

BAB III

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

3.1.DATA SEKUNDER

Bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer meliputi:

a. Peraturan Perundang-Undangan

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt).
 - a) Pasal 1365 KUHPdt, berbunyi: tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.
 - b) Pasal 1243 KUHPdt, berbunyi penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.
2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Pasal 522 (2) KUHD, berbunyi: si pengangkut diwajibkan mengganti kerugian yang disebabkan karena luka, yang didapat oleh si penumpang karena pengangkutan itu, kecuali apabila dibuktikan bahwa luka itu disebabkan oleh suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah maupun dihindarkannya, ataupun karena salahnya si penumpang sendiri.
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - a. Pasal 19, berbunyi:
 - 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
 - 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

b. Pasal 23, berbunyi: Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

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

- a) Pasal 186, berbunyi: Perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/ atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/ atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh penumpang dan/ atau pengirim barang.
- b) Pasal 187, berbunyi: Perusahaan Angkutan Umum wajib mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar oleh penumpang dan atau pengirim barang jika terjadi pembatalan pemberangkatan.
- c) Pasal 188, berbunyi: Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang telah diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.
- d) Pasal 189, berbunyi: Perusahaan Angkutan Umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 188.
- e) Pasal 191, berbunyi: Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.
- f) Pasal 192, berbunyi:

- 1) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan Penumpang.
- 2) Kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami atau bagian biaya pelayanan.
- 3) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak Penumpang diangkat dan berakhir di tempat tujuan yang disepakati.
- 4) Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian barang bawaan Penumpang, kecuali jika Penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengangkut.
- 5) Ketentuan lebih lanjut mengenai besarnya ganti kerugian diatur dengan peraturan pemerintah.

b. Profil Perusahaan PT. Timor Tour & Travel

PT. Timor Tour & Travel adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa travel dan kargo, dengan jangkauan pelayanan jasa travel yaitu Kupang, Soe, Kefa, Atambua dan Dili, pulang-pergi (PP), sedangkan kargo jangkauan pelayanan seperti jasa travel ditambah Surabaya.

PT. Timor Tour & Travel di dirikan pada tahun 2003 yang berkantor pusat di Atambua kabupaten Belu propinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), dan beberapa kantor cabang yang disebut ageng yaitu Kupang, Soe, Kefa, Surabaya dan Dili.

Jasa pelayanan travel dibagi dalam 2 (dua) usaha yaitu tiket dan carter, yang mana setiap unit kerja tersebut bertanggung jawab langsung kepada kepala travel.

Yang dimaksud dengan travel dalam hal ini adalah jasa pengangkutan orang untuk perjalanan/ pergerakan melalui darat dengan menggunakan

kendaraan berupa mini bus dan/ atau sejenisnya dengan jangkauan perjalanan sesuai dengan wilayah/ daerah yang ditentukan oleh PT. Timor Tour & Travel.

Untuk tempat keberangkatan travel, sementara ini ada di 3 (tiga) tempat yaitu:

1. Kupang, Jl. Timor Raya KM 8 Oesapa Kupang
2. Atambua, Jl. GA, Siwabesi (Kompels hotel Timor Atambua)
3. Dili, Jl. 15 Oktober No, 17 Audian Dili

Pelayanan jasa travel PT. Timor Tour & Travel mencakup 2 (dua) Negara yaitu Indonesia dan Timor-Leste, dengan demikian untuk perjalanan antara Negara, perjalanan mobil travel pada umumnya akan terjadi penggantian kendaraan di perbatasan dan sampai dengan saat ini penggantian kendaraan di perbatasan dilakukan di Motaiin.

c. Standar Operasional Prosedural (SOP) Pelayanan Tiket Pada PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang

1. Customer / konsumen datang ke kantor/ agen dan / atau menghubungi kantor / agen melalui HP atau telepon.
2. Petugas melayani konsumen baik secara langsung maupun melalui telepon, dengan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan sesuai dengan standar / norma-norma sebagai seorang petugas customer service yang smart/ pintar, seperti melayani dengan senyum, ramah, menggunakan kata-kata yang sopan, komunikasi dua arah dll serta upayakan semaksimal

mungkin menghindari terjadinya miscommunication/ salah pengertian dengan konsumen.

