

## **Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) Perspektif Perlindungan Konsumen**

**Ana Ika Anurin Nadzifa**

Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
[anaikaanurinnadzifa061@gmail.com](mailto:anaikaanurinnadzifa061@gmail.com)

**Kurniasih Bahagiati**

Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
[kurniasih.bahagiati@uin-malang.ac.id](mailto:kurniasih.bahagiati@uin-malang.ac.id)

### **Abstrak:**

Penelitian ini mengkaji terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada bus ekonomi AC dan Non-AC Lajdu dengan rute Probolinggo-Surabaya-Probolinggo milik PT Lajdu Sentosa Mandiri. Penelitian ini berfokus pada pemenuhan SPM yang dilakukan oleh PT Lajdu Sentosa Mandiri agar hak-hak konsumen atas kenyamanan, keselamatan, dan keamanan sebagaimana diuraikan dalam Pasal 4 Huruf a UU No. 8 Tahun 1999 terpenuhi. Hak-hak ini seharusnya terpenuhi jika SPM diterapkan sesuai dengan Permenhub No. 98 tahun 2013 yang telah diubah oleh Permenhub No. 29 tahun 2015. Namun, unggahan ulasan negatif dari beberapa konsumen di Google mengindikasikan bahwa hak-hak tersebut belum sepenuhnya terwujud. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi peraturan tersebut dan sejauh mana hak-hak konsumen dipenuhi oleh PT Lajdu Sentosa Mandiri. Menggunakan metode penelitian yuridis empiris dengan pendekatan sosiologis, sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, lalu dianalisis menggunakan peraturan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan PT Lajdu Sentosa Mandiri belum sepenuhnya memenuhi SPM keselamatan, kenyamanan, dan keamanan, sebagaimana diatur dalam Permenhub No. 98 Tahun 2013 yang telah diubah dengan Permenhub No. 29 Tahun 2015. Akibatnya, hak-hak konsumen dalam Pasal 4 Huruf a UU No. 8 Tahun 1999 belum terpenuhi secara optimal, sehingga perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci :** Standar Pelayanan Minimal; Bus AKDP; Perlindungan Konsumen.

### **Pendahuluan**

Transportasi menurut Steenbrink merupakan perpindahan orang atau barang dengan menggunakan alat atau kendaraan dari dan ke tempat-tempat yang terpisah secara geografis.<sup>1</sup> Transportasi adalah kegiatan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat lain baik menggunakan sarana atau tidak serta mencakup perpindahan orang atau barang dengan kendaraan atau alat dari dan ke tempat yang terpisah secara geografis. Dalam

---

<sup>1</sup> Irman Irawan, dkk, Buku Ajar Manajemen Rantai Pasok (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), [https://www.google.co.id/books/edition/Buku\\_Ajar\\_Manajemen\\_Rantai\\_Pasok/XfX-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&pg=PA8&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Manajemen_Rantai_Pasok/XfX-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&pg=PA8&printsec=frontcover)

memindahkan barang atau manusia diperlukan adanya alat transportasi. Alat transportasi adalah suatu benda yang dapat bergerak dan mampu mengangkut benda dan manusia dari satu tempat ke tempat lain.<sup>2</sup> Dalam pasal 1 angka 5 Permenhub Nomor 15 Tahun 2019 dijelaskan bahwa perusahaan angkutan umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum. Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dijelaskan bahwa jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Konsumen ketika menggunakan jasa dari perusahaan angkutan umum disini mempunyai hak yang harus dipenuhi. Dalam pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dijelaskan terkait hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Fokus penelitian ini terkait pemenuhan Standar Pelayanan Minimal pada bus ekonomi antarkota dalam provinsi milik PT Laju Sentosa Mandiri yang nantinya akan berakibat pada pemenuhan hak-hak konsumen sesuai dengan pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999. Trayek bus yang dijadikan penelitian adalah Probolinggo-Surabaya-Probolinggo. Jenis bus laju ekonomi yang terkenal sudah lama dan masih beroperasi hingga saat ini adalah Louhan Laju atau nama publiknya adalah lintang ati.<sup>3</sup>

Alasan penelitian ini dilakukan bermula pada permasalahan yang terjadi dan dialami oleh konsumen ketika menggunakan jasa bus ekonomi milik PT Laju Sentosa Mandiri ini adalah tentang kenyamanan, keselamatan, dan keamanan. Beberapa konsumen bus laju memberikan komentar negatif yang diunggah pada ulasan google PO Bus Probolinggo berupa keluhan mengenai fasilitas yang ada didalam bus laju tidak lengkap dan rusak. Konsumen pengguna bus laju mengkritik terkait kenyamanan, keselamatan dan juga keamanan yang diberikan Bus Laju.<sup>4</sup>

Peneliti mengklasifikasikan beberapa komentar negative konsumen tersebut, diantaranya dari segi kenyamanan yaitu para konsumen mengeluhkan beberapa fasilitas yang tersedia namun tidak bisa digunakan yaitu terkait fasilitas pendingin yang ada didalam bus seharusnya menggunakan AC tetapi malah menggunakan kipas angin,<sup>5</sup> AC yang tidak menyala dan tidak dingin, beberapa bus sering melakukan oper bus secara tiba-tiba,<sup>6</sup> supir bus yang berlaku seenaknya sendiri yang mengakibatkan kemoloran waktu, dan lain sebagainya. Dari segi keselamatan yaitu para konsumen mengeluhkan bahwa supir bus ekonomi sering ugal-ugalan ketika mengendarai, hal tersebut bisa saja mengakibatkan kecelakaan.<sup>7</sup> Dari segi keamanan yaitu para konsumen mengeluhkan bahwa kondektur melakukan pelanggaran tarif bus. Kondektur bus tidak memberikan tiket nominal bus melainkan asal menyebutkan saja nominal pembayarannya. Biasanya tarif bus untuk rute Malang-Tongas (Probolinggo) seharusnya hanya Rp25.000-Rp30.000, namun kondektur bus meminta ongkos bus sebesar Rp40.000.<sup>8</sup>

