

BUSWAY VS KEMACETAN: TINJAUAN ATAS HAK KONSUMEN

Bernadetta T. Wulandari

Fakultas Hukum
Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Jakarta

bernadetta.wd@atmajaya.ac.id

ABSTRACT

Requirement of transportation which was humanity in metropolitan town of Jakarta have is urgent something that citizen mobility height of Jakarta the ill assortedness readily existing public transportation. This matter causes many problems which emerge connected with this public transportation system. The solution taken by government of DKI Jakarta to overcome this matter is to operate one public moda which recognized transjakarta-*busway*. But that still has many various problems regarding operationalitation, preparation of these transportation facilities including the third party related to organizer of transjakarta-*busway*.

Key words : public transportation, *busway*, consumer

1. PENDAHULUAN

Masyarakat yang berdomisili di Jakarta dan sekitarnya pasti sudah memahami bahwa transportasi umum merupakan hal yang utama sebagai sarana mobilitas warga dari satu tempat ke tempat lain. Kebanyakan warga Jakarta pun dalam melakukan aktivitasnya menggunakan kendaraan umum,¹ seperti kereta api, bus, mikrolet, atau moda lainnya. Untuk itu, idealnya tersedia sarana dan prasarana² penunjang transportasi publik yang baik, dalam arti memenuhi unsur keamanan, kenyamanan, cepat, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Namun pada kenyataannya, sistem transportasi umum di Jakarta jauh panggang dari api, artinya sistem transportasi publik di Jakarta secara umum hampir tidak memenuhi seluruh unsur yang disebut di atas bahkan dapat dikatakan sangat memprihatinkan. Hal ini disebabkan beberapa hal, antara lain jumlah angkutan yang disediakan tidak sebanding dengan jumlah penumpang yang membutuhkan, banyak di antara kondisi fisik kendaraan yang beroperasi tidak laik jalan, banyak tindakan kriminal yang terjadi di dalam transportasi umum, perilaku pengendara/sopir yang tidak memperhatikan tata etika berkendara di jalan, dan jumlah penumpang yang berjubel/penuh sesak karena melebihi kapasitas angkut.

Di samping hal-hal tersebut di atas, masih terdapat berbagai masalah lain yang berkaitan dengan sistem transportasi Jakarta. Secara umum permasalahan yang dimaksud adalah sebagai berikut³.

- a. Kemacetan makin parah akibat jumlah mobil pribadi melebihi jumlah kendaraan umum. Jumlah kendaraan bermotor di Jakarta yang bergerak setiap harinya mencapai 4,95 juta dengan persentase kendaraan roda dua 53%, mobil pribadi 30%, bus 7%, dan truk 10%.
- b. Titik kemacetan baru muncul di hampir seluruh wilayah Jakarta. Penelitian yang dilakukan Departemen Perhubungan pada tahun 2000 menunjukkan dari 34 titik jalan arteri, 32 (94%) ruas jalan arteri di Jakarta melebihi kapasitas. Artinya, hampir tidak ada jalan arteri di Jakarta yang bebas dari kemacetan.
- c. Perbandingan panjang jalan dengan jumlah kendaraan tidak berimbang. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan Japan International Corporation Agency (JICA) dan The Institute for Transportation and Development Policy (ITDP) yang menunjukkan bahwa pertumbuhan kendaraan di Jakarta mencapai rata-rata 11% per tahun, sedangkan pertumbuhan panjang jalan hanya 1% per tahun.
- d. Sumber daya alam minyak bumi makin menipis. Makin banyak kendaraan bermotor, makin tinggi pula kebutuhan akan bahan bakar. Hal ini akan sangat mengkhawatirkan karena kemampuan alam untuk menyediakan bahan yang dibutuhkan makin lama makin berkurang.
- e. Polusi udara melebihi ambang batas. Melihat jumlah kendaraan bermotor yang demikian banyak dan tingkat kemacetan yang tinggi, diperkirakan emisi gas buangan dari kendaraan bermotor mencapai kurang lebih 25.000 ton per tahun. Jelas hal ini sangat berpengaruh pada kualitas udara yang kita hirup dan hal tersebut akan sangat berdampak pada produktivitas dan kualitas hidup warga kota.