3. Petugas menjelaskan kemana saja tempat tujuan perjalanan (travel) yang bisa di layani oleh PT. Timor Tour& Travel yaitu Kupang, Soe, Kefa, Atambua dan Dili pulang-pergi (PP) dan menyampaikan jadwal keberangkatan, mobil dan nomor seat yang masih tersedia.
4. Petugas menanyakan kepada konsumen mengenai kemana tujuan perjalanan dan tanggal keberangkatan serta jadwal keberangkatan yang diinginkan.
5. Konsumen menyampaikan tujuan perjalanannya dan tanggal keberangkatan jadwal keberangkatan dan memilih nomor seat yang diinginkan.
6. Petugas menyampaikan tarif travel yang berlaku saat ini dan jadwal keberangkatan yaitu:

Tariff:	Kupang- Soe	Rp. 70.000 (sebaliknya)
	Kupang-Kefa	Rp. 95.000 (sebaliknya)
	Kupang-Atambua	Rp 115.000 (sebaliknya)
	Kupang-Dili	Rp. 225.000
	Soe-Dili	Rp. 200.000
	Kefa-Dili	Rp. 185.000
	Atambua-Dili	Rp. 135.000
	Dili-Atambua	USD. 15, 00
	Dili-Soe	USD. 20, 00
	Dili-Kefa	USD. 18, 00
	Dili-Kupang	USD. 23, 00
Jadwal keberangkatan	: Atambua-Kupang	
	1. Jam 10.00 WITA	
	2. Jam 13.00 WITA	

3. Jam 17.00 WITA
 - : Kupang-Atambua
 1. Jam 06.00 WITA
 2. Jam 11.00 WITA
 3. Jam 16.00 WITA
 - Jadwal keberangkatan : Atambua-Dili
Jam 13.00 WITA
 - Jadwal keberangkatan : Dili-Kupang
Jam 07.00 OTL
7. Setelah konsumen setuju dengan tarif yang telah di sampaikan dan pilihan nomor seat yang tersedia serta jadwal keberangkatan, petugas menanyakan/ mengambil data konsumen antara lain
- 1) Nama :
 - 2) Alamat :
 - 3) No HP/ Telp :
 - 4) Tgl keberangkatan :
 - 5) Alamat tujuan :
 - 6) Alamat penjemputan :
 - 7) Jam keberangkatan :
8. Berdasarkan data yang diberikan oleh konsumen, petugas menerbitkan/issue tiket dengan mencantumkan:
- 1) Tanggal keberangkatan :
 - 2) Nama :
 - 3) Alamat tinggal :
 - 4) Telepon/HP :
 - 5) Tariff :
 - 6) Jam keberangkatan :
 - 7) Nomor seat :
 - 8) Kantor/ agen penerbit :
9. Tiket yang telah diterbitkan tidak diperkenankan untuk digunakan oleh orang lain (identitas berbeda) kecuali telah mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari pejabat PT. Timor Tour& Travel.