---

<sup>2</sup> Mukhlis Yunus, dkk, *Investasi dan Reformasi Transportasi Kota* (Aceh: Syiah Kuala University Press, 2024), [https://www.google.co.id/books/edition/Investasi\\_dan\\_Reformasi\\_Transportasi\\_Kot/Vr8REQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Investasi_dan_Reformasi_Transportasi_Kot/Vr8REQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)

<sup>3</sup> Anonim, "Bus Laju Transport-Profit, Tiket, Telpon Agen dan Jadwal", *Ayo Naik Bis*, diakses 4 September 2024, <https://ayonaikbis.com/bus-laju-transport/32799>.

<sup>4</sup> Ulasan Google, "PO. LADJU Probolinggo", diakses 29 Mei 2024, <https://www.google.com/search?kgmid=/g/11gbz09wq8&hl=id-ID&q=PO.LADJU+Probolinggo&kgs=2f4f6583937f229a&shndl=30&shem=lrnolc,ssic&source=sh/x/loc/osrp/m5/1#lrd=0x2dd7b261e8c47a7d:0xccc370d4e9e3165e,1...>

<sup>5</sup> Wenita Febrianti (Konsumen Bus Laju), Wawancara Penelitian, (Malang, 3 Juni 2024).

<sup>6</sup> Dewangga Winata (Konsumen Bus Laju), Wawancara Penelitian, (Malang, 4 September 2024).

<sup>7</sup> Raufal Damar Harenda (Konsumen Bus Laju), Wawancara Penelitian, (Malang, 30 Agustus).

<sup>8</sup> Ulasan Google, "PO. LADJU Probolinggo", diakses 29 Mei 2024, <https://www.google.com/search?kgmid=/g/11gbz09wq8&hl=id->

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu guna untuk mengetahui celah penelitian serta perbedaan dan persamaan dengan penelitian sebelumnya:

Penelitian Oleh Pricilia Triska Febrianti (2024) dalam skripsinya yang berjudul *“Implementasi Pasal 2 Permenhub No. 98 Tahun 2013 Terkait Aspek Keamanan Dalam Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota (Studi di Terminal Bayuangga Kota Probolinggo)*. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada aspek yang diteliti, objek yang diteliti, dan peraturan yang digunakan.<sup>9</sup> Penelitian Oleh Abdul Ghofur (2024) dalam skripsinya yang berjudul *“Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Di Terminal Arjosari Kota Malang)”*. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada aspek yang diteliti dan objek atau tempat yang dijadikan penelitian.<sup>10</sup> Penelitian Oleh Muhamad Wasfi Maulana (2022) dalam skripsinya yang berjudul *“Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Layanan Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Konsumen (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)”*. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada indikator Standar Pelayanan Minimal yang digunakan. Penelitian tersebut indikator pemenuhan standar dari sisi material dan operasional, sedangkan penelitian ini indikator Standar Pelayanan Minimal berupa aspek kenyamanan, keselamatan dan keamanan.<sup>11</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu dan beberapa permasalahan yang disampaikan oleh konsumen secara langsung dan ulasan konsumen yang diunggah di Google PO Ladju Probolinggo mengenai bus ladju tersebut, maka peneliti tertarik meneliti mengenai Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) Perspektif Perlindungan Konsumen.

## Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris dengan pendekatan sosiologis hukum.<sup>12</sup> Sumber data dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh langsung<sup>13</sup> dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi yang dilakukan adalah observasi partisipatif yang merupakan partisipasi aktif.<sup>14</sup> Data sekunder yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, jurnal, website berupa ulasan google, *e-book*, buku, dan skripsi.<sup>15</sup> Data

---

[ID&q=PO.LADJU+Probolinggo&kgs=2f4f6583937f229a&shndl=30&shem=lrnolc.ssic&source=sh/x/loc/osrp/m5/1#lrd=0x2dd7b261e8c47a7d:0xc370d4e9e3165e.1...](https://doi.org/10.21107/pamator.v15i2.18896)

<sup>9</sup> Pricilia Triska Febrianti, “IMPLEMENTASI PASAL 2 PERMENHUB NO. 98 TAHUN 2013 TERKAIT ASPEK KEAMANAN DALAM STANDAR PELAYANAN MINIMAL BUS ANTARKOTA (Studi di Terminal Bayuangga Kota Probolinggo),” n.d.

<sup>10</sup> Abdul Ghofur, “Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Di Terminal Arjosari Kota Malang),” n.d.

<sup>11</sup> Muhamad Wasfi Maulana, “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Layanan Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Konsumen (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi),” n.d.

<sup>12</sup> Helmy Boemiya and Miftahus Surur, “Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Dan Antar Provinsi Di Terminal Purabaya Tahun 2021,” *Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo* 15, no. 2 (October 1, 2022): 109, <https://doi.org/10.21107/pamator.v15i2.18896>.

