

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **I. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas , maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Konsumen yang dirugikan dari segi kenyamanan, keamanan, dan keselamatan yang dilakukan oleh Transjakarta dapat dilindungi oleh Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen , mengenai hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, Mengenai ganti rugi konkritnya berada dalam Pasal 19 dan 23 Undang-Undang No.8 Tahun 1999.

Transjakarta bertanggung jawab atas kerugian konsumen seperti luka-luka dan meninggal yang kongkritnya diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 , namun kerugian tersebut dapat diakui dan diganti oleh pihak Transjakarta hanya jika disebabkan oleh pengelolaan transjakarta seperti kecelakaan ketika konsumen berada di dalam Transjakarta atau sedang berada pada halte Transjakarta dan akan menuju suatu lokasi menggunakan Transjakarta. Di luar dari itu seperti motor memasuki jalur Transjakarta dan menyebabkan kecelakaan dan sebagainya di luar tanggung jawab Transjakarta. Bentuk tanggung jawab yang dilakukan Transjakarta adalah mengganti biaya kerugian yang disebabkan oleh Transjakarta seperti jika luka-luka akan dibayarkan biaya pengobatan ke rumah sakit sampai sembuh, dan jika Transjakarta keluar jalur dan menabrak kendaraan lain maka pihak

Transjakarta akan mengganti rugi kerusakan pada kendaraan yang tertabrak Transjakarta.

2. Akibat hukum apabila Transjakarta dalam memberikan pelayanan kepada konsumen tidak sesuai dengan standar pengoperasian Transjakarta atau standar pelayanan minimal, maka konsumen berhak mengajukan keluhan kepada kantor bagian hukum Transjakarta. Dan jika tidak terwujudnya kata damai, konsumen berhak membuat laporan diluar pengadilan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berfungsi agar Transjakarta dapat mengganti rugi atas kelalaian yang menyebabkan kerugian sebelah pihak atau konsumen.

## **II. Saran**

1. Peningkatan dalam segi pelayanan dan fasilitas agar konsumen merasa aman dan nyaman berada dalam lingkungan Transjakarta, dan membuat konsumen terutama warga Jakarta menganggap bahwa Transjakarta adalah transportasi umum yang layak dan aman digunakan, agar menghindari konsumen membawa kendaraan sendiri yang menyebabkan kemacetan diibu kota. Konkritnya dari pihak Transjakarta lebih memberikan arahan kepada para pegawainya agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada para konsumen.
2. Perlu lebih ditingkatkan dalam penanganan pertanggung jawaban kepada konsumen, seperti petugas di lapangan yang lebih aktif mendengar keluhan konsumen, atau pegawai di *call center* dan yang mengelola bagian keluhan di *website* Transjakarta agar lebih cepat tanggap. Jangan sampai membuat Transjakarta menjadi kurang baik di pandangan konsumen.

3. Untuk konsumen disarankan untuk lebih hati-hati, dan tidak ada salahnya untuk mengingatkan jika terlihat supir mulai mengantuk atau ugal-ugalan, dan konsumen dapat juga mencegah sesuatu yang terlihat mencurigakan seperti adanya gerak gerik pencopetan dan dapat dilaporkan kepada pihak yang bertugas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU**

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Rajawali Pers, Cetakan Ke-8, 2014.

Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Cetakan ke-4, 2011.

Kristiyanti, C. Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Cetakan Ke-7, 2018.

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Cetakan Ke-3, 2006.

### **JURNAL**

Depri L. Sonata, 2014, Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas dari Metode Meneliti Hukum, Vol.8 No. 1 Fiat Justitia

Rachma Fitriati, Gagalkah Transjakarta? Kajian Kualitas Layanan pada Sistem Angkut Cepat Massal Transjakarta, 2010, Vol. 3 No. 1 Jurnal Manajemen Bisnis Universitas Indonesia

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 33 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta

### **SITUS**

<https://ppid.transjakarta.co.id/>

<https://www.transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/info-tiket/>

<https://www.transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/layanan-bus/transjakarta/>

<https://www.transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/sejarah/>

Ryana A. Umasugi, Jumlah pengguna Transjakarta 2019 Diakses dari

<https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/30/17444621/jumlah-pengguna-transjakarta-capai-800-ribu-per-hari-pada-2019>

Dedi Rahmadi, Curhat Emak-Emak Warga DKI agar Transjakarta Perbaiki Kenyamanan dan Kecepatan, Diakses dari

<https://www.merdeka.com/jakarta/curhat-emak-emak-warga-dki-agar-transjakarta-perbaiki-kenyamanan-dan-kecepatan.html>

Indopos, Ancam Keselamatan Penumpang, Transjakarta Harus Dievaluasi, Diakses

dari <https://indopos.co.id/read/2019/05/09/174620/ancam-keselamatan-penumpang-transjakarta-harus-dievaluasi/>

Agung S. Lesmana dan Umami H. Saleh, Penumpang Ditusuk hingga Dilecehkan,

Transjakarta Harus Petakan Titik Rawan, Diakses dari <https://www.suara.com/news/2019/04/15/171923/penumpang-ditusuk-hingga-dilecehkan-transjakarta-harus-petakan-titik-rawan>

Dwi H. Jayani, Jumlah Penduduk DKI Jakarta Diakses dari

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/10/jumlah-penduduk-dki-jakarta-2019-mencapai-105-juta-jiwa>

<https://www.itdp.org/2003/12/01/transjakarta-bus-rapid-transit-system-technical-review/>

### **LAIN-LAIN**

Keputusan Direksi PT Transportasi Jakarta Nomor: 22/SKP-PT.TJ/III/2019

Keputusan Direksi PT Transportasi Jakarta Nomor: 24/SKP-PT.TJ/III/2019

