

Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Po Rosalia Indah Atas Kerugian Kehilangan Barang yang Dialami Penumpang

Restu Aji Mahendra¹, Putri Maha Dewi², Fatma Ayu Jati Putri³

Fakultas Hukum Universitas Surakarta

e-mail: restuaji992@gmail.com, mahadewi.law@gmail.com, fatmaayu84@gmail.com.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk tanggungjawab hukum perusahaan PO Rosalia Indah atas kerugian yang dialami oleh penumpang. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis yaitu penelitian Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum empiris. Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara. Sedangkan data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, teknik wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan model kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara hukum, tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang penumpang bersifat bersyarat: perusahaan dapat dibebaskan jika tidak terbukti lalai, namun akan dimintai pertanggungjawaban apabila terdapat bukti kelalaian dalam pengawasan atau pengelolaan barang. Perlindungan terhadap konsumen, dalam hal ini penumpang, harus diutamakan, dan klausul pembebasan tanggung jawab tidak serta-merta berlaku jika melanggar hukum positif.

Kata Kunci: *Kehilangan barang, Perlindungan hukum, PO Rosalia Indah.*

Legal Liability of PO Rosalia Indah Company for Passenger Property Loss

Abstract

The purpose of this research is to examine the legal liability of PO Rosalia Indah Company for losses experienced by passengers. This study employs empirical legal research methods. The data used consists of primary and secondary data. Primary data was obtained through interviews, while secondary data includes primary legal sources, secondary legal sources, and tertiary legal materials. Data collection techniques involved observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted using a qualitative model.

The results indicate that, legally, liability for passenger property loss or damage is conditional: the company may be exempt if no negligence is proven, but it will be held accountable if there is evidence of negligence in supervision or property management. Consumer protection, particularly for passengers, must be prioritized, and exemption clauses do not automatically apply if they violate positive law.

Keywords: *Property loss, Legal protection, PO Rosalia Indah.*

A. LATAR BELAKANG

Jasa Transportasi telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat Indonesia oleh karena itu kesinambungan ketersediaan pelayanan jasa transportasi dalam memenuhi kebutuhan aktivitas produksi, konsumsi dan distribusi harus mendapat perhatian secara berkelanjutan. Karena tuntutan zaman Pemerintah Indonesia mulai mengembangkan teknologi transportasi. Dengan alasan pemerintah Indonesia melakukan peningkatan teknologi di bidang transportasi dikarenakan transportasi memiliki banyak fungsi.

Fungsi utama yaitu memperlancar

hubungan antar daerah, desa, kota, wilayah, pulau maupun antar Negara. Hal ini dilakukan karena keadaan wilayah Indonesia terpisah dengan berbagai daratan yang membentang luas dan harus dijangkau dengan transportasi. Kedua, memperlancar arus perpindahan penduduk, distribusi barang dan jasa serta informasi ke seluruh pelosok tanah air.¹

Bentuk transportasi di Indonesia ada 3 (tiga) bentuk, yaitu Transportasi Darat, Transportasi Udara dan Transportasi Laut.

¹ Risma Nita, "Perkembangan Teknologi dari segi transportasi di Indonesia" (On-line), tersedia di: <http://www.teknologiupdate.com/teknologi-transportasi-di-indonesia/> diunduh 22 Januari 2025.

Transportasi Udara merupakan salah satu jenis transportasi yang memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan ekonomi dan pembangunan nasional bagi Indonesia.