<sup>13</sup> Kornelius Benuf and Muhamad Azhar, “Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer,” *Gema Keadilan* 7, no. 1 (April 1, 2020): 28, <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>.

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 227.

<sup>15</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta : Sinar Grafika, 2022), 54.

yang telah dikumpulkan akan diolah menggunakan teknik analisis dari Miles dan Huberman berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.<sup>16</sup> Lokasi yang dipilih peneliti adalah PT Laju Sentosa Mandiri dengan alasan karena peneliti menemukan beberapa ulasan negative yang diunggah oleh konsumen pada google PO Laju Probolinggo<sup>17</sup> dan beberapa keluhan dari teman kuliah peneliti terhadap pelayanan bus laju. Berdasarkan ulasan dan komentar tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian, lalu data penelitian tersebut dianalisis menggunakan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diperbarui oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 terkait Standar Pelayanan Minimal dan Pasal 4 Huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

### **Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antarkota Dalam Provinsi Tinjauan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diperbarui oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015**

Berdasarkan pasal 1 angka 1 Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 dijelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Pasal 2 Angka 1 menjelaskan bahwa setiap perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Dalam pasal 10 angka 1 Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 dijelaskan penyelenggaraan tersebut wajib menyesuaikan SPM sebagaimana diatur dalam permenhub ini dalam waktu paling lama tiga bulan sejak peraturan mulai berlaku.

Ada beberapa Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur dalam pasal 2 ayat 2 Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 diantaranya ialah keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Jenis pelayanan SPM yang diatur dalam peraturan ini ada beberapa hal dengan beberapa indikator, diantaranya ialah angkutan lintas batas negara, angkutan antarkota antarprovinsi, angkutan antarkota dalam provinsi, angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan. Dalam penelitian ini akan berfokus pada pemenuhan SPM pada jenis pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi aspek keamanan, keselamatan dan kenyamanan pada bus ekonomi AC dan Non-AC trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo milik PT Laju Sentosa Mandiri. Adapun penjelasan dari ketiga aspek tersebut diantaranya:

**Tabel 1: Standar Pelayanan Minimal Aspek Keamanan Berdasarkan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013**

Jenis (Keamanan)	Indikator	Nama Bus					
		Bus Sn	Bus Dv	Bus Dn	Bus Gm	Bus At	Bus BJ
a. Tiket penumpang.	Tersedia paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif,	✓	✓	✓	✓	✓	✓

<sup>16</sup> Untung Lasiyono dan Wira Yudha Alam, Metode Penelitian Kualitatif (Jawa Barat: Mega Press Nusantara, 2024), [https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Penelitian\\_Kualitatif/\\_9b-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=model%20analisis%20data%20dari%20Miles%20dan%20Huberman&pg=PA95&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kualitatif/_9b-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=model%20analisis%20data%20dari%20Miles%20dan%20Huberman&pg=PA95&printsec=frontcover)

<sup>17</sup> Ulasan Google, "PO. LADJU Probolinggo", diakses 4 November 2024, <https://www.google.com/search?kgmid=/g/11gbz09wq8&hl=id-ID&q=PO.LADJU+Probolinggo&kgs=2f4f6583937f229a&shndl=30&shem=lmolc,ssic&source=sh/x/loc/osrp/m5/1#ird=0x2dd7b261e8c47a7d:0xccf370d4e9e3165e.1...>

	nomor kursi, asal tujuan dan tanggal keberangkatan.						
b. Tanda pengenal bagasi.	Tersedia, memuat nomor bagasi yang ditempatkan pada tiket dan pada barang bagasi.	x	x	x	x	x	x
c. Lampu tanda bahaya.	Tersedia, paling sedikit satu lampu dan dilengkapi dua tombol yang ditempatkan diruang pengemudi dan ruang penumpang.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
d. Daftar nama penumpang ( <i>manifest</i> ).	Tersedia, paling sedikit memuat nama penumpang, tanggal perjalanan, dan asal tujuan perjalanan.	x	x	x	x	x	x
e. Tanda pengenal awak kendaraan.	Tersedia, berupa papan informasi nama pengemudi dan seragam awak kendaraan.	x	x	x	x	x	x
f. Informasi gangguan keamanan.	Tersedia, berupa stiker berisi nomor telepon/sms pengaduan.	x	x	x	x	x	x
g. Informasi trayek dan identitas kendaraan.	1. Berbentuk informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan.	x	x	x	x	x	x
	2. Tersedia identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.	x	x	x	x	x	x

Sumber: Hasil Olahan Peneliti.

**Keterangan:**

**Sn** : Sniper      **Gm** : Gajah Mada

**Dv** : Dava      **At** : Aktor

**Dn** : Dinda      **BJ** : AC

Berdasarkan tabel observasi hasil olahan peneliti diatas, pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bus AKDP aspek keamanan ada beberapa hal yang belum terpenuhi, fakta tersebut berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Indikator SPM aspek keamanan yang belum terpenuhi diantaranya ialah tanda pengenal bagasi, daftar nama penumpang (*manifest*), tanda pengenal awak kendaraan, informasi gangguan keamanan, informasi trayek dan identitas kendaraan. Ada beberapa alasan sehingga fasilitas diatas tidak tersedia salah satunya pada informasi trayek dan identitas kendaraan yang seharusnya ada, namun faktanya informasi trayek berupa stiker logo perhubungan yang berisi informasi trayek yang dilayani tidak diletakkan pada logo perhubungan melainkan pada kaca depan bus tersebut, dan berdasarkan wawancara peneliti yang menanyakan perihal alasan

informasi trayek yang ditempel dengan trayek yang dilayani tidak sama, Bapak H selaku penanggung jawab parkir Probolinggo mengatakan trayek yang ditempel pada kaca depan bus hanya digunakan sebagai pancingan agar konsumen naik bus tersebut, namun ketika nanti bus tersebut sudah sampai di terminal yang ada di Probolinggo maka penumpang akan diturunkan dan bisa oper dengan bus lainnya (bisa bus dengan PO yang sama ataupun berbeda).<sup>18</sup>

