

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan angkutan umum merupakan badan hukum yang memberikan pelayanan jasa angkutan umum guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal ini berkaitan dengan pengangkutan. Keberadaan angkutan umum sendiri dimaksudkan untuk membantu masyarakat dalam kegiatan sehari – hari melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lainnya dan diharapkan dapat memberikan aman, nyaman, terjangkau oleh setiap lapisan atau tingkatan sosial masyarakat.

Kemunculan *Covid – 19* yang disebabkan oleh *coronavirus* cukup memberikan banyak pengaruh ke dalam berbagai aspek kehidupan manusia di berbagai negara di dunia yang juga terjangkit oleh *Covid – 19* tidak terkecuali pada layanan jasa angkutan umum. Indonesia sendiri mengkonfirmasi keberadaan virus corona tersebut tepat pada tanggal 2 Maret 2020 yang disampaikan oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo setelah 2 (dua) warga negaranya yang berasal dari Depok, Jawa Barat terbukti positif terpapar *Covid – 19* yang diduga berasal dari salah seorang temannya warga negara asal Jepang.¹ Pernyataan yang tidak kalah mengejutkan berbagai pihak juga kembali datang dari organisasi kesehatan dunia yakni *World Health Organisation* (WHO) pada 11 Maret 2020 yang menyampaikan secara resmi terkait virus corona (*Covid-19*) sebagai pandemi² dimana penyebarannya telah terjadi secara luas di berbagai negara di dunia.³

Masuknya *Covid – 19* ke Indonesia, cukup memberikan banyak pengaruh pada berbagai aspek kehidupan masyarakatnya itu sendiri. Pemerintah Indonesia melalui

¹<https://megapolitan.kompas.com/read/2021/03/02/05300081/kilas-balik-kronologi-munculnya-kasus-pertama-covid-19-di-indonesia?page=all> diakses pada 3 Agustus 2021 pukul 12.00 WIB.

²<https://www.kompas.com/global/read/2020/03/12/001124570/who-umumkan-virus-corona-sebagai-pandemi-global?page=all> diakses pada 3 Agustus 2021 pukul 12.20 WIB

³<https://covid19.go.id/tanyajawab?search=Apa%20yang%20dimaksud%20dengan%20pandemi> diakses pada 3 Agustus 2021 pukul 20.45 WIB.

Kementerian Kesehatan dan pihak lainnya secara bersama – sama mengupayakan semaksimal mungkin untuk memutus penyebaran *Covid – 19* di Indonesia dengan berbagai cara salah satunya tersebut dikenal dengan istilah protokol kesehatan dalam bentuk aturan yang biasa disebut dengan 5M yaitu dengan menggunakan masker dalam aktivitas sehari- hari, menjaga jarak antar sesama, mencuci tangan dengan sabun ataupun menggunakan *handsinitizer*, mengurangi mobilitas, dan menghindari kerumunan yang ada.⁴ Keberadaan 5M tersebut dilakukan oleh setiap aspek kehidupan masyarakat sehari–hari tidak terkecuali pada kegiatan usaha yang dijalankan oleh perusahaan angkutan umum dalam hal ini pelayanan jasa angkutan umum yang menjadi salah satu kegiatan dengan melibatkan banyak masyarakat.

Berkaitan dengan pelaksanaan 5M sebagai salah satu upaya yang dapat meminimalisir serta memutus rantai penyebaran *Covid– 19* pada setiap kegiatan masyarakat sehari – hari dalam hal ini salah satunya termasuk kegiatan usaha yang dijalankan oleh perusahaan angkutan umum berupa layanan angkutan umum telah dilakukan mulai dari penumpang menunggu bus di halte, selama perjalanan didalam bus, hingga sampai ke halte tujuan. Namun dalam pelaksanaan 5M sebagai protokol kesehatan tersebut tidak semudah sebagaimana yang diharapkan. Salah satu bentuk permasalahan layanan angkutan umum khususnya selama masa pandemi *Covid – 19* ialah berkaitan dengan himbauan jaga jarak antar sesama penumpang.

Salah satu contoh permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan angkutan umum dalam memberikan layanan angkutan umum khususnya selama masa pandemi *Covid – 19* dapat dilihat pada PT. TJ sebagai salah satu perusahaan angkutan umum yang mendapatkan dikeluhkan oleh penggunanya @F_Laksanasari⁵ dimana dalam laporannya melalui akun media sosial twitter resmi milik PT.TJ tersebut mengeluhkan terkait kondisi selama perjalanan didalam

⁴<http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2021/02/01/46/5-m-dimasa-pandemi-covid-19-di-indonesia.html> diakses pada 3 Agustus 2021 pukul 21.20 WIB.