Salah satu transportasi darat adalah bus. Angkutan penumpang bus umum yang diselenggarakan Perusahaan Angkutan (Bus) Umum, di atur dalam lingkup Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Angkutan Jalan. Tujuan pengaturan lalu lintas dan angkutan jalan dalam UU tersebut dapat dilihat dalam Pasal 3 UU No. 22 Tahun 2009 yang pada pokoknya agar terwujudnya pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa.²

Penyelenggaraan angkutan penumpang bus umum yang aman, selamat, dan tertib, juga merupakan bagian penting dan menjadi salah satu tujuan utama dalam suatu penyelenggaraan angkutan. Untuk memenuhi tujuan utama tersebut, maka setiap penyelenggaraan angkutan penumpang bus umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi: Keamanan; Keselamatan; Kenyamanan;

Keterjangkauan; Kesetaraan; dan Keteraturan.³

Kenyataan dalam praktek, pemenuhan berbagai aspek standar pelayanan minimal tersebut, khususnya berkaitan dengan keselamatan penumpang (bus umum) dan keamanan barang bawaan belum dapat terlaksana seperti yang diharapkan. Hal tersebut misalnya seperti yang terjadi di bus PO Rosalia Indah, dimana salah satu penumpangnya kehilangan barang berupa Ipad.⁴ atau Kecelakaan yang dialami oleh bus PO Rosalia Indah yang terjadi pada arus mudik 2024, yang mana dalam kecelakaan tersebut mengakibatkan tujuh orang meninggal dunia. Kecelakaan tersebut terjadi karena supir di duga mengantuk.⁵

Dalam hal kerugian karena kelalaian pihak pengangkut, pihak konsumen selaku pengguna jasa angkutan sebagai pihak yang dirugikan berhak menuntut haknya. Tuntutan yang diajukan biasanya dalam bentuk permintaan ganti rugi. Dalam hal di luar kelalaian atau kesalahan pihak pengangkut, maka pihak pengangkut dapat

³ Pasal 141 ayat (1) UU No. 22 Tahun 2009.

⁴ https://tirto.id/rangkuman-kasus-barang-hilang-di-bus-rosalia-indah-gTCN#google_vignette diakses pada tanggal 20 Januari 2025.

⁵ <https://oto.detik.com/berita/d-7288483/bus-rosalia-indah-kecelakaan-tewaskan-7-orang-dugaan-sopir-ngantuk-berujung-maut#:~:text=Kecelakaan%20yang%20meminta%20korban%20jiwa%20manusia%20kembali%20terjadi,Indah%20mengalami%20kecelakaan%2C%20menyebabkan%20tujuh%20orang%20meninggal%20dunia.> Diakses pada tanggal 20 Januari 2025

² Krisnadi Nasution, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Umum*, DIH, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 8, No. 16, Agustus 2012, hlm. 113.

dibebaskan dari tanggung jawabnya dalam pengangkutan penumpang. Pengangkut bekerjasama dengan perusahaan asuransi dalam menentukan besarnya ganti rugi yang akan dibayarkan kepada penumpang. Adakalanya penumpang kurang puas dengan besarnya ganti rugi yang diberikan oleh pihak pengangkut, sehingga penumpang mengajukan klaim yang lebih besar kepada pengangkut.

Pada pengangkutan orang melalui transportasi darat (bus) ketentuan seperti tanggung jawab pengangkut, ganti rugi dan sebagainya dibuat secara sepihak oleh pengangkut. Dengan ditutupnya perjanjian pengangkutan maka penumpang dianggap telah menyetujui ketentuan-ketentuan tersebut. Kerugian yang diderita oleh penumpang sering terjadi tetapi penumpang tidak dapat berbuat banyak untuk melindungi kepentingannya. Kerugian yang ditimbulkan oleh pihak pengangkut bisa terjadi karena kualitas sumber daya manusianya, kondisi sarana dan prasarana, masalah regulasi.

Sebagai penyelenggara pengangkutan PO Rosalia Indah sudah berusaha melaksanakan hak dan kewajibannya, namun dalam pelaksanaannya masih banyak kendala-kendala yang dihadapi sehingga hak dan kewajiban dari PO Rosalia Indah tidak semuanya terlaksana. Transportasi bus pada prinsipnya adalah perjanjian timbal balik antara PO Rosalia Indah dengan penumpang, di mana PO Rosalia Indah mengikatkan diri

mengangkut penumpang ke tempat tujuan dengan selamat, sedangkan penumpang membayar ongkos transportasi, oleh karena itu apabila penumpang tidak selamat sampai di tempat tujuan atau barang bawaan hilang dan menimbulkan kerugian, PO Rosalia Indah harus bertanggung jawab.

