



Tanggung Jawab PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel

Atika Putri Jayanti¹, Patricia Abigail Martha Leba², Stefanus Don Rade³
Universitas Katolik Widya Mandira^{1,2,3}

Alamat: Jln. Jend. Achmad Yani No. 50-52 Merdeka

Korespondensi penulis: stefanusdonrade@unwira.ac.id

Abstract PT Timor Tour & Travel is one of the travel agency business actors that provides services for transportation services that are responsible for service passengers if things happen that are detrimental to passengers due to negligence committed by the company. In Indonesia itself, Law Number 22 of 2009 concerning Highway Traffic and Transportation has been in force which regulates the responsibilities of business actors in carrying out their business activities. Responsibilities need to be considered because it raises questions about who should be burdened with guilt and to what extent this accountability burden it. So because of that the authors conducted research with the title Responsibilities of PT Timor Tour & Travel Kupang agents for passengers of travel user services. This study aims to identify and explain the implementation of the responsibilities of PT. Timor Tour & Travel Kupang Agent for users of travel services and obstacles from PT. Timor Tour & Travel Agent Kupang in carrying out duties. The approach used is a statutory and contextual approach. The population in this study are managers of PT. Timor Tour & Travel, drivers and users of travel services. The analysis technique used is descriptive qualitative. The results of the research show that the implementation of PT. Timor Travel loads passengers at their destination comfortably and is also happy to be responsible for compensating passengers for user services according to applicable regulations, namely Law NO. 22 of 2009 concerning Highway Traffic and Transportation and the principle of responsibility based on presumption, but the implementation in the field has not been in accordance with the facts and looks more at evidence of losses suffered by passengers. Obstacles in accountability can be seen from poor communication in resolving problems between the PT and the passenger, with the rules made by the PT that do not pay much attention to the losses suffered by the passengers. The conclusion of this study is the implementation of responsibilities in general and compensating for players who are harmed by the company, but the company sees more written evidence of losses suffered by passengers. can solve existing problems. The advice given by the author is that in carrying out the responsibilities of the company, it must carry out according to the rules contained in the UULLJR and the principle of responsibility based on presumption with the burden of proof being reversed. and The troubled parties as well as PT or passengers should have good communication to be able to resolve existing problems. So that there are no obstacles in the implementation of responsibilities.

Keywords: Responsibility, Legal Protection and Barriers To The Use Of Travel Services

Abstrak PT Timor Tour & Travel merupakan salah satu pelaku usaha biro perjalanan yang menyediakan pelayanan terhadap jasa pengangkutan yang bertanggung jawab atas penumpang pengguna jasa jika terjadi hal-hal yang merugikan penumpang atas kelalaian yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Di Indonesia sendiri telah berlaku Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya, tanggung jawab perlu diperhatikan karena mempersoalkan mengenai siapa yang mestinya dibebani tanggung jawab dan sampai mana pertanggung jawaban itu dibebankan padanya. Maka karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul *Tanggung jawab PT Timor Tour & Travel agen Kupang terhadap penumpang pengguna jasa travel*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bentuk pelaksanaan tanggung jawab PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang terhadap penumpang pengguna jasa travel dan hambatan-hambatan dari PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang dalam pelaksanaan tanggung jawab. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Undang-Undang dan konseptual. Populasi dalam penelitian ini adalah manajer PT. Timor Tour & Travel, pengemudi dan penumpang pengguna jasa travel. Teknik Analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa bentuk pelaksanaan tanggung jawab PT. Timor Travel memuat penumpang di tempat ke tempat tujuan dengan nyaman dan selamat juga tanggung jawab dalam ganti kerugian terhadap penumpang pengguna jasa sesuai aturan yang berlaku yaitu Undang-Undang NO. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya dan prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga, tetapi dalam pelaksanaan di lapangan belum sesuai dengan fakta yang ada dan lebih melihat ke bukti dari kerugian yang di derita oleh penumpang. Hambatan-hambatan dalam pertanggung jawaban dilihat dari kurang baiknya komunikasi dalam menyelesaikan masalah antara PT dan penumpang, dengan aturan yang dibuat oleh PT yang tidak terlalu memperhatikan kerugian yang diderita penumpang. Kesimpulan dari penelitian ini pelaksanaan tanggung jawab secara umum dan ganti kerugian kepada penumpang yang dirugikan oleh pihak perusahaan tetapi pihak perusahaan lebih melihat kepada bukti tertulis atas kerugian yang diderita penumpang hambatan dalam tanggung jawab dikarenakan komunikasi yang dibangun antara pihak perusahaan dan pengguna jasa tidak dengan baik sehingga tidak dapat menyelesaikan masalah yang ada. Adapun saran yang diberikan oleh penulis yaitu dalam melaksanakan tanggung jawab pihak perusahaan harus menjalankan sesuai aturan yang ada dalam UULLJR dan Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga dengan beban pembuktian terbalik. dan Para pihak yang bermasalah maupun PT atau penumpang seharusnya melakukan komunikasi yang baik untuk dapat menyelesaikan masalah yang ada. Supaya tidak terjadi hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab.