Berdasarkan tabel diatas nilai persentase Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi pada aspek keamanan keenam bus ekonomi ladju berdasarkan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 adalah:

$$\begin{aligned} \text{Nilai persentase yang terpenuhi} &= \frac{\text{Kriteria terpenuhi}}{\text{Jumlah kriteria SPM}} \times 100\% \\ &= \frac{2}{8} \times 100\% \\ &= 25\% \end{aligned}$$

**Tabel 2: Standar Pelayanan Minimal Aspek Keselamatan Berdasarkan Lampiran Permenhub Nomor 29 Tahun 2015**

Jenis (Keselamatan)	Indikator	Nama Bus					
		Bus Sn	Bus Dv	Bus Dn	Bus Gm	Bus At	Bus BJ
a. Pengemudi							
1) Kondisi Fisik	Pengemudi sehat fisik dan mental.	x	x	x	x	x	x
2) Kompetensi	Telah mengikuti pelatihan.	x	x	x	x	x	x
3) Jam Istirahat	Kondisi pengemudi prima dengan wajib istirahat paling lama 15 menit setelah berkendara 2 jam.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b. Lampu senter	Tersedia paling sedikit dua unit.	x	x	x	x	x	x
c. Alat pemukul/pemecah kaca (martil).	Tersedia paling sedikit satu pada setiap satu pada setiap jendela.	x	x	x	✓	x	✓
d. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tersedia paling sedikit dua dengan berat 3 kg.	x	✓	x	✓	x	x
e. Fasilitas kesehatan.	Tersedia paling sedikit satu kotak berisi kasa steril, plester perekat, anti septik dan gunting tajam.	x	x	x	x	x	x
f. Buku panduan penumpang.	Tersedia pada setiap tempat duduk buku panduan penumpang, buku panduan doa pada saat perjalanan dengan kualitas	x	x	x	x	x	x

<sup>18</sup> Bapak H, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 5 November 2024).

	tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan didalam kendaraan.						
g. Pintu darurat.	Tersedia disetiap kendaraan berupa jendela yang memungkinkan bisa dilepas pada saat terjadi kecelakaan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
g1. Pintu keluar dan atau masuk penumpang.	Dapat berfungsi dengan baik yaitu harus tertutup pada saat kendaraan berjalan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
g2. Ban.	Ban depan tidak vulkanisir.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
g3. Rel korden di jendela.	Posisi rel korden terpasang pada sisi jendela paling atas.	✓	✓	x	x	x	✓
g4. Alat pembatas kecepatan.	Alat yang dipasang pada kendaraan angkutan umum dan dapat berfungsi dengan baik.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
g5. Pegangan tangan ( <i>hand grip</i> ).	Terpasang pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar.	x	x	x	x	x	x
g6. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang	Tidak terpasang	✓	✓	✓	✓	✓	✓
g7. Alat pemukul/pemecah kaca (martil).	Tersedia satu pada setiap satu jendela.	x	x	x	✓	x	✓
g8. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tersedia dua tabung dengan berta masing-masing 3 kg.	x	✓	x	✓	x	x
g9. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI).	Tersedia kabel sesuai SNI.	✓	x	✓	✓	x	✓

g10. Sabuk Keselamatan	Tersedia dan terpasang sabuk keselamatan minimal dua titik pada semua tempat duduk.	x	x	x	x	x	x
h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan ( <i>pool</i> ).	Tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Pengecekan sesuai dengan SOP pemeriksaan sebelum kendaraan beroperasi.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
j. Asuransi kecelakaan lalu lintas.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Sumber: Hasil Olahan Peneliti.

**Keterangan:**

**Sn** : Sniper      **Gm** : Gajah Mada

**Dv** : Dava      **At** : Aktor

**Dn** : Dinda      **BJ** : AC

Berdasarkan tabel diatas pemenuhan Standar Pelayanan Minimal bus AKDP perihal keselamatan ada beberapa yang belum terpenuhi, fakta tersebut berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Indikator SPM aspek keselamatan yang belum dipenuhi oleh keenam bus tersebut diantaranya ialah kondisi fisik pengemudi, kompetensi pengemudi, lampu senter, fasilitas kesehatan, buku panduan penumpang, pegangan tangan (*hand grip*) dan sabuk keselamatan. Beberapa fasilitas yang hanya disediakan oleh beberapa bus saja diantaranya ialah alat pemukul kaca (*martil*), alat pemadam api ringan (APAR), rel gorden di jendela, dan kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI). Ada beberapa alasan sehingga fasilitas diatas tidak tersedia salah satunya pada sabuk keselamatan karena faktor biaya. Hal tersebut berawal dari setelah covid pendapatan berkurang terus sehingga perusahaan belum bisa menyediakan sabuk keselamatan untuk penumpang. Jika dipaksa menyediakan akan berakibat pada pembengkakan biaya pengeluaran perusahaan. Namun, perusahaan sudah menyediakan sabuk keselamatan untuk supir bus.<sup>19</sup> Berdasarkan tabel diatas nilai persentase Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi pada aspek keselamatan keenam bus ekonomi ladju adalah:

**Tabel 3: Persentase Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Aspek Keselamatan.**

Nama Bus	Rumus
	$\text{Nilai persentase yang terpenuhi} = \frac{\text{Kriteria terpenuhi}}{\text{Jumlah kriteria SPM}} \times 100\%$
Bus Sn	$= \frac{11}{22} \times 100\%$ $= 50\%$

<sup>19</sup> Bapak Rus (Penanggung Jawab PT Ladju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Pasuruan, 9 Desember 2024).

