

---

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PO. DUNIA MAS  
TERHADAP KESELAMATAN PENUMPANG DAN AWAK  
KENDARAANNYA**

*IMPLEMENTATION OF LEGAL RESPONSIBILITIES PO. DUNIA  
MAS REGARDING THE SAFETY OF PASSENGERS AND CREW  
OF THEIR BUS TRANSPORTATIONS*

**DELLA ARDITHA WIRA AGUSTIN**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram, Indonesia

Email: [dellaarditha0@gmail.com](mailto:dellaarditha0@gmail.com)

**ARIS MUNANDAR**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram, Indonesia

Email: [dellaarditha0@gmail.com](mailto:dellaarditha0@gmail.com)

**HASAN ASY'ARI**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Mataram

Email: [dellaarditha0@gmail.com](mailto:dellaarditha0@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab dan hambatan-hambatan dalam melaksanakan tanggung jawab serta cara penyelesaiannya. Jenis penelitian yang digunakan penelitian hukum empiris. Pada penelitian ini penyusun menggunakan tiga metode pendekatan, yaitu pendekatan undang-undang, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis. Dari hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan tanggung jawab PO. DUNIA MAS terhadap keselamatan penumpang dan awak kendaraannya dalam memberikan ganti kerugian atau asuransi jasa raharja dilakukan dengan memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang diderita penumpang dan awak kendaraan. Adapun yang menjadi hambatan PO. DUNIA MAS, yaitu keterlambatan dan ketidakdisiplinan waktu, tidak disiplin muatan, gangguan ketidaknyamanan dan gangguan keamanan.

***Kata kunci: pelaksanaan; tanggung jawab; PO. Dunia Mas; keselamatan penumpang***

**ABSTRACT**

*The purpose of the study is to determine the implementation of legal responsibilities and the obstacles in carrying out responsibilities and how the dispute resolution. The type of research is empirical legal research. In this research, the author uses three approach methods, namely the statute approach, conceptual approach, and sociological approach. The results of this research show the implementation of PO DUNIA MAS legal responsibilities is concerned with the safety of its passengers and vehicle crew in providing compensation or insurance. For Raharja Insurance Services, they are providing compensation in accordance with the losses by passengers and vehicle crews. The obstacles to PO. Dunia Mas are delays and lack of time discipline, lack of cargo discipline, inconvenience, and security disturbances.*

***Keywords: implementation; responsibility; PO. Dunia Mas; passenger safety***

## I. PENDAHULUAN

Pengangkutan atau biasa disebut dengan transportasi, merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan Masyarakat Indonesia. Pengangkutan adalah kegiatan dari transportasi memindahkan barang (commodity of goods) dan penumpang dari satu tempat (origin atau port of call) ke tempat lain atau part of destination. 1 Peran ini semakin penting seiring dengan pertumbuhan dan kemajuan masyarakat di satu sisi dan di sisi lain guna untuk menunjang pemenuhan kebutuhan manusia baik primer, sekunder maupun tersier.<sup>1</sup>

Masyarakat sebagai makhluk sosial mempunyai banyak kebutuhan yang harus dipenuhi untuk kesejahteraan hidupnya. Kebutuhan tersebut memungkinkan tidak dapat terpenuhi hanya dalam satu lokasi saja oleh karena itu manusia melakukan perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan transportasi.<sup>2</sup>

Hal penting akan kebutuhan alat transportasi yaitu kenyamanan, keamanan serta kelancaran pembangunan di berbagai sektor di seluruh negeri demi interaksi timbal balik antara kota dan desa dalam berbagai sektor industri, perdagangan, pariwisata dan pendidikan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang transportasi juga mendorong berkembangnya pendidikan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi modern, prasarana dan sarana transportasi modern, serta hukum pengangkutan modern. Terutama terkait perkeretaapian, pelayaran, pesawat terbang dan sumber daya manusia.<sup>3</sup>

Pembahasan tentang pembangunan aspek hukum transportasi tidak terlepas dari dan efektivitas hukum pengangkutan itu sendiri. Pengangkutan di Indonesia diatur dalam KUH Perdata pada Buku Ketiga tentang perikatan, kemudian dalam KUH Dagang pada Buku II titel ke V. Peraturan perundangundangan lain yang mengatur tentang pengangkutan antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian
2. Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan
3. Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan
4. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran

Perusahaan angkutan umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan atau barang Kendaraan Bermotor Umum.