10. Konsumen yang booking sheet melalui HP/ telepon, penyelesaian pembayaran dan pengambilan tiket dilakukan di kantor cabang/ agen sebelum jadwal keberangkatan.
11. Petugas mohon kepada penumpang, apabila terjadi keterlambatan penjemputan segera menghubungi kantor cabang/ agen PT. Timor Tour & Travel.
12. Petugas mempersilahkan konsumen untuk membaca semua peraturan yang tercantun dalam lembaran tiket, yang terdiri dari 2 (dua) bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.
13. Petugas menanyakan tempat penjemputan penumpang dan akan disesuaikan dengan ketentuan tempat jangkauan penjemputan dari PT. Timor Tour & Travel, jika tempat penjemputan konsumen berada diluar area penjemputan, disarankan kepada konsumen untuk menunggu penjemputan ditempat penjemputan yang berdekatan dengan rumah konsumen, untuk menghindari kemungkinan terjadi permasalahan penjemputan, petugas wajib menegaskan kembali nomor HP/ telepon penumpang yang akan dijemput.
14. Untuk calon penumpang yang telah melakukan booking seat dan reservasi seat, maka 1 (satu) hari sebelum keberangkatan, petugas harus dan wajib konfirmasi kembali ke konsumen untuk memastikan keberangkatannya, apabila tidak bisa dihubungi/ dikonfirmasi karena HP tidak aktif, petugas

harus memberi catatan untuk menjadi perhatian bagi petugas yang akan memberangkatkan penumpang dan jika terjadi pembatalan, petugas segera menjual kembali nomor seat tersebut kepada calon penumpang lain.

15. Petugas membuat manifest penjemputan untuk diserahkan kepada sopir.
16. Berdasarkan manifest penjemputan, sopir melakukan penjemputan penumpang sesuai dengan alamat yang tercantun di manifest penjemputan penumpang yang diterima dari petugas.
17. Petugas membuat manifest penumpang untuk diserahkan kepada sopir yang digunakan sebagai surat jalan.
18. Petugas dengan cermat harus pastikan bahwa penumpang tidak ada masalah dengan kondisi kesehatannya untuk melakukan perjalanan dengan mobil travel, jika menurut pengamatan secara kasat mata dari petugas bahwa penumpang tidak memungkinkan untuk melakukan perjalanan dengan mobil travel, sebaliknya disarankan kepada penumpang untuk menunda keberangkatannya dan tiketnya tetap berlaku untuk dipergunakan dikemudian hari.
19. Petugas membagikan snack kepada penumpang.
20. Petugas menandatangani manifest penumpang dan menyerahkan kepada sopir sebagai surat jalan untuk segera berangkat sesuai dengan jadwal keberangkatannya.

3.2.DATA PRIMER

Table 1

Keluhan atau masalah yang di kleim oleh penumpang yang di selesaikan

NO	Masalah	Jumlah	Ganti rugi
1	Kehilangan satu koper berisi pakaian	1	Rp 1,200,000
2	Kerusakan satu buah printer	1	Rp 1,500,000
3	Kerusakan satu koper plastic	1	Rp 250,000
4	Pembatalan tiket dua orang penumpang	2	Kembalikan 75% harga tiket
5	Penumpang di tingalkan di batas dua penumpang	2	Kembalikan 25% harga tiket

Sumber: Hasil Wawancara Meneger Tanggal 11 Juli 2019

Dari uraian table diatas bahwa massalah kehilangan satu koper berisi pakaian telah diganti rugi oleh perusahaan 1,200,000, kerusakan satu buah printer juga diganti rugi 1,500,000, kerusakan satu buah koper plasti diganti rugi sebesar 250,000, pembatalan tiket yang dilakukan dua orang juga telah di kembalikan uang sebesar 75% dari biaya pembelian tiket dan penumpang yang di tinggalkan di perbatasan karena masalah administrasi juga telah di kembalikan uang tiket sebesar 25% dari biaya pembelian tiket.

Tabel 2

Keluhan atau masalah yang di kleim oleh penumpang yang tidak di selesaikan

NO	Nama penumpang	Keluhan masalah/ kasus	Keterangan
1	Rudi	Penjemputan	Terlambat penjemputan
2	Heri verdial	Penjemputan	Di tingalkan oleh travel
3	Elsa bareto	Logistic	Tidak mendapatkan snek
4	Julmiro	Barang	Kehilangan barang sebuah tas dengan pakaian

Sumber: hasil wawancara dengan penumpang tanggal 11 July 2019.