Untuk memecahkan masalah ini, pemerintah provinsi DKI Jakarta kemudian menyusun sistem transportasi terpadu yang salah satu programnya adalah pengadaan *busway*⁴. Oleh karena itu, tulisan ini disusun untuk mencoba melihat dengan lebih tajam apakah upaya yang diambil pemerintah daerah DKI Jakarta untuk mengatasi permasalahan sistem transportasi umum di wilayahnya dengan kebijakan meresmikan beroperasinya *transjakarta-busway* sudah tepat, dan apa permasalahan lain yang ditimbulkannya.

2. BAHASAN

2.1 Latar Belakang Kebijakan *Busway* di Jakarta

Berbagai masalah yang dialami warga Jakarta terkait dengan keadaan transportasi sebenarnya sudah cukup lama menjadi perhatian pemerintah provinsi DKI Jakarta sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyediaan fasilitas angkutan⁵ publik. Berbagai upaya telah coba dijalankan untuk meminimalisir kesemrawutan sistem transportasi di Jakarta. Sebelum konsep pola transportasi makro

dengan konsep transportasi terpadu dicanangkan, pemerintah provinsi DKI Jakarta pernah beberapa kali melakukan penelitian yang dilakukan secara periodik mengenai sistem transportasi bekerja sama dengan beberapa lembaga/instansi terkait.

Penelitian tersebut dimulai sejak tahun 1974 dan terakhir pada tahun 1999. Walaupun hasil penelitian dan rekomendasinya tidak dapat dirinci di sini, secara umum penelitian-penelitian yang dilakukan adalah dalam rangka pembentukan urban *mass transit system* yang berbasis jalan raya (misalnya Busway Design Study tahun 1997 oleh Internasional Japan Europe Consorsium) dan berbasis rel (misalnya Urban Sub Urban Railway Transportation in Jabotabek tahun 1981 dan Preliminary Study for Railway Double Tracking on Bekasi Line tahun 1998)⁶.

Kebijakan rencana penataan transportasi yang diambil pemerintah provinsi DKI Jakarta berdasar pada kewenangan otonom sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 34 Tahun 1999 tentang pemerintahan provinsi DKI Jakarta sebagai ibukota negara Republik Indonesia dengan mengacu pada Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Perencanaan pola angkutan umum massal⁷ ini selanjutnya dituangkan dalam beberapa peraturan, antara lain

- a. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2003 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai, Danau, serta Penyeberangan di provinsi DKI Jakarta;
- b. Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta No. 84 Tahun 2004 tentang Penetapan Pola Transportasi Massal di provinsi DKI Jakarta.

Adapun maksud penetapan pola transportasi makro adalah untuk meningkatkan pelayanan dan penyediaan jasa transportasi yang terpadu, tertib, lancar, aman, nyaman, dan efisien⁸. Selain itu, minimnya biaya yang dimiliki pemerintah kota yang dibarengi dengan mahalnya harga tanah di tengah kota menyebabkan alternatif perluasan jalan sebagai upaya memecah sentra kemacetan menjadi mustahil dilakukan. Oleh karena itu, alternatif tindakan yang paling dapat dilakukan adalah dengan menurunkan jumlah kendaraan melalui *transportation demand management* (pengaturan permintaan transportasi)⁹. Selanjutnya, untuk mewujudkan arahan sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 3 Surat Keputusan Gubernur DKI No. 84 Tahun 2004 tentang Penetapan Pola Transportasi Massal di Provinsi DKI Jakarta, disusunlah skenario pengembangan sistem transportasi tahun 2007, 2010, dan 2020 yang terdiri dari pengembangan sistem angkutan bus, angkutan umum massal, sistem jaringan jalan, sistem angkutan jalan rel, sistem transportasi alternatif, dan pengembangan pembatasan lalu lintas sebagaimana yang dimuat dalam Pola Transportasi Makro.