Tanggung jawab pengusaha angkutan umum terhadap penumpang dimulai sejak diangkutnya penumpang sampai di tempat tujuan pengangkutan yang telah disepakati. Karena pengangkutan berkewajiban membawa para penumpang sampai di tempat tujuan dengan selamat, maka harus pula dengan cara yang layak dan pantas serta

<sup>1</sup>Soegijatna Tjakranegara, Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang, Jakarta: Rineka Cipta,1995, hlm. 1

<sup>2</sup>Abbas Salim, Manajemen Transportasi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000, hlm.45.

<sup>3</sup>Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1998, hlm.7

cukup berusaha untuk mencegah kecelakaan. Untuk mengetahui kendaraan tersebut memenuhi syarat beroperasi atau tidak, perlu rutin perbaikan dan perawatan serta memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan. Pengujian kendaraan bermotor untuk pengangkutan penumpang umum secara langsung diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009.

Masyarakat sebagai pengguna atau konsumen jasa angkutan tentu saja keberadaannya dilindungi oleh hukum, seperti pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Pemerintah harus menyelenggarakan sistem transportasi yang efektif sesuai Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009. Fasilitas transportasi publik harus optimal dan aman. Tentu masih ada pelanggaran yang merugikan konsumen. Penyedia jasa transportasi tidak memenuhi syarat standar pelayanan atau dengan sengaja menaikkan penumpang melebihi kapasitas tempat duduk dalam bis.

Pelanggaran konsumen tidak hanya sebatas pada tarif dan penelantaran penumpang, tetapi juga pada klausula baku yang cenderung menguntungkan satu pihak saja (biasanya para pelaku usaha), menyebabkan ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Dikatakan bersifat “baku” karena, baik perjanjian maupun klausula tersebut, tidak dapat dan tidak mungkin dapat dinegosiasi atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya.

Dalam proses penyelesaian dilakukan melalui proses hukum yang efektif, berdasarkan pertimbangan tersebut, mengingat perlunya dilakukan penelitian untuk memperoleh gambaran yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tanggung jawab perusahaan angkutan umum. Untuk itu dilakukan penelitian pada PO. DUNIA MAS sebagai salah satu perusahaan angkutan umum di kota Mataram sebagaimana dalam asas dan tujuan perusahaan guna mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan terutama pada saat mengalami kecelakaan.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), pendekatan sosiologis (*sociological approach*). Teknik memperoleh data yang digunakan adalah Teknik observasi, Teknik wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu deskriptif-kualitatif.

### III. PEMBAHASAN

#### 3.1 Pelaksanaan dan Tanggung Jawab

##### 3.1.1 Pelaksanaan Pengangkutan PO. Dunia Mas

PO. DUNIA MAS memiliki izin yang lengkap untuk melakukan usaha pengangkutan. Izin tersebut terdiri dari Izin Usaha dan Izin Trayek. Trayek pengangkutan yang dijalankan oleh PO. DUNIA MAS pengangkutan umum antar kota dalam provinsi (AKDP) dan juga antar kota antar provinsi (AKAP). Untuk trayek pengangkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) dan antar kota antar provinsi (AKAP) meliputi:

1. Mataram – Sumbawa – Dompu - Bima
2. Jakarta – Surabaya – Bali - Mataram – Dompu – Bima

Dalam berlalu lintas awak kendaraan diharuskan menaati tata cara berlalu lintas dan semua itu diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, Bagian Keempat Tata Cara Berlalu Lintas, Paragraf 1 tentang Ketertiban dan Keselamatan.

