

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen adalah upaya yang dilakukan untuk dapat melindungi kepentingan serta menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Dalam pelaksanaan perlindungan konsumen didasarkan pada asas yang menjadi pedoman dalam mewujudkan tujuan dari perlindungan konsumen tersebut. Perlindungan konsumen juga berkaitan erat dengan hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Hak dan kewajiban tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Dalam penggunaan layanan transportasi pengguna disebut dengan penumpang, maka penumpang tersebut adalah sebagai-bagian konsumen dari layanan transportasi yang menyediakan sistem perjalanan atau pengangkutan bagi penumpang nya tersebut. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat berbagai hak dari konsumen yang dalam hal ini adalah para pengguna angkutan umum. Diantara hak-hak yang harus dilindungi adalah keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dari konsumen atau penumpang angkutan umum tersebut. Sedangkan dalam Pasal 7 pada undang-undang ini menyebutkan mengenai kewajiban pelaku usaha diantara kewajiban pelaku usaha yaitu memperlakukan atau melayani konsumen secara baik. Di masa pandemi seperti sekarang ini, seorang penumpang angkutan umum haruslah dapat merasakan hak nya sesuai isi dari undang-undang perlindungan konsumen. Akan tetapi pada kenyataannya apa yang penulis dapatkan serta merasakannya, bahwa penumpang belum mendapatkan seutuhnya dari hak yang mereka miliki. Karena dalam realita yang ada dari apa yang penulis lihat bahwa penyedia jasa layanan transportasi masih banyak yang belum bahkan tidak memerhatikan secara khusus mengenai perlindungan terhadap para

penggunanya. Seperti tidak adanya pengadaan proses atau paling tidak mereka memiliki kesadaran bahwa kemungkinan faktor terbesar penyumbang penularan virus Covid-19 yang terjadi adalah terdapat pada layanan transportasi yang mereka miliki karena minimnya perlindungan yang mereka berikan kepada penumpang.

2. Perlindungan konsumen yang diberikan oleh penyedia jasa layanan transportasi dirasa masih kurang memadai dalam memberikan perlindungan pada para penggunanya. Dalam memberikan perlindungan kepada pengguna layanan transportasi pemerintah banyak menerbitkan kebijakan-kebijakan serta peraturan sebagai bentuk upaya dari pencegahan penyebaran virus yang dikhawatirkan terjadi pada sarana transportasi angkutan umum. Kebijakan dan peraturan-peraturan tersebut antara lain yaitu terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19), Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2020 Tentang Pengadaan Vaksin Dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19). Namun pada kenyataannya tidak berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, terutama pada transportasi bus. Dalam hal perusahaan bus tidak mengindahkan aturan serta kebijakan-kebijakan terkait yang diberikan oleh pemerintah. Seperti tidak diterapkan mengenai jaga jarak (*physical distancing*) dan beberapa protokol kesehatan lainnya yang disebutkan dalam penjelasan sebelumnya. Begitupun dalam angkutan Kereta Rel Listrik (KRL), yang saat ini karena sudah sedikit ada kelonggaran maka pada stasiun tertentu terlihat tidak lagi mengindahkan mengenai jaga jarak. Penulis sangat menyayangkan hal ini terjadi, karena jika dilihat bus dan KRL adalah salah satu transportasi darat yang diminati dengan alasan

karena murah, praktis dan efisien. Namun dalam tiga hal tersebut menjadi terasa percuma apabila penerapan aturan dan kebijakan yang diberikan pemerintah tidak ditaati serta ditindak secara tegas.

5.2. Saran

Dalam rangka menjamin perlindungan konsumen pada layanan transportasi umum angkutan darat secara lebih spesifik dan menyeluruh, baik dalam hal pencegahan maupun penegakan hukum, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran penulis kepada pengguna layanan transportasi selaku konsumen, dalam hal ini pengguna layanan transportasi umum angkutan darat, agar senantiasa membiasakan untuk selalu melengkapi diri dengan alat protokol kesehatan milik pribadi khususnya pada saat masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini. Karena yang terjadi adalah kebanyakan dari pemilik layanan transportasi umum atau angkutan darat tidak menyediakan alat-alat yang dapat melindungi kita dari penyebaran virus ini.
2. Kebijakan serta peraturan-peraturan yang diberikan oleh Pemerintah sudah sangat baik, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih banyak terjadi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh para penyedia transportasi angkutan darat. Untuk itu perlu adanya ketegasan dari pemerintah dalam memberikan sanksi kepada para pelaku usaha yang melanggar ketentuan atau kebijakan tersebut. Paling tidak pemerintah harus mengetahui terlebih dahulu bahwa banyak sekali ketidak patuhan yang dilakukan layanan penyedia jasa angkutan darat dalam hal ini angkutan bus. Untuk itu agar pemerintah dapat terus mengontrol apa yang terjadi. Penulis berharap agar lebih sering dilakukan sidak kepada perusahaan-perusahaan yang menyediakan layanan transportasi tersebut.
3. Bagi pelaku usaha, agar lebih memerhatikan keselamatan para penggunanya terlebih dimasa pandemi seperti sekarang ini. Selalu ikuti anjuran serta arahan dari pemerintah. Terutama dalam menerapkan protokol kesehatan pada layanan transportasi yang dimiliki.