Untuk mempercepat realisasi rencana pengadaan transportasi massal sebagaimana tertuang dalam dua peraturan tersebut di atas, pada 11 Januari 2005 Gubernur DKI Jakarta meresmikan pembentukan Dewan Transportasi Kota (DTK)¹⁰ berdasarkan pada Perda No. 12 Tahun 2003 tersebut di atas. Adapun tugas dan wewenang DTK bersifat terbatas, artinya DTK tidak berwenang memutuskan namun

hanya sebatas memberi masukan atau nasihat yang disertai argumentasi dan penelitian serta memberi rekomendasi pada Gubernur DKI berkaitan dengan kondisi transportasi umum di Jakarta untuk selanjutnya dipakai sebagai argumentasi penunjang penataan transportasi Jakarta. Melalui DTK tersebut, pemerintah provinsi I Jakarta akan mengkaji beberapa hal, di antaranya (1) penyediaan angkutan umum yang representatif, (2) penambahan ruas jalan baru, (3) peraturan pembatasan kendaraan, dan (4) kemungkinan penerapan sistem transportasi terpadu *busway*, Mass Rapid Transit/MRT, monorel, dan lain-lain.

Berdasarkan pada identifikasi permasalahan dasar sistem transportasi Jakarta oleh DTK, disusunlah konsep sistem transportasi terpadu yang terangkum dalam Pola Transportasi Makro Pemerintah Daerah DKI Jakarta, yang terdiri dari (1) bus cepat di jalur khusus (*busway*), (2) kereta ringan dengan rel tunggal (monorel), (3) jaringan Mass Rapid Transit /MRT, dan (4) jaringan angkutan air. Adapun tujuan dari sistem transportasi terpadu ini adalah (1) terciptanya lalu lintas yang terkendali, (2) berkurangnya polusi akibat berkurangnya penggunaan kendaraan pribadi, (3) tingkat kecelakaan menurun, (4) perubahan budaya menuju masyarakat disiplin dan tepat waktu.

2.2 Sekilas Transjakarta-*Busway*

Dari beberapa bentuk transportasi massal yang direkomendasikan oleh DKT, *busway* merupakan salah satu sistem angkutan umum massal cepat yang berbasis jalan raya dan tepat diimplementasikan di Jakarta karena beberapa alasan, antara lain¹¹ pengoperasian *busway* memberikan prioritas bagi angkutan umum dalam pemanfaatan ruang jalan melalui penyediaan jalur khusus untuk *busway*, kapasitas angkutnya cukup besar hampir sama dengan daya angkut *mass rapid transit* berbasis rel, serta biaya investasi pembangunan yang dibutuhkan relatif kecil dibandingkan dengan bentuk transportasi massal lainnya. Dengan demikian, biaya investasi *busway* dapat dipenuhi dari anggaran pemerintah tanpa berutang pada negara lain.

Transjakarta-*busway* sebenarnya merupakan sarana angkutan umum massal dengan moda bus dengan kendaraan berjalan pada lintasan khusus yang berada di sisi kanan jalan. Beroperasi dengan menggunakan sistem tertutup: penumpang hanya dapat naik turun pada halte yang telah disediakan, menggunakan sistem tiket sekali jalan ataupun berlangganan dengan mekanisme prabayar. Transjakarta atau *busway* adalah suatu transportasi bus cepat dengan jalur khusus yang sebenarnya konsep ini diambil berdasarkan model sistem transportasi "Transmilenio" yang sukses diterapkan di Bogota, Kolombia. Kota tersebut mempunyai karakteristik transportasi mirip atau serupa dengan Jakarta. Transjakarta/*busway* mulai beroperasi pada tanggal 15 Januari 2004 dengan tujuan memberi jasa angkutan yang lebih cepat, manusiawi, nyaman, namun terjangkau warga Jakarta. Oleh karenanya, untuk memenuhi tujuan tersebut, diambil kebijakan berikut.