Pengangkutan bus antar kota dalam provinsi (AKDP) dan antar kota antar provinsi (AKAP) jadwal keberangkatannya ditentukan oleh Perusahaan yang dikoordinasikan dengan Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Raya (DLLAJR). Jam keberangkatannya pun sudah ditentukan oleh kedua belah pihak.<sup>4</sup>

##### 3.1.2 Pelaksanaan Tanggung Jawab PO. Dunia Mas Terhadap Keselamatan Penumpang

PO. DUNIA MAS sebagai pihak pengangkut atau sebagai produsen jasa mempunyai kewajiban yaitu menyelenggarakan pengangkutan dengan selamat sampai pada tujuan. Usaha peningkatan mutu pelayanan penyelenggaraan pengangkutan oleh PO. DUNIA MAS selalu mengutamakan keselamatan serta kenyamanan penumpang atau pengguna jasa.<sup>5</sup>

PO. DUNIA MAS sebagai pengusaha angkutan umum mempunyai kewajiban serta tanggung jawab terhadap penumpang seperti yang telah ditentukan oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang termuat dalam Pasal 186: “Pengusaha Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh Penumpang dan/atau pengiriman barang.”

Mengingat besarnya tanggung jawab sebagai pengangkut, PO. DUNIA MAS menyederhanakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan dengan melimpahkan sebagian resiko penanggungan kerugian kepada suatu Lembaga asuransi, yaitu PT. Asuransi Jasa Raharja. Langkah tersebut ditempuh untuk memenuhi ketentuan dalam pasal 189 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan

<sup>4</sup>Wawancara dengan Bapak Sahar selaku pegawai lapangan PO. DUNIA MAS pada tanggal 26 Januari 2024.

<sup>5</sup>Wawancara dengan Farah selaku penumpang PO. DUNIA MAS pada tanggal 27 Februari 2024

Angkutan Jalan yang memuat ketentuan bahwa: “Pengusaha Angkutan Umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188.”

PO. DUNIA MAS juga memberikan bantuan kepada para penumpang yang menjadi korban dalam kecelakaan saat melakukan pelayanan pengangkutan sebagai bentuk tanggung jawab lain sebagai pihak pengangkut atau penyelenggara jasa di luar ketentuan dalam undang-undang yang harus dipatuhi. Bantuan tersebut menjadi bentuk pertanggung jawaban dan pelayanan Perusahaan kepada Masyarakat pemakai jasa angkutan untuk meringankan beban korban yang mengalami musibah kecelakaan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang, setiap penumpang berhak mendapatkan pertanggung jawaban keselamatan dari Perusahaan Asuransi Jasa Raharja yang merupakan asuransi wajib bagi Perusahaan angkutan di Indonesia, asuransi tersebut didapat melalui pembayaran ongkos pengangkutan oleh setiap penumpang PO. DUNIA MAS. Dengan demikian secara otomatis penumpang PO. DUNIA MAS mendapatkan jaminan keselamatan penumpang apabila di dalam pelaksanaan pengangkutan nantinya terjadi kecelakaan. Sehingga apabila terjadi kecelakaan dalam pengangkutan maka penumpang yang menjadi korban akan mendapat ganti kerugian akibat kecelakaan yang dialaminya. Ganti kerugian yang diberikan tentu diharapkan untuk meringankan beban penumpang yang terkena musibah dalam pengangkutan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 15 dan 16 / PMK.10/2017 Tanggal 13 Februari 2017, besaran santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas darat/laut/udara :

a. Santunan Alat Angkutan Darat/Laut :

- 1) meninggal dunia sebesar Rp 50.000.000;
- 2) cacat tetap (maksimal) Rp 50.000.000;
- 3) perawatan (maksimal) Rp 20.000.000;
- 4) penggantian biaya penguburan (tidak mempunyai ahli waris sebesar Rp 4.000.000);
- 5) manfaat tambahan penggantian biaya P3K (maksimal) sebesar Rp 1.000.000;
- 6) manfaat tambahan penggantian biaya ambulance (maksimal) sebesar Rp 500.000;