Sampai saat ini penumpang bus belum memperoleh perlindungan hukum secara adil, karena belum adanya peraturan yang jelas terkait dengan hal tersebut. Selain itu, secara umum konsep dasar tanggung jawab hukum atau dasar kesalahan (*based on fault liability*) di samping praduga bersalah (*presumption of liability*). Menurut konsep dasar tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan mewajibkan penumpang harus membuktikan perusahaan bus, kesalahan tersebut harus menimbulkan kerugian, kerugian tersebut harus ada hubungannya dengan kesalahan. Apabila penumpang tidak dapat membuktikan kesalahan perusahaan bus, penumpang tidak akan memperoleh ganti rugi. Sebaliknya, apabila terbukti bersalah, perusahaan bus bertanggung jawab membayar ganti rugi tidak terbatas (*unlimited liability*), artinya berapa pun juga kerugian penumpang perusahaan bus harus membayar kecuali atas kesepakatan kedua belah pihak.⁶

⁶ Sunawar, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Kereta Api (Studi Kasus PT. Kereta Api (Persero) Daop VI*

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain: Bagaimana bentuk tanggungjawab hukum perusahaan PO Rosalia Indah atas kerugian yang dialami oleh penumpang ?

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis yaitu penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris berfokus pada perilaku (*behavior*) yang berkembang dalam masyarakat, atau bekerjanya hukum dalam masyarakat.⁷

Dalam penelitian ini jenis data yang akan digunakan oleh penulis berupa data primer yaitu data yang diperoleh sumbernya langsung dari lapangan.⁸ Dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.⁹ Sedangkan pengumpulan data penulis menggunakan tiga tehnik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Adapun teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model analisa interaktif,

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Tinjauan Tentang Tanggungjawab dalam Hukum Perlindungan Konsumen.

Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Didasarkan Pada Buku III KUHPdata Gugatan terhadap pelaku usaha yang dianggap telah merugikan konsumen, dapat didasarkan pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu: Tanggung jawab Karena Wanprestasi dan Tanggung Jawab Karena Kesalahan.

Tanggung jawab karena kesalahan, dapat didasarkan pada Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1367 KUH. Perdata mengenai perbuatan melawan hukum. Jika konsumen mengajukan ganti kerugian dengan menggunakan kualifikasi perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*), maka harus dipenuhinya unsur-unsur perbuatan melawan hukum dan membuktikan kesalahan pelaku usaha. Unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang harus dipenuhi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1365 KUH.Perdata, antara lain: Perbuatan tersebut merupakan perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian, adanya ganti kerugian.

Yogyakarta), Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2009, hlm. 12.

⁷ H. Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Bandung. Alfabeta, 2017, hal.71.

⁸ *Ibid.*

⁹ Zainudin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2016, hlm. 106.

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen dalam hal ini maksudnya adalah perlindungan hukum, yaitu jaminan terpenuhinya kepentingan konsumen, oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU No. 8 Tahun 1999) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang dilakukan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Kesewenangan-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang perlindungan konsumen.¹⁰ atau bisa disebut juga bahwa Hukum Perlindungan Konsumen merupakan Payung Hukum bagi konsumen itu sendiri.

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:

a. Memberdayakan konsumen dalam

¹⁰ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004, hlm. 1

memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya;

- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu;
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.¹¹

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat.¹² Tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam kajian hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.¹³

Dalam Pasal 2 UU No. 8 Tahun

¹¹ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008, hlm. 9

¹² Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, 2011, hlm. 42

¹³ *Ibid*, hlm 59.

1999, memiliki asas yaitu berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian.

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha.¹⁴ Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. *Negligence* ini dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
- 2) Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.

