namun untuk fasilitas yang

membutuhkan pengeluaran besar seperti pengatur suhu ruangan, latihan pengemudi, tempat duduk, sabuk keselamatan dan lainnya akan dilakukan secara bertahap dengan melihat banyak atau tidaknya konsumen bus ladju ekonomi kedepannya.¹⁰⁴

Peneliti juga memberikan beberapa masukan terkait upaya yang bisa dilakukan oleh PT Ladju untuk meningkatkan pelayanan jasa angkutan bus tersebut diantaranya ialah melengkapi fasilitas yang belum tersedia seperti sabuk keselamatan dan pengatur suhu ruangan (AC) sesuai dengan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015, menyediakan layanan aduan yang ditempel di kaca bus berupa stiker berisi nomor *whatsapp* atau telepon yang bisa digunakan oleh penumpang untuk menyampaikan kritik dan saran ketika menggunakan jasa angkutan umum bus ladju, melakukan pelatihan untuk pengemudi setidaknya sekali dalam setahun guna mengevaluasi kinerja pengemudi dan melihat kelayakan pengemudi serta memastikan semua kendaraan dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran, pemecah kaca (*martil*) dan pintu darurat yang berfungsi dengan baik, mengadakan pemeriksaan barang bawaan secara acak dan menyediakan ruang khusus untuk bagasi yang aman dan terkunci, guna mencegah tindak kejahatan atau pencurian, menyediakan kursi yang nyaman, bersih, dan dilengkapi dengan pegangan tangan (*hand grip*), menyediakan pendingin udara yang berfungsi dengan baik dan menjaga suhu di dalam bus tetap nyaman, terutama

¹⁰⁴ Bapak R (Penanggung Jawab PT Ladju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

ketika perjalanan siang hari yang mengakibatkan udarapun menjadi panas, menyediakan alat kebersihan di dalam bus baik itu sebelum, saat perjalanan ataupun sesudah perjalanan dan memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu mengenai jadwal keberangkatan, rute, dan waktu tiba.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penelitian ini menyimpulkan terkait beberapa hal diantaranya ialah:

1. Berdasarkan acuan Standar Pelayanan Minimal meliputi aspek kenyamanan, keselamatan, dan keamanan jika dikaitkan dengan pemenuhan hak konsumen yang ada didalam pasal 4 huruf a undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen maka PT Ladju Sentosa Mandiri belum memenuhi hak konsumen. Hal tersebut dikarenakan PT Ladju Sentosa Mandiri belum sepenuhnya menerapkan isi dari Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 yang dijadikan sebagai acuan atau tolak ukur fasilitas yang nantinya dinikmati oleh penumpang. Jika fasilitasnya saja ada yang belum sesuai dengan peraturan maka otomatis akan berdampak bagi hak-hak konsumen (kenyamanan, keselamatan dan keamanan).
2. Standar Pelayanan Minimal (aspek keselamatan, keamanan dan nyaman) pada satu bus ekonomi AC dengan trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo-Jember-Probolinggo dan lima bus ekonomi non-AC trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo milik PT Ladju Sentosa Mandiri belum sepenuhnya diterapkan sesuai dengan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015.

Beberapa aspek tersebut perlu segera diperbaiki dan fasilitas didalam bus perlu pengecakan ulang. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa beberapa aspek Standar Pelayanan Minimal belum dipenuhi baik itu semua atau sebagian oleh bus yang peneliti ambil sampelnya, diantaranya pada aspek keamanan (tanda pengenal bagasi, daftar nama penumpang (*manifest*), tanda pengenal awak kendaraan, informasi gangguan keamanan, informasi trayek dan identitas kendaraan), aspek keselamatan (kondisi fisik dan kompetensi pengemudi, lampu senter, alat pemukul/pemecah kaca (martil), alat pemadam api ringan (APAR), fasilitas kesehatan, buku panduan penumpang, rel korden di jendela, pegangan tangan (*hand grip*), kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI), dan sabuk keselamatan), dan aspek kenyamanan (nomor tempat duduk, rak bagasi, fasilitas kebersihan, gordena, pengatur suhu ruangan, dan larangan merokok).