Kata kunci: *Tanggung Jawab, Perlindungan Hukum, Hambatan penggunaan jasa travel.*

LATAR BELAKANG

Pengangkutan atau biasa disebut dengan transportasi, merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pengangkutan adalah kegiatan dari transportasi memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin atau port of call*) ke tempat lain atau *part of destination*, maka demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau dengan perkataan lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk

pemindahan/pengiriman barang-barangnya ke tempat lain. Alat transportasi di Indonesia meliputi transportasi darat, laut, dan udara. Ketiga alat transportasi tersebut memang memegang peranan yang sangat penting dan saling mengisi dalam menjalankan fungsi sebagai alat angkut orang maupun barang. Pengangkutan dalam kehidupan masyarakat mempunyai peran yang sangat penting, karena didalam pengangkutan hampir semua kegiatan ekonomi dan kegiatan masyarakat pada umumnya dapat berjalan secara lancar. Pengangkutan di sini dapat dilakukan oleh orang, kendaraan yang ditarik oleh binatang, kendaraan bermotor, kereta api, kapal laut, kapal sungai, pesawat udara dan lain-lain. Masalah yang ada sekarang adalah terkait dengan penyediaan alat transportasi masal yang memadai, nyaman, aman, murah, serta tepat waktu. Dengan terpenuhinya hal tersebut maka sudah pasti akan turut meningkatkan kemakmuran masyarakat. Karena dengan hal tersebut, jasa pengangkutan menjadi lebih efisien dan menghemat waktu. Pembahasan pembangunan aspek hukum transportasi tidak terlepas dari efektivitas hukum pengangkutan itu sendiri.

Pengangkutan di Indonesia diatur dalam Kitab Undang – Undang Hukum Perdata pada Buku Ketiga tentang perikatan, kemudian dalam Kitab Undang – Undang Hukum Dagang pada Buku II titel ke V. Selain itu pemerintah telah mengeluarkan kebijakan di bidang transportasi darat yaitu dengan dikeluarkannya Undang - Undang Nomor. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Deshpande, 2013) Pengganti Undang – Undang Nomor. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta Peraturan Pemerintah Nomor. 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan yang masih tetap berlaku meskipun Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 1993 merupakan peraturan pelaksanaan dari Undang - Undang Nomor 14 Tahun 1992 dikarenakan disebutkan dalam Pasal 324 Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009. Sarana transportasi merupakan faktor penting dalam mewujudkan proses kelancaran dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dan pengangkutan barang dengan angkutan umum (Deshpande, 2013). Pentingnya sarana transportasi tersebut dapat tercermin dari meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan umum. Apalagi dikota kota besar, kebutuhan akan jasa angkutan umum seolah sudah menjadi bagian dari masyarakat kota yang tidak memiliki kendaraan sendiri, menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan. Bentuk pelaksanaan dalam tanggung jawab PT. Timor Travel dalam menjalankan kegiatan perjalanannya seperti mengangkut penumpang ke tempat tujuannya dengan baik, nyaman dan selamat. PT. Timor Travel juga bertanggung jawab atas kerugian kerugian