Bus Dv	$= \frac{12}{22} \times 100\%$ $= 54,5\%$
Bus Dn	$= \frac{10}{22} \times 100\%$ $= 45,4\%$
Bus Gm	$= \frac{14}{22} \times 100\%$ $= 63,6\%$
Bus At	$= \frac{9}{22} \times 100\%$ $= 40,9\%$
Bus BJ	$= \frac{13}{22} \times 100\%$ $= 59\%$

**Tabel 4: Standar Pelayanan Minimal Aspek Kenyamanan Berdasarkan Lampiran Permenhub Nomor 29 Tahun 2015**

Jenis (Kenyamanan)	Indikator	Nama Bus					
		Bus Sn	Bus Dv	Bus Dn	Bus Gm	Bus At	Bus BJ
a. Kapasitas angkut.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b. Fasilitas utama.							
1. Tempat duduk.	1. Susunan tempat duduk untuk bus besar dan bus maxi konfigurasi seat 2-3 (ekonomi), 2-2 (eksekutif), 2-1 (semi eksklusif).	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2. Bahan dasar tempat duduk terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	3. Lebar tempat duduk paling sedikit 400 mm (Ekonomi) dan 480 mm (Eksekutif).	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	4. Jarak antar tempat duduk paling sedikit 650 mm (ekonomi) dan 850 mm (Eksekutif) diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	5. Lebar lorong (gangway).	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Nomor tempat duduk.	Harus tersedia nomor kursi.	x	x	✓	x	x	x
3. Fasilitas sirkulasi udara.	Semua berfungsi dengan baik.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Rak bagasi.	Harus tersedia.	✓	✓	x	x	x	✓
5. Bagasi bawah.	Harus tersedia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. Fasilitas kebersihan .	Harus tersedia paling sedikit dua tempat sampah atau satu buah kertas atau kantong plastik pada setiap tempat duduk.	x	x	x	✓	x	x
c. Fasilitas tambahan.							
1. Kaca film.	Tidak untuk kelas ekonomi untuk kelas eksekutif paling gelap 40%.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Sarana <i>visual audio</i> ditempatkan diruang penyimpanan.	Tidak untuk kelas ekonomi dan untuk kelas eksekutif minimal ada satu.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Gorden.	Harus tersedia.	✓	✓	x	x	x	✓
4. Pengatur suhu ruangan.	Harus tersedia dan berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius.	x	x	x	x	x	✓
5. <i>Reclining seat</i> .	Tidak untuk kelas ekonomi dan harus ada untuk kelas eksekutif.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5a. Larangan merokok.	Harus tersedia berupa stiker atau gambar paling sedikit dua buah dan ditempatkan pada kaca samping kanan dan kiri kendaraan.	x	x	x	x	x	x

Sumber: Hasil Olahan Peneliti.

**Keterangan:**

**Sn** : Sniper      **Gm** : Gajah Mada  
**Dv** : Dava      **At** : Aktor  
**Dn** : Dinda      **BJ** : AC

Berdasarkan tabel diatas pemenuhan Standar Pelayanan Minimal bus AKDP perihal kenyamanan ada beberapa yang belum terpenuhi, fakta tersebut berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Indikator SPM aspek kenyamanan yang belum dipenuhi oleh keenam bus tersebut diantaranya ialah larangan merokok. Beberapa fasilitas yang hanya disediakan oleh beberapa bus saja diantaranya ialah nomor tempat duduk, rak bagasi, fasilitas kebersihan, gordena dan pengatur suhu ruangan. Ada beberapa alasan sehingga fasilitas diatas tidak tersedia salah satunya perihal pengatur suhu ruangan yang faktanya hanya satu bus yang menyediakan, alasannya jika pengatur suhu ruangan berupa AC ini dipasang maka perusahaan akan mengeluarkan biaya yang relatif lebih banyak dan belum tentu akan balik modal. Belum lagi harus menyewa orang jika air didalam AC sudah harus diganti dan jika ada AC yang rusak dan mengharuskan mengganti alatnya seperti freon yang harganya mahal.<sup>20</sup> Berdasarkan tabel diatas nilai persentase Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi pada aspek kenyamanan keenam bus ekonomi ladju adalah:

**Tabel 5: Persentase Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Aspek Kenyamanan.**

Nama Bus	Rumus
	Nilai persentase yang terpenuhi = $\frac{\text{Kriteria terpenuhi}}{\text{Jumlah kriteria SPM}} \times 100\%$
Bus Sn	$= \frac{13}{17} \times 100\%$ = 59%
Bus Dv	$= \frac{13}{17} \times 100\%$ = 59%
Bus Dn	$= \frac{12}{17} \times 100\%$ = 54,5%
Bus Gm	$= \frac{12}{17} \times 100\%$ = 54,5%
Bus At	$= \frac{11}{17} \times 100\%$ = 50%
Bus BJ	$= \frac{14}{17} \times 100\%$ = 63,6%