B. Saran

1. Untuk peneliti yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya bisa menambahkan objek penelitian, bisa mengambil dua atau tiga objek sebagai data agar bisa menjadi pembanding ketika menganalisis SPM.
2. Untuk peneliti yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya bisa menambahkan peran pengawasan Dishub dalam mengawasi penerapan Standar Pelayanan Minimal pada setiap penyedia jasa angkutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Musataklima. *Hukum dan Kebijakan Perlindungan Konsumen di Indonesia*.

Malang: Maknawi, 2024.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.

Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2022.

E-Book

Efendi, Jonaedi, dan Prasetyo Rijadi. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Jakarta: Prenada Media, 2022.

[https://www.google.co.id/books/edition/Metode Penelitian Hukum Normatif dan Emp/j1W6EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Hukum_Normatif_dan_Emp/j1W6EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)

Irawan, Irman, Subawa, Degdo Suprayitno, Suharyanto, R. Lisye Herlina, Hasan Ibrahim, Fitriyana, Aziza Leila Komala, dan La Ode Sabaruddin. *Buku Ajar Manajemen Rantai Pasok*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

[https://www.google.co.id/books/edition/Buku Ajar Manajemen Rantai Pasok/XfX-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&pg=PA8&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Manajemen_Rantai_Pasok/XfX-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&pg=PA8&printsec=frontcover)

Lasiyono Untung dan Wira Yudha Alam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Mega Press Nusantara, 2024.

[.https://www.google.co.id/books/edition/Metode Penelitian Kualitatif/_9b-](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kualitatif/_9b-)

[EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=model%20analisis%20data%20dari%20Miles%20dan%20Huberman&pg=PA95&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=model%20analisis%20data%20dari%20Miles%20dan%20Huberman&pg=PA95&printsec=frontcover)

Sudaryono. Metode Penelitian Pendidikan. Jakarta: Kencana, 2016.

https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Pendidikan/uTbMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=dokumentasi+menurut+sudaryono&printsec=frontcover

Suyanto. Metode Penelitian Hukum Pengantar Penelitian Normatif, Empiris dan Gabungan. Gresik: Unigres Press, 2023.

https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Hukum_Pengantar_Peneli/Zg2mEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Penelitian+Hukum+Dal+am+Praktek+oleh+bambang+waluyo&pg=PA158&printsec=frontcover

Yunus, Mukhlis, Mawardi, Teuku Faisal, Mohammad Benny Alexandri, Romi

Satria, Mirza Tabrani, T. Meldi Kesuma, Hafasnuddin, Nurillah Jamil Achmawati Novel, dan M. Ridha Siregar. Investasi dan Reformasi Transportasi Kota. Aceh: Syiah Kuala University Press, 2024.
https://www.google.co.id/books/edition/Investasi_dan_Reformasi_Transportasi_Kot/Vr8REQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Jurnal dan Skripsi

Boemiya Helmy and Miftahus Surur, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal

Bus Antar Kota Dan Antar Provinsi Di Terminal Purabaya Tahun 2021,"
Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo 15, no. 2 (October 1, 2022);, <https://doi.org/10.21107/pamator.v15i2.18896>.

Febrianti Pricilia Triska, “IMPLEMENTASI PASAL 2 PERMENHUB NO. 98 TAHUN 2013 TERKAIT ASPEK KEAMANAN DALAM STANDAR PELAYANAN MINIMAL BUS ANTARKOTA (Studi di Terminal Bayuangga Kota Probolinggo),” n.d.

Ghofur Abdul, “STANDAR PELAYANAN MINIMAL KESELAMATAN BUS ANTAR KOTA PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Di Terminal Arjosari Kota Malang),” n.d.

Kornelius Benuf and Muhamad Azhar, “Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer,” *Gema Keadilan* 7, no. 1 (April 1, 2020):, <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>.

Maulana Muhamad Wasfi, “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Layanan Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Konsumen (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi),” n.d.