Keterangan dari ketua cabang dan pegawai PO. DUNIA MAS apabila korban kecelakaan meninggal dunia, maka pihak pengangkut akan memberikan santunan awal sebesar 20.000.000 (dua puluh juta rupiah) sampai 30.000.000 (tiga puluh juta rupiah). Namun, apabila keluarga korban meninggal dunia merasa tidak cukup atau kurang dengan santunan tersebut, maka pihak PO. DUNIA MAS akan menaikkan santunan tersebut maksimal 50.000.000 (lima puluh juta rupiah). Dan untuk barang penumpang yang hilang atau mengalami kerusakan, maka pihak pengangkut akan mengganti sepenuhnya sesuai harga barang yang hilang atau rusak tersebut atas kesepakatan kedua belah pihak

Sebagai pengusaha jasa PO. DUNIA MAS selalu mengharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para penumpang yang selalu menggunakan

jasa pengangkutannya. Untuk mengetahui Tingkat kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan yang diselenggarakannya PO. DUNIA MAS selalu terbuka dalam menerima keluhan, kritikan maupun saran dari para penumpangnya. Keluhan, kritikan maupun saran tersebut bisa disampaikan kepada pegawai lapangan yang bertugas di terminal.

### **3.1.3 Pelaksanaan Tanggung Jawab PO. Dunia Mas Terhadap Keselamatan Awak Kendaraannya**

Awak kendaraan adalah komponen penting dalam pelaksanaan pengangkutan serta mengingat bahwa dalam usaha angkutan terdapat resiko kecelakaan yang cukup besar yang akan dialami oleh awak kendaraan, jadi PO. DUNIA MAS memiliki kewajiban mengasuransikan para awak kendaraannya sebagai jaminan keselamatan. Tanggung jawab PO. DUNIA MAS untuk menjamin keselamatan awak kendaraannya adalah dengan mengasuransikan awak kendaraannya pada Perusahaan Asuransi Jasa Raharja.

Awak kendaraan yang terdiri dari sopir dan kernet diasuransikan sama seperti penumpang PO. DUNIA MAS karena selama mereka di dalam bus pada saat menjalankan pengangkutan mereka dianggap sama seperti penumpang umum yang lainnya.

Awak kendaraan memiliki kedudukan yang sama dengan penumpang sehingga PO. DUNIA MAS juga akan memberikan bantuan untuk awak kendaraan yang menjadi korban dalam kecelakaan pada saat melaksanakan kegiatan pengangkutan sebagai wujud kepedulian dan tanggung jawab kepada para pekerja. Selain itu, para pekerja juga akan mendapatkan bantuan kesehatan apabila mereka menderita sakit, misalnya bantuan biaya perawatan rumah sakit sebesar 50-75 %. Hal tersebut diberikan oleh PO. DUNIA MAS karena didasari bahwa awak kendaraan merupakan komponen penting dalam pengangkutan. Untuk bisa mewujudkan suatu pengangkutan yang lancar, aman dan cepat maka semua komponen yang mendukung harus dalam keadaan yang baik.

### **3.2 Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengangkutan Penumpang Dan Awak Kendaraannya Serta Penyelesaiannya**

Banyaknya hambatan yang dialami oleh PO. DUNIA MAS dalam pelaksanaan pengangkutan, hambatan tersebut berasal dari dalam maupun dari luar Perusahaan. Hambatan-hambatan tersebut antara lain, berupa:

#### **1. Ketidaksiplinan waktu**

Jadwal keberangkatan dan kedatangan bus yang sudah ditetapkan terkadang tidak dapat dipatuhi oleh awak kendaraan, akibatnya terjadi pergeseran jadwal yang bisa membuat penumpukan jumlah bus pengangkut pada satu trayek tujuan yang sama. Kurangnya disiplin waktu sehingga membuat jadwal keberangkatan dan kedatangan bus kurang bisa ditaati dikarenakan beberapa hal, misalnya pada saat bus menunggu dan menaikkan penumpang di tempat yang bukan semestinya yang di koordinir para calo, ataupun kondisi kendaraan yang tidak layak jalan tetapi dipaksakan untuk beroperasi

sehingga di pertengahan jalan bus mengalami kerusakan. Maka dari hal tersebut perlu diatur pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Umum.