Berdasarkan hasil wawancara dengan PT Ladju Sentosa Mandiri, faktor terbesar PT Ladju Sentosa Mandiri belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimal berdasarkan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 yaitu terkait biaya operasional yang dikeluarkan perusahaan akan semakin banyak sehingga jika memaksakan untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal sesuai peraturan tersebut perusahaan tidak akan “*balik bondo*” atau dalam Bahasa Indonesia artinya adalah balik modal. Hal tersebut dikarenakan dari setelah covid’19 penumpang bus ladju ekonomi ini sudah tidak terlalu banyak dan operasional bus ladju ekonomi ini juga sudah berkurang, biasanya untuk hari jumat ada beberapa bus ladju tidak beroperasi dikarenakan waktu hari jumat relatif pendek

<sup>20</sup> Pak Rusjayadi (Penanggung Jawab PT Ladju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 6 November 2024 pukul 09.39).

karena adanya jam shalat jumat serta hari minggu yang jarang sekali bus ini beroperasi dikarenakan hari libur sehingga para karyawan yang biasanya menggunakan jasa angkutan umum ini tidak akan naik.<sup>21</sup>

Dari tabel diatas PT Lajju Sentosa Mandiri akan melakukan upaya untuk meningkatkan fasilitas pelayanan bus lajju seperti halnya lebih sering mengontrol dan melakukan kunjungan secara bertahap untuk memastikan bahwa fasilitas yang ada dalam bus lajju ekonomi maupun patas sudah sesuai dengan peraturan dan kebutuhan konsumen, selain itu untuk fasilitas kecil seperti gorden, fasilitas kebersihan, fasilitas kesehatan, APAR akan segera dilengkapi. Namun untuk fasilitas yang membutuhkan pengeluaran besar seperti pengatur suhu ruangan, latihan pengemudi, tempat duduk, sabuk keselamatan dan lainnya akan dilakukan secara bertahap dengan melihat banyak atau tidaknya konsumen bus lajju ekonomi kedepannya.<sup>22</sup>

Berdasarkan tabel hasil observasi dan hasil wawancara dengan penanggung jawab PT Lajju Sentosa Mandiri diatas, pengimplementasian Standar Pelayanan Minimal (SPM) bus AKDP berupa aspek keamanan, keselamatan dan kenyamanan banyak yang belum terpenuhi, fakta tersebut berdasarkan hasil observasi pada keenam bus diatas. Berdasarkan fakta diatas jika mengacu pada pasal 8 ayat 1 yang berbunyi "*Perusahaan angkutan umum yang melanggar ketentuan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dikenai sanksi administrative*", seharusnya Dinas Perhubungan Kota Probolinggo memberikan sanksi administrative dari yang paling ringan berupa peringatan tertulis, pembekuan izin, dan pencabutan izin. Jika pasal pasal 10 angka 1 Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 jo pasal 9 Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 dikaitkan, seharusnya PT Lajju Sentosa Mandiri ini sudah dicabut izin operasinya. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan PT Lajju Sentosa Mandiri mengatakan jika belum pernah diberikan sanksi dari UPTD terminal purabaya maupun sanksi administrative dari Dishub Kota Probolinggo.

### **Pemenuhan Hak-Hak Konsumen dalam Angkutan Bus Antarkota Dalam Provinsi Berdasarkan Pasal 4 Huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan konsumen adalah 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. Menurut Az. Nasution konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu.<sup>23</sup>

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.<sup>24</sup> Konsumen dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa angkutan umum bus ekonomi milik PT Lajju Sentosa Mandiri trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo. Dalam menggunakan jasa angkutan tersebut konsumen mempunyai hak yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa.

---

<sup>21</sup> Pak Rusjayadi (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 6 November 2024 pukul 09.39).

<sup>22</sup> Bapak Rus (Penanggung Jawab PT Lajju Sentosa Mandiri), Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 9 Desember 2024).

<sup>23</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Sinar Grafika, 2011, hlm 25.

<sup>24</sup> Musataklima, *Hukum dan Kebijakan Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Malang: Maknawi, 2024), 4-5.

Berdasarkan pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan terkait hak-hak konsumen. Dalam penelitian ini akan berfokus terhadap pengimplementasian pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak konsumen tersebut merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sesuai dengan pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi “*menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku*”.

Standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku dalam penelitian ini adalah Standar Pelayanan Minimal penggunaan jasa bus antarkota dalam provinsi yaitu bus ladju ekonomi AC dan Non-AC yang sudah diatur dalam Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015. Didalam permenhub tersebut dijelaskan terkait ketentuan standar jasa angkutan bus antarkota dalam provinsi berupa aspek kenyamanan, keselamatan, dan keamanan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha agar hak konsumen yang ada didalam pasal 4 huruf a terpenuhi.

Untuk mengetahui apakah PT Ladju Sentosa Mandiri telah mengimplementasikan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 peneliti melakukan observasi yang telah peneliti paparkan pada pembahasan diatas dan juga wawancara. Untuk wawancara peneliti mengambil beberapa konsumen untuk dijadikan data pendukung dan bukti valid bahwa konsumen merasa tidak puas atas pelayanan bus ladju ini. Adapun hasil wawancara diantaranya ialah:

Bapak Dewangga Winata, mengeluhkan bus ekonomi ladju sering oper penumpang, AC tidak berfungsi, dan bus ngetem lama.<sup>25</sup> Permasalahan tersebut tidak sesuai dengan isi Permenhub Nomor 29 Tahun 2015, yang mana ada satu aspek kenyamanan yaitu didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius.