Rizki Muhammad, “TINJAUAN YURIDIS PERAN PERUSAHAAN ANGKUTAN UMUM DALAM PEMENUHAN KENYAMANAN DAN KESELAMATAN PENUMPANG (Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star),” n.d.

Website

Anonim “Bus Lajdu Transport-Profit, Tiket, Telpon Agen dan Jadwal,” *Ayo Naik Bis*, diakses 4 September 2024, <https://ayonaikbis.com/bus-lajdu-transport/32799>

Anonim “Lajdu Trans Executive Travel”, *Ladjutrans.com*, diakses 4 November 2024, <https://ladjutrans.com/>

Anonim “PT Ladju Sentosa Mandiri-Indonesia,” *Companiesfacts*, diakses 5 Oktober 2024, <https://companiesfacts.com/indonesia/pt-ladju-sentosa-mandiri>

Anonim “PT Ladju Srikandi Mandiri-Indonesia” *Companiesfacts*, diakses 6 November 2024, <https://companiesfacts.com/indonesia/pt-ladju-srikandi-mandiri>

Google, Ulasan “PO. LADJU Probolinggo,” diakses 29 Mei 2024, <https://www.google.com/search?kgmid=/g/11gbz09wq8&hl=id-ID&q=PO.LADJU+Probolinggo&kgs=2f4f6583937f229a&shndl=30&shem=lrnolc,ssic&source=sh/x/loc/osrp/m5/1#lrd=0x2dd7b261e8c47a7d:0xccf370d4e9e3165e.1,,>

Okta, Dwi “Harga Tiket Bus Ladju”, *Harga Tiket*, 14 Oktober 2024, diakses 8 November 2024, <https://www.hargatiket.net/bus-ladju/>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019
Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor
Umum Dalam Trayek.

LAMPIRAN



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-2495 /F.Sy.1/TL.01/06/2024
Hal : **Pra-Penelitian**

Malang, 07 Juni 2024

Kepada Yth.
Direktur PO Lajdu Pasuruan
Jl. Gajah Mada No. 31, Pasuruan, Jawa Timur

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Ana Ika Anurin Nadzifa
NIM : 210202110030
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan *Pra Research* dengan judul :
**Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Dalam Angkutan Bus Ekonomi Jurusan
Malang-Probolinggo Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen (Studi di PO Lajdu
Malang-Probolinggo)**, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Scan Untuk Verifikasi



Tembusan :
1. Dekan
2. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
3. Kabag. Tata Usaha



Gambar 1.1

Surat Pengantar Izin Pra Penelitian.

PT. LADJU SENTOSA MANDIRI

Alamat: Jl. Gajah Mada No. 31 Telp. (0343) 424582 Pasuruan

SURAT KETERANGAN Nomor : 355/LJ/06/2024

Schubungan dengan surat dari Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Nomor : B-2447 /F.Sy.1/TL.01/05/2024, hal : Pra-Penelitian tertanggal 03 Juni 2024, maka Kepala Bagian Umum PT. Ladju Sentosa Mandiri Pasuruan dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini :

Nama : Ana Ika Anurin Nadzifa
NIM : 210202110030
Fakultas : Syariah
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Jenjang : S1

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas, kami terima untuk melaksanakan penelitian di PT. Ladju Sentosa Mandiri Pasuruan. Demikian izin penelitian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi yang berjudul : **Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Dalam Angkutan Bus Ekonomi Jurusan Malang-Probolinggo Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen (Studi di PT. Ladju Malang-Probolinggo).**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pasuruan, 10 Juni 2024

Kepala Bagian Umum

PT. LADJU SENTOSA MANDIRI
Jl. GAJAH MADA No. 31 PASURUAN

Rusjayadi

Gambar 1.2

Surat Balasan Penelitian dari PT Ladju Sentosa Mandiri.



Gambar 1.3

Foto Penanggung Jawab PT Ladju Sentosa Mandiri (Bapak R).



Gambar 1.4

Foto Wawancara dengan Penanggung Jawab Parkiran Ladju Probolinggo (Bapak H).



