

# Perlindungan Konsumen Penumpang Bis Pariwisata Pasca Kecelakaan Lalu Lintas (Studi Kasus Kecelakaan Bis Pariwisata Menelan Korban Meninggal 11 Orang di Subang Jawa Barat)

Hidayati

Magister of Law Borobudur University Jakarta Indonesia, Indonesia

\* Email untuk Korespondensi: [hidayati@borobudur.ac.id](mailto:hidayati@borobudur.ac.id)

---

## ABSTRAK

---

### Kata kunci:

Perlindungan  
konsumen, penumpang  
bis, kecelakaan lalu  
lintas

### Keywords:

Consumer protection,  
bus passengers, traffic  
accidents

Angkutan umum yang tidak memenuhi standar mengakibatkan kesalahan dan lalainya pengemudi sehingga menyebabkan kerugian berupa luka, cacat bahkan meninggal dunia. Tujuannya penelitian yaitu memberikan perlindungan konsumen kepada penumpang sehingga korban mendapatkan haknya sebagai warga negara dan pengguna jalan raya. Metodenya menggunakan yuridis empiris pada artikel penelitian, dengan pendekatan studi kasus kecelakaan lalu lintas menyebabkan korban meninggal 11 orang di Subang. Selanjutnya menganalisa melalui data hukum primer, sekunder dan tersier berserta produk hukum lainnya terkait dengan kasus tersebut. Hasil Penelitian menjelaskan mengenai hak penumpang atas keselamatan dan kenyamanan selama perjalanan. Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur tentang hak-hak dari Penumpang dan Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maknanya mengutamakan konsumen sebagai pengguna jasa untuk dilindungi dan mendapatkan hak-haknya secara layak dan adil sesuai aturan dan pelaku usaha angkutan umum bertanggung jawab kepada penumpang yang mengalami penderitaan atas kerugian dan kehilangan nyawa serta harta benda. Namun apabila suatu kecelakaan disebabkan oleh tingkah laku penumpang sendiri maka akan terbebas dari tanggungjawab hukum berupa ganti rugi

*Public transportation that does not meet standards results in errors and negligence of the driver, causing losses in the form of injuries, disabilities and even death. The purpose of the research is to provide consumer protection to passengers so that victims get their rights as citizens and road users. The method uses empirical juridical in the research article, with a case study approach of a traffic accident that caused the death of 11 people in Subang. Furthermore, it analyzes through primary, secondary and tertiary legal data along with other legal products related to the case. The results of the study explain the passenger's right to safety and comfort during the trip. Law No. 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation regulates the rights of Passengers and Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, which means prioritizing consumers as service users to be protected and obtain their rights properly and fairly in accordance with the rules and public transportation business actors are responsible for passengers who suffer losses and loss of life and property. However, if an accident is caused by the passenger's own behavior, he will be free from legal responsibility in the form of compensation*

---

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

---

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan lima pulau terbesar di Indonesia yaitu Jawa, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua. Pulau Jawa memiliki jumlah penduduk yang besar sehingga kesibukan transportasi juga sibuk. Sistem transportasi darat, laut dan udara diperlukan dalam perpindahan lokasi, salah

satu alat transportasi adalah bis guna mendukung angkutan lalu lintas darat di Indonesia dan negara lain guna menunjang perekonomian regional Indonesia (Fatimah, 2019). Alat transportasi yang lengkap wajib dimiliki seluruh negara guna menopang perekonomian suatu negara. Pelayanannya angkutan yang mempunyai peran penting, antara lain: darat, laut, dan udara yang bermanfaat sebagai alat angkutan manusia sebagai penumpang atau angkutan barang. Perangkat hukum adalah KUHPerdara, KUHPerdara dan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Angkutan jalan raya memiliki strategis pelaksanaan angkutan darat mencakup tatanan lalu lintas dan angkutan jalan merupakan bagian dari sistem transportasi umum guna menciptakan keamanan dan kesejahteraan masyarakat serta pembangunan ekonomi dan perkembangan teknologi (Karim et al., 2023).