1. *Busway* diberi lajur khusus (sebagai bentuk eksklusivitas moda baru) di jalan-jalan yang menjadi bagian dari rute, dan lajur tersebut tidak boleh dilewati kendaraan lain;
2. Agar terjangkau warga, tiket disubsidi oleh Pemda DKI.

Untuk mengelola angkutan *busway*, Gubernur DKI Jakarta mengeluarkan Surat Keputusan No.110 Tahun 2003 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Transjakarta-*Busway* yang kemudian diganti dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 48 Tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Layanan Umum Transjakarta-*Busway*. Berdasarkan pada Pasal 2 surat keputusan ini, dibentuklah Badan Layanan Umum Transjakarta-*Busway*. Badan Layanan Umum (BLU) Transjakarta-*Busway* merupakan badan layanan umum sebagai unit pelaksanaan teknis Dinas Perhubungan provinsi DKI Jakarta di bidang pengelolaan angkutan umum *busway*. BLU dipimpin oleh kepala yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada di bawah koordinasi, dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas Perhubungan¹².

Dalam kegiatan operasionalnya, transjakarta-*busway* dibagi dalam beberapa jalur/koridor¹³. Selain itu, dibangun juga halte transfer pada beberapa titik persinggungan antarkoridor untuk mempermudah akses perjalanan antarkoridor seperti yang telah beroperasi, yaitu Harmoni Central *Busway*¹⁴. Karena konsep transjakarta-*busway* ini adalah angkutan umum massal, dalam operasionalnya haruslah dapat digunakan seluruh masyarakat dengan harga yang terjangkau. Untuk itu, pemerintah daerah DKI menetapkan tarif transjakarta-*busway* sebesar Rp 3.500,00. Penumpang yang pindah jalur/transit antarkoridor tidak perlu membayar tarif tambahan asalkan tidak keluar halte. Konsep penerapan tiket seperti ini hampir serupa dengan yang diterapkan di beberapa negara, seperti Hongkong dan Singapura.

2.3 Beberapa Masalah Berkaitan dengan Beroperasinya Transjakarta-*Busway*: Tinjauan atas Hak Konsumen

Dalam kurun waktu tiga tahun sejak *busway* resmi beroperasi, ditemukan beberapa masalah yang melibatkan masyarakat pengguna *busway* sendiri ataupun pihak ke-3. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun transjakarta-*busway* dirancang sebagai transportasi publik yang nyaman, aman, cepat dan terjangkau, serta menjanjikan suatu sarana angkutan umum yang lebih manusiawi, sampai saat ini masih belum dapat dikatakan memenuhi apa yang diharapkan. Masih terdapat banyak kekurangan dalam pelaksanaannya.

1. Armada yang tersedia belum sebanding dengan penumpang sehingga pada jam-jam sibuk terjadi antrean panjang di halte. Akibatnya, penumpang kehilangan waktu yang cukup banyak.
2. Jalan jalur *busway* rusak/berlobang dan di beberapa jembatan penyeberangan yang dibangun bagi penumpang transjakarta secara berkala mengalami

- kerusakan. Contohnya, lantai tangga penyeberangan hilang/terbuka; selain itu kotor karena banyak sampah berserakan.
3. Interval kedatangan antarbus yang satu dan bus lain cukup lama (tidak lagi lima menit sekali).
 4. Bus pengumpan (*feeder*) yang membantu melayani transjakarta kurang.
 5. Halte yang disediakan tidak sebanding dengan volume penumpang serta belum tersedia sarana ventilasi udara yang layak dan memadai sehingga membuat ruangan pengap saat orang ramai mengantre.
 6. Jalur-jalur yang disediakan oleh transjakarta seringkali dimasuki oleh penyeberang jalan atau kendaraan pribadi sehingga menghambat laju bus transjakarta.
 7. Masalah no.6 menyebabkan seringkali terjadi kecelakaan antara *busway* dan pejalan kaki ataupun pengendara kendaraan bermotor lainnya.
 8. Pengumuman halte sering diberikan tidak sesuai dengan halte yang akan dilalui disebabkan kecerobohan pengemudi yang lupa menekan tombol pengumuman pada waktunya.
 9. Kerap terjadi tindak kriminal pencopetan atau pelecehan seksual dalam *busway* akibat penumpang yang berjejal.