Gambar 1.7

Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Laju AC (Bus BJ) dan Fasilitasnya.



Gambar 1.8

Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Ladju Non AC (Bus Sn) dan Fasilitasnya.



Gambar 1.9

Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Ladju Non AC (Bus Dv) dan Fasilitasnya.



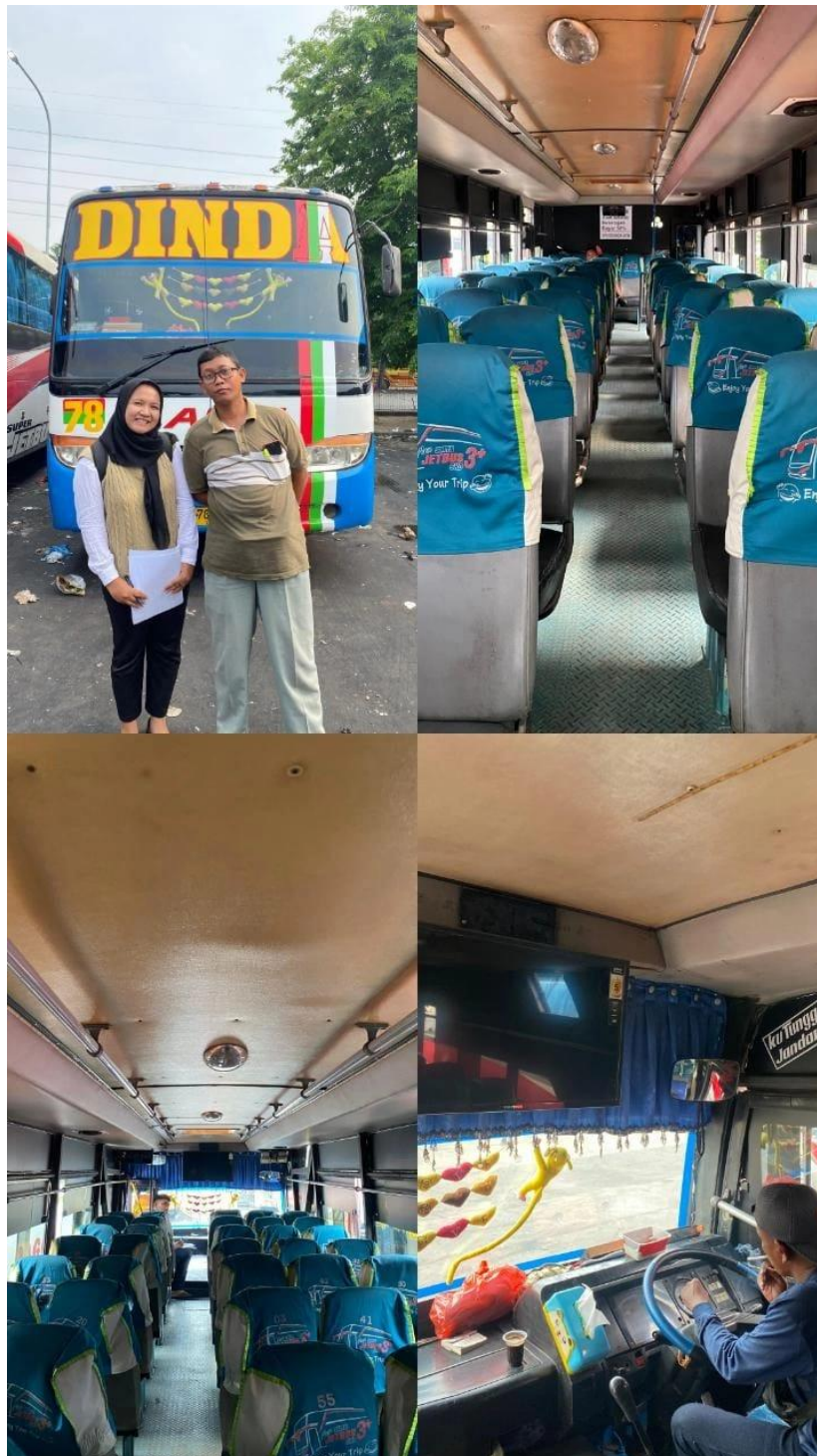
Gambar 1.10

Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Ladju Non AC (Bus At) dan Fasilitasnya.



