

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor : 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA TRANSJAKARTA  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

OLEH

**Ilham Malika Kelana**

**NPM : 2015200193**

PEMBIMBING

**Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.**



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

2021

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing/Pembimbing I



Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.

Dekan,

Dr. iur. Liona N. Supriatna, S.H., M.H.



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Ilham Malika Kelana

NPM : 2015200193

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

### **Perlindungan Konsumen Jasa