yang diderita oleh pengguna jasa akibat kelalaian. PT. Timor Tour & Travel merupakan salah satu pelaku usaha biro perjalanan yang menyediakan pelayanan terhadap jasa pengangkutan yang bertanggung jawab atas penumpang pengguna jasa dan pengiriman barang dari Kupang-Soe, Kupang-Kefa, Kupang-Atambua dan Kupang-Dili atau sebaliknya. Pemberlakuan sistem angkutan PT. Timor Tour & Travel bertujuan untuk menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan serta menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik, aman, cepat, dan nyaman bagi masyarakat. Sejauh ini masih banyak hambatan dari PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab dilihat dari peraturan atau kebijakan yang dibuat oleh perusahaan lebih mementingkan keuntungan dari segi ekonomi sebagai sebuah lahan bisnis seperti misalnya ketika terjadi pembatalan keberangkatan sebelum satu hari harus dipotong biaya tiket sebesar 25%, kalau pembatalan keberangkatan terjadi sebelum satu jam keberangkatan maka biaya tiket tidak dapat di kembalikan dan juga untuk melakukan pembatalan tiket harus di serahkan kembali tiket asli jika tidak maka pembatalan tiket dan biaya pembelian tiket juga dinyatakan hangus atau tidak dapat dikembalikan biaya tersebut, itu adalah salah satu hambatan tanggung jawab oleh pihak perusahaan, juga seperti masalah-masalah yang misalnya kerusakan atau kehilangan barang, ganti kerugian kecelakaan itu semua dapat ditanggung jawab oleh perusahaan apabila harus ada bukti secara tertulis seperti kwitansi pembelian barang, kwitansi medis dan lain sebagainya. Tetapi tidak memperhatikan hak-hak penumpang yang dilindungi oleh hukum seperti tercantung dalam UU LLAJ (Undang – undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan) No. 22 Tahun 2009 Pasal 187 Pasal 188 biaya angkutan dan ganti kerugian (Reichenbach et al., 2019). Pasal 187 bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar oleh penumpang dan/atau pengirim barang jika terjadi pembatalan. Pasal 188 perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan. (Haloho et al., 2018). Contoh Kasus Pasal 187 UU No.22 Tahun 2009 : **“Pembatalan Atau Penundaan Keberangkatan Atas Permintaan Penumpang”**, menurut pendapat Maneger Perusahaan pada tanggal 11 juli 2019 pembatalan atau penundaan keberangkatan atas permintaan Penumpang yang telah membeli tiket, dengan berbagai alasan sehingga membatalkan keberangkatannya dikenakan biaya pembatalan sebesar 25% dari tarif travel yang tertera dalam tiket, pengembalian biaya tiket yang dibatalkan, diberikan kepada

penumpang yang bersangkutan apabila tiket asli dikembalikan kepada perusahaan, dan petugas wajib void tiket asli tersebut dan laporkan serta dikirim kembali semua lembaran tiket ke kantor pusat Atambua, penumpang yang membatalkan keberangkatannya dan tiket asli tidak bisa dikembalikan atau hilang, tidak ada pengembalian biaya tiket atau hangus, penundaan keberangkatan dapat ditolerir 1 (satu) hari sebelum keberangkatan, dan penundaan jadwal keberangkatan dapat di tolerir 2 (dua) jam sebelum keberangkatan, dan penundaan jam keberangkatan dapat ditolerir 2 (dua) kali permintaan. Contoh Kasus Pasal 188 UU No.22 Tahun 2009 **“Tanggung Jawab Atas Kehilangan Barang”**, manager Perusahaan pada tanggal 11 juli 2019, barang rusak atau barang hilang sebelum keberangkatan supir dan petugas harus selalu mengecek barang – barang muatan penumpang yang akan dibawa dan memperingati juga kepada penumpang agar mengecek kembali barang-barang jangan sampai tertinggal, misalnya dari Kupang menuju Dili mobil pengantar hanya sampai di terminal perbatasan Indonesia dan dijemput mobil penjemput di perbatasan Timor- Leste, dari situ akan ada pertukaran mobil dan penumpang harus memperhatikan barang-barangnya karena supir pengantar tadi menyiapkan kembali muatan untuk penjemputan dari Timor-Leste ke Kupang. Kalau terjadi kehilangan barang di perbatasan itu tanggung jawab penumpang, misalkan barang rusak atau hilang bisa di pertanggung jawabkan oleh PT dan harus ada bukti kuitansi dari barang tersebut yang hilang atau rusak kalau tidak ada bukti kuitansi maka tidak bisa diganti rugi oleh PT, karena PT mengganti kerugian harus sesuai dengan nilai beli barang tersebut, karena kadang-kadang penumpang meminta ganti rugi tidak sesuai lebih besar harga yang mereka minta, misalnya koper plastic harga 500 ribu mereka minta 1 juta itu dapat menyebabkan perusahaan mendapat kerugian, karena untuk melakukan ganti rugi itu kami harus cek kembali harga barang yang hilang atau rusak itu di toko-toko yang menjual barang tersebut, kemudian negosiasi dengan penumpang dibeli kembali barang yang sama atau diberikan uang sebagai bentuk ganti rugi(HSB, 2017). Menurut pendapat penumpang atas nama Julmiro pada tanggal 11 Juli 2019, pernah kehilangan satu tas yang berisi pakaian. Saya pernah kehilangan satu tas yang didalamnya ada beberapa pakaian yang memang di dalam itu pas tertukar atau tau dimbil salah orang di perbatasan sayakan mahasiswa kuliah di jawa saya selalu pake travel kalo pulang Dili supaya hemat biaya karena pesawat langsung dari bali ke dili itu mahal karena itu saya pake pesawat Surabaya-Kupang baru terus ke Dili pakai timor travel ini biasa begitu pas tas saya hilang itu kan saya kasi tau di travel Dili supaya informasikan ke Kupang karena pada saat itu tas saya