Hal-hal tersebut di atas sedikit banyak menimbulkan kerugian bagi penumpang pengguna bus transjakarta. Bahkan, dari beberapa kasus kecelakaan yang melibatkan bus transjakarta ini baik langsung maupun tidak tentunya menimbulkan kerugian yang jauh lebih besar, seperti luka, cacat, atau bahkan kematian.

Penumpang bus transjakarta yang dimaksud di sini adalah pihak yang menggunakan fasilitas angkutan umum untuk sampai pada tujuan tertentu dengan membayar sejumlah uang sebagai kontraprestasinya. Dalam lingkup perlindungan konsumen, penumpang diposisikan sebagai konsumen yang menggunakan fasilitas angkutan umum. Konsumen berasal dari kata *consumer*, yang berarti pemakai. Batasan pengertian konsumen secara harafiah berarti seseorang atau sesuatu yang membeli barang atau menggunakan jasa. Namun, ada yang memberi batasan sebagai setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Secara umum konsumen diartikan sebagai setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang/jasa untuk kegunaan tertentu. Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen dibatasi sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Jika dilihat dari beberapa batasan di atas, objek dari penggunaan atau pemakaian oleh seseorang ini tidak hanya sebatas pada objek yang berbentuk barang¹⁵ tetapi juga jasa¹⁶. Karena transjakarta-*busway* adalah pihak yang menghasilkan jasa transportasi, kegiatan penyediaan fasilitas layanan publik melalui transjakarta-*busway* ini masuk juga dalam kajian hukum perlindungan konsumen.

Jika penumpang adalah konsumen pengguna jasa layanan transjakarta-*busway*, yang dimaksud sebagai pelaku usaha/pengangkut di sini adalah BLU transjakarta-*busway* sebagai badan yang bertugas mengelola angkutan umum *busway*. Pelaku usaha dalam Pasal 1 ayat (3) UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibatasi sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Untuk itu, sebagai pelaku usaha, BLU transjakarta-*busway* bertanggung jawab penuh atas kerugian yang diderita pengguna jasa atau pihak ke-3 yang timbul dari penyelenggaraan pelayanan angkutan *busway*.

Tanggung jawab BLU transjakarta-*busway* atas kerugian yang diderita penumpang sebagai konsumen pengguna jasa transportasi ataupun pihak lain muncul karena pengangkut atau pihak yang menyediakan fasilitas angkutan umum bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan tersebut dengan sebaik-baiknya. Karena itu, pengangkut dalam melaksanakan kewajibannya tidak boleh lalai. Hal mengenai pertanggungjawaban ini tercantum dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menyatakan bahwa pengusaha angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim barang, atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

Selain itu, berkaitan dengan tanggung jawab itu dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sendiri diatur pada Pasal 19 ayat (1), yang mengatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Hal tersebut sejalan dengan apa yang diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yaitu bahwa besarnya ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah sebesar kerugian yang secara nyata diderita oleh penumpang, pengirim barang, atau pihak ketiga.

Bentuk tanggung jawab pengangkut sebagaimana diatur dalam dua aturan hukum di atas sebenarnya merupakan hal yang wajar sebab hal ini merupakan kompensasi pemenuhan hak konsumen yang tidak dapat dipenuhi oleh pengangkut. Hak konsumen dimaksud adalah hak seperti yang terdapat dalam Pasal 4 huruf a,d, dan h¹⁷ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan; hak didengar pendapat dan keluhannya; hak mendapat ganti rugi. Hak konsumen tersebut sekaligus menjadi kewajiban bagi pengangkut sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 7 huruf a dan f¹⁸ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan kewajiban untuk memberi kompensasi atau ganti rugi. Namun, tidak sepenuhnya juga bahwa