- 3) Perilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.¹⁵

Adapun yang dimaksud dengan *negligence* adalah suatu perilaku yang tidak sesuai dengan standar kelakuan (*standard of conduct*) yang ditetapkan oleh Undang-Undang demi perlindungan anggota masyarakat terhadap risiko yang tidak rasional. Yang dimaksudkan disini adalah adanya perbuatan kurang cermat, kurang hati-hati. Prinsip yang cukup umum ini berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Pasal 1365, 1366 dan 1367 KUH Perdata khususnya prinsip pada ketiga pasal ini dipegang secara mutlak. Prinsip ini menyatakan, seseorang dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata yang biasa disebut dengan perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu:

- 1) Adanya perbuatan adalah mengandung pengertian berbuat (aktif) atau tidak berbuat (pasif) sehingga perbuatan itu bertentangan dengan hukum, baik berupa

¹⁴ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004, hlm 46.

¹⁵ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004, hlm 148.

pelanggaran terhadap hak orang lain, terhadap kewajiban sendiri, terhadap kesusilaan, maupun terhadap kepantasan/kepatutan.

- 2) Adanya kesalahan adalah berupa kesengajaan maupun kurang hati-hatian. Kesengajaan menunjukkan adanya maksud atau niat dari pelaku usaha untuk menimbulkan akibat tertentu. Akibat itu dapat diketahui atau dapat diduga akan terjadi dan dengan sadar melakukan perbuatan itu. Kurang hati-hatian mempersoalkan masalah kelalaian, lalai mengambil tindakan yang sepatutnya sehingga timbul akibat yang tidak dikehendaki.
- 3) Adanya kerugian yang diderita dimaksud adalah kerugian yang berbentuk unsur rugi, biaya, dan bunga sebagaimana yang diuraikan sehubungan dengan wanprestasi pada perjanjian dan kerugian sehubungan dengan perbuatan melawan hukum.
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian yang dimaksud adalah kerugian yang diderita oleh korban perbuatan melawan hukum itu adalah kerugian yang semata-mata timbul atau lahir karena terjadinya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku. Ini berarti harus dibuktikan kaitan antara kerugian dan kesalahan pelaku

pada perbuatan melawan hukum.

- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*Presumption of liability*)

Prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian semacam ini lebih dikenal dengan sistem pembuktian terbalik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen rupanya mengadopsi sistem pembuktian ini, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, 22, 23 dan 28 UU No. 8 Tahun 1999.

Dasar pemikiran dari teori pembuktian terbalik ini adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan

gugatan.

- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, di mana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

¹⁶ Akan tetapi prinsip ini tidak lagi diterapkan secara mutlak dan mengarah pada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi.

- d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*).

Berkaitan dengan lemahnya kedudukan konsumen penggugat dalam hal membuktikan kesalahan ataupun *negligence* nya pelaku usaha tergugat karena tidak mempunyai pengetahuan dan sarana yang memuaskan untuk itu, maka dalam perkembangannya, pengadilan-pengadilan di Amerika Serikat menempuh cara lain untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha, yaitu dengan mempergunakan prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) tersebut.

Strict liability adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sebagaimana *tort* umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu.

Prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat, karena pelaku usaha yang kurang hati-hati dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu.

Pada tata hukum yang ada di Indonesia *strict liability* secara *implisit* dapat ditemukan di dalam pada Pasal 1367 KUHPdt yaitu:

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

“Orang tua dan wali bertanggung

¹⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006, hlm 62.

jawab tentang kerugian yang disebabkan oleh anak-anak belun dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua atau wali.”

“Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya.”

“Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada di bawah pengawasan mereka.” “Tanggung jawab yang disebutkan di atas berakhir jika orang tua-orang tua, wali-wali, guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab itu.”

Pasal ini mengatur tentang tanggung jawab seseorang atas kerugian yang disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya, misalnya seseorang pemilik barang tertentu, suatu ketika barang itu mengakibatkan kerugian bagi orang lain sebagai contoh seperti meledak dan

kejadian ini mengakibatkan luka-luka terhadap orang lain. Maka pemiliknya harus bertanggung jawab atas luka-luka yang diderita oleh orang tersebut, tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesalahan yang menimbulkan ledakan itu. Begitu pula dengan anak-anak, jika mereka melakukan kesalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap orang lain maka yang harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut adalah orang tua atau walinya, dan juga guru-guru sekolah harus bertanggung jawab terhadap anak-anak jika waktu sekolah yang masih ada dalam tanggung jawab mereka. Begitu pula dengan para pekerja, maka yang harus bertanggung jawab atas kesalahan yang mengakibatkan kerugian maka yang bertanggung jawab atas semua kerugian ini adalah para majikan.

