

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI BUS TRANSJAKARTA DI WILAYAH JABODEBEK DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh derajat Strata satu (S1)

Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia



Disusun Oleh:

Nama : Erika Michelle Angel

NIM: 1540050059

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

JAKARTA

2019

Visi Universitas Kristen Indonesia menjadi Universitas yang unggul dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat di Indonesia dan Asia sesuai dengan nilai-nilai Kristiani dan Pancasila pada tahun 2034.

Misi Universitas Kristen Indonesia:

1. Meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan sistem pelayanan administrasi akademik dan umum dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi
2. Meningkatkan mutu lulusan yang berintegritas dan kompeten di bidangnya serta mampu bersaing di era global
3. Meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang berkelanjutan
4. Meningkatkan kualitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
5. Mengembangkan hubungan kerjasama dengan institusional/internasional yang saling menguntungkan dan lembaga-lembaga gerejawi dalam semangat ekumenis.

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI BUS TRANSJAKARTA DI WILAYAH JABODEBEK DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh derajat Strata satu (S1)

Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia



Disusun Oleh:

Nama : Erika Michelle Angel

NIM: 1540050059

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

JAKARTA

2019

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI BUS TRANSJAKARTA DI WILAYAH JABODEBEK DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh derajat strata satu (S1) pada Fakultas Hukum
Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh :

Nama : Erika Michelle Angel

NIM : 1540050025

Pembimbing I



Hulman Panjaitan, S.H., M.H

Pembimbing II

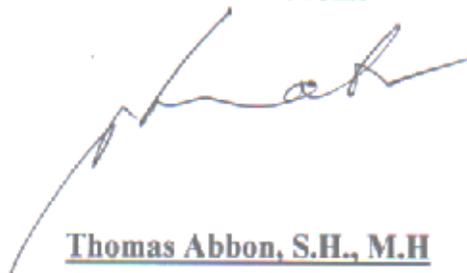


Thomas Abbon, S.H., M.H.

Mengetahui,

Kepala Departemen

Hukum Ekonomi



Thomas Abbon, S.H., M.H

Pengesahan Ujian Skripsi

ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI BUS TRANSJAKARTA DI WILAYAH JABODEBEK DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh derajat Strata Satu pada

Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun oleh :

Erika Michelle Angel

NIM: 1540050025

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

pada tanggal 14 Februari 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

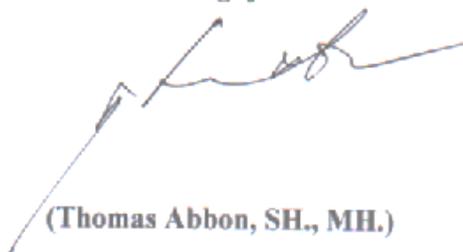
Susunan Tim Penguji

Dosen Penguji I



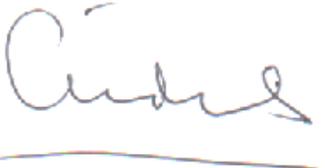
(Hulman Panjaitan, SH., MH.)

Dosen Penguji II



(Thomas Abbon, SH., MH.)

Dosen Penguji III



(Dr. Gindo L. Tobing, SH., MH.)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur yang sebesar-besarnya penulis panjatkan kepada Tuhan atas kasih anugerah, kebaikan dan kemurahan-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia. Judul yang terdapat pada skripsi ini adalah *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Bus Transjakarta di Wilayah Jabodebek ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat kekurangan, karena itu sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya. Dalam pengerjaan skripsi ini, berbagai bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Hulman Panjaitan SH.,MH selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah banyak memberikan arahan selama pembuatan skripsi, yang telah mengesahkan skripsi saya sampai saya dapat mengikuti sidang.
2. Thomas Abbon SH.,MH selaku dosen pembimbing kedua saya yang banyak memberikan revisi-revisi terhadap skripsi saya sehingga skripsi saya menjadi layak untuk nanti menjadi contoh bagi mahasiswa/i lain untuk membuat skripsi yang sekiranya sama dengan saya.
3. Andi Nurdiana Iskandar dan Sutan Fredick Kasim yang telah membantu saya dalam pembiayaan skripsi saya dan memenuhi semua kebutuhan saya dalam menyelesaikan skripsi.
4. Elissa Maria Angela selaku kakak saya yang membantu saya pengecekan dalam kata kata agar skripsi saya dapat terlihat layak dan pantas untuk di sidangkan.