hilang dengan pakaian, saya bilang di batas saya tidak tau siapa yang ambil, dan mereka minta kuitansi pembelian tas dan pakaian yang hilang itu tapi saya omong begini tas dengan pakaian itu saya beli sudah lama tidak mungkin saya mau simpan kuitansi itu trus saya marah, saya bilang kalian tidak bisa tanggung jawab ini bagaimana ini merka bilang itu aturan mereka punya saya bilang saya rugi, aturan tidak jelas itu saya marah-marah. Tapi mau bagaimana lagi sudah hilang mereka tidak ganti lagi dan saya bilang sudah kita kuliah lagi biasa pake travel ini baru urusan di Dili jauh mau urus ini barang biar sudah terakhir tidak diganti oleh mereka.

Dilihat dari latar belakang dan permasalahan yang telah penulis paparkan tersebut, penulis menganggap bahwa masalah tersebut sangat penting untuk dilakukan penelitian, karena itu penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih dalam mengenai permasalahan tersebut, sehingga dapat mengetahui hambatan Tanggung jawab PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang terhadap penumpang pengguna jasa travel (DPR RI, 2009).

KAJIAN TEORITIS

Bagaimana bentuk pelaksanaan tanggung jawab PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang terhadap penumpang pengguna jasa travel. Apa hambatan – hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab oleh PT. Timor Tour & Travel

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah yuridis-empiris. pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum yang terdapat dalam UU LLAJ (Undang – undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan) No. 22 Tahun 2009 Pasal 187 dan Pasal 188 (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan yaitu tentang Tanggung jawab PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang Terhadap Penumpang Penggunaan Jasa Travel

Didalam perjanjian angkutan orang termasuk perjanjian angkutan umum ada dua subyek yang tersebut yaitu pihak pengangkut dan penumpang. Pengangkut sebagai

salah satu subyek hukum dalam perjanjian tersebut memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi perikatan tersebut. Hak dan kewajiban pengangkut dapat dilihat dalam peraturan perundang-undangan dan beberapa pendapat sarjana. Perlindungan terhadap penumpang merupakan kewajiban utama bagi pengangkut itu sendiri, kewajiban pengangkut adalah mengangkut penumpang atau barang serta menerbitkan dokumen pengangkutan, sebagai imbalan haknya memperoleh biaya pengangkutan dari penumpang. (Putra et al., 2020) Adapun beberapa bentuk – bentuk perlindungan yang dijamin dalam Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 terhadap penumpang yakni dalam pasal 186 disebutkan Perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut. Bentuk pelaksanaan dalam tanggung jawab PT. Timor Travel (CARVALHO, 2019) dilihat dari kinerja pihak perusahaan dalam menjalankan kegiatan perjalanan seperti mengangkut penumpang dari tempat ke tempat tujuan dengan nyaman dan selamat juga bertanggung jawab atas kerugian kerugian yang diderita oleh pengguna jasa akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak perusahaan sesuai dengan aturan yang berlaku seperti aturan-aturan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Pasal 187: Perusahaan Angkutan Umum wajib mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar oleh penumpang dan atau pengirim barang jika terjadi pembatalan pemberangkatan.