Dalam penerapannya Pasal 1367 KUH Perdata ini sudah dapat dijadikan sebagai salah satu dasarnya kata-kata “barang yang berada di bawah pengawasannya” dapat dipandang sebagai faktor yang berdiri sendiri sebagai penyebab timbulnya kerugian, begitu pula dengan anak-anak dan para pekerja, yang berarti bahwa tidak memerlukan adanya kesalahan dari pemilik barang, wali atau majikan.

Sedangkan untuk mempergunakan

konsep *strict liability* ini pada bidang perlindungan konsumen khususnya tanggung jawab produk, akan memudahkan pembuktian, yang pada akhirnya benar-benar memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan menggunakan kedua pasal 1376 KUHPdt itu maka konsumen yang dirugikan dapat langsung meminta pertanggung jawaban kepada para pemberi kerja (majikan). Hal ini tidak dimaksudkan untuk menempatkan pelaku usaha pada posisi yang sulit semata-mata, tetapi karena kedudukan pelaku usaha yang jauh lebih kuat dibanding konsumen yang antara lain disebabkan kemampuannya di bidang keuangan sehingga seorang pelaku usaha dapat menggunakan jasa ahli hukum yang terbaik dalam menghadapi suatu perkara.

Alasan lain yang dapat dijadikan dasar untuk memberlakukan atau memakai konsep *strict liability* dalam perlindungan konsumen, khususnya tanggung jawab produk adalah dengan melihat pada tujuan dari perlindungan itu sendiri. Kata perlindungan mengandung arti memberi kemudahan bagi konsumen untuk mempertahankan dan atau memperoleh apa yang menjadi haknya. Janus Sidablok berpendapat dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

yaitu “dengan memberlakukan konsep pertanggung jawaban mutlak, maka apa yang diharapkan dari perlindungan konsumen dapat tercapai sebab pihak konsumen yang akan dilindungi itu akan dapat dengan mudah mempertahankan atau memperoleh haknya jika dibandingkan dengan konsep kesalahan, di mana konsumen masih dibebani kewajiban untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha. Jadi dengan konsep *strict liability* ini pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen.

Prinsip ini sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiaannya. Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Dalam Perlindungan Konsumen:

a. *Contractual Liability*, atau

pertanggungjawaban kontraktual, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya dalam kontraktual ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak langsung antara pelaku usaha dengan konsumen.

- b. *Product Liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, *product liability* dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat

mengonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- c. *Criminal Liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 22 UU No. 8 Tahun 1999, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian.

Kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.

Selain tanggungjawab tersebut dalam hukum perlindungan konsumen

terdapat pula Tanggung Jawab profesional *Liability*. Menurut Komar Kantaatmadja, tanggung jawab profesional (*profesional Liability*) merupakan tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungannya dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Sejalan dengan tanggung jawab produk, tanggung jawab profesional ini timbul karena para penyedia jasa profesional tidak memenuhi perjanjian yang disepakati dengan klien atau akibat kelalaian penyedia jasa tersebut yang mengakibatkan terjadinya kerugian / perbuatan melawan hukum. Jenis jasa yang diberikan dalam hubungan antara profesional dengan kliennya dapat dibedakan dalam beberapa hal:

- a. Jasa yang diperjanjikan menghasilkan sesuatu (*resultaat verbintenis*), sebagai contoh jasa profesional dokter gigi, bertanggung jawab atas hasil kerja yang diminta pasiennya;
- b. Jasa mengupayakan sesuatu (*inspannings verbintenis*), jasa seorang advokat yang sedang menangani perkara secara etik dilarang menjanjikan hasil kemenangan dalam menangani perkara di pengadilan. Dalam konteks ini, tanggung jawab profesional hanya mengupayakan agar kepentingan hukum kliennya dapat dilindungi seoptimal mungkin.