Kak Wildan, mengeluhkan bus ekonomi ladju ini ACnya mati dan ketika naik bus ini tidak diberikan karcis.<sup>26</sup> Permasalahan tersebut tidak sesuai dengan isi Permenhub Nomor 29 Tahun 2015, yang mana ada satu aspek kenyamanan yaitu didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius dan pada Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 ada salah satu aspek keamanan yang perlu adanya tiket penumpang agar tidak terjadi monopoli harga.

Kak A, mengeluhkan bus ekonomi ladju tidak ada AC dan penumpang ada yang merokok.<sup>27</sup> Permasalahan tersebut tidak sesuai dengan isi Permenhub Nomor 29 Tahun 2015, yang mana ada satu aspek kenyamanan yaitu larangan merokok dan didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius.

Kak Asif, mengeluhkan bus ekonomi ladju melakukan oper penumpang jika bus sepi, pintu depan dan belakang terbuka ketika bus beroperasi dijalan, konsumen merokok, tempat duduk bolong dan bau.<sup>28</sup> Permasalahan tersebut tidak sesuai dengan isi Permenhub Nomor 29 Tahun 2015, yang mana ada satu aspek kenyamanan yaitu didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius, tempat duduk harus berfungsi dengan baik, jika tempat duduknya bolong dan bau maka akan membuat konsumen tidak nyaman dan larangan merokok.

---

<sup>25</sup> Bapak Dewangga Winata, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 4 September 2024)

<sup>26</sup> Kak Wildan, Hasil Wawancara Penelitian, (Surabaya, 12 November 2024).

<sup>27</sup> Kak A, Hasil Wawancara Penelitian, (Probolinggo, 12 November 2024).

<sup>28</sup> Kak Asif, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 11 November 2024).

Kak Aliya, mengeluhkan jam operasional bus ladju ekonomi tidak menentu, tidak ada AC, tempat duduk yang kotor dan gordennya bau.<sup>29</sup> Permasalahan tersebut tidak sesuai dengan isi Permenhub Nomor 29 Tahun 2015, yang mana ada satu aspek kenyamanan yaitu didalam bus harus ada pengatur suhu ruangan berupa AC yang berfungsi dengan baik dengan suhu 20-22 derajat celcius dan tempat duduk harus berfungsi dengan baik, jika tempat duduknya bolong dan bau maka akan membuat konsumen tidak nyaman.

Dari hasil wawancara dan penjelasan terkait Standar Pelayanan Minimal PT Ladju Sentosa Mandiri diatas, jika dikaitkan dengan pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka bus ladju belum sepenuhnya memenuhi hak-hak konsumen yang meliputi kenyamanan, keselamatan dan keamanan sehingga masih banyak yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Hal tersebut dibuktikan dari adanya hasil wawancara dengan beberapa konsumen dan juga hasil observasi pada keenam bus ekonomi milik PT Ladju Sentosa Mandiri yang menjadi objek penelitian ini.

Jika ditinjau dengan menggunakan Pasal 8 Angka 1 Huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi "*pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan*", maka PT Ladju Sentosa Mandiri dinyatakan belum menerapkan pasal tersebut karena jasa yang diberikan dan disediakan oleh PT Ladju tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah diatur dalam Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015.

Ketidakterpenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) tersebut dalam perpektif maqashid syariah dapat mengancam beberapa aspek, pertama adalah keselamatan agama, keselamatan jiwa, keselamatan akal, keselamatan keturunan, dan keselamatan harta.<sup>30</sup> Fakta dari ketidakterpenuhan SPM perpektif maqashid syariah ini dapat dibuktikan melalui beberapa fasilitas yang tidak tersedia seperti, tidak adanya pegangan tangan (*hand grip*) dan sabuk keselamatan dapat mengancam keselamatan jiwa jika terjadi kecelakaan ataupun pengemudi mengerem secara mendadak, tidak kesesuaian trayek bus yang ada pada kaca bus (Banyuwangi) dengan trayek asli bus (Probolinggo-Surabaya-Probolinggo) sehingga mengakibatkan konsumen bingung dapat mengancam keselamatan akal, penayangan musik yang cara berpakaian tidak sopan (menampakkan lekuk tubuh dan tidak menutup kulit sesuai dengan anjuran agama islam) serta jam operasi salah satu bus yang melewati jam shalat dhuhur namun tidak bus tidak memberikan kesempatan untuk penumpang melaksanakan shalat dapat mengancam keselamatan agama, merokok didalam bus namun dibiarkan saja dapat mengancam keselamatan keturunan dikarenakan didalam bus tersebut juga ada penumpang anak kecil sehingga ketika menghirup asap rokok tidak baik untuk kesehatan dan pertumbuhan, monopoli harga tiket penumpang (kernet tidak memberikan harga yang sesuai dengan aturan perusahaan) dapat mengancam keselamatan harta karena penumpang akan merasa dirugikan dalam segi ekonomi.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Kak Aliya, Hasil Wawancara Penelitian, (Malang, 12 November 2024).