Adanya Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan fungsinya adalah mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, tertib, lancar dan selamat sampai tujuan yang terpadu dengan moda angkutan lainnya. Memberikan pembinaan pada pengemudi dan pelaku usaha angkutan untuk tertib lalu lintas dan mengutamakan penumpang selama dalam perjalanan, mengingat apabila terjadi kecelakaan akan menderita kerugian karena luka, cacat sampe meninggal dunia. Selanjutnya orang yang bertanggungjawab adalah pengemudi dan pengusaha bis umum. Fasilitas yang perlu dijaga selama pelayanan Bis Umum dimulai dari uji kir masih berlaku, karoseri sesuai standar dan pengemudi memiliki Surat Ijin Mengemudi sesuai kelas mobil yang dikendarai. Seperti kecelaan Bis pariwisata di Subang Jawa Barat dengan kronologi sebagai berikut: Pada hari sabtu, tanggal 11 Mei 2024 terjadi kecelakaan bermula saat bis Trans Putera Fajar dalam perjalanan dari kota Bandung menuju Subang. Karena posisi kecelakaan berada di lereng, bus berbelok ke kanan dan bertabrakan bahu jalan yang sebelumnya bertabrakan dengan mobil Feroza dari arah berlawanan dan sepeda motor di lokasi kecelakaan. Pada saat bis tersebut berjalan menuruni bukit, kemudian terguling ke kiri, tergelincir dengan ban kiri di atas, dan terparkir di bahu jalan. Keterangan dari Kepolisian wilayah Subang korban tewas akibat kecelakaan tersebut berjumlah 11 orang terdiri dari 9 orang siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dari Depok, 1 orang guru pendamping dan 1 orang mengendara motor asal Chibogo. Korban yang meninggal merupakan putra putri generasi penerus bangsa yang memiliki cita-cita yang tulus akan melanjutkan pendidikan selanjutnya atau bekerja sesuai dengan ilmu pengetahuan yang mereka tempuh selama 3 tahun di SMK. Bertolak dari kronologi kecelakaan Bis Pariwisata yang terjadi di Subang, kepastian hukum melalui perlindungan hukum pentingnya diberikan pada semua pihak yang terlibat dalam terlaksananya jasa angkutan, baik itu penyelenggara angkutan, pelaku usaha Bis pariwisata, pengemudi-kenek, dan penumpang (Gultom, 2018). Oleh karenanya, tercatat dalam Undang-Undang Lalu Lintas Nomor 22 Tahun 2009 tentang Transportasi dan angkutan jalan sangat diperlukan sebagai pengendali terselenggaranya angkutan umum tertata dengan layak dan nyaman serta adanya kontribusi terciptanya produk hukum. Pasal 141 UU no.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan juga mengatur standarisasi yang wajib dimiliki seorang pengemudi, bisa mencerminkan melayani angkutan penumpang, dan upaya undang-undang ini untuk berkontribusi melayani angkutan yang aman, layak pakai kendaraannya dan paling utama melayani pengguna jasa penyewa bis yang menggunkana jasa travelnya sehingga terhindar dari kecelakaan lalu lintas yang berakibat keluarga yang ditinggalkan mengalami kesedihan yang mendalam (Wulan et al., 2021). Pemerintah memberikan perlindungan kepada korban meninggal melalui ahli waris. Hak-hak apa saja yang diterima oleh korban meninggal tersebut. Keberadaan peraturan standarisasi operasional prosedur agen perjalanan sangat diperlukan guna mengurangi risiko pelaku usaha bis pariwisata melakukan kecurangan. Keselamatan dan Keamanan berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan makna mengutamakan konsumen sebagai pengguna jasa untuk dilindungi dan mendapatkan hak-haknya secara layak dan adil sesuai aturan yang telah ditetapkan. Disisi lain apabila melakukan pelanggaran maka pelaku usaha harus bertanggungjawab atas kerusakan armada bis dan santunan terhadap korban atau ahli waris sehingga berakibat ruginya agen travel tersebut dan konsumen juga mengalami penderitaan karena adanya keluarga yang meninggal dunia. Sanksi yang dikenakan oleh Kementerian Pariwisata dan Kebudayaan kepada pelaku ekonomi agen perjalanan wisata wajib ditegakkan melalui penyelidikan hingga tuntas oleh para penegak hukum. Tujuan penelitian yaitu memberikan perlindungan konsumen kepada penumpang sehingga korban mendapatkan haknya sebagai warga negara dan pengguna jalan raya

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian hukum yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif. Desain ini dipilih karena mampu mengkombinasikan studi hukum dengan observasi langsung fenomena sosial di lapangan, memberikan gambaran komprehensif mengenai penerapan hukum dalam kasus nyata. Penelitian yuridis empiris memungkinkan peneliti untuk tidak hanya memeriksa teks hukum (data sekunder), tetapi juga

mengumpulkan data dari lapangan (data primer) untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai kasus kecelakaan bis pariwisata di Subang, Jawa Barat. Pendekatan ini memberikan kelebihan dalam menghubungkan teori hukum dengan realitas sosial di masyarakat. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum empiris menekankan pentingnya observasi terhadap perilaku manusia dalam konteks hukum, yang membuatnya relevan dalam studi sosiologi hukum.

Sampel diambil melalui teknik purposive sampling, dengan memilih informan yang relevan dengan penelitian, seperti korban kecelakaan, saksi mata, pihak kepolisian, dan ahli hukum yang menangani kasus tersebut. Purposive sampling digunakan karena peneliti memerlukan informan yang memiliki informasi khusus dan relevan dengan kasus kecelakaan bis pariwisata di Subang. Jumlah sampel akan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian hingga data yang diperoleh mencapai saturasi. Menurut Sugiyono, purposive sampling efektif digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan informan yang dapat memberikan data mendalam terkait fenomena yang diteliti.

Data primer diperoleh melalui observasi langsung di lokasi kecelakaan dan wawancara dengan para korban, saksi mata, dan pihak terkait lainnya. Data sekunder berupa dokumen hukum seperti Undang-Undang, berita yang relevan dari internet, literatur dari perpustakaan, dan produk hukum lainnya. Data ditentukan berdasarkan relevansi dengan penelitian, keabsahan informasi, dan konsistensi data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data primer dipilih berdasarkan keakuratan dan relevansi terhadap tujuan penelitian, sedangkan data sekunder dipilih berdasarkan otoritas dan kredibilitas sumber. Menurut Lexy J. Moleong, validitas dan reliabilitas data dalam penelitian kualitatif sangat bergantung pada konsistensi dan kredibilitas sumber data.

Data dikumpulkan melalui observasi langsung di lokasi kejadian, wawancara mendalam dengan informan yang dipilih, dan pengumpulan dokumen hukum yang relevan. Metode ini dipilih untuk mendapatkan data yang komprehensif dan mendalam mengenai kasus kecelakaan. Menurut Bogdan dan Biklen, wawancara mendalam dan observasi langsung merupakan teknik utama dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan data yang kaya dan mendalam.

Instrumen utama yang digunakan adalah pedoman wawancara, daftar observasi, dan format dokumentasi. Instrumen disusun berdasarkan tujuan penelitian, dengan memastikan semua aspek penting terkait kecelakaan bis dan penerapan hukum tercakup. Validitas instrumen diuji melalui triangulasi data, dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensi dan akurasi. Menurut Patton, triangulasi adalah metode yang efektif untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif.