Pasal 188: Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang telah diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

Dilihat dari aturan diatas dan dikaitkan dengan table klaim penumpang yang telah diselesaikan oleh pihak perusahaan bahwa pihak perusahaan telah melaksanakan tanggung jawabnya, yang telah melakukan ganti kerugian terhadap pengguna jasa yang merasa dirugikan seperti yang diketahui bahwa ada beberapa keluhan seperti kerusakan barang, kehilangan barang, pembatalan keberangkatan dan di tinggalkan oleh travel di batas, dari semua masalah atau kerugian tersebut telah diganti kerugian oleh pihak perusahaan maka karena itu pihak perusahaan telah melaksanakan tanggung jawabnya dalam menjalankan usahanya. Tetapi dalam menjalankan usahanya kadang praktek di lapangan tidak selalu sesuai dengan pelaksanaan tanggung jawab yang ada, untuk mewujudkan suatu tanggung jawab bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya untuk melayani

dengan baik dan benar dan tidak hanya semamata-mata untuk suatu investasi dan mencari keuntungan pribadi atau suatu lahan bisnis tetapi untuk mewujudkan suatu pelayanan public yang baik terhadap konsumen berdasarkan amanat Undang-Undang.

Berikut beberapa tanggung jawab berdasarkan UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan :

1) Tanggung Jawab atas Pembatalan atau Penundaan Keberangkatan Atas Permintaan penumpang

Diketahui bahwa pihak perusahaan lebih mengutamakan kepentingan mereka untuk mendapatkan keuntungan dari pada hak konsumen atau penumpang tersebut, Karena dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya (UULLAJL) Pasal 187 bahwa ketika terjadi pembatalan keberangkatan maka perusahaan angkutan umum harus kembalikan biaya pembayaran tersebut, karena itu pihak perusahaan seolah-olah membuat suatu kebijakan yang lebih mencari kemaanfaatan finansiel tersendiri dan mengabaikan hak pengguna jasa atau penumpang itu sendiri.

2) Tanggung Jawab atas Lintas Batas Negara dan Permasalahan Administrasi Perbatasan

Penumpang yang di tinggalkan di perbatasan karena masalah administrasi perbatasan bisa di ketahui bahwa untuk sikap yang diambil oleh sopir berdasarkan aturan yang dibuat oleh PT Timor Travel itu tidak memberikan suatu tanggung jawab kepada penumpang yang di tinggalkan di perbatasan atas dasar bahwa masalah administrasi perbatasan itu tanggung jawabnya penumpang sendiri tetapi harus diketahui bahwa sebelum pembelian tiket itu di minta oleh PT untuk penumpang antara Negara harus membawa paspor maka petugas dari PT wajib memeriksa apakah paspor penumpang tersebut masih berlaku atau tidak, oleh karena itu bahwa sebenarnya petugas penjualan tiket yang tidak jeli dalam melakukan pemeriksaan identitas dengan baik dengan hal bahwa pengguna jasa antara Negara seharusnya di perhatikan masa berlaku paspornya dan barang apa saja yang dibawanya bukan hanya mementikan kepada pembelian tiket saja sebenarnya itu kesalahan dari petugas PT bukan kesalahan penumpang karena pihak petugas dari PT yang tidak memeriksa baik baik paspor penumpang, sesuai

dengan SOP PT bahwa keterangan yang diambil dari penumpang untuk di cantungkan dalam surat jalan keberangkatan travel, seolah-olah PT membuat suatu aturan untuk melepaskan diri dari tanggung jawabnya.