Indikator yang menjadi ukuran untuk menyatakan adanya tindakan menyalahi tanggung jawab profesional harus ada parameter yang ditetapkan oleh asosiasi profesi, yang menentukan standard pelayanan yang wajib diberikan kepada klien dari setiap tenaga profesional. Standard profesi bersifat teknis, tetapi juga dapat berupa aturan-aturan moral yang dimuat dalam kode etik.

Kode Etik (KE) adalah sistem norma, nilai dan aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yg benar dan baik dan apa yg tidak benar dan tidak baik bagi profesional. Demikian juga KE mengatur tentang perbuatan apa yang benar atau salah, perbuatan apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dihindari. Secara umum tujuan Kode Etik agar profesional memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemakai / klien / penumpang / nasabahnya.

Pada dasarnya, konsumen mempunyai hak-hak yang diatur dalam Pasal 4 huruf b UU No. 8 Tahun 1999, atas hak konsumen ini, maka pelaku usaha juga berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Sayangnya, atas

pelanggaran Pasal 4 maupun Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999, tidak secara tegas diberikan sanksi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Lebih lanjut dikatakan bahwa ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.¹⁷

2. Bentuk Tanggungjawab Hukum PO Rosalia Indah atas kerugian Kehilangan Barang Yang Dialami Oleh Penumpang.

Tanggung jawab pada hakikatnya terdiri dari dua aspek, yaitu tanggung jawab yang bersifat kewajiban yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*responsibility*), yaitu tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang dan tanggung jawab ganti rugi (*liability*), yaitu terkait dengan

program asuransi kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan merupakan suatu hal yang tidak boleh ditawar-tawar. Essensi program asuransi tersebut sebagai suatu asuransi wajib/sosial dan asuransi tanggung jawab.¹⁸

Perusahaan pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan penumpang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab perusahaan pengangkutan umum. Oleh karena itu, sudah sepatutnya apabila kepada perusahaan pengangkutan umum dibebankan tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim, yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya (Pasal 234 UU No. 22 Tahun 2009). Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum dapat menurunkan penumpang dan/atau barang yang diangkut pada tempat pemberhentian terdekat jika Penumpang dan/atau

¹⁷ Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999

¹⁸ Fahrul Rozy Nasution, Peran Dan Tanggung Jawab Pt. Jasa Raharja (Persero) Dalam Memberikan Santunan Asuransi Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Studi Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Rantauprapat), sumber: [14716-ID-peran-dan-tanggung-jawab-pt-jasa-raharja-persero-dalam-memberikan-santunan-asura.pdf](#)

barang yang diangkut dapat membahayakan keamanan dan keselamatan angkutan (Pasal 190 UU No. 22 Tahun 2009).

Dalam sistem hukum Indonesia, tanggung jawab pengangkut atas penumpang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengangkut memiliki kewajiban untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang sejak naik hingga turun dari kendaraan.

Menurut Pasal 192 ayat (4) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang jika tidak dapat dibuktikan bahwa pengangkut lalai. Artinya, tanggung jawab bersifat berdasarkan kesalahan (*based on fault*). Namun, tanggung jawab tetap dapat dituntut apabila terdapat bukti kelalaian, seperti minimnya pengawasan atau sistem keamanan barang dan penumpang. Selain itu, Pasal 4 huruf a UUPK menyebutkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Sedangkan Pasal 19 ayat (1) UUPK mengatur bahwa pelaku usaha

wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat penggunaan barang/jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau karena kelalaian penyedia jasa.

