Risalah HUKUM Fakultas Hukum Unmul, Desember 2006, Hal. 105 - 111 Vol. 2, No. 2
ISSN 021-969X

Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Transportasi Dalam Memberikan Pelayanan Maksimal dan Kompensasi Kepada Konsumen

(Legal Liability of Transportation Services Companys in Giving Maximal Service and Compensation to Consumer)

INSAN TAJALI NUR
Dosen Fakultas Hukum Universitas Mulawarman
Jln. Ki Hajar Dewantara Kampus Gunung Kelua Samarinda 75119
0541 – 7095092

ABSTRACT

The services from any transportation companys sometimes have a negative implication to consumer. Sometimes its caused by the companys itself such as they always run against time to reach an huge profit, human resource weaknesses, the limited facilities, lack of management coordination. As a result, it can affecting a loss of time, energy or financial by consumer. In that case, transportation campanys can be told "wanprestasi". In this situation consumer can claim an indemnation and compensation in the form of replacement of goods and/or service if which is accepted disagree with agreement according to Article 4 point h Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Key words: perlindungan konsumen (*protection of consumerism*), konsumen (*consumer*), pelaku usaha jasa transportasi (*transportation services companys*)

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan globalisasi dan perdagangan bebas didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa. Akibatnya, barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri. Kondisi seperti ini disatu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Dari sekian banyak jasa yang ditawarkan kepada konsumen, salah satu jasa yang paling sering digunakan atau dinikmati konsumen adalah jasa transportasi. Adapun masyarakat yang ingin menikmati jasa transportasi antara lain berasal dari kalangan atas maupun bawah. Konsumen sebagai pengguna jasa transportasi juga mempunyai hak untuk mendapat perlindungan hukum dan pelayanan maksimal. Namun demikian, dalam situasi mudik lebaran, natal, tahun baru atau sejenisnya kondisi sarana transportasi publik sangat berbeda apabila dibandingkan dengan situasi normal. Mobilitas masyarakat mengalami eskalasi yang cukup tinggi dalam jumlah yang besar dan dalam waktu hampir bersamaan.

Pelaku usaha jasa tranportasi memanfaatkan momentum tersebut dengan menawarkan banyak jasa transportasi berupa rute antar kota dan provinsi, serta penawaran harga yang cukup terjangkau. Selain rute, jenis transportasi yang digunakan perusahaan jasa transpotasi cukup beraneka ragam. Sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan jelajah transportasi tersebut. Adapun fasilitas yang disediakan oleh tranportasi ini beraneka ragam baik mulai dari pelayanan pembelian tiket sampai pelayanan tiba ditempat tujuan.

Kenyataannya pada hari biasa atau pada saat mudik lebaran, natal, tahun baru dan

sejenisnya terkadang banyak kendala-kendala dalam rangka pemberian jasa oleh pelaku usaha dan penerimaan oleh konsumen berupa pelayanan maksimal selama transaksi berlangsung. Sehingga membawa implikasi tidak terpenuhinya pelayanan secara maksimal kepada konsumen, baik berupa kerugian waktu, finansial, tenaga, barang, kenyamanan, keselamatan dan lainnya.

Implikasi lain yaitu kedudukan pelaku usaha dimana konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada diposisi yang lemah, sehingga menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha, melewati berbagai promosi yang belum tentu kebenaran dan kepercayaannya, cara penjualan, penerapan kontrak baku yang dapat merugikan konsumen (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,2004: 37)

B. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tesebut dapat ditarik rumusan masalah yaitu apakah pihak pelaku usaha jasa transportasi yang tidak memenuhi pelayanan terhadap konsumen secara maksimal dapat dikatakan wanprestasi jika ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ? dan apakah konsumen mendapatkan kompensasi jika pelaku usaha jasa tranportasi terbukti wanprestasi hasil dari pelayanan yang kurang maksimal ?

