PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERKAIT KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN KESELAMATAN JASA LAYANAN TRANSPORTASI BUS KOPAJA NO. 95 RUTE TANAH ABANG – RAWA LELE (MENURUT UNDANG -UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)

SKRIPSI

YUSUF ANINDITA

2012-41-006

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2016

PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERKAIT KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN KESELAMATAN JASA LAYANAN TRANSPORTASI BUS KOPAJA NO. 95 RUTE TANAH ABANG – RAWA LELE (MENURUT UNDANG -UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)

YUSUF ANINDITA

2012-41-006

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Hukum

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2016

ABSTRAK

Transportasi adalah sarana yang penting dalam kebutuhan setiap orang Sarana angkutan umum saat ini semakin ditingkatkan pemerintah, hal ini guna menunjang transportasi yang dibutuhkan masyarakat Jakarta. Selain itu mengingat Jakarta merupakan kota metropolitan dengan mobilitas yang sangat tinggi. Salah satu alat transportasi umum yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Jakarta adalah Koperasi Angkutan Jakarta (Kopaja). Dari sekian banyaknya Kopaja, Kopaja No. 95 adalah salah satu Kopaja yang banyak digunakan masyarakat DKI Jakarta Khusunya Jakarta Barat. Keberadaan bus Kopaja No 95 Rute Tanah Abang–Rawa Lele sebagai sarana transportasi menjadi salah satu komponen pokok yang tidak dapat dipisahkan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan manusia atau barang dari satu titik ke titik lainnya. Berbagai sarana transportasi yang ada memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda mulai dari daya tampung, kecepatan, biaya, kenyamanan, keselamatan dan lain sebagainya yang menjadi pertimbangan bagi *user* (pengguna) dalam memilih jenis sarana transportasi yang akan digunakan.dalam hal ini penulis menggunakan metode penelitian dengan pendekatan normatif empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti sesuai dengan data primer dan sekunder, selanjutnya penelitian dilakukan dengan cara mengkaji norma hukum yang berlaku atau peraturan perundang-undangan dan buku–buku yang sesuai dengan permasalahan dan sebagai data pelengkap. Bus kopaja pada umumnya berwana hijau putih, yaitu paduan warna antara warna hijau pada bagian atas dan putih putih pada bagian bawah yang berkapasitas 25 tempat duduk. Tetapi meski berkapasitas 25 tempat duduk, kenyataannya kendaraan ini sering melebihi kapasitas penumpang (*overcapacity*) dan sering sekali angkutan umum Kopaja ini tampak ugal-ugalan di jalan. Kopaja sering tidak memperhatikan rambu-rambu lalu lintas sehingga sering sekali membahayakan penumpang maupun pengguna jalan yang lain hal itu tidak sesuai dengan Undang-Undang perlindungan Konsumen pasal 4 atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi penumpang. Seharusnya Kopaja yang bergerak dalam jasa Transportasi Darat bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin, hal itu akan meningkatkan kridibilitas dari Kopaja yang pada akhirnya kepercayaan konsumen dalam menggunakan Kopaja No.95 sebagai sarana transportasi akan meningkat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.

Skripsi ini merupakan laporan penelitian penulis untuk mendapatkan gambaran tentang "Perlindungan Hak Konsumen Terkait Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Jasa Layanan Transportasi Bus Kopaja No. 95 Rute Tanah Abang – Rawa Lele (Menurut Undang -Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata di Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul Jakarta. Penelitian ini merupakan penerapan ilmu hukum yang penulis peroleh dalam perkuliahan.

Penulis menyadari banyak mendapat bantuan baik secara materil maupun moril dari berbagai pihak. Karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua Orangtua tercinta yang telah memberi dorongan moril maupun spiritual kepada penulis.
2. Dr. Abdul Gafur selaku ketua yayasan Universitas Esa Unggul.
3. Dr. Ir. Arief Kusuma, A.P.,MBA selaku rektor Universitas Esa Unggul .
4. Dr. Wasis Susetio, S.H, M.A.,M.H selaku Dekan Falkutas Hukum Universitas Esa Unggul.

5. Zulfikar Judge, S.H.,M.kn selaku Wakil Dekan Falkutas Hukum Universitas Esa Unggul.
6. Nurhayani, S.H.,M.H selaku Kepala Jurusan Falkutas Hukum Universitas Esa Unggul.
7. Rizka Amelia Azis, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Asti Hartati selaku teman yang telah memberikan motivasi dan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Serta teman-teman *Fakultas Hukum Angkatan 2012* yang telah memberikan dukungan dalam pembuatan laporan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
10. Sahabat seluruh Universitas Esa Unggul

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi dimasa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 12 Februari 2016

(Yusuf Anindita)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL II
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI III
TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI IV
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI V
ABSTRAK VI
KATA PENGANTAR VII
DAFTAR TABEL IX
DAFTAR ISI X
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Metode Penelitian 8
1.6 Sistematika Penulisan 11
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN 14
2.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen 14
2.2 Batasan Hukum Konsumen Dan Hukum Perlindungan Konsumen 15
2.3 Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen 16
2.4 Pengertian Konsumen, Hak, Dan Kewajiban 19
2.5 Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen 20
2.6 Penyelesaian Sengketa Konsumen 24
BAB III HAK & KEWAJIBAN KONSUMEN SERTA PELAKU USAHA TERKAIT JASA LAYANAN TRANSPORTASI UMUMA NGKUTAN DARAT 34
3.1 Sejarah Perkembangan Teknologi Transportasi Darat 34
3.2 Pengertian Sistem, Transportasi, Dan Jangkauan Pelayanan 36

3.3 Peranan Transportasi Darat 39

3.4 Tujuan Transportasi Darat.....41

3.5 Moda Transportasi Umum (Angkutan Darat) 44

3.6 Kebijaksanaan Dan Bantuan Pemerintah Pada Bidang Transport 50

3.7 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha Jasa Layanan Transportasi Darat Angkutan Umum.....52

3.8 Hak Dan Kewajiban Konsumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Darat Angkutan Umum.....55

BAB IV PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN TRANSPORTASI BUS KOPAJA NO. 95 60

4.1Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa LayananTransportasi Bus Kopaja No. 95 60

4.2Upaya Hukum Terhadap Pelanggaran Hak Konsumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Bus Kopaja No. 95 Rute Tanah Abang-Rawa Lele78

BAB V PENUTUP 84

5.1 Kesimpulan 84

5.2 Saran.....85

DAFTAR PUSTAKA 87

LAMPIRAN..... 91

Lampiran-1 : Surat Penelitian Skripsi

Lampiran-2 : Data Kecelakaan Kopaja periode 2012-2014

Lampiran-3 : Data Pencabutan Izin Trayek bus Kopaja

Lampiran-4 : Hasil Wawancara Dengan Dishub DKI Jakarta

Lampiran-5 : Hasil Wawancara Dengan YLKI

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Kecelakaan Kopaja.....69

Tabel 4.2 Data Pencabutan Trayek Kopaja.....76