Dalam praktik penyelenggaraan jasa transportasi darat, seperti bus antarkota antarprovinsi (AKAP) milik PO Rosalia Indah, kerap terjadi kasus kehilangan atau kerusakan barang bawaan penumpang selama perjalanan. Barang yang hilang dapat berupa koper, ransel, barang pecah belah, barang elektronik, hingga dokumen penting. Kejadian semacam ini biasanya terjadi di bagasi, di dalam kabin, atau saat pemberhentian di rest area atau terminal.

Salah satu kasus nyata terjadi pada tahun 2023, di mana seorang penumpang PO Rosalia Indah kehilangan iPad dan barang keramik senilai jutaan rupiah saat turun sejenak di rest area. Ketika melaporkan kejadian tersebut kepada pihak kru bus dan manajemen PO Rosalia Indah kerap menolak klaim ganti rugi atas kehilangan barang dengan alasan bahwa barang tersebut tidak dimasukkan ke dalam bagasi resmi atau tidak dijamin oleh perusahaan. Klausul semacam ini biasanya tertulis di bagian belakang tiket atau e-tiket, yang menyatakan "PO tidak

bertanggung jawab atas barang berharga yang tidak dimasukkan ke bagasi.”

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dinyatakan: Pengangkut tidak bertanggung jawab atas barang bawaan penumpang yang hilang, kecuali dapat dibuktikan bahwa kehilangan tersebut akibat kelalaiannya.¹⁹

Pasal ini secara eksplisit membatasi tanggung jawab pengangkut, tetapi tetap membuka ruang tanggung jawab jika terbukti terdapat unsur kelalaian (*negligence*) dari pihak pengangkut. Contoh kelalaian dapat berupa:

- 1) Kurangnya pengawasan dari kru bus;
- 2) Tidak adanya sistem keamanan (misalnya CCTV, penguncian bagasi);
- 3) Kurangnya prosedur pencatatan barang dalam bagasi.

Berdasarkan kajian yuridis, klausul tersebut tidak membebaskan sepenuhnya tanggung jawab hukum perusahaan, karena:

- 1) Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, klausul baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab secara sepihak adalah dilarang dan batal demi hukum.
- 2) Dalam konteks kehilangan barang, bila dapat dibuktikan bahwa sistem

pengawasan dalam bus lemah, atau kru lalai dalam menjaga keamanan, maka perusahaan tetap wajib memberikan ganti rugi sebagaimana prinsip pertanggungjawaban berbasis kelalaian.

YLKI dalam keterangannya menyatakan bahwa perusahaan tidak bisa lepas tanggung jawab, karena pengamanan dalam bus adalah tanggung jawab manajemen PO Rosalia Indah.²⁰ Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan jaminan hukum yang lebih luas bagi penumpang sebagai konsumen. Pasal 4 huruf a UUPK menyebutkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi jasa, termasuk jasa transportasi. Sementara itu, Pasal 19 ayat (1) mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, baik berupa penggantian barang, pengembalian uang, atau ganti rugi lainnya.

Dengan demikian, meskipun terdapat klausul di tiket yang menyatakan bahwa perusahaan tidak bertanggung jawab atas kehilangan

¹⁹ Pasal 192 ayat (4) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

²⁰ <https://travel.detik.com/travel-news/d-7103453/ylki-rosalia-indah-gagal-bikin-aman-penumpang-harusnya-beri-ganti-rugi> diakses pada tanggal 10 Juni 2025

barang, klausul tersebut tidak dapat menghapus tanggung jawab hukum secara sepihak, karena bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan b UUPK, yang menyatakan bahwa setiap klausul baku yang bertujuan membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawabnya adalah batal demi hukum.

Dalam praktiknya, PO Rosalia Indah seringkali menyatakan bahwa barang-barang pribadi yang tidak dimasukkan ke dalam bagasi resmi bukan menjadi tanggung jawab perusahaan. Hal ini diperkuat dengan tulisan kecil di tiket atau pengumuman lisan dari kru.²¹ Namun pendekatan semacam ini sering kali tidak berpihak pada hak konsumen, terutama jika:

- 1) Penumpang tidak diberi informasi yang memadai terkait kebijakan barang bawaan.
- 2) Tidak ada SOP atau pencatatan resmi barang dalam bagasi.
- 3) Tidak disediakan pengamanan maksimal untuk barang penumpang.