Gambar 1.11

Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Ladju Non AC (Bus Gm) dan Fasilitasnya.



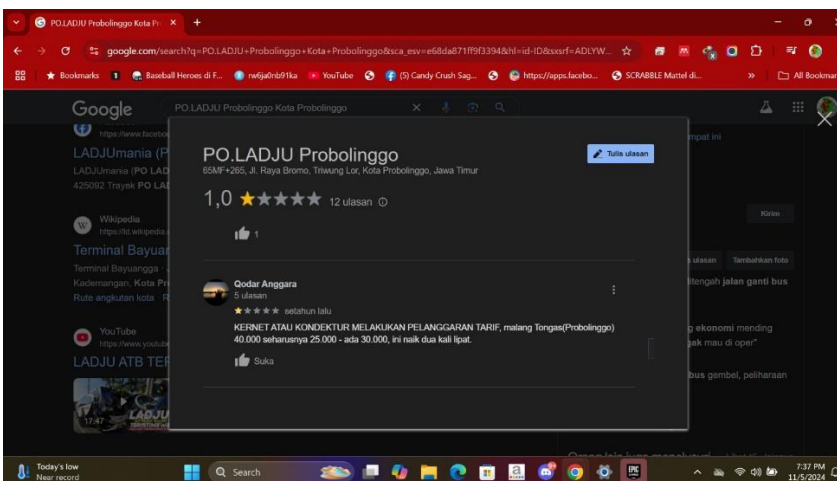
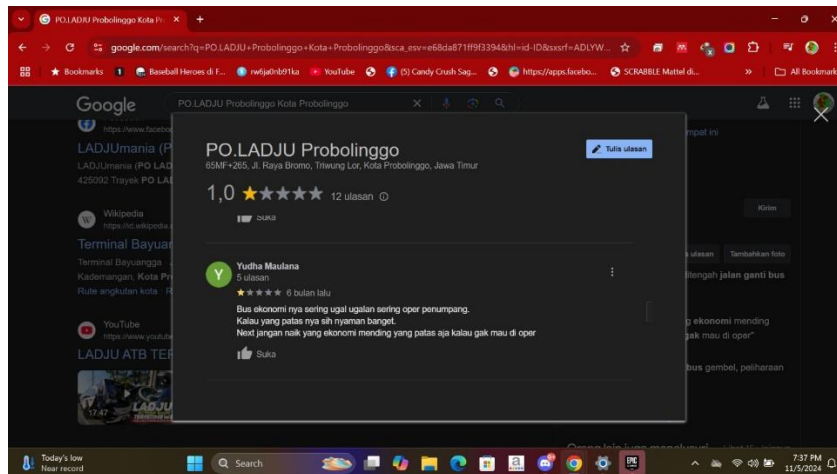
Gambar 1.12