3) Tanggung Jawab atas Kecelakaan

Tanggung jawab dalam kecelakaan tersebut dapat diketahui bahwa tanggung jawab kecelakaan tidak secara langsung oleh PT tetapi oleh asuransi jasa raharja yang telah di bayar oleh PT. dan tanggung jawab ini tidak lebih kepada pertanggung jawaban fisik yang dimaksud adalah luka atau cedera yang diderita oleh pasien pengguna jasa, tetapi lebih ke bentuk administratif bahwa adanya suatu bukti dari rumah sakit baru bisa di berikan ganti rugi atau membayar biaya dari kecelakaan tersebut kalau tidak ada bukti secara administrasi atau surat dari rumah sakit maka tidak di bayar atau tidak diganti rugi oleh asuransi jasa raharja, tetapi di bayar sendiri biaya rumah sakit oleh penumpang yang telah mendapatkan kecelakaan akibat kelelahan oleh sopir. Bila seorang penumpang mengajukan tuntutan ganti rugi karena luka atau lainlainnya kepada pengangkut, cukuplah bila dia mendalilkan bahwa dia menderita luka disebabkan pengangkutan itu (Astri & Suartha, 2009), Jika tuntutan itu dibantah oleh pengangkut, maka pengangkut harus membuktikan bahwa kelalaian atau kesalahan tidak ada padanya. Bila pembuktian pengangkut ini berhasil, maka giliran penumpang yang harus membuktikan adanya kelalaian atau kesalahan pada pengangkut. (Putra et al., 2020)

4) Tanggung Jawab atas Penjemputan, Kenyamanan Penumpang, dan Kendala dalam Perjalanan

Masalah tentang penjemputan tersebut dapat diketahui bahwa maneger hanya mendegankar alasan yang di berikan oleh sopir, tanggung jawab dalam melayani penumpang tidak dengan sepenuh hati bisa di katakana bahwa dalam pelayana tersebut tidak bisa memberikan pelayana yang baik oleh sopir maupun oleh pihak PT karena dalam penjemputan penumpang sopir melayani tidak dengan baik dan menejer hanya mendengarkan alasan yang disampaikan oleh sopir seperti bisa jadi suatu alasan pembelaan diri atas tanggung jawab, bisa terjadi kekurangan kepercayaan dari penumpang terhadap pelayanan yang ada.

5) Tanggung Jawab atas Kenyamanan Penumpang dan Kendala dalam Perjalanan

Dapat dilihat bahwa dalam mengontrol kondisi alat angkutan atau kendaraan yang digunakan untuk melakukan muatan penumpang tersebut tidak terlalu serius karena itu dalam perjalanan terjadi kerusakan, oleh karena itu pihak perusahaan dalam melakukan kegiatan pengangkutan harus serius dalam melakukan pengontrolan kondisi kendaraan secara mekanik, yang akan digunakan untuk muatan penumpang sehingga tidak terjadi kerusakan di tengah jalan. Dalam hal penumpang tidak memberikan alamat penjemputan dengan benar sebenarnya harus melihat kembali kepada SOP perusahaan tentang pembelian tiket karena dalam pembelian atau pemesanan tiket petugas akan mencatat alamat yang diberikan oleh penumpang untuk penjemputan, dari itu maka bisa diketahui bahwa sebenarnya pada proses pembelian tiket komunikasi yang dibuat oleh penumpang dan petugas penjual tiket tidak dengan baik oleh karena itu bisa saja terjadi kesalahpahaman tentang alamat yang diberikan oleh penumpang bukan mengalihkan kesalahan itu kepada penumpang.

6) Tanggung Jawab atas Kerusakan atau Kehilangan Barang

Barang rusak atau barang hilang tersebut bisa di pahami bahwa dalam melakukan ganti kerugian kepada penumpang terhadap kehilangan atau kerusakan barang pihak PT. lebih mengutamakan bukti surat dari pada kerugian yang di alami oleh penumpang terhadap kerugian atas kehilangan barang atau kerusakan barang yang di akibatkan oleh sopir yang tidak serius untuk mengurus barang-barang penumpang dalam perjalanan dan membuat penumpang rugi atas kesalahan tersebut, dan juga tanggung jawab yang di bebaskan kepada penumpang atas dasar bahwa kerugian tersebut bisa di berikan ganti rugi kecuali harus adanya bukti pembelian barang yang hilang atau rusak, dan aturan yang dibuat oleh PT seolah-olah untuk menghindari tanggung jawab PT terhadap konsumen atau penumpang pengguna jasa travel. (Putri et al., 2017)

Apabila analisis ini dihubungkan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan dengan Undang-Undang yang mengatur pengangkutan darat,laut,udara di Indonesia dan prinsip yang berlaku dalam aturan internal PT.

Timor Tour & Travel, ternyata Undang-Undang pengangkutan yang mengatur ketiga jenis pengangkutan dan aturan internal perusahaan tersebut menganut Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (presumption of liability) (Don Rade et al., 2022).