Validitas data diperiksa melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan pengecekan member (member check) untuk memastikan data yang dikumpulkan akurat dan konsisten. Lincoln dan Guba menyatakan bahwa triangulasi dan pengecekan member adalah teknik penting untuk memastikan validitas dalam penelitian kualitatif.

Data dianalisis secara deskriptif analitis dengan mengikuti langkah-langkah berikut: pengumpulan data dari berbagai sumber, reduksi data dengan menyortir dan merangkum data yang relevan, penyajian data dalam format yang mudah dipahami, dan penarikan kesimpulan dengan menginterpretasikan data dan menarik kesimpulan berdasarkan analisis. Pendekatan deskriptif analitis dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan fenomena hukum dan menganalisisnya berdasarkan teori hukum yang ada. Miles dan Huberman menjelaskan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai langkah utama dalam analisis deskriptif analitis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Yang Mengalami Kecelakaan Lalu Lintas**

#### ***Kriteria perlindungan hukum terhadap korban kecelakaan***

UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 124 Ayat (1) menjelaskan bahwa pengemudi kendaraan umum harus memenuhi beberapa kewajiban, antara lain: Penumpang selama di jalan dapat berpindah ke kendaraan lainnya serupa pada rute yang sama tidak dipungut biaya lagi jika terjadi kerusakan, kecelakaan, atau perintah pihak berwajib misalnya polisi. Gunakan jalur sesuai aturan atau jalur sebelah kiri, kecuali pada saat melintas atau pada saat belok. Memerintahkan berhenti armada bis pada saat naik atau turunkan penumpang. Mentaati batas kecepatan maksimum pada angkutan umum termasuk dalam ketentuan permasalahan tersebut. Pengangkutan dimulai dengan kesepakatan antara pelaku usaha dan penumpang; perjanjian pengangkutan bersifat timbal balik, dan masing-masing pengangkut dan penumpang mempunyai kewajiban untuk melakukan tanggungjawabnya. Kewajiban penumpang yaitu memberikan biaya angkutan, kemudian pelayanannya yang didapatkan yaitu penumpang menerima jasa angkutan tersebut dari pelaku usaha kendaraan umum atau travel yang biasanya dipesan untuk kegiatan yang bersifat kelompok yaitu

rekreasi. Sebaliknya, tugas pengangkut penumpang atau barang dalam keadaan aman dan nyaman sampai tujuan. Apabila penumpang belum memenuhi kewajibannya dalam pembayaran maka pelaku usaha bis pariwisata tidak dapat memberikan hak penumpang atas perjalanan yang telah disepakati (Mulyana & Triswati, 2019). Oleh karena itu, walaupun kesepakatan penyewaan bis pariwisata telah disetujui kedua belah pihak namun pembayaran dan kesepakatan penyiapan armada bis tidak sesuai maka kesepakatan tersebut tidak dapat dilakukan, dengan kata lain kesepakatan dalam perjanjian penyewaan bis pariwisata hubungan timbal balik saling memberikan keuntungan antara pembayaran sesuai nilai perjanjian dan pelayanan yang maksimal oleh pihak pelaku usaha bis pariwisata. Kasus yang terjadi suatu kecelakaan di Subang diakibatkan oleh pelaku usaha yang cidera janji melalui pelayanan yang buruk, armada bis Trans Putera Fajar yang diberikan surat ijin kir mati, karoseri dimodifikasi tidak sesuai standarisasi bis pariwisata pada umumnya sehingga laju bis tidak maksimal dan pengemudi tidak profesional menyebabkan kecelakaan tunggal dengan korban tewas berjumlah 11 orang dan luka luka. Selanjutnya usaha pengangkutan merupakan suatu kewajiban yang dilakukan dengan sebaik-baiknya, atau tanggung jawab mengganti kerugian atau tanggung jawab hukum (Hamzah, 2021). Diketahui usaha angkutan mempunyai tanggung jawab terhadap kerusakan yang dialami karena kesalahan, atau kelalaian pengemudi selama proses pengangkutan. Keselamatan penumpang dan barang yang diangkut menjadi tanggung jawab sopir angkutan umum. UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 234 mengatur mengenai kerugian yang diderita penumpang atau penerima barang karena lalainya pengemudi dalam mengendarai angkutan umum dan wajib bertanggung jawab atas kerugiannya yang ditimbulkan. Pengemudi angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kecelakaan yang terjadi di jalan raya karena kelalaiannya kecuali kecelakaan yang disebabkan oleh penumpang sendiri. Disisi lain, pelaku usaha angkutan umum bertanggung jawab pula atas armada yang dikendarai karena tidak memenuhi standarisasi secara aturan Dinas Lalu Lintas Jalan Raya (DLLAJR) berdasarkan peraturan perundang-undangan, apalagi penumpang korban kecelakaan tersebut tewas atau luka-luka akibat penyelenggaraan angkutanannya, kecuali kecelakaan tersebut disebabkan oleh suatu peristiwa alam seperti bencana alam banjir atau angin kencang dan sebagainya. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan raya pada Pasal 1 ayat (25) menjelaskan pengertian penumpang adalah orang yang mengendarai kendaraan selain pengemudi dan awaknya. Seorang penumpang melakukan perjanjian dengan membayar uang atau tiket yang ditentukan dalam perjanjian angkutan sebagai imbalan jasa dalam usaha transportasi umum.