PEMBAHASAN

A. Undang-undang Perlindungan Konsumen

Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, kita harus memahami dulu istilah perlindungan konsumen, konsumen, pelaku usaha, wanprestasi, klausula baku (eksonarsi), dan lembaga mana yang berwenang menampung segala keluhan dan memberikan bantuan hukum pada konsumen dari kesewenangan pelaku usaha dalam kurangnya pelayanan jasa yang mengakibatkan kerugian dari konsumen itu sendiri, serta mendapatkan hak dan kewajibannya.

1. Pengertian Konsumen

Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan “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”. Penjelasan dari Pasal 1 angka 2 UUPK menyebutkan bahwa di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir.

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 angka 1 UUPK mengatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada konsumen”.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum,….” diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan dari pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar supaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan oleh Undang- Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, baik

perlindungan dalam bidang privat (Perdata) maupun bidang hukum publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara) (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,2004: 2).

3. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 UUPK adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama- sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Penjelasan dari Pasal 1 angka 3 UUPK pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

4. Pengertian Jasa

Pengertian jasa menurut Pasal 1 angka 5 UUPK adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Dalam hukum perlindungan konsumen kadang-kadang digunakan istilah produk, yang meliputi barang dan/atau jasa. Sebagai contoh dalam dunia perbankan dikenal dengan istilah produk perbankan yang tidak lain jasa perbankan.

Adanya kompensasi dan ganti rugi diberlakukan mengingat pelaku usaha diharapkan dapat memenuhi semua prestasi yang sudah mereka tawarkan. Sehingga apabila terjadinya wanprestasi atau hanya sebagian saja prestasi yang akan dipulihkan dengan maksimal, maka konsumen perlu mendapatkan pelayanan kompensasi dan ganti rugi dengan berdasar kepada asas dan tujuan perlindungan konsumen.

5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas Perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 2 UUPK, pasal tersebut menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Penjelasan dari asas perlindungan konsumen adalah bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

a Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar- besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

d Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan pemakaian,dan pemanfaatan barang dan /atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan dari perlindungan konsumen seperti yang tercantum dalam Pasal 3 UUPK adalah :

a Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

b Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghin-darkannya dari ekses negative pemakaian barang dan/atau jasa;

c Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
d Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
e menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehinga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
f Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

6. Klausula Baku

Walaupun dalam hukum perdata tidak mengenal istilah klausula baku, karena bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak, tetapi istilah klausula baku didalam UUPK ini memiliki itikad baik, apabila pihak konsumen tidak sepakat dengan klausula tersebut maka tidak ada paksaan untuk tidak menerima tawaran dan transaksi tersebut. Apabila kita kaitkan dengan pelayanan maksimal, dari pelaku usaha boleh menawarkan jasa yang terbaik dengan perjanjian yang sudah dibuat terlebih dahulu. Oleh karena itu UUPK membatasi kepada pihak pelaku usaha dengan mencantumkan ketentuan di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf f UUPK yaitu pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa. Perlu diingat bahwa kajian kali ini memaparkan peran UUPK dalam melindungi pihak konsumen dalam memberikan pemahaman yang sejalan dengan UUPK untuk tidak ragu-ragu menuntut apabila pelayanan dari pelaku usaha tidak maksimal, walaupun dalam draft perjanjian tidak mencantumkan hak konsumen apabila tidak mendapatkan pelayanan secara maksimal. Bahkan ada pelaku usaha membuat draft yang sifatnya menghindar dari tuntutan konsumen jika pelaku usaha tersebut tidak mampu memberikan pelayanan secara maksimal.

7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 ayat (1) UUPK). Memperhatikan subtansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha salah satunya adalah tangung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk (jasa) yang kurang maksimal, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori salah satunya, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi.

Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi (ingkar janji) merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian. Bentuk-bentuk wanprestasi ini dapat berupa (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,2004: 127-128):

a tidak memenuhi prestasi sama sekali;
b terlambat dalam memenuhi prestasi;
c berprestasi tidak sebagaimana seharusnya .