⁵https://twitter.com/F_Laksanasari/status/1455146276111060999?t=HISIWuBqIVPDaH0kvh3fHQ&s=08 diakses pada 11 November 2021 pukul 20.57 WIB

armada bus terdapat penumpukan penumpang sehingga mengakibatkan tidak adanya jaga jarak antara penumpang itu sendiri.

Terkait pemberlakuan protokol kesehatan pada setiap aspek kehidupan manusia tidak terkecuali layanan jasa angkutan umum salah satunya berkaitan dengan jaga jarak sendiri pada dasarnya dimaksudkan untuk mengurangi interaksi sesama manusia yang dikhawatirkan telah terpapar *Covid – 19* namun tidak mengetahui dan melakukan isolasi⁶. Hal tersebut juga dilatar belakangi dengan fakta penelitian yang menyebutkan bahwa penyebaran *Covid – 19* sendiri terjadi melalui tetesan kecil yang keluar dari hidung ataupun mulut disebut dengan *droplet* ketika seseorang menghembuskan nafas, batuk ataupun berbicara.⁷ Berkaitan dengan hal tersebut, guna meminimalisir penyebaran *Covid – 19* perusahaan angkutan umum harus dapat memberikan peningkatan dalam pelayanan yang diberikannya khususnya selama masa pandemi.

Dalam rangka memutus penyebaran *Covid – 19* serta meminimalisir kerugian yang muncul pada layanan selama masa pandemi *Covid – 19*, perusahaan angkutan umum sendiri tidak terlepas dari tanggung jawab terhadap kewajibannya dalam melakukan pengangkutan untuk dapat meningkatkan pelayanan jasa angkutan umum dalam melaksanakan 5M sebagai protokol kesehatan yang merupakan aturan selama masa pandemi *Covid - 19*. Berdasarkan fakta – fakta yang penulis paparkan diatas, maka peneliti memiliki ketertarikan dalam melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Peningkatan Pelayanan Oleh Perusahaan Angkutan Umum Kepada Pengguna Jasa Selama Masa Pandemi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fakta – fakta yang penulis paparkan diatas, maka peneliti merumuskan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

⁶ Faura Dea Ayu Pinasti, 2020, *Analisis Dampak Pandemi Corona Virus Terhadap Tingkat Kesadaran Masyarakat dalam Penerapan Protokol Kesehatan*, WELLNESS AND HEALTHY MAGAZINE Volume 2, Issue 2. <https://doi.org/10.30604/well.022.82000107>

⁷ Suharmanto, 2020, *Perilaku Masyarakat dalam Pencegahan Penularan Covid-19*, Jurnal Kedokteran Universitas Lampung (JK Unila) Volume 4 Nomor 2. <https://doi.org/10.23960/jk%20unila.v4i2.2868>

1. Bagaimana pelayanan jasa angkutan umum yang diselenggarakan perusahaan angkutan umum kepada pengguna jasa selama masa pandemi?
2. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan jasa yang dilakukan oleh perusahaan angkutan umum kepada pengguna jasa selama masa pandemi?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti akan membatasi penelitian ini dengan pembahasan yang berfokus pada :

1. Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan protokol kesehatan oleh perusahaan angkutan umum dalam menyelenggarakan layanan jasa angkutan umum selama pandemi.
2. Upaya peningkatan pelayanan jasa oleh perusahaan angkutan umum selama pandemi.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dimiliki dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan jasa angkutan umum yang diberikan oleh perusahaan angkutan umum selama pandemi terkait pemenuhan Standar Minimal Pelayanan (SPM), protokol kesehatan serta aturan lainnya selama pandemi.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan perusahaan angkutan umum kepada pengguna jasa dalam meningkatkan pelayanan selama pandemi.

E. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kegunaan baik manfaat yang dirasakan secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat tersebut sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu rujukan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen khususnya pada layanan angkutan umum selama masa pandemi.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih kepada pihak perusahaan angkutan umum dalam menyelenggarakan layanan angkutan umum dalam rangka memberikan pelayanan yang mengedepankan Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdiri atas keamanan, kenyamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan yang berdampingan dengan aturan selama pandemi seperti protokol kesehatan serta upaya meningkatkan pelayanan jasa yang dilakukan selama masa pandemi.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah sebuah cara yang digunakan dalam menyusun sebuah karya ilmiah guna memperoleh data – data akurat yang diperlukan secara lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Metode penelitian dalam sebuah karya ilmiah merupakan salah satu bagian yang sangat penting sehingga dapat dikemukakan ke dalam penulisan secara jelas dan rinci. Dalam penulisan karya ilmiah ini akan menggunakan metode penelitian hukum yaitu :

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian yuridis normatif. Dimana penelitian yuridis normatif dimaksudkan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang – undangan (*law in books*) sebagai norma yang menjadi patokan dalam berperilaku manusia yang pantas.⁸Penelitian normatif bertujuan untuk memberikan pendapat dari sudut pandang hukum dalam menentukan suatu peristiwa yang terjadi di kehidupan masyarakat sudah dapat dikatakan benar atau salah serta memberikan penyelesaian menurut hukum.⁹

2. Pendekatan Masalah

Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan dengan perundang – undangan (*statue approach*). Pendekatan perundangan – undangan berfokus pada kegiatan mengkaji setiap peraturan perundang –

⁸ Amirudin, Zainal Abidin, 2012, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, hlm. 118

⁹ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm. 52

undangan maupun aturan yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian.¹⁰Peraturan perundang – undangan yang digunakan ialah berkaitan yakni Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta peraturan hukum lain yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan angkutan umum selama pandemi *Covid – 19* yang dikaitkan dengan protokol kesehatan sebagai kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Selain menggunakan pendekatan perundang – undangan, penelitian ini menggunakan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan kasus bertujuan untuk mempelajari peristiwa – peristiwa hukum yang sedang terjadi yakni contoh kasus pada layanan angkutan umum PT.TJ sebagai salah satu perusahaan angkutan umum yang juga menyelenggarakan layanan jasa angkutan umum selama masa pandemi akan berfungsi sebagai penunjang dalam analisis, menyusun argumentasi hukum serta memberikan jawaban atas isu hukum yang ada.¹¹

3. Sumber Data

Pengumpulan data dalam melakukan sebuah penelitian ialah kegiatan yang akan digunakan untuk menjawab dari sebuah permasalahan yang menjadi dasar dilakukannya penelitian tersebut. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan cara penelitian kepustakaan berupa pendapat dan tulisan pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Data sekunder terbagi menjadi :

a. Bahan Hukum Primer

- 1) Kitab Undang – Undang Hukum Dagang
- 2) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ *Ibid*, hlm.56

¹¹ Yati Nurhayati, Ifrani dan M.Yasir Said, 2021, *Metodologi Normatif dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum*, Jurnal Penegakan Hukum Indonesia (JPHI) Volume 2 Issue 1. <https://doi.org/10.51749/jphi.v2i1.14>

- 3) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- 4) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid – 19)*.
- 5) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid – 19)*.
- 6) Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 3, Level 2, Level 1 *Corona Virus Disease 2019* Di Wilayah Jawa dan Bali.
- 7) Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penanggulangan *Corona Virus Disease 2019*
- 8) Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta.
- 9) Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 3 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penanggulangan *Corona Virus Disease 2019*.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder ialah bahan hukum yang didalamnya termuat atas buku-buku hukum, jurnal hukum terdahulu yang berisikan asas – asas hukum, pendapat para ahli hukum dan hasil dari penelitian hukum tersebut.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier ialah bahan yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian. Bahan hukum tersier sendiri dapat berupa informasi yang diperoleh dari internet maupun sumber – sumber lainnya dimana sumber tersebut dapat terjamin kebenarannya. Bahan hukum tersier menjadi penting dalam sebuah penelitian guna melakukan analisis sehingga dapat memberikan penjelasan terkait bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.¹²

4. Cara Pengumpulan Data

Pada penelitian yuridis normatif ini menggunakan cara pengumpulan data studi kepustakaan (*library studi*) dimana pengumpulan bahan – bahan yang relevan dengan permasalahan yang dibahas pada penelitian yang dilakukan melalui sumber kepustakaan.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini ialah analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan suatu cara dalam menganalisa data pada aspek – aspek yuridis melalui metode yang bersifat deskriptif. Analisis deskriptif tersebut dimaksudkan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan data – data yang ada dan keterkaitannya satu sama lain untuk menjelaskan atau menguatkan kebenaran yang ada atau sebaliknya.¹³

¹² Muhaimin, *Op.cit*, hlm 60.

¹³ Ishaq, 2017, *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Alfabeta, Bandung. hlm 126.