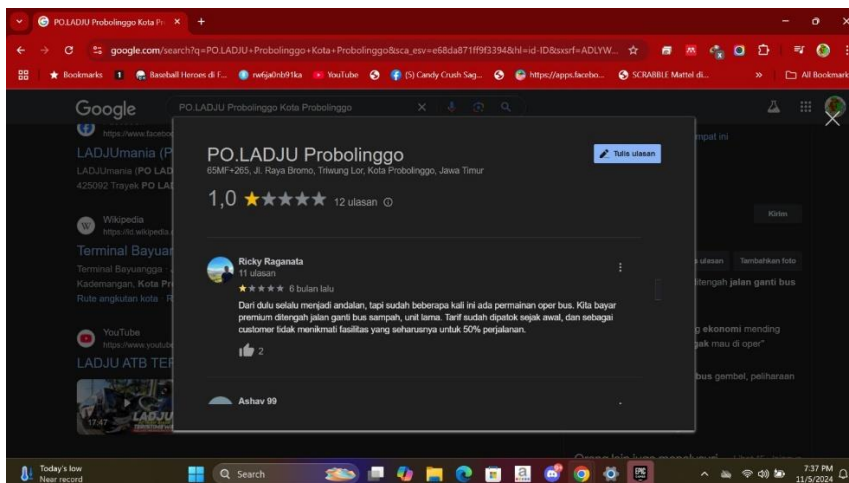
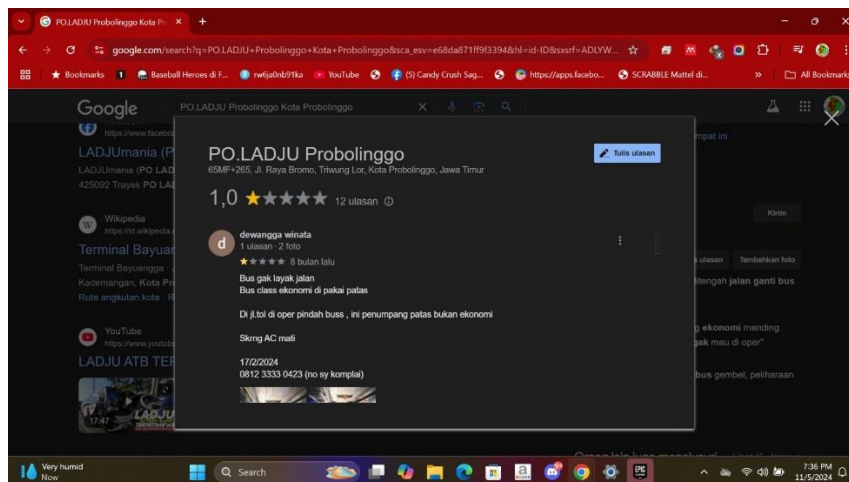
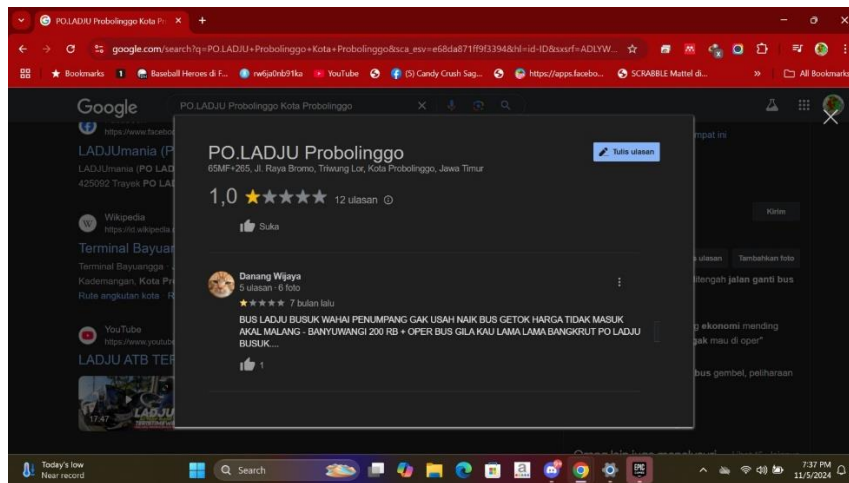
Hasil Observasi dan Wawancara di Bus Ladju Non AC (Bus Dn) dan Fasilitasnya.