Dari uraian table diatas bahwa penumpang yang keluhanya tidak di selesaikan oleh pihak perusahaan serti penumpang atas nama Rudi terlambat di jemput oleh travel, penumpang atas nama Heri Verdial di tingalkan oleh travel, penumpang atas nama Elsa Bareto yang tidak mendapatkan penyediaan snek dan penumpang atas nama Julmiro kehilangan sebua tas isi pakain yang tidak dapat ganti rugi oleh pihak perusahaan.

Hasil Wawancara Terhadap Responden Tentang Tanggung Jawab PT.

Timor Tour & Travel Agen Kupang

1. Pembatalan Atau Penundaan Keberangkatan Atas Permintaan Penumpang.

Menurut pendapat Menejer Perusahaan pada tanggal 11 juli 2019 pembatalan atau penundaan keberangkatan atas permintaan penumpang.

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.

2. Tanggung jawab Travel Lintas Batas Negara Dan Masalah Administrasi Perbatasan

Menurut pendapat Meneger Perusahaan pada tanggal 11 juli 2019 penumpng yang di tinggalkan di perbatasan karena masalah administrasi perbatasan:

Kendalah di perbatasan kadang-kadang sopir tunggu terlalu lama akhirnya di tinggalkan masalahnya mereka dari sana paspornya masa berlakunya suda kadaluarsa, urusan imigrasinya belum beres beacukai jadi itu yang di tingalkan, kami sekaran punya aturan kalo kami tunggu

sampai dengan 10 sampai 15 menit belum beres urusan administrasi perbatasan itu ditinggalkan itu menyangkut tanggungjawab kami juga, karena begini ketika mereka di tinggalkan mereka carter mobil dari sana sampai di sini suruh perusahaan bayar dan kami sudah lalukan beberapa kali terakhir kami bilan tidak, karena kesalahanya ada pada penumpang karena itu mereka sudah 15 menit kami tunggu suru sopir cek urusan mereka belum selesai juga di batas kita jalan urusan penumpang sendiri begitu.

3. Tanggung Jawab Dalam Kecelakaan

Menurut pendapat Meneger Perusahaan pada tanggal 11 juli 2019 tanggung jawab dalam kecelakaan sebagai berikut:

Bila terjadi kecelakaan kita hubungi ke agen terdekat untuk mengantar penumpang ke rumasakit terdekat dan mengurus pasien tersebut dan semua pembayaran itu di bayar oleh PT. melalui asuransi jasa raharja lalu dari jasa raharja mencek kebenarannya dan untuk membayarnya harus ada bukti kalo tidak ada bukti maka biaya rumah sakit tidak bisa dibayar bahwa itu harus ada bukti kalo tidak ada bukti maka biaya rumah sakit ditanggung sendiri oleh pasien pengguna jasa itu. karena sekarang menurut ketentuan yang ada sekarang yang sakit 20 juta, meninggal 50 juta.

4. Tanggung Jawab Dalam Penjemputan, Kenyamanan Penumpang Dan Kendalah Dalam Perjalanan

Menurut pendapat Meneger Perusahaan pada tanggal 11 juli 2019 masalah tentang penjemputan:

Jika ada penumpang yang dilayani oleh sopir kami tidak benar seperti sopirnya marah-marah, penumpang telpon saya, dan sopir antar habis penumpang saya suru menghadap, dan saya Tanya kebenarannya dan saya lihat dulu tidak serta-merta saya langsung jatuhkan sanksi, karena kadang-kadang penumpang juga tidak jelas buat masalah, misalnya cabang masuk ke rumahnya ada gan dan mobil masuk tapi keluarnya harus pake mundur

Menurut pendapat penumpang atas nama Rudi pada tanggal 11 juli 2019, keterlambatan waktu pemjemputan yaitu:

Yang pertama itu saya pesan tiket pada saat pemesanan itu sudah kasi nomor HP alamat penjemputan, saya pesan itu kan untuk perjalanan Kupang ke Atambua, di tiket itu kan tertulis jam keberangkatan jam 6 pagi karena saya pesan travel pegi, dan di tiket itu juga tulis sebelum satu jam sudah harus di agen, karena itu saya piker penjemputan pasti jam stengah lima begitu tapi sopir jemput saya sekitar jam 6 begitu, karena itu saya kasih tau supir kenapa jemput terlambat ini kita suda terlambat, tapi om sopir jawabnya agag kasar, saya juga suda emosi sampai di agen saya sampaikan kepada petugas di agen ini sopir jemput kita suda terlambat

baru tambah omong kasar lagi ini bagaimana ini pelayanan tidak baik, lalu petugas di agen jawab baik nanti baru kami kasih tau meneger untuk bisa beri teguran pada sopir kami, saya trima tapi saya bilang ini bagaimana saya sudah terlambat berangkat saya bisa rugi lalu petugas hanya minta maaf saja lalu saya omong, lain kali jangan begini lagi.

Menurut pendapat penumpang atas nama Heri Verdial pada tanggal 11 juli 2019, yang di tinggalkan oleh bis travel:

Saya ditinggalkan bis travel tadi sebenarnya itu kesalahan dari pihak travel karena biasanya boking tiket itu kita kasi nomor HP dan alamat tapi tadi pagi saya tidak di jemput oleh sopir trus saya dengan ojek datan agen sampai di sini petugas bilang bisnya sudah keluar saya langsung marah saya bilang tadi saya telpon nomor di sini sibuk trus saya telpon berapa kali memang trus saya bilang kalo begitu ganti kembali uang tiket mereka bilan tida bisa itu sudah ada aturan kalo batal pas jam keberangkatan tidak bisa dikembalikan lagi uang tiket, saya marah saya bilang ini bukan kesalahan saya ini kesalan kalian mereka jawab tetap tidak bisa trus saya bilang kalo begitu over saja untuk berangkat siang kalo tidak sore mereka bilang tetap tidak bisa suru saya kecuali beli tiket baru, saya jengkel sekali tapi terpaksa karena ada urusan penting saya beli ulang tiket untuk keberangkatan siang jam 11 karena tadi sebenarnya saya harus keluar jam 6 pagi tadi begitu.

Menurut pendapat Meneger Perusahaan pada tanggal 11 juli 2019, tentang pelayanan terhadap penumpang.

Yang kami siapkan itu pertama kendaranya dan supir yang selalu stambai di tempat kemudian penumpang beli tiket yang untuk hari ini atau untuk dua tiga hari kita siap kan itu, misalnya keberangkatan di tunda dua atau tiga hari baru jalan berarti penumpang kita tempatkan pada kendaraan yang akan diberangkatkan itu kemudian kalau terjadi kerusakan mobil misalnya antara Kupang-Soe atau Soe-Kefa, Kefa-Atambua itu kita selalu siap, begitu rusak sopir telpon datang langsung kita telpon ke kita punya agen terdekat disana untuk mencarter kendaraan lain supaya mengantar penumpang sampai disini, soal mobil rusak dan sopir itu urusan internal itu yang kita lakukan selama ini. pelayanan terhadap penumpang itu bagi kami adalah sebuah kewajiban karena itu kami harus melayani dengan baik, selama ini kan itu yang harus kami bina terus karena pelayanan itu kan pelayanan timbale balik kan tetapi kadang-kadang kita melayani dengan baik tetapi penumpang juga kadang harus memberi kita alamat yang jelas kadang masalahnya disitu, kalau kita sih berusaha untuk melayani sebaik mungkin.

Menurut pendapat pengemudi Petrus pada tanggal 11 juli 2019, tentang tanggung jawab sebagai pengemudi.