5. Yosua Arjunanta Alessandro Simanjuntak selaku kekasih saya yang menemani saya dalam pembuatan skripsi dari awal hingga akhir sehingga saya dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik.
6. Sikatent, selaku keluarga kedua saya yaitu Paskal, Ka Jessica, Victoria, Lioni dan Vitry yang selalu menemani saya dalam suka maupun duka, yang selalu mendukung saya dengan kasih sayang layaknya kekasih.
7. Yosua, Inggrid, Paskal, Chandra, Vina dan Hilda selaku teman teman saya yang telah menemani saya dari saya semester satu hingga saya menyelesaikan kuliah dengan baik.
8. Teman-teman Fakultas Hukum UKI 2015, sebagian dari mereka telah banyak membantu saya dalam pembuatan skripsi, memberikan info dan jadwal kuliah atau kegiatan-kegiatan yang sekiranya masih berhubungan dengan perkuliahan dan yang menjadi teman-teman nongkrong juga diluar jam perkuliahan.
9. Kepada semua para dosen lainnya, para karyawan di tata usaha Fakultas Hukum UKI, teman-teman dan kepada orang-orang yang mungkin tidak saya sebutkan satu persatu namanya, saya mengucapkan terimakasih karena mereka adalah penunjang dalam pembuatan skripsi saya walaupun tidak banyak membantu seperti yang lainnya.

Semoga Tugas Akhir yang penulis buat, dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri, juga sebagai referensi bagi teman-teman yang akan melaksanakan tugas, Tugas Akhir atau skripsi yang berkenan dengan judul ini pada tahun yang akan datang.

Jakarta, 8 Januari 2019

Erika Michelle Angel

ABSTRACT

- A. Name : Erika Michelle Angel
B. NIM : 15.400.500.25
C. Title : The legal aspects of the protection of consumer on user transport services in the region of Transjakarta Jabodebek Review of the Act number 8 of year 1999 on the protection of consumers.
D. Specificity Program : Economic Law
E. Pages : 131
F. Reference List : Book, Legislation, Journal, Internet
G. Advisor : 1. Hulman Panjaitan, S.H, M.H
2. Thomas Abbon, S.H, M.H
H. Keywords : consumer protection law, public transportation, Law No. 8 Year 1999.
I. Sumarry of Contens :

Transportation is the most crucial medium in supporting the economy of a nation. Indonesia as one of the countries with the highest level in world population consists of various levels of economy so that not everyone has a personal vehicle to run the day-to-day mobility. Therefore, the government finally provided an affordable public transportation that services all level of society. January 15, 2004 was the starting point of the operation of Transjakarta-Busway in Jakarta, by offering a medium of transportation that are “safe, convenient, quick and humane, and also cultured and internationally”.

The research in this thesis using a normative juridical research method, namely by examining the rules of applicable law including the norms and principles contained in the regulations relating to the legal consumer protection law in organizing transport services bus Transjakarta.

Based on Law No. 8 Year 1999 Regarding Consumer Protection Law and Law No. 22 Year 2009 Regarding Traffic and Road Transportation, there are consumer’s rights and obligations thst must be met by all the companies when they run their businesses. Many things must be addressed by Transjakarta so their service to the consumers can be maximized and consumers’ rights will finally be assured. In addition, consumers themselves need to be more aware of their own rights and be more willing to fight for their rights that are not fulfilled or being violated.

ABSTRAK

- A. Nama Mahasiswa : Erika Michelle Angel
B. Nomor Induk Mahasiswa : 15.400.500.25
C. Judul Skripsi : Aspek Hukum Perlindungan Komsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Bus Transjakarta Di Wilayah Jabodebek Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
D. Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
E. Jumlah Halaman : 131
F. Daftar Bacaan : Buku, Perundang-Undangan, Jurnal, Internet
G. Dosen Pembimbing : 1. Hulman Panjaitan, S.H, M.H
2. Thomas Abbon, S.H, M.H
H. Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Angkutan Umum
I. Ringkasan isi :

Transportasi merupakan sarana yang paling krusial dalam menunjang perekonomian suatu bangsa. Indonesia sebagai salah satu negara dengan tingkat penduduk tinggi di dunia, terdiri dari beragam tingkat perekonomian sehingga tidak semua orang memiliki kendaraan pribadi untuk menjalankan mobilitasnya sehari-hari. Oleh karena itu, pemerintah akhirnya menyediakan suatu jasa layanan angkutan umum yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. 15 Januari 2004 merupakan titik awal beroperasinya Transjakarta-Busway di Jakarta, dengan menawarkan sebuah sarana transportasi yang “aman, nyaman, cepat dan manusiawi, serta berbudaya dan bertaraf internasional”.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu dengan mengkaji peraturan-peraturan hukum yang berlaku termasuk norma dan asas-asas yang terkandung dalam peraturan-peraturan yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan jasa layanan transportasi bus Transjakarta.