Gambar 1.13

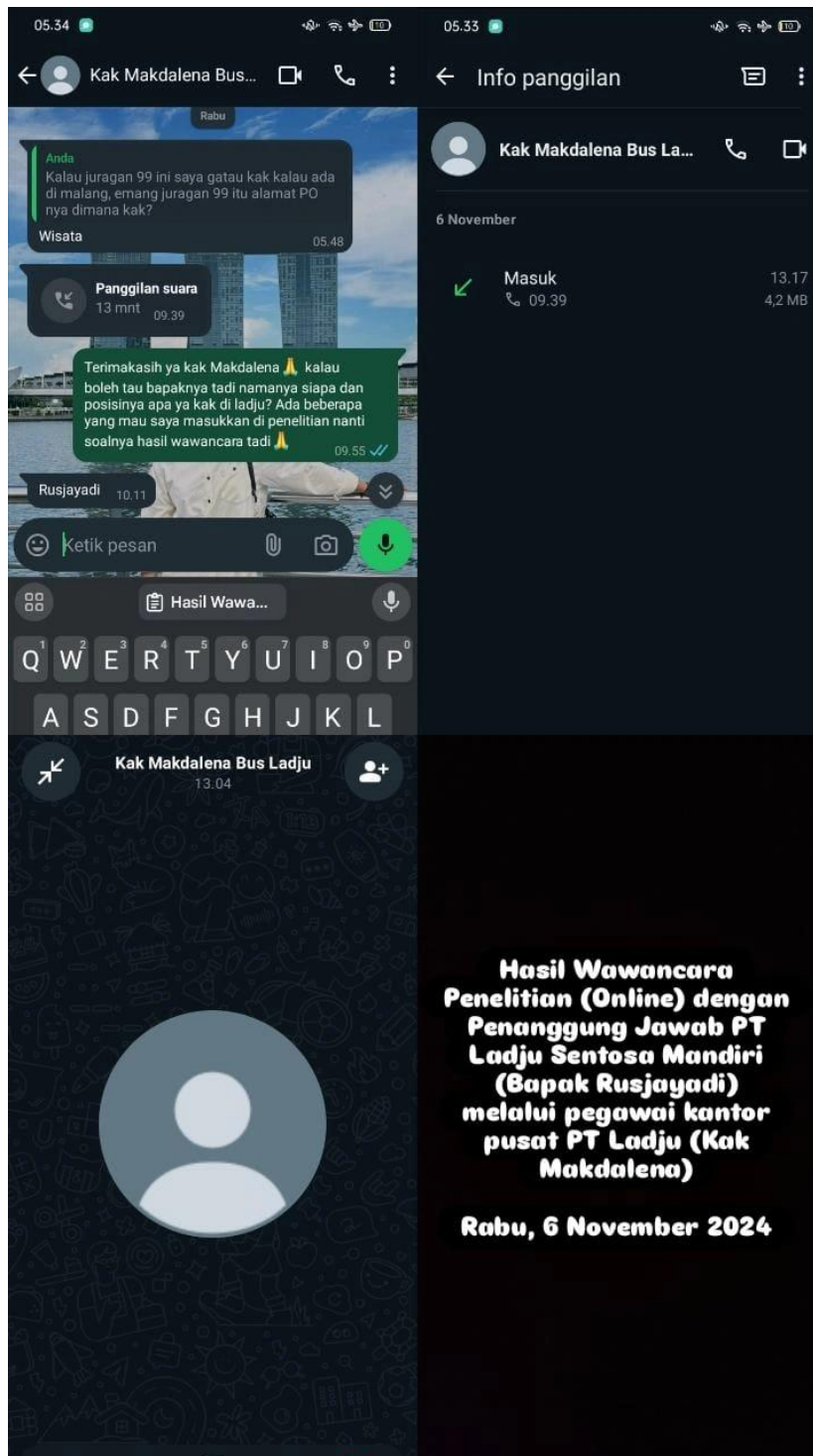
Foto Jalur Pemberangkatan Bus Terminal Purabaya Surabaya.