setiap kerugian yang dialami penumpang atau pihak ke-3 mutlak dan selalu menjadi tanggung jawab pengangkut. Sepanjang kerugian tersebut terbukti memang merupakan kesalahan pengangkut maka pengangkut wajib bertanggung jawab. Namun, jika kerugian tersebut disebabkan kesalahan, kecerobohan, atau kelalaian penumpang atau pihak ke-3 sendiri, berdasarkan Pasal 19 ayat (5)¹⁹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengangkut tidak harus bertanggung jawab, artinya pengangkut tidak harus memberi kompensasi atau ganti rugi pada penumpang atau pihak ke-3 tersebut.

Karena itu, tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh penumpang atau pihak ke-3 hanya dapat dilakukan dan didasari oleh sebab-sebab yang terkait atau disebabkan oleh pengangkut sendiri atau pegawainya atau hal-hal lain yang berhubungan dengan pengangkut. Selain ketentuan tersebut, tanggung jawab BLU transjakarta-*busway* hanya akan diberikan dengan ketentuan berikut.

1. Sumber kerugian berasal dari pelayanan angkutan dan harus dibuktikan dengan adanya kelalaian petugas atau pihak lain yang diperkerjakan oleh BLU transjakarta-*busway*.
2. Besarnya ganti rugi adalah sebesar kerugian yang secara nyata diderita oleh penumpang atau pihak ke-3.

Selain diatur dalam dua peraturan perundang-undangan di atas, terdapat beberapa ketentuan lain yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut dalam hal ini BLU transjakarta-*busway*, yaitu berdasar pada Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang dengan peraturan pelaksanaannya yang dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan Pelaksanaan pada Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang, Undang-Undang No. 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dengan peraturan pelaksanaannya Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Beberapa ketentuan tersebut di atas berkaitan dengan kewajiban pengangkut untuk mengasuransikan penumpang pada satu perusahaan asuransi tertentu. Dengan demikian, penumpang jika mengalami kerugian akan mendapatkan ganti rugi selain dari pengangkut yang dalam hal ini diberikan oleh BLU transjakarta-*busway*, juga santunan asuransi dari perusahaan asuransi PT Jasa Raharja yang preminya dibayarkan dari iuran wajib yang sudah diperhitungkan dalam biaya angkutan (tiket) sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta secara khusus diatur juga dalam Pasal 3 sub a Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang.

Hal lain yang dapat dipandang sebagai masalah dalam operasional *busway* adalah masalah tarif. Seperti disampaikan dalam uraian sebelumnya bahwa tarif *busway* yang diberlakukan adalah sebesar Rp3.500,00. Berkaitan dengan ini, pemerintah provinsi DKI Jakarta berencana akan menaikkan tarif tersebut bersamaan

akan dioperasikannya koridor-koridor baru (IV--VII). Dewan Perwakilan Rakyat Daerah DKI Jakarta mengusulkan kenaikan tarif dari Rp3.500,00 menjadi Rp5.000,00, sedangkan Organda mengusulkan dari Rp3.500,00 menjadi Rp7.000,00. Namun, hingga kini hal tersebut belum terealisasi karena masih menunggu hasil monitoring secara komprehensif dari Tim Monitoring Evaluasi Standar Pelayanan Operasional *Busway* terhadap standar pelayanan *busway* yang dilakukan oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta bersama Dinas Perhubungan dan Dewan Transportasi Kota. Beberapa alasan yang dikemukakan pihak pengelola transjakarta-*busway* atas rencana kenaikan tarif ini, antara lain sebagai berikut.

1. Jangkauan rute akan menjadi makin luas.
2. Tarif saat ini hanya dapat menutup biaya perawatan dan operasional.
3. Seiring dengan bertambahnya jumlah penumpang, jumlah subsidi yang dibutuhkan menjadi makin besar.
4. Tarif yang ada sekarang dianggap mematikan angkutan umum yang ada (yang masih dibutuhkan untuk menyokong operasional transjakarta).
5. Penumpang yang melakukan transit antarkoridor jauh lebih besar daripada yang diperkirakan sebelumnya oleh penyelenggara sehingga menjadi beban secara finansial.