Kajian hukum lalu lintas dan transportasi merupakan perkembangan di bidang hukum seiring berjalannya waktu dan mengatur tentang perlindungan hukum terhadap korban tindak pidana kecelakaan lalu lintas. Perlindungan hukum terhadap masyarakat merupakan tindakan yang dilakukan pemerintah dalam pencegahan dan penindakan. Lalu lintas dan kejahatan lalu lintas yang terlebih dahulu adanya penyelidikan oleh penegak hukum, seperti: Kepolisian Republik Indonesia Dan Pengadilan. Tindak pidana yang berkaitan dengan lalu lintas diselidiki oleh penyidik dari kepolisian dan disidangkan dipengadilan yang berwenang secara hukum. Diawali dengan observasi dilapangan melalui pemeriksaan kejadian di pinggir jalan berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan Angkutan Jalan (Afandi, 2023). Pelaksanaan penindakan pelanggaran hukum dan penyidikan tindak pidana sesuai dengan kerangka hukum dan pelaksanaan pasal Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan. Pemeriksa selanjutnya tercatat Pasal 260 ayat (1) Undang-Undang Jalan dan Angkutan mengatur mengenai penahanan dapat dilakukan oleh kepolisian setempat. Penindakan hukum terhadap pelaku untuk memberikan akibat kelalaian hukum yang dilakukan oleh sopir dan pelaku usaha, sementara ahli waris yang mewakili korban meninggal perlu diperhatikan melalui perlindungan konsumen sebagai bentuk santunan dari pelaku usaha dan asuransi dari PT Jasa Raharja

Penumpang yang sah dari angkutan umum misalnya kereta api, bis umum atau travel dan kapal laut dari pelaku usaha transportasi wajib membayar premi asuransi kecelakaan melalui pemilik armada yang harus dibayarkan oleh penyewa kendaraan atau penumpang. Berdasarkan perjanjian kontrak antara pelaku usaha dan penumpang dianggap sebagai penumpang tetap seperti tercatat pada Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Wajib Asuransi Cedera, Pasal 3 Ayat (1) yang terkait perjanjian transportasi, penumpang harus memenuhi polis asuransi kecelakaan wajib penumpang berdasarkan aturan pemerintah sebagai jaminan sosial dan bersifat wajib, serta ditujukan pada sistem jaminan sosial pada warga negara. pengangkutan terdiri dari penumpang yang terikat perjanjian timbal balik dengan pelaku usaha angkutan transportasi dan pelaku usaha tersebut sudah mengikatkan diri dengan asuransi melalui pembayaran premi asuransi, tetapi kontrak tersebut antara penumpang dengan Perusahaan Asuransi Kerugian Jasa Raharja yang tercatat pada Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 17, penumpang adalah tertanggung dan penjaminnya adalah Perusahaan Asuransi Jasa Raharja, dan kontrak asuransi diadakan melalui pengangkut. Ketentuan Penyelenggaraan Dana Wajib Asuransi Kecelakaan Penumpang Tahun 1965 pada Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965

maknanya bertanggung membayarkan premi asuransi kepada perusahaan asuransi melalui pelaku usaha angkutan, tetapi bertanggung juga berhak menerima ganti rugi apabila terjadi kecelakaan angkutan. Perlindungan hukum terhadap hak asasi manusia terkait asuransi adalah adanya hak yang dilanggar oleh orang lain misalnya dalam kejadian kecelakaan, dan perlindungan hukum tersebut diberikan agar warga negara dapat mengambil manfaat segala hak yang diberikan oleh undang-undang. Perlindungan hukum terhadap penumpang tercatat pada Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terkait dengan transportasi umum merupakan perihal yang krusial dan bermanfaat pada era globalisasi (Utary, 2019). Tanggung jawab pelaku usaha pada kecelakaan lalu lintas di Subang memiliki beberapa prinsip, menjelaskan angkutan umum bertanggung jawab terhadap penumpang sebagai korban akibat dari lalainya pengemudi. Jika pada kecelakaan tersebut terjadi pada saat di jalan raya dan penumpangnya mengalami luka ringan, berat, atau tewas, maka pengemudi bertanggungjawab menurut hukum dan sesuai dengan pembuktian yang dilakukan oleh kepolisian dimana kecelakaan itu terjadi. Sebagai pembuktian apakah kerusakan atas peristiwa tersebut disebabkan oleh lalainya sopir, kecerobohan sopir atau kecerobohan penumpang. Perlindungan hukum pada angkutan umum darat, laut, dan udara, terdapat peraturan yang melindungi hak penumpang sebagai pengguna jasa dan dapat membebaskan tanggung jawab kepada pelaku usaha jasa transportasi umum jika terjadi kerusakan. .

### ***Implementasi perlindungan terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Subang***

Menjelaskan mengenai peraturan yang terkait dalam Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) yang mengklasifikasikan kendaraan bis Pariwisata ke dalam kelas atau kendaraan roda empat jika memiliki pemahaman selama perjalanan. Pada pasal 80 UU LLAJ menyebutkan hanya orang yang mempunyai Surat Izin Mengemudi (SIM) yang boleh mengemudi. Oleh karena itu, pemilik SIM secara hukum memiliki wewenang dapat mengemudikan kendaraan roda dua dan roda empat atau lebih. Terjadi pada kasus di Subang pengemudi bis pariwisata melakukan kelalaian sesuai prosedur dan fungsi yang telah diuraikan sebelumnya.