## 2. Tidak disiplin muatan

Awak kendaraan yang sedang menjalankan pengangkutan, sering mengabaikan faktor keselamatan. Mereka melupakan kapasitas kendaraan dengan mengangkut penumpang melebihi kapasitas jumlah penumpang. Hal ini tentu saja dapat membahayakan mengingat karena padatnya penumpang, sehingga penumpang harus duduk di tengah koridor bus menggunakan bangku plastik yang kadang tidak seimbang. Ke tidak disiplin ini juga dilakukan oleh penumpang dengan membawa barang melebihi kapasitas yang mana masing-masing penumpang hanya memiliki kapasitas maksimal 10 kilogram. Hal ini tentu sangat merugikan pihak pengusaha angkutan karena banyaknya barang bawaan dari penumpang yang membuat kapasitas penyimpanan bus membludak.

## 3. Gangguan ketidaknyamanan

Adanya ketidaknyamanan penumpang karena banyaknya pedagang atau pengamen yang mengakibatkan kebisingan pada saat pengangkutan. Gangguan tersebut kadang meresahkan penumpang karena dianggap mengganggu ketenangan penumpang pada saat perjalanan, sehingga mengakibatkan beberapa penumpang kurang nyaman terhadap pengamen atau pedagang di dalam bus PO. DUNIA MAS.

## 4. Gangguan keamanan

Adanya gangguan keamanan dalam bus dikarenakan ada gangguan yang berupa pencopetan atau kehilangan barang bagi para penumpang. Gangguan tersebut sangat amat meresahkan, sehingga bisa mengakibatkan hilangnya kepercayaan para penumpang PO. DUNIA MAS karena dinilai kurang aman bila menggunakan jasa pengangkutan bus PO. DUNIA MAS.<sup>6</sup>

Dalam Pasal 4 butir a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai hak konsumen, yaitu: “Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

Mengacu pada Pasal 4 Butir a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen pengguna jasa angkutan berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan selama pengguna jasa menggunakan jasa angkutan yang diberikan oleh pengangkut.

Penanganan hambatan seperti ketidakdisiplinan waktu yang mengakibatkan keterlambatan waktu keberangkatan dengan cara PO. DUNIA MAS lebih mengingatkan kepada awak kendaraannya supaya lebih disiplin dalam mematuhi jadwal perjalanan yang telah ditetapkan dan tidak sembarang berhenti di jalan-jalan atau banyak berhenti di terminal-terminal bayangan untuk menunggu dan menaikkan penumpang.

<sup>6</sup>Wawancara dengan Bapak Nova selaku pegawai kantor PO. DUNIA MAS pada tanggal 27 Januari 2024

Untuk hambatan ketidakdisiplinan muatan yang dikarenakan awak kendaraan mengangkut penumpang melebihi kapasitas jumlah penumpang, pihak PO. DUNIA MAS harus segera mengatasi hal ini. Mengangkut penumpang melebihi kapasitas merupakan Tindakan yang tidak dapat dibenarkan apa pun alasannya, karena hal tersebut dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dari penumpang itu sendiri maupun penumpang lain dan dapat mengundang bahaya. Sedangkan untuk penumpang yang membawa barang lebih dari 10 kilogram atau melebihi kapasitas seharusnya pihak PO. DUNIA MAS melakukan Tindakan penanganan yang lebih tegas lagi, seperti membayar lebih untuk setiap penumpang yang melakukan hal tersebut.

Hambatan lain seperti adanya gangguan ketidaknyamanan karena banyaknya pedagang dan pengamen yang masuk ke dalam bus sehingga bisa saja mengganggu ketenangan dan kenyamanan para penumpang, awak kendaraan seharusnya bisa membatasi hal ini karena sangat mengganggu waktu istirahat bagi para penumpang pengguna jasa angkutan.

Untuk hambatan gangguan keamanan yang berupa pencopetan ataupun barang hilang untuk para penumpang bus, hal ini sangat bisa dihindari yaitu dengan cara mengangkut penumpang bus sesuai dengan jumlah kapasitas dari kendaraan tersebut. Dengan demikian tidak akan ada penumpang yang duduk di tengah koridor bus dan berdesak-desakan yang kadang dimanfaatkan oleh orang tidak bertanggung jawab untuk mencopet atau mengambil barang penumpang lain apabila situasi tersebut memungkinkan.