Berdasarkan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terdapat hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Banyak hal yang harus dibenahi oleh Transjakarta agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan hak-hak konsumen dapat terjamin. Selain itu, konsumen sendiri perlu lebih menyadari akan hak-hak yang dimilikinya dan harus lebih berani dalam memperjuangkan haknya yang tidak dipenuhi.

DAFTAR ISI

Visi dan Misi Universitas Kristen Indonesia	i
Halaman Persetujuan Sidang	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vi
Daftar Isi	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Ruang Lingkup Penelitian	9
D. Tujuan dan Manfaat Penulisan	9
E. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual	11
a. Kerangka Teori	11
b. Kerangka Konseptual	12
F. Metode Penelitian	14
G. Sistematika Penulisan	16

BAB II TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

A. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	19
---	----

B. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	22
a. Asas Hukum Perlindungan Konsumen	22
b. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	24
C. Pihak-Pihak yang Terkait dalam Hukum Perlindungan Konsumen	27
D. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat	39
E. Hak dan Kewajiban Konsumen	39
a. Hak Konsumen	39
b. Kewajiban Konsumen	47
F. Hak, Kewajiban dan Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	50
a. Hak Pelaku Usaha	50
b. Kewajiban Pelaku Usaha	52
c. Prinsip dan Tanggung jawab Pelaku Usaha	54
G. Penyelesaian Sengketa Konsumen	58
a. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	60
b. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan	69
H. Sanksi Hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen	71

**BAB III PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN BUS TRANSJAKARTA
BUSWAY BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO.8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Pelaku Usaha Jasa Angkutan Umum	73
B. Perlindungan Hak Konsumen Bus Transjakarta Busway Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	75
C. Pemenuhan Hak Atas Kenyamanan dalam Mengonsumsi Barang dan/ Jasa ..	76

D. Pemenuhan Hak Atas Keselamatan dalam Mengonsumsi Barang dan/ Jasa ..	82
E. Pemenuhan Hak Untuk Memilih dan Mendapatkan Barang dan/atau Jasa yang Sesuai Dengan Nilai Tukar dan Kondisi Serta Jaminan yang Diberikan	87
F. Pemenuhan Hak Atas Informasi yang Benar, Jelas dan Jujur Mengenai Kondisi dan Jaminan Barang dan/atau Jasa	88
G. Pemenuhan Hak Untuk Didengar Pendapat dan Keluhannya Atas Barang dan/atau Jasa Yang Digunakan	89
H. Pemenuhan Hak Untuk Mendapatkan Advokasi, Perlindungan,dan Upaya Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Seacara Patut	90
I. Pemenuhan Hak Untuk Mendapatkan Pembinaan dan Pendidikan Konsumen	91
J. Pemenuhan Hak Untuk atau Dilayani Seacara Basar dan Jujur Tidak Diskriminatif	91
K. Pemenuhan Hak Untuk Mendapatkan Kopensasi, Ganti Rugi, dan/atau penggantian	92
L. Perlindungan Hak Konsumen dalam Undang-Undang Lainnya	93

BAB IV UPAYA HUKUM YANG DILAKUKAN KONSUMEN TERHADAP KEUGIAAN YANG DIALAMI SEBAGAI PENGGUNA BUS TRANSJAKARTA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum	104
a. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum	104
b. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum	106
B. Tinjauan Umum Gugatan	108
a. Pengertian Gugatan	108
b. Jenis-Jenis Gugatan	109
c. Bentuk-Bentuk Gugatan	110

d. Prinsip-Prinsip Gugatan	113
e. Alasan Tidak Diterimanya Gugatan	117
C. Perlindungan Hukum Angkutan Darat	119
D. Perjanjian Pengangkutan dan Tujuan Perjanjian Pengangkutan	120
a. Perjanjian Pengangkutan	120
b. Tujuan Perjanjian Pengangkutan	121
E. Tindakan Sanksi Hukum	122
F. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen	123
G. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Terkait Dengan Kerugian Yang Dialami Sebagai Pengguna Bus Transjakarta Busway	124

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	129
B. Saran	131