Rencana ini kemudian mendapat tanggapan yang beragam dari masyarakat pengguna *busway* dan secara umum masyarakat menolak atau keberatan dengan rencana ini. Ada beberapa alasan yang dikemukakan sebagian masyarakat yang menyatakan keberatan atau menolak kenaikan tarif.

1. Hak untuk mendapatkan angkutan yang murah dan nyaman dikurangi.
2. Pelayanan yang diberikan masih buruk - belum maksimal/memuaskan.
3. Biaya hidup secara keseluruhan bertambah (anggaran untuk transportasi naik).
4. Tidak adanya angkutan alternatif/tidak adanya pilihan lain karena angkutan umum lain telah dihapus rutenya sejak *busway* beroperasi.

Namun, selain menolak, sebagian masyarakat ada yang dapat menerima alasan kenaikan tarif tersebut. Dengan kenaikan tarif, maka

1. akan mengurangi jumlah penumpang sehingga tidak lagi berdesakan seperti ikan sarden dalam kaleng;
2. armada bus dapat ditambah sehingga kenyamanan, keamanan, serta keselamatan penumpang dapat ditingkatkan;
3. sarana dan prasarana pendukung akan lebih baik dan terawat;
4. informasi pelayanan ditingkatkan.

Dalam kajian hukum perlindungan konsumen, sikap masyarakat terhadap rencana kenaikan tarif ini dapat disikapi dengan positif secara bersamaan. Pada satu sisi pandangan yang menolak kenaikan tarif dapat diterima karena memang kenyataannya fasilitas yang disediakan belum sepenuhnya dapat memenuhi apa yang diharapkan. Oleh karena itu, tidak adil jika konsumen di satu sisi tidak mendapatkan haknya dengan baik, tetapi di sisi lain konsumen harus membayar untuk sesuatu yang tidak ia terima. Di sisi lain adalah alasan kenaikan tarif itu sendiri, yaitu untuk

penambahan armada bus pun masuk akal. Namun, terlepas dari pro-kontra mengenai hal ini seyogianya penyelenggara transjakarta-*busway* mempertimbangkan juga kepentingan konsumen pengguna dan secara umum Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi dasar bahwa kenaikan tarif haruslah berimplikasi pada perbaikan mutu layanan ataupun penyediaan sarana prasarana transjakarta-*busway*. Selain itu, perbaikan manajemen juga diperlukan sebagai jaminan bahwa kenaikan tarif akan dibarengi dengan perbaikan layanan yang lebih baik. Oleh karena itu, pembenahan secara menyeluruh menjadi mutlak dilakukan sebelum tarif dinaikkan.

3. SIMPULAN

Kebijakan pengoperasian transjakarta-*busway* merupakan jawaban atas kondisi lalu lintas Jakarta saat ini dan sekaligus merupakan titik awal dari perombakan total sistem angkutan dalam bingkai transportasi makro. Hal ini didasarkan pada pertimbangan selain menciptakan kenyamanan, kelancaran, serta ketenangan bagi penumpang dalam bepergian, masyarakat yang menggunakan mobil pribadi diharapkan akan beralih menggunakan moda baru ini sehingga terjadi pengurangan jumlah penggunaan mobil pribadi secara bertahap dan tingkat kemacetan pun dapat dikurangi.

Walaupun telah berjalan selama kurang lebih tiga tahun, tampaknya secara umum transjakarta-*busway* belum sepenuhnya mengatasi masalah transportasi umum di Jakarta. Hal ini tampak dari masalah kemacetan yang belum sepenuhnya teratasi serta masih tingginya penggunaan kendaraan pribadi. Sementara itu, dari pengoperasian bus transjakarta sendiri masih banyak hal yang harus dibenahi dan diperbaiki untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, di antaranya penambahan armada bus, perbaikan fasilitas pendukung, misalnya halte, jembatan penyeberangan, dan frekuensi kedatangan bus yang lebih sering serta ketepatan waktu. Oleh karena itu, seyogianya hal tersebut mendapatkan perhatian pihak penyelenggara bus transjakarta-*busway* dan menjadi kompensasi bagi rencana kenaikan tarif sebagaimana direncanakan.