## **IV. PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Pelaksanaan tanggung jawab PO. DUNIA MAS terhadap keselamatan penumpang dan awak kendaraannya dalam memberikan ganti rugi yaitu dengan cara memberikan ganti rugi berupa santunan langsung dari PO. DUNIA MAS sesuai dengan yang dialami atau diderita oleh penumpang dan awak kendaraannya, Dalam hal ini para korban kecelakaan yang dibawa ke rumah sakit atau korban yang mengalami cedera ringan akan diberikan santunan atau ganti rugi oleh PO. DUNIA MAS dan asuransi Jasa Raharja sesuai dengan perawatan yang diderita korban tersebut. Apabila korban meninggal dunia, PO. DUNIA MAS wajib memberikan santunan jenazah pada ahli waris dan korban berhak mendapatkan ganti rugi dari jasa raharja. Pelaksanaan tanggung jawab PO. DUNIA MAS dan asuransi Jasa Raharja terhadap penumpang dan awak kendaraan sepenuhnya memberikan pertimbangan dalam pengoperasian pengangkutan sesuai dengan kenyataan dan tanggung jawab guna memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa dengan sebaik mungkin.

Hambatan-hambatan yang dialami oleh PO. DUNIA MAS dalam pelaksanaan tanggung jawab dalam pengangkutan dan penyelesaiannya adalah sebagai berikut :



Seringnya terjadi keterlambatan keberangkatan atau ketidakdisiplinan waktu dalam pelaksanaan pengangkutan, Tidak disiplin muatan oleh awak kendaraan yang melebihi kapasitas dan barang bawaan yang melebihi aturan oleh penumpang, Gangguan ketidaknyamanan dalam perjalanan pada saat penumpang sedang beristirahat, dan Adanya ancaman gangguan keamanan yang sangat meresahkan penumpang dan awak kendaraan berupa pencopetan dan kehilangan barang. Dalam hal penyelesaian masalah PO. DUNIA MAS harus lebih memberikan pengarahan kepada pekerjanya untuk lebih mementingkan para penumpang atau pengguna jasa demi kenyamanan dan keamanan penumpang, selain itu harus ada Tindakan tegas apabila hambatan-hambatan di atas terjadi kepada penumpang atau pengguna jasa dan awak kendaraan.

#### **4.2 Saran**

Peran awak kendaraan dalam hal pengangkutan sangat besar, karena awak kendaraan adalah penggerak dan pelaksana pengangkutan. Hendaknya PO. DUNIA MAS lebih memperhatikan keamanan dan kenyamanan awak kendaraan. PO. DUNIA MAS dalam melaksanakan pengangkutan, hendaknya lebih meningkatkan keterampilan dalam berlalu lintas dari awak kendaraannya, agar terwujudnya pengangkutan yang aman, nyaman dan lancar.

Dalam melaksanakan ganti rugi kepada penumpang dan awak kendaraan bus PO. DUNIA MAS yang mengalami kecelakaan, hendaknya PO. DUNIA MAS benar-benar memberikan ganti kerugian atau santunan yang layak dan tidak sekedar saja agar para penumpang dan awak kendaraan merasa terjamin apabila terjadi kecelakaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku**

- Abbas Salim, 2000, Manajemen Transportasi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Abdulkadir Muhammad, 1998, Hukum Pengangkutan Niaga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Soegijatna Tjakranegara, 1995, Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang, Rineka Cipta Jakarta.

##### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan

##### **Wawancara**

- Wawancara Dengan Pegawai Kantor PO. DUNIA MAS Nova pada tanggal 27 Januari 2024
- Wawancara Dengan Pegawai Lapangan PO. DUNIA MAS Sahar pada tanggal 26 Januari 2024.
- Wawancara Dengan Penumpang PO. DUNIA MAS Farah pada tanggal 27 Februari 2024.