Menurut prinsip ini setiap pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi. (Jaya et al., 2020) Yang dimaksud dengan "tidak bersalah" adalah tidak melakukan kelalaian, telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dapat dihindari (force majeure, Act of God, contributory negligence) Beban pembuktian (onus probandi) ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup untuk menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut (loss or damage during transit).

Hambatan – Hambatan dari PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab

Hambatan pelaksanaan tanggung jawab biro travel bisa dilihat bahwa dalam peraturan atau kebijakan yang dibuat oleh perusahaan lebih mementingkan keuntungan dari segi ekonomi sebagai sebuah lahan bisnis seperti misalnya ketika terjadi pembatalan keberangkatan sebelum satu hari harus dipotong biaya tiket sebesar 25%, kalau pembatalan keberangkatan terjadi sebelum satu jam keberangkatan maka biaya tiket tidak dapat di kembalikan dan juga untuk melakukan pembatalan tiket harus di serahkan kembali tiket asli jika tidak maka pembatalan tiket dan biaya pembelian tiket juga dinyatakan hangus atau tidak dapat dikembalikan biaya tersebut. itu adalah salah satu hambatan tanggung jawab oleh pihak perusahaan, juga seperti masalah-masalah yang misalnya kerusakan atau kehilangan barang, ganti kerugian kecelakaan itu semua dapat ditanggung jawab oleh perusahaan apabila harus ada bukti secara tertulis seperti kwitansi pembelian barang, kwitansi medis dan lain sebagainya.

Tetapi tidak memperhatikan hak-hak penumpang yang dilindungi oleh hukum seperti tercantung dalam ULLAJL Pasal 187 dan Pasal 188 biaya angkutan dan ganti kerugian. Pasal 187 bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengembalikan biaya

angkutan yang telah dibayar oleh penumpang dan atau pengirim barang jika terjadi pembatalan. Pasal 188 perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Dan juga tidak sesuai dengan prinsip yang berlaku dalam pengangkutan yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga yang dimana beban pembuktian ada pada pihak pengangkut bukan pada pihak yang dirugikan atau penumpang. (Mathematics, 2016)

Beberapa permasalahan yang diatas bisa di lihat bahwa pihak perusahaan tidak bisa melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik atau itulah yang disebabkan terjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab perusahaan timor travel terhadap penumpang pengguna jasa travel. Oleh karena itu dalam melakukan tanggung jawab atau penyelesaian suatu masalah antara pihak travel dan pihak penumpang yang lebih di utamakan adalah komunikasi antara para pihak, lalu informasi-informasi yang harus diberikan oleh pihak travel kepada penumpang jika terjadi kelalaian atau kesalahan dalam pelayanan supaya bisa mencari solusi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh penumpang, sehingga antara para pihak tidak ada yang merasa dirugikan dalam pelayanan penggunaan jasa travel. Kendala yang terjadi dalam menghambat tanggung jawaban dari pihak travel lebih ke komunikasi yang di dibangun dan aturan yang diberlakukan dalam pihak travel yang lebih mengutamakan keuntungan financial dan bukti tertulis dari pada kerugian yang di derita oleh konsumen atau pengguna jasa, komunikasi dan informasi sebagai factor utama untuk menyelesaikan masalah sehingga tidak terjadi hambatan dalam tanggung jawab pihak travel kepada pengguna jasa atau konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian bahwa dalam melaksanakan tanggung jawab tersebut PT. Timor Tour & Travel melakukan kegiatan perjalanan dengan mengangkut penumpang tempat ke tempat tujuan dengan nyaman dan selamat juga mengganti kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasa sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya, menerapkan prinsip yang dianut dalam hukum pengangkutan yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan beban pembuktian terbalik, PT.