Undang-Undang LLAJ menyebutkan seluruh kendaraan bermotor di Indonesia harus menjalani pemeriksaan teknis. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 mengalami perubahan Peraturan Menteri Perhubungan No. 33 tahun 2018, mengatur tentang jenis pengujian kendaraan. Mobil bis wajib memenuhi persyaratan trayek jalur atau rute perjalanan serta uji kir berlaku setiap tahun sesuai dengan jenis muatan yang diangkut dan batas maksimal berat yang dapat diangkut oleh kendaraan tersebut. Selanjutnya. Peningkatan kesadaran, pemahaman, kemampuan dan tekad konsumen untuk melindungi diri dan menciptakan kualitas pelayanan di kalangan pelaku usaha merupakan bagian dari upaya menjaga penghormatan terhadap hak-hak konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan konsumen di Indonesia mempunyai hak untuk melindungi dirinya sendiri. Perjanjian ini menyatakan bahwa hak utama konsumen adalah diperlakukan dengan hormat, aman, bermartabat dan cerdas dalam penggunaan produk dan layanan. Penumpang juga mempunyai hak untuk memutuskan dan menerima layanan jasa sesuai dengan kesepakatan antara agen travel dengan penumpang. Selain itu, apabila jasa tidak sesuai dengan kesepakatan dan tidak memenuhi kebutuhan konsumen maka konsumen berhak untuk diperlakukan secara adil, tanpa memihak dan tidak diskriminasi. Konsumen juga berhak atas ganti rugi atau denda. UUPK bertujuan melindungi pembeli artinya pembeli dan membeli barang memiliki keamanan dan hak istimewa yang besar. Kasus kecelakaan di Subang ditinjau dari UUPK memberikan perlindungan kepada penumpang yang dirugikan bahkan menyebabkan korban tewas. Pasal 4 UUPK menjelaskan Otorisasi untuk mendapatkan keamanan, dan biaya keamanan barang atau jasa dan mengakses barang atau layanan adalah tarif kerja. Sebagai perbaikan yang jelas dalam berita tentang situasi dan memanfaatkan barang dan jasa atau pekerjaan termasuk mengenai instruksi untuk itu diperlakukan atau dilayani dengan jujur dan tidak didiskriminasi terhadap hukum lainnya.

### **Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bisa didapatkan oleh ahli waris pasca kecelakaan lalu lintas dari pelaku usaha Bis pariwisata dan asuransi**

Manusia merupakan individu yang memerlukan orang lain dalam setiap kehidupannya. Salah satunya melalui kegiatan jual beli. Dalam perdagangan barang dan jasa seperti usaha transportasi angkutan umum seperti angkutan otto bis. Bis umum merupakan alat transportasi yang dipergunakan oleh anak anak sekolah mengantarkan wisata ke berbagai lokasi wisata di Indonesia. Sekolah Menengah Kejuruan Depok sedang melaksanakan wisata ke Takuban perahu Kabupaten Subang Jawa Barat dan mengalami kecelakaan. Alat transportasi darat berupa bis pariwisata Trans Putera Fajar yang mengalami kecelakaan tersebut menurut laporan Kepolisian Subang telah menelan korban meninggal yang terdiri dari 9 siswa SMK, 1 orang guru SMK tersebut dan 1 orang pengendara motor. Hasil investigasi menunjukkan ijin operasional kir bis tersebut sdh kadaluwarsa dan bis tersebut mengalami modifikasi karoseri tidak standar pada umumnya. Salah satu bis pariwisata tersebut disewa karena harga murah dan terjangkau. Pelaku usaha harus bertanggung jawab selain

sopir dan kenek dari bis tersebut yang ditetapkan sebagai tersangka selanjutnya dalam proses hukum kepolisian Subang untuk dilimpahkan ke pengadilan dalam penjatuhan hukuman. Bertolak dari kejadian tersebut dikaitkan dengan perlindungan konsumen korban sebagai penumpang yang tewas sudah selayaknya mendapatkan hak-hak nya sebagai warga negara yang mendapatkan perlindungan. Prosedur perlindungan konsumen terhadap penumpang bis dari data-data observasi dilapangan kemudian dianalisa dengan menggunakan analisa data kualitatif ditemukannya beberapa pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha bis pariwisata tersebut. Kelalaian yang telah dilakukan merupakan pelanggaran hak atas rasa aman serta nyamannya dalam transaksi barang atau jasa, hak mendapatkan berita dengan sebenar-benarnya, hak untuk memilih barang atau jasa berdasarkan atas nilai tukar yang disepakati dengan ketentuan terkait dengan hak penumpang. Tercatat dalam UU No.22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan Jalan termuat hak yang dimaksudkan adalah hak atas keselamatan, kenyamanan, perlindungan, kesetaraan, keterjangkauan, dan ketertiban. Pelaku usaha bis pariwisata melalui itikad baik terhadap ahli waris keluarga korban yang tewas memberikan santunan akibat kelalaiannya disebabkan karena oleh faktor ekonomi, adat istiadat, peluang, dan arti dari perlindungan konsumen tersebut. Kelalaian pelaku usaha agen bis pariwisata melakukan kelalaian secara hukum, kecuali kecelakaan tersebut diakibatkan oleh penumpang dengan sengaja selama perjalanan bis, namun mereka mempunyai persiapan tertentu dan dapat mencegah terjadinya kerusakan dan kerugian lainnya (Ishar et al., 2020).

Pada Pasal 188 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Jalan dan Lalu Lintas menguraikan pelaku usaha agen bis pariwisata memiliki tanggung jawab. Memberikan santunan atas kerugian penumpang bis akibat kelalaian sopir menjalankan pelayanan angkutan. Santunan kerugian terhadap penumpang korban kecelakaan di Subang diberikan oleh pelaku usaha bis pariwisata tersebut kepada penumpang tewas, untuk besaran santunan agar para pihak tidak merasa haknya dilanggar selama proses pelaksanaan. Besarnya ganti rugi apabila dirawat dan biaya berobat bagi yang menderita luka ringan maupun berat maksimal Rp. 20.000.000 (dua puluh juta rupiah). Pada korban kecelakaan memberikan santunan ganti rugi bagi korban tewas sebesar Rp 50.000.000 (lima puluh juta). Sebelum pelaksanaan akan melakukan musyawarah mufakat untuk mencapai kesepakatan dengan korban kecelakaan untuk menentukan besaran ganti rugi yang dianggap pantas dan tidak merugikan keduanya. Santunan ini diberikan oleh pelaku usaha yang besarnya hampir sama dengan asuransi dari jasa raharja.