<sup>30</sup> Sandy Rizki Febriadi, "Aplikasi Maqashid Syariah Dalam Bidang Perbankan Syariah, *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, No. 2 (2017), <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/amwaluna/article/view/2585/1850>

<sup>31</sup> Ulasan Google, "*PO. LADJU Probolinggo*", diakses 4 November 2024, <https://www.google.com/search?kgmid=/g/11gbz09wq8&hl=id-ID&q=PO.LADJU+Probolinggo&kgs=2f4f6583937f229a&shndl=30&shem=lmolc,ssic&source=sh/x/loc/osrp/m5/1#ird=0x2dd7b261e8c47a7d:0xccf370d4e9e3165e.1...>

## Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa Standar Pelayanan Minimal (aspek keamanan, keselamatan dan kenyamanan) pada satu bus ekonomi AC dengan trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo-Jember-Probolinggo dan lima bus ekonomi non-AC trayek Probolinggo-Surabaya-Probolinggo milik PT Lajju Sentosa Mandiri belum sepenuhnya diterapkan sesuai dengan Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015. Hal tersebut dapat dibuktikan dari beberapa fasilitas bus yang tidak ada, rusak, dan masih banyak yang perlu diperbaiki seperti halnya pada aspek keamanan (tidak ada tanda pengenal bagasi, informasi trayek, identitas kendaraan dan lainnya), aspek keselamatan (tidak ada martil, APAR, dan lainnya), dan aspek kenyamanan (tidak ada pengatur suhu ruangan, larangan merokok dan lainnya). Jika dikaitkan dengan pemenuhan hak konsumen yang ada didalam pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka PT Lajju Sentosa Mandiri belum memenuhi hak konsumen. Hal tersebut dikarenakan PT Lajju sentosa mandiri belum menerapkan isi dari Permenhub Nomor 98 Tahun 2013 yang diubah oleh Permenhub Nomor 29 Tahun 2015 yang dijadikan sebagai acuan atau tolak ukur fasilitas yang nantinya akan dinikmati oleh penumpang. Jika fasilitasnya saja ada yang belum sesuai dengan peraturan maka otomatis berdampak bagi hak-hak konsumen (kenyamanan, keselamatan dan keamanan).

## Daftar Pustaka

- Ali, Zainuddin. “*Metode Penelitian Hukum*”. Jakarta : Sinar Grafika, 2022.
- Anonim, “Bus Lajju Transport-Profit, Tiket, Telpon Agen dan Jadwal”, *Ayo Naik Bis*, 4 September 2024, <https://ayonaikbis.com/bus-lajju-transport/32799>.
- Benus Kornelius and Muhamad Azhar. “Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer,” *Gema Keadilan* 7, no. 1 (April 1, 2020). <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>.
- Boemiya Helmy and Miftahus Surur, “Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Dan Antar Provinsi Di Terminal Purabaya Tahun 2021,” *Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo* 15, no. 2 (October 1, 2022):, <https://doi.org/10.21107/pamator.v15i2.18896>.
- Febriadi, Sandy Rizki. “Aplikasi Maqashid Syariah Dalam Bidang Perbankan Syariah”, *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, No. 2 (2017), <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/amwaluna/article/view/2585/1850>
- Febrianti, Pricilia Triska “IMPLEMENTASI PASAL 2 PERMENHUB NO. 98 TAHUN 2013 TERKAIT ASPEK KEAMANAN DALAM STANDAR PELAYANAN MINIMAL BUS ANTARKOTA (Studi di Terminal Bayuangga Kota Probolinggo)”, n.d.
- Ghofur, Abdul “Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Di Terminal Arjosari Kota Malang)”, n.d.
- Google, Ulasan “*PO. LADJU Probolinggo*”, 29 Mei 2024, <https://www.google.com/search?kgmid=/g/11gbz09wq8&hl=id-ID&q=PO.LADJU+Probolinggo&kgs=2f4f6583937f229a&shndl=30&shem=lrnolc,ssic&source=sh/x/loc/osrp/m5/1#lrd=0x2dd7b261e8c47a7d:0xccf370d4e9e3165e,1...>
- Irawan, Irman, Subawa, Degdo Suprayitno, Suharyanto, R. Lisey Herlina, Hasan Ibrahim, Fitriyana, Aziza Leila Komala, dan La Ode Sabaruddin. Buku Ajar Manajemen Rantai Pasok. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024. [https://www.google.co.id/books/edition/Buku\\_Ajar\\_Manajemen\\_Rantai\\_Pasok/XfX-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&pg=PA8&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Manajemen_Rantai_Pasok/XfX-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&pg=PA8&printsec=frontcover)

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : Sinar Grafika, 2011.
- Lasiyono, Untung dan Wira Yudha Alam. Metode Penelitian Kualitatif. Jawa Barat: Mega Press Nusantara, 2024.  
[.https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Penelitian\\_Kualitatif/\\_9b-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=model%20analisis%20data%20dari%20Miles%20dan%20Huberman&pg=PA95&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kualitatif/_9b-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=model%20analisis%20data%20dari%20Miles%20dan%20Huberman&pg=PA95&printsec=frontcover)
- Maulana, Muhamad Wasfi “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Layanan Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Konsumen (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)”, n.d.
- Musataklima. *Hukum dan Kebijakan Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Malang: Maknawi, 2024.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Yunus, Mukhlis, dkk. “Investasi dan Reformasi Transportasi Kota”. Aceh: Syiah Kuala University Press, 2024.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Investasi\\_dan\\_Reformasi\\_Transportasi\\_Kot/Vr8REQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Investasi_dan_Reformasi_Transportasi_Kot/Vr8REQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)