Hal tersebut diatas tentu tidak terlepas dari tanggung jawab pelaku usaha disaat mereka dipercayakan oleh konsumen dalam pemenuhan pelayanan jasa. Pelaku usaha dilarang untuk tidak menepati yang dipesan dan/atau kesepakatan serta tidak menepati janji (Pasal 16 UUPK). Konsumen memiliki pemikiran bahwa apa yang ditawarkan oleh pelaku usaha semua terpenuhi tanpa adanya kekurangan sekalipun serta dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif (Pasal 4 huruf g UUPK).

B. Pelayanan Kurang Maksimal Merupakan Wanprestasi

Pelaksanaan prestasi atau pelayanan dari pelaku usaha yang tidak maksimal, disebabkan karena setiap perusahaan jasa tranportasi terkadang mengejar waktu, target usaha yang ingin dicapai, sumber daya manusia kurang optimal, terbatasnya sarana dan prasarana, kurangnya kordinasi manajemen dan kerja sama baik dalam atau luar perusahaan serta kentungan finansial yang tidak mungkin mereka abaikan.

Peningkatan intensitas lalu lintas transaksi transportasi dan pelayanan kurang begitu maksimal dalam perjalanan, berimplikasi terjadinya potensi pelanggaran hak-hak konsumen yang cukup tinggi. Sekurang-kurangnya ada tiga kategori yang berpotensi menimbulkan pelanggaran hak konsumen dalam pelayanan transportasi, khususnya pada saat mudik lebaran, natal, tahun baru dan sejenisnya yang mengakibatkan kewajiban utama atau tambahan tidak terlaksana, hal tersebut diatas antara lain (Sudaryatmo,2002:1):

1. Tahap pra-perjalanan, seperti praktik percaloan tiket, main paksa dalam pemasaran tiket, tidak memadainya ruang tunggu keberangkatan, tidak adanya kejelasan informasi tarif yang jelas.
2. Pada tahap perjalanan, seperti ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, kesesuaian antara fasilitas yang dijanjikan seperti pendingin udara dan kamar kecil dengan realitas, pengemudi yang ugal-ugalan, adanya biaya tambahan di tengah jalan, penumpang dipindah ke transportasi lain yang fasilitasnya lebih jelek, dan diturunkan tidak sesuai trayek tujuan semula.
3. Tahap pasca-perjalanan, seperti ada tidaknya mekanisme mengajukan keberatan atau keluhan berikut kompensasi yang diterima konsumen apabila layanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, tanggung jawab operator terhadap kerusakan, dan kehilangan barang milik konsumen.

Pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat dikatakan wanprestasi dalam bentuk berprestasi tidak sebagaimana seharusnya. Wanprestasi (ingkar janji) merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004:127-128).

Hal ini dapat dikaji bahwa tindakan pelaku usaha jelas bertentangan dengan Undang-undang Pelindungan Konsumen. Di dalam salah satu asas dan tujuan perlindungan konsumen sudah jelas menyatakan bahwa konsumen sepatutnya diberikan pelayanan secara menyeluruh dan maksimal mulai adanya penawaran sampai akhir dari implementasi transaksi kedua belah pihak tanpa adanya kekurangan apapun. Asas dan tujuan UUPK juga mengutamakan perlindungan dan pemberian hak berupa kompensasi ganti rugi apabila adanya kekurangan atau tidak terjadi prestasi yang ditawarkan oleh pelaku usaha (Pasal 7 huruf f UUPK).

Kemudian apabila kita mencermati dari pelanggaran hak konsumen dengan klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha yang tercantum pada karcis atau tiket transportasi darat, jarang terdapat klausula baku yang berisi tanggung jawab penuh apabila terjadinya pelayanan kurang maksimal.

Klausula tersebut hanya berisikan tempat tujuan yang dikehendaki, tidak ada jaminan bila barang dari penumpang hilang, jenis transportasi yang belum tentu sesuai dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha, fasilitas yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan sebagaimana tertera pada karcis dengan contoh pendingin udara sudah rusak, kurang atau tidak ada pelayanan konsumsi dan apabila ada keterlambatan perjalanan serta tarif yang tercantum dalam tiket tidak jelas sehingga dimanfaatkan untuk pungutan tambahan diluar dari ketentuan harga karcis yang sudah ditentukan.