Terdapat jangka waktu pelaksanaan santunan penumpang yang mengalami kecelakaan pada jasa angkutan justru menunjukkan penerapannya yang kurang berhasil. Penerapan undang-undang tersebut menunjukkan bahwa undang-undang tersebut belum efektif. Makna efektivitas hukum, yaitu keabsahan hukum, dimana keberadaan suatu norma harus dilaksanakan dan dihormati dengan benar. Adanya peraturan hukum mengenai kompensasi harus benar-benar diterapkan dan dihormati oleh perusahaan transportasi. Ketika perusahaan tidak menerapkan dan menaati ketentuan peraturan tersebut, maka permasalahan ini memberikan informasi mengenai efektivitas hukum belum terlaksana sesuai yang diharapkan. Perlindungan hukum saat ini bersifat sah dan tidak mencakup fakta. Hal ini menunjukkan bahwa belum ada undang-undang perlindungan konsumen yang dibuat untuk para korban ini. Perkembangan pariwisata yang sangat pesat memiliki keuntungan bagi pelaku ekonomi yang bergerak dalam transportasi umum mulai dari transportasi darat, kereta api, laut dan udara telah menciptakan kebutuhan akan pelayanan antara konsumen dan agen perjalanan khususnya dalam perlindungan konsumen. Dalam hal angkutan wisata dilakukan melalui perjanjian yang tercatat Pasal 1320 KUH Perdata, Pasal 188 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 1 menjelaskan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang menggunakan biro perjalanan apabila terjadi kecelakaan pada bis wisata, dan untuk mengetahui penyebabnya. Pertimbangan undang-undang perlindungan konsumen, khususnya peran pemerintah terhadap agen pariwisata terhadap sanksi kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen dan upaya penyelesaiannya. Keberadaan peraturan yang mengatur standar operasional prosedur agen pariwisata sangat diperlukan sehingga risiko agen perjalanan dapat diminimalkan. Keselamatan dan Keamanan berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi konsumen dan pengguna jasa, sanksi yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Kebudayaan kepada pelaku usaha bis pariwisata yaitu berupa teguran tertulis, termasuk pencabutan izin tetap usaha pariwisata atas pelanggaran yang dilakukan termasuk segala macam peraturan yang ditentukan (Dasril & Saly, 2021; ZUHADMA, 2018).

### **Pembahasan Pembayaran Dana Ganti Rugi Asuransi PT Jasa Marga Apabila Mengalami Kecelakaan Lalu Lintas.**

Perlindungan seluruh warga negara melalui jaminan oleh pemerintah, mengenai keselamatan penumpang dan pengguna mobil melalui asuransi. Saat ini, jaminan keselamatan penumpang ditanggung oleh asuransi Raharja. Premi asuransi atau pertanggung jawaban asuransi atas Layanan Jasa Rahardja ditentukan secara sepihak oleh Penumpang. Premi dipungut melalui iuran wajib yang ditambahkan pada harga tiket dari iuran

premi dan pajak tahunan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Premi yang terkumpul dititipkan pada penjamin yaitu PT Jasa Raharja. Dasar penyelenggaraan jaminan sosial pada kecelakaan lalu lintas diatur dengan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan peraturan pelaksanaannya. Asuransi sosial merupakan asuransi yang mewajibkan memberikan jaminan sosial apabila terjadi kecelakaan lalu lintas. Pemerintah Indonesia melalui perusahaan asuransi milik negara PT Jasa Raharja. Asuransi kecelakaan lalu lintas melibatkan beberapa instansi terkait, termasuk pelaku usaha agen pariwisata pemilik kendaraan yang dapat menyebabkan kecelakaan lalu lintas, kewenangan dananya dilimpahkan kepada badan usaha milik negara yaitu pemerintah. Asuransi sosial terhadap kecelakaan lalu lintas melindungi warga negara dengan menghimpun dana dari mereka dan menggunakannya untuk kepentingan warga negara itu sendiri yang mengalami kecelakaan akibat bahaya lalu lintas, termasuk pengguna jalan tol. Disisi lainnya, dana kecelakaan lalu lintas yang dikumpulkan digunakan sepenuhnya untuk mensejahterakan masyarakat melalui penanaman modal berdasarkan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan melalui Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja merupakan badan usaha milik negara yang telah berubah bentuk hukumnya menjadi badan hukum milik negara. PT Asuransi Jasa Raharja bertindak sebagai perusahaan asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan . sehingga dalam kasus Kecelakaan siswa siswi SMK Depok yang terjadi di Subang pembayaran dana kepada korban diberikan kepada ahli warisnya, kecelakaan yang terjadi karena kesalahan pengemudi karena kelalaian pribadi dan pelaku usaha agen pariwisata juga memberikan santunan disesuaikan dengan aturan keuangan internal mereka dan besaran santunan asuransi jasa raharja. Angkutan untuk lalu lintas jalan raya yang digunakan secara ugat-ugalan karena rem blong sehingga masuk jurang dan bis ditemukan oleh warga dalam kondisi terbalik. Perusahaan Negara Asuransi Jasa Raharja merupakan badan usaha milik negara yang telah berubah bentuk hukumnya menjadi badan hukum milik negara. PT Asuransi Jasa Raharja merupakan perusahaan yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan Khusus untuk mengelola Dana Kecelakaan Jalan. Badan Usaha Milik Negara yang dimaksud adalah Badan Usaha Milik Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja yang telah berubah bentuk badan hukumnya menjadi Badan Usaha Milik Negara PT Asuransi Kerugian Loss Raharja (Oktaviana, 2020; Parandika et al., 2021).