Timor Tour & Travel menerima bentuk klaim yang diajukan oleh para penumpang setelah klaim terima pihak PT. Timor Tour & Travel akan melakukan investigasi atau penelusuran di lapangan sebenarnya namun, pada kenyataannya tanggung jawab PT Timor Tour & Travel masih belum sepenuhnya diberikan seperti disampaikan oleh pihak PT. Timor Tour & Travel untuk kerugian berupa keterlambatan kurangnya kenyamanan kehilangan atau kerusakan barang bawaan merupakan tanggung jawab PT. Timor Tour & Travel kecuali PT. dapat membuktikan bahwa kelalian tersebut tidak dilakukan oleh pihaknya. Hambatan-hambatan pelaksanaan dari tanggung jawab PT Timor Tour & Travel terhadap pengguna jasa ialah dikarenakan oleh komunikasi yang dibangun oleh PT dengan penumpang dan aturan yang lebih mengutamakan kepada pembuktian yang secara tertulis dalam melakukan tanggung jawab ganti kerugian terhadap konsumen. Saran peneliti adalah seharusnya selalu mengontrol pelayanan pada kegiatan tersebut agar menciptakan nyaman bagi konsumen dalam penggunaan jasa pelayanan travel dan pelaksanaan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya dalam melakukan tanggung jawabnya dalam mengganti kerugian untuk tidak merasa dirugikan bagi pihak konsumen pengguna jasa dan dalam Pelayanan Jasa ini seharusnya Pihak PT. Timor Tour & Travel membangun komunikasi yang baik dengan penumpang dalam hal menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi seperti Penundaan keberangkatan, kehilangan barang, meninggalkan penumpang, serta memberikan kepastian jaminan kepada penumpang yang telah dirugikan oleh pihak tersebut.

DAFTAR REFERENSI

- Astri, I. G. A. A. L., & Suartha, I. D. M. (2009). Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Angkutan Umum Darat. *Universitas Udayana*, 22, 1–5.
- CARVALHO, L. D. C. (2019). *TANGGUNG JAWAB PT. TIMOR TOUR & TRAVEL AGEN KUPANG TERHADAP PENUMPANG PENGGUNA JASA TRAVEL SKRIPSI*.
- Deshpande, S. (2013). ASPEK HUKUM PERJANJIAN TERHADAP JASA ANGKUTAN UMUM DARAT. *Journal of the American Chemical Society*, 123(10), 2176–2181.
- Don Rade, S., Uba Wohon, E., & Perdata Perusahaan Bongkar Muat Dalam Pelaksanaan Pelaksanaan Perjanjian Di Kota Kupang, P. (2022). Pertanggungjawaban Perdata Perusahaan Bongkar Muat Dalam Pelaksanaan Pelaksanaan Perjanjian Di Kota

- Kupang. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(10), 15908–15919.
<https://doi.org/10.36418/SYNTAX-LITERATE.V7I10.9896>
- DPR RI. (2009). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 22 TAHUN 2009 TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN DENGAN. *American Journal of Research Communication*, 5(August), 12–42.
- Haloho, R. D., Sidauruk, J., & Utomo, U. (2018). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan terhadap Barang Niaga Melalui Darat. *PATIK : Jurnal Hukum*, 7(3), 178–191.
- HSB, P. H. (2017). Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian. *Al-IHKAM: Jurnal Hukum Keluarga Jurusan Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Syariah IAIN Mataram*, 9(01), 151–172.
<https://doi.org/10.20414/alihkam.v9i01.1159>
- Jaya, K. A., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2020). Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan dalam Pengangkutan Darat. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1), 66–71.
<https://doi.org/10.22225/juinhum.1.1.2188.66-71>
- Mathematics, A. (2016). “TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB PENGEMUDI DAN PERUSAHAAN ANGKUTAN ATAS KERUGIAN DALAM PENGANGKUTAN BARANG MELALUI ANGKUTAN DARAT” B. 1–23.
- Putra, N. G. F. S., Arini, D. G. D., & Suryani, L. P. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1), 83–88. <https://doi.org/10.22225/juinhum.1.1.2190.83-88>
- Putri, K. A. A., SUKRANATHA, A. A. K., & Pujawan, I. M. (2017). Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan (Studi Pada PT. GED Denpasar Bali). *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 1–11.
- Reichenbach, A., Bringmann, A., Reader, E. E., Pournaras, C. J., Rungger-Brändle, E., Riva, C. E., Hardarson, S. H., Stefansson, E., Yard, W. N., Newman, E. A., & Holmes, D. (2019). TANGGUNG JAWAB JASA ANGKUTAN DARAT TERHADAP KERUSAKAN BARANG DALAM PENGIRIMAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009 JURNAL. *Progress in Retinal and Eye Research*, 561(3), S2–S3.