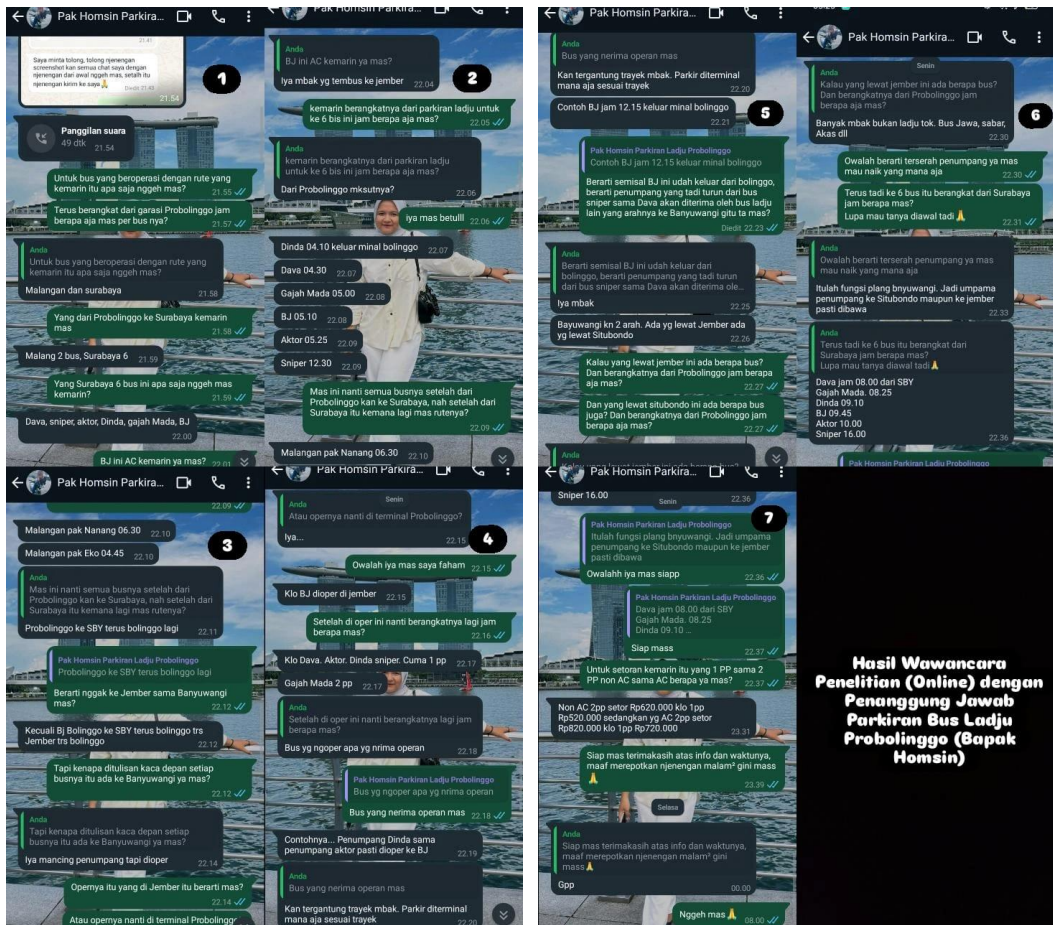
Gambar 1.14

Screenshot Awal Mula Permasalahan (Ulasan Google).



Gambar 1.15

Screenshot Hasil Wawancara Online dengan Penanggung Jawab PT Ladju Sentosa Mandiri (Bapak R).



Gambar 1.16

Screenshot Hasil Wawancara Online dengan Penanggung Jawab Parkiran Bus Ladju Probolinggo (Bapak H).



Gambar 1.17

Foto Naik Bus Laju dari Terminal Probolinggo.



Gambar 1.18

Wawancara dengan Konsumen Bus Laju

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	:	Ana Ika Anurin Nadzifa.
Jenis Kelamin	:	Perempuan.
Tempat/Tanggal Lahir	:	Kediri, 5 Agustus 2003.
Agama	:	Islam.
Perguruan Tinggi	:	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
Jurusan	:	Hukum Ekonomi Syariah.
Alamat di Malang	:	Jl. Mertojoyo Selatan Gg. I No.21, Merjosari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144.

Alamat Rumah	:	Dsn. Keniten, Ds. Keniten, Kec. Mojo, Kabupaten Kediri 64162.
Nomor Handphone	:	082229500348
Email	:	anaikaanurinnadzifa061@gmail.com
Riwayat Pendidikan	:	MI Sunan Giri (2009-2015) MTsN 1 Kota Kediri (2015-2018) MAN 1 Kota Kediri (2018-2021)