Klaim dana pembayaran dana akan diajukan kepada perusahaan asuransi yaitu PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja pemilik dana. Berdasarkan Pasal 17 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang perlu segera mengadakan ketentuan pelaksanaan dana kecelakaan lalu lintas disebutkan bahwa pembuktian sahnya tuntutan pembayaran dana wajib dibuktikan melalui surat dan bukti adanya kecelakaan lalu lintas yang menelan korban tewas, data observasi dilapangan melalui keterangan saksi dan laporan polisi lalu lintas atau pejabat terkait. Keputusan hakim atau pejabat yang berwenang mengenai harta warisan yang bersangkutan, bukti-bukti yang menguatkan kematian dan surat keterangan kesehatan. Apabila korban cacat atau cedera tetap, keterangan lisan saksi dan laporan polisi lalu lintas atau pihak berwenang lainnya, surat keterangan dokter mengenai sifat cacat atau cedera tetap akibat kecelakaan lalu lintas tersebut, dan yang paling penting sebagai pembuktiannya surat keterangan dari rumah sakit.

Adapun mekanisme untuk menerima dana kompensasi dari PT. Asuransi Umum Jasa Raharja (Persero) antara lain:

1. formulir contoh kecelakaan motor tersedia di kantor polisi dan Kantor Pelayanan Jasa Raharja terdekat;
2. formulir untuk kecelakaan penumpang umum tersedia di Kepolisian/Permuka/Syahbandar/Bandara dan Kantor Pelayanan Jasa Raharja terdekat. Berikut cara mengisi formulirnya, yaitu:
  - a. keterangan mengenai identitas korban atau ahli waris berasal dari permohonan dana ganti rugi;
  - b. surat keterangan mengenai kecelakaan lalu lintas dibuat dan diverifikasi oleh polisi atau pihak berwenang lainnya;
  - c. surat keterangan kesehatan memberikan penjelasan kondisi korban dan dilengkapi verifikasi oleh rumah sakit atau dokter yang merawat korban;
  - d. jika korban meninggal dunia, surat keterangan ahli warisnya yang disahkan pejabat atau kepala lingkungan;
  - e. kwitansi biaya perawatan dan pengobatan serta identitas korban dipergunakan sebagai alat bukti atas hak korban untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi cedera.

Hak Jasa Raharja mengenai ganti rugi akan gugur atau hangus jika pemohon mengajukan lebih dari 6 (enam) bulan pasca Jasa Raharja memberikan menyetujui klaim korban tersebut. Setelah dana dicairkan. PT Asuransi Selamat Jasa Raharja tidak memiliki kewajiban terhadap korban luka atau tewas untuk melakukan pembayaran lebih lanjut sesuai Pasal 18 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965. Namun Direksi PT Asuransi Selamat Jasa Raharja yakin akan keabsahan pencairan dana dan klaim lain yang dapat diajukan berdasarkan surat atau bukti/fakta lainnya (Fauziah et al., 2021).

Besaran kompensasi yang diberikan oleh PT. Pelayanan Raharja terhadap korban kecelakaan kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan mengatur mengenai santunan, uang jaminan atas pelayanan penumpang dan kecelakaan angkutan

umum di darat, dan air berupa sungai dan danau, jalan masuk. Jalan kompleks, dan air serta jenis udara dengan keterangan sebagai berikut (Widhiawati & Maharani, 2022):

- a. Korban meninggal dunia akibat kecelakaan mendapatkan santunan maksimal Rp 50.000.000 (untuk angkutan umum darat, yaitu bus, kereta api dan perahu);
- b. Biaya perawatan dan pengobatan sebesar Rp 20.000.000 (untuk angkutan umum yaitu bus, kereta api dan kapal);
- c. Santunan cacat tetap bagi korban kecelakaan dengan cacat tetap, dari dokter yang merawat, maksimal Rp 50.000.000 (untuk angkutan umum, yaitu bus, kereta api dan perahu);
- d. Biaya pemakaman jenazah tanpa ahli waris sebesar Rp. 4.000.000; dan
- e. Tambahan kotak P3K senilai Rp1.000.000 dan biaya ambulan sebesar Rp500.000.

## KESIMPULAN

Alat transportasi yang lengkap wajib dimiliki seluruh negara guna menopang perekonomian suatu negara. Pelayanan angkutan yang mempunyai peran penting, antara lain: darat, laut, dan udara yang bermanfaat sebagai alat angkutan manusia sebagai penumpang atau angkutan barang. Bis umum menjadi salah satu angkutan transportasi yang diminati di masyarakat karena harga terjangkau dan waktu bisa menyesuaikan pengguna jasa tersebut. Kecelakaan yang terjadi di Subang Jawa Barat bis Pariwisata Trans Putera Fajar mendapatkan perhatian dari pemerintah melalui perlindungan kepada korban meninggal yang diwakilkan oleh ahli waris. Hak-hak apa saja yang diterima oleh korban meninggal tersebut. Pengemudi angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kecelakaan yang terjadi di jalan raya karena kelalaiannya kecuali kecelakaan yang disebabkan oleh penumpang sendiri. Disisi lain, pelaku usaha angkutan umum bertanggung jawab pula atas armada yang dikendarai karena tidak memenuhi standarisasi secara aturan Dinas Lalu Lintas Jalan Raya (DLLAJR) berdasarkan peraturan perundang-undangan, apalagi penumpang korban kecelakaan tersebut tewas atau luka-luka akibat penyelenggaraan angkutannya, kecuali kecelakaan tersebut disebabkan oleh suatu peristiwa alam seperti bencana alam banjir atau angin kencang dan sebagainya