Dari pemasalahan tersebut pelaku usaha tidak konsisten dan mengurangi manfaat pelayanan maksimal pada klausula baku yang dibuat dan disepakati, sehingga memanfaatkan kelemahan klausula baku dari karcis atau tiket

tersebut untuk beritikad tidak baik. Hal ini jelas bertentangan apabila dikaitkan dengan maksud klausula baku dalam UUPK harus berlandaskan itikad baik, dapat dipertanggungjawabkan dan berdasarkan kesepakatan dari konsumen tanpa mengurangi pelayanan jasa transportasi tersebut.

C. Kompensasi Merupakan Perwujudan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Yang Wanprestasi

Untuk menghindari terjadinya kerugian bagi konsumen karena terjadinya wanprestasi, maka konsumen sepatutnya dapat menuntut salah satu dari lima kemungkinan :

1. Pembatalan (pemutusan) perjanjian
2. Pemenuhan perjanjian
3. Pembayaran ganti kerugian
4. Pembatalan perjanjian disertai ganti kerugian
5. Pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian

Hal ini membawa dampak perlunya hak konsumen kembali terhadap nilai pelayanan maksimal dari pelaku usaha berupa kompensasi dan ganti rugi. Kompensasi dan ganti rugi yang dimaksud baik berupa konsumsi barang, pengembalian penuh dari harga tiket yang sudah dibeli oleh konsumen atau lainnya. Kompensasi dan ganti rugi berlaku apabila pemakai jasa transportasi mengalami keterlambatan dari jadwal keberangkatan atau tidak melakukan pemberangkatan, hilangnya barang- barang yang dibawa konsumen selama dalam perjalanan, maupun kekurangan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan transportasi selama pelayanan keberangkatan sedang berlangsung (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,2004:127-128). Kompensasi dan ganti rugi atas pelayanan kurang maksimal menjadi hal yang sangat vital (penting) apabila adanya wanprestasi dari implementasi suatu perjanjian terlebih dahulu sewaktu terjadinya suatu penawaran dan disepakati oleh kedua belah pihak.

Adanya sikap wanprestasi dari pelaku usaha terhadap konsumen maka berlaku kompensasi dan ganti rugi berupa penggantian barang dan/atau jasa apabila yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya (Pasal 4 huruf h UUPK), kemudian apabila hak konsumen tersebut tidak dipenuhi maka hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan hukum, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen bisa saja terjadi (Pasal 4 huruf e UUPK)

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan prestasi atau pelayanan dari pelaku usaha tidak maksimal, disebabkan perusahaan jasa tranportasi terkadang mengejar waktu, target usaha yang ingin dicapai, sumber daya manusia kurang optimal, terbatasnya sarana dan prasarana, kurangnya koordinasi manajemen dan kerja sama baik dalam dan luar dari perusahaan serta mengejar kentungan finansial.hal tersebut menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban utama pelaku usaha. Akibatnya berdampak pada kerugian baik waktu, tenaga dan finansial yang dialami oleh konsumen. Pelaku usaha dapat dikatakan wanprestasi dalam bentuk berprestasi tidak sebagaimana seharusnya.
2. Dalam hal apabila terjadi wanprestasi dari pelaku usaha, konsumen dapat menuntut kompensasi dan ganti rugi berupa penggantian barang dan /atau jasa apabila yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK.

B. Saran

1. Agar para pelaku usaha transportasi lebih memperhatikan hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen, termasuk dalam memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan

sebelumnya agar tidak menimbulkan permasalahan (wanprestasi) di kemudian hari.

2. Kepada para konsumen, terutama kepada konsumen pengguna jasa transportasi agar lebih selektif dalam memilih atau menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan agar tidak mengalami berbagai macam bentuk kerugian yang ditimbulkan akibat pelaku usaha transportasi tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. Lain-lain

Sudaryanto, Perlindungan Konsumen Tranportasi Mudik Lebaran dalam www.kompas.com.