CATATAN

¹ Setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Lihat Pasal 1 angka 9 UU No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

² Perangkat penunjang pengelolaan angkutan umum yang meliputi kendaraan, sistem tiket, halte, separator, marka jalan, rambu, jembatan penyeberangan orang dan sarana pendukung lainnya.

- ³ Data pendukung dikutip dari banyak sumber.
- ⁴ Jalur khusus yang dipergunakan dan diperuntukkan oleh dan untuk angkutan umum bus.
- ⁵ Pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Lihat Pasal 1 angka 1 UU No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- ⁶ Data Bidang Sarana dan Prasarana Badan Layanan Umum Transjakarta-*Busway*, 2006.
- ⁷ Kumpulan jaringan angkutan umum jalan dan jalan rel yang teritegrasi dengan kapasitas tinggi. Lihat Pasal 1 angka 6 SK Gubernur DKI No. 84 Tahun 2004.
- ⁸ *Ibid.* Lihat Pasal 2 ayat (1).
- ⁹ Anggun Dewata, *Kompas*, 13 Maret 2006.
- ¹⁰ Dewan Transportasi Kota beranggotakan lima belas orang yang terdiri dari berbagai unsur, antara lain perguruan tinggi, pengusaha transportasi, awak angkutan, kepolisian, pakar transportasi, LSM, masyarakat pengguna, dan dinas perhubungan.
- ¹¹ *Pelangi Indonesia News*.
- ¹² Dinas Perhubungan adalah dinas perhubungan provinsi DKI Jakarta (lihat Pasal 1 angka 5 SK Gubernur DKI Jakarta No. 84 Tahun 2004).
- ¹³ Koridor I : Blok M-Kota, Koridor II: Pulogadung-Harmoni, Koridor III:Kalideres - Ps.Baroe, Koridor IV: Pulogadung-Dukuh Atas, Koridor V: Kp.Melayu-Ancol, Koridor VI: Ragunan-Kuningan, dan Koridor VII: Kp.Rambutan-Kp.Melayu.
- ¹⁴ Akan dibangun beberapa halte transfer lagi: halte transfer Dukuh Atas, halte transfer Simpang Senen, halte transfer Matraman Pramuka, halte transfer Kp. Melayu, halte transfer Jl.Galunggung, dan halte transfer Pulo Gadung.
- ¹⁵ Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan atau tidak dapat dihabiskan yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Lihat Pasal 1 ayat (4) UU No. 8 Tahun 1999.
- ¹⁶ Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Lihat Pasal 1 ayat (5) UU No. 8 Tahun 1999.

¹⁷ Lihat Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁸ *Ibid*, Pasal 7.

¹⁹ *Ibid*, Pasal 19 ayat (5).

PUSTAKA ACUAN

- D, Tantri C *et.al.* 1998. *Gerakan Organisasi Konsumen*. Jakarta: YLKI.
- Lury, Celia. 1998. *Budaya Konsumen*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Nasution, Az. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Susilo, Zumrotin K. 1996. *Penyambung Lidah Konsumen*. Jakarta: YLKI & Puspa Swara.
- Sudaryatmo. 1996. *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Adhitya Bakti.
- , 1999. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: Citra Adhitya Bakti.
- Shofie, Yusuf. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Adhitya Bakti.
- Setiawan, Rachmat. 1991. *Tinjauan Elementer Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung: Binacipta.
- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- UU No. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- SK Gubernur DKI Jakarta No. 84 Tahun 2004 tentang Penetapan Pola Transportasi Makro di Provinsi DKI Jakarta.
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 48 Tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja Badan layanan Umum Transjakarta-Busway.