Menurut YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), penolakan tanggung jawab semacam ini merupakan bentuk pengingkaran terhadap prinsip perlindungan konsumen, terutama jika

perusahaan tidak dapat membuktikan bahwa mereka telah menjalankan kewajiban pengamanan secara maksimal.²²

Selain itu, jika diperhatikan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 188 dan Pasal 234 UU No. 22 Tahun 2009, maka Perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Pengemudi, pemilik kendaraan bermotor, dan/atau perusahaan angkutan umum juga bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian pihak pengemudi.²³

²¹ Hasil wawancara dengan FX Adimas Rosdian, selaku Direktur PT. Rosalia Indah pada tanggal 2 Juni 2025.

²²

<https://money.kompas.com/read/2023/12/24/190000326/kasus-pencurian-di-bus-rosalia-indah-ylki--manajemen-po-harus-ganti-rugi?page=all> diakses pada tanggal 10 Juni 2025.

²³

<https://travel.detik.com/travel-news/d-7103453/ylki-rosalia-indah-gagal-bikin-aman-penumpang-harusnya-beri-ganti-rugi> diakses pada tanggal 10 Juni 2025

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara hukum, tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang penumpang bersifat bersyarat: perusahaan dapat dibebaskan jika tidak terbukti lalai, namun akan dimintai pertanggungjawaban apabila terdapat bukti kelalaian dalam pengawasan atau pengelolaan barang. Perlindungan terhadap konsumen, dalam hal ini penumpang, harus diutamakan, dan klausul pembebasan tanggung jawab tidak serta-merta berlaku jika melanggar hukum positif.

DAFTAR PUSTAKA

Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008

Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004.

Fahrul Rozy Nasution, Peran Dan Tanggung Jawab Pt. Jasa Raharja (Persero) Dalam Memberikan Santunan Asuransi Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Studi Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Rantauprapat), sumber: [14716-ID-peran-dan-tanggung-jawab-pt-jasa-raharja-persero-dalam-memberikan-santunan-asura.pdf](#)

H. Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Bandung. Alfabeta, 2017.

<https://money.kompas.com/read/2023/12/24/190000326/kasus-pencurian-di-bus-rosalia-indah-ylki--manajemen-po->

[harus-ganti-rugi?page=all](#) diakses pada tanggal 10 Juni 2025.

<https://oto.detik.com/berita/d-7288483/bus-rosalia-indah-kecelakaan-tewaskan-7-orang-dugaan-sopir-ngantuk-berujung-maut#:~:text=Kecelakaan%20yang%20meminta%20korban%20jiwa%20manusia%20kembali%20terjadi,Indah%20mengalami%20kecelakaan%20%20menyebabkan%20tujuh%20orang%20meninggal%20dunia.> Diakses pada tanggal 20 Januari 2025

https://tirto.id/rangkuman-kasus-barang-hilang-di-bus-rosalia-indah-gTCN#google_vignette diakses pada tanggal 20 Januari 2025.

<https://travel.detik.com/travel-news/d-7103453/ylki-rosalia-indah-gagal-bikin-aman-penumpang-harusnya-beri-ganti-rugi> diakses pada tanggal 10 Juni 2025

<https://travel.detik.com/travel-news/d-7103453/ylki-rosalia-indah-gagal-bikin-aman-penumpang-harusnya-beri-ganti-rugi> diakses pada tanggal 10 Juni 2025

Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.

Krisnadi Nasution, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Umum*, DIH, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 8, No. 16, Agustus 2012.

Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, 2011

Risma Nita, "Perkembangan Teknologi dari segi transportasi di Indonesia" (Online), tersedia di: <http://www.teknologiupdate.com/teknologi-transportasi-di-indonesia/> diunduh 22 Januari 2025.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 .

Sunawar, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Kereta Api (Studi Kasus PT. Kereta Api (Persero) Daop VI Yogyakarta)*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2009.

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Zainudin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2016.