Santunan kerugian penumpang yang menjadi korban kecelakaan di Subang diberikan oleh pelaku usaha bis pariwisata tersebut kepada penumpang tewas, untuk besaran santunan agar para pihak tidak merasa haknya dilanggar selama proses pelaksanaan. Besarnya ganti rugi perawatan dan pengobatan bagi yang mengalami luka ringan maupun berat disesuaikan dengan kemampuan internal dari agen bis pariwisata tersebut sehingga santunan tersebut dapat dimanfaatkan oleh ahli waris yang menderita luka mendalam atas kehilangan sanak sodaranya. Setidaknya santunan yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap korban luka ringan, luka berat dan meninggal besarnya sama dengan asuransi PT Jasa.

PT Asuransi Jasa Raharja bertindak sebagai perusahaan asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan . sehingga dalam kasus Kecelakaan siswa siswi SMK Depok yang terjadi di Subang pembayaran dana kepada korban diberikan kepada ahli warisnya, kecelakaan yang terjadi karena kesalahan pengemudi karena kelalaian pribadi dan pelaku usaha agen pariwisata juga memberikan santunan disesuaikan dengan aturan keuangan internal mereka dan besaran santunan asuransi jasa raharja. Angkutan untuk lalu lintas jalan raya yang digunakan secara ugul-ugalan karena rem blong sehingga masuk jurang dan bis ditemukan oleh warga dalam kondisi terbalik. Oleh karenanya. pelaku atas kecelakaan tersebut yaitu sopir dan kenek diproses hukum melalui penindakan hukum oleh kepolisian setempat dan pelaku usaha diminta pertanggungjawabannya melalui uang santunan terhadap korban serta diperiksa mengenai administrasi armada bis pariwisata yang mengalami kecelakaan dan sanksi pencabutan ijin trayek.

## REFERENSI

- Afandi, A. N. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Yang Mengakibatkan Luka Berat (Studi Putusan Nomor 1166/Pid. Sus/2017/Pn Bks Dan Putusan Nomor: 12/Pid. Sus/2021/Pn. Bks.). *Pagaruyuang Law Journal*, 7(1), 179–186.
- Dasril, T. A. C., & Saly, J. N. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata Di Yogyakarta Yang Mengalami Kerugian Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Adigama*, 4(2), 4368–4391.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar transportasi*. Myria Publisher.
- Fauziah, E. R., Royati, Y., & Affandi, I. (2021). Perlindungan Hukum Asuransi Pengguna Jalan Tol Oleh PT. Jasa Raharja Saat Mengalami Kecelakaan Lalu Lintas Pada Ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek. *Wajah Hukum*, 5(1), 273–277.



- Gultom, E. R. (2018). Perlindungan Hukum Penumpang Angkutan Umum Terhadap Kecelakaan Lalu Lintas Akibat Penyelenggaraan Angkutan. *Hukum Pidana Dan Pembangunan Hukum*, 1(1).
- Hamzah, Z. T. (2021). Kewajiban Dan Tanggung Jawab Hukum Pihak Pengangkut Pada Pengangkutan Udara Niaga Di Indonesia. *Lex Privatum*, 9(9).
- Ishar, A. M., Sampara, S., & Badaru, B. (2020). Implementasi Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Pelaku Kelalaian Dalam Pelanggaran Lalu Lintas Yang Menyebabkan Matinya Orang. *Journal of Lex Generalis (JLG)*, 1(3), 350–360.
- Karim, H. A., Lis Lesmini, S. H., Sunarta, D. A., SH, M. E., Suparman, A., SI, S., Kom, M., Yunus, A. I., Khasanah, S. P., & Kom, M. (2023). *Manajemen transportasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Mulyana, S. P., & Triswati, F. (2019). Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi Di Pt. Tiga Bidadari Wisata, Lombok). *Perspektif: Kajian Masalah Hukum Dan Pembangunan*, 24(3), 131–136.
- Oktaviana, H. (2020). Tanggung Jawab Hukum PT. Jasa Raharja (Persero) Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Jalan Raya (Studi Kasus di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Keagamaan*, 18(1), 31–38.
- Parandika, I. W., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. S. (2021). Pelaksanaan Jaminan Sosial Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Pada Pt. Jasa Raharja Cabang Bali Wilayah Gianyar. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(2), 282–287.
- Utary, I. W. (2019). Efektifitas Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dalam Menyalakan Lampu di Siang Hari (Studi di Selong Kabupaten Lombok Timur). *SOLID*, 9(1).
- Widhiawati, J. E., & Maharani, S. (2022). Efektivitas Hukum dalam Pelaksanaan Ganti Rugi terhadap Pengguna Jasa Bus Pariwisata atas Kecelakaan. *JURNAL HUKUM MEDIA JUSTITIA NUSANTARA*, 12(2), 1–16.
- Wulan, R. A. N., Putra, T. H., & Purwadi, P. (2021). Tinjauan Yuridis Terhadap Tindak Pidana Kelalaian Lalu Lintas Yang Menyebabkan Hilangnya Nyawa Orang Lain. *Jurnal Bedah Hukum*, 5(1), 76–93.
- ZUHADMA, R. A. (2018). *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata (Studi Beberapa Biro Perjalanan Wisata Di Kota Yogyakarta)*.