Saya mempersilahkan penumpang naik ke mobil dan saya harus pastikan bahwa jumlah penumpang yang sudah masuk ke mobil telah

sesuai dengan jumlah penumpang yang tercantum dalam manifest penumpang dan pastikan bahwa tidak ada penumpang yang tertinggal, demikian juga saya pastikan bahwa bagasi penumpang tidak ada yang tertinggal, setelah itu memberi tahu kepada petugas dengan sekaligus petugas membagikan snack kepada setiap penumpang lalu saya langsung berangkat.

Menurut pendapat penumpang atas nama Elsa Bareto pada tanggal 11 juli 2019 tentang tidak ketersediaan snek:

Biasanya untuk perjalanan Kupang ke atambua keluar pagi itu selalu di sediakan snek pagi, tapi ini hari kami tidak di berikan snnek karean biasanya kan kalo pesan tikaet itu sudah termasuk dengan persediaan snek, pagi itu penjemputan terlalu sedu jemput jam 5, dan kita buru-buru tidak jadi sarapan, dan saya piker nanti sampai di agen pasti mereka berikan snek kepada kami tapi sampai di sini tidak ada snek pagi trus saya Tanya kepada petugas kenapa tidak ada snek petugas bilang maaf karna tadi kami tidak sempat beli snak karena uang snek belum di transfer dari pusat trus saya jawab trus tiket yang kami beli itu kan ada uang kenapa tidak bias beli snek saja lalu petugas bilang uang tiket itu sudah langsung kami setor ke bank kami minta maaf ya lain kali tidak akan terjadi begini lagi.

Menurut pendapat pengemudi Agus pada tanggal 11 juli 2019
Kendalah/ permasalahan dalam perjalanan

Saya segera menginformasikan kepada kantor pusat, kepala personalia & umum mengenai permasalahan yang sedang dihadapi/ dialami misalnya kerusakan/ kecelakaan kendaraan, kerusakan jalan, sakit mendadak dan lain-lain, kalau terjadi kerusakan mobil saya memberitau kepada mekanik dan mekanik segera berkomunikasi dengan kantor/ agen terdekat untuk mencari solusi atas permasalahan yang sedang saya hadapi, apabila penumpang mendadak sakit, sayar segera memberi pertolongan pertama, selanjutnya segera mengantar ke rumah sakit terdekat untuk mendapat pertolongan, selanjutnya saya menginformasikan kepada kantor pusat, kepala personalia & umum dan / atau pejabat lain untuk meminta petunjuk lebih lanjut.

5. Tanggung Jawab Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang

Menurut pendapat Meneger Perusahaan pada tanggal 11 juli 2019, barang rusak atau barang hilang

Sebelum keberangkatan sopir dan petugas harus mencek barang-barang muatan penumpang yang akan dibawa dan memperingatkan juga kepada penumpang supaya melihat 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 ka nada pertukaran mobil dan penumpanglah yang harus memperhatikan barang-barangnya karena sopir pengantar tadi dia menyiapkan kembali muatan untuk penjemputan dari Timor-Leste ke Kupang. Kalau terjadi kehilangan barang di perbatasan itu tanggung jawab penumpang, kalau barang rusak atau hilang bisa di pertanggung jawabkan oleh PT harus ada bukti kuitansi dari barang tersebut yang hilang atau rusak kalau tidak ada bukti kuitansi maka tidak bisa dig anti 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, miasalnya koper plastic harga 500 ribu mereka minta 1 juta itu kan perusahaan bisa rugi, 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.

Menurut pendapat penumpang atas nama Julmiro pada tanggal 11 juli 2019, pernah kehilangan satu tas yang berisi pakaian

Saya perna kehilangan satu tas yang didalamnya ada pakaian berapa memang di dalam itu pas tertutar tau dimbil salah orang di perbatasan saya kan mahasiswa kulia di jawa saya selalu pake travel kalo pulang Dili supaya hemat biaya karena pesawat langsun dari bali ke dili itu mahal karena itu

saya pake pesawat Surabaya kupang baru trus ke dili pake travel pake 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 mara 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 jau mau urus ini barang biar suda terakhir tidak diganti oleh mereka.