

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1. Bentuk Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Timor Tour & Travel Agen

Kupang Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel

Bemruk pelaksanaan dalam tanggung jawab PT. Timor Travel 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 186: 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.

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.

Pasal 189: Perusahaan Angkutan Umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 188.

Pasal 191: Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.

Dilihat dari aturan diatas dan dikaitkan dengan table satu tentang klem 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 dalam hasil wawancara di table itu sendiri bahwa ada beberapa keluhan seperti kerusakan barang, kehilangan barang, pembatalan keberangkatan dan di tinggalkan oleh travel di batas, dari semua masah atau kerugian tersebut telah dig anti 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 sessuai 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 semata-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.

Berikunya ada beberapa tangggung jawab yang di analisis dari hasil wawancara responden yang di uraikan di data primer pengumpulan dan pengolahan data di bab III

1. Pembatalan Atau Penundaan Keberangkatan Atas Permintaan Penumpang.

Dari hasil wawancara Meneger Perusahaan diatas bisa di ketahui 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 mengembalikan biaya pembayaran tersebut, karena itu pihak perusahaan seolah-olah membuat suatu kebijakan yang lebih mencari kemaanfaatan finansial tersendiri dan mengabaikan hak pengguna jasa atau penumpang itu sendiri.

2. Tanggung jawab Travel Lintas Batas Negara dan Permasalahan Administrasi Perbatasan

Dari hasil wawancara Meneger Perusahaan diatas 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 Dalam Kecelakaan

Dari hasil wawancara Meneger Perusahaan 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 pertangunjawaban fisik yang dimaksud 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 daministrasi atau surat dari rumah sakit maka tidak di bayar atau tidak diganti rugi oleh asuransi jasaraharja, tetapi di bayar sendiri biaya rumah sakit oleh penumpang yang telah mendapatkan kecelakaan akibat kelelaian oleh sopir.

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

Dari hasil wawancara Meneger Perusahaan masalah tentang penjemputan tersebut dapat diketahui bahwa meneger 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.

Dari hasil wawancara penumpang atas nama Rudi keterlambatan waktu penjemputan tersebut dapat dilihat bahwa dalam pelayanan penjemputan sopir tidak memiliki etikat dalam pelayanan yang melakukan komunikasi dengan penumpang tidak sopan membuat penumpang tidak nyaman perlu diketahui bahwa penjemputan juga tidak tepat waktu sehingga membuat konsumen pengguna jasa merasa di rugikan oleh pihak travel seharusnya dalam penjemputan itu harus sesuai jam yang telah ditentukan dalam perjanjian yang tertera di tiket sebagai dokumen pengangkutan, sebagai tanda bahwa kesepakatan antara pihak yang harus di jalankan, juga komunikasi yang di lakukan oleh sopir tersebut harus menggunakan ttakrama karean pengguna jasa sendiri telah melaksanakan kewajibanya tetapi sopir tersebut dari pihak travel sendiri yang tidak taati kesepakatan atau perjanjian yang di buat.

Dari hasil wawancara penumpang atas nama Heri Verdial yang di tingalakan oleh bis travel tersebut bisa dilihat bahwa pihak travel tidak menjalankan kewajibanya dengan baik dengan melakukan wanprestasi karena tidak memenuhi perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak travel dengan penumpang sehingga penumpang dirugikan dalam hal waktu dan financial, bahwa tanggujawab yang tidak dijalankan dengan baik oleh pihak travel yang hanya

mengutamakan keuntungan bagi pihak travel sendiri dan menyampingkan hak penumpang seperti penjemputan yang baik, berusaha untuk menghadirkan penumpang di agen sampai mengantarkan penumpang ke tempat tujuan yang sudah ditetapkan dalam tiket, dari pihak travel juga jangan hanya membuat aturan yang hanya untuk melindungi kepentingan financial saja karena dalam ketentuan hukum perlindungan konsumen mewajibkan bahwa konsumen harus mendapatkan pelayanan yang baik dan benar sehingga tidak terjadi kerugian terhadap konsumen dan pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang sesuai kesepakatan atau perjanjian yang disepakati antara pihak pengusaha dan konsumen.

5. Tanggung Jawab Atas Kenyamanan Penumpang Dan Kendalah Dalam Perjalanan

Dari hasil wawancara Manajer Perusahaan diatas 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 seperti yang disampaikan, 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.

Dari hasil wawancara penumpang atas nama Elsa Bareto tentang tidak ketersedian snek tersebut dapat dilihat bahwa pihak travel melakukan pelayanan tidak terlalu mengutamakan kenyamanan atau kebutuhan hak konsumen dengan baik tetapi pihak travel lalai dalam menjalankan tugasnya sehingga terjadi komunikasi yang tidak jelas dalam pihak travel sehingga pelayanan yang biasa di sediakan seperti snek tersebut tidak disediakan, tetapi petugas dari pihak travel hanya memberikan alasan-alasan untuk menghindari kewajiban mereka dalam pelayanan terhadap konsumen, seharusnya sebelum waktu keberangkatan pihak travel sudah menyediakan snek kepada penumpang, juga tentang penyediaan snek harus di urusi dengan baik sehingga tidak terjadi tidak ada penyediaan snack tersebut dan juga jangan menggunakan alasan-alasan internal dari pihak travel untuk bisa dijadikan alasan untuk menghindari tanggungjawabnya.

6. Tanggung Jawab Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang

Dari hasil wawancara Meneger Perusahaan 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.

Dari hasil wawancara penumpang atas nama Julmiro pernah kehilangan satu tas yang berisi pakaian tersebut bisa di lihat bahwa dalam penanganan untuk menyelesaikan masalah pihak travel lebih mengutamakan bukti kwitansi dari pada kerugian yang di dapatkan oleh konsumen sebenarnya pihak travel bukan hanya melihat kepada bukti pembelian dari barang yang hilang tetapi berkomunikasi untuk menyelesaikan masalah kehilangan barang tersebut, karena barang yang pengguna jasa atau penumpang bawa bukan barang yang baru di beli tetapi barang-barang lama yang telah digunakan tidak mungkin penumpang masih tetap menyimpan bukti kuitansi pembelian barang tersebut seharusnya pihak travel bekerja lebih baik dan melakukan pengontrolan dalam perjalanan khususnya kepada barang-barang muatan dari penumpang sehingga tidak terjadi

kehilangan barang karena itu mengakibatkan kerugian bagi penumpang, penumpang menjadi korban dari pelayanan yang tidak maksimal yang lebih mengutamakan keuntungan financial kepada perusahaan.

Apabila analisis hasil wawancara 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*).

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. 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*)

1.2. 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 dikembalikan dan juga untuk melakukan pembatalan tiket harus diserahkan 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 tercantum dalam ULLAJL pasal 187 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.

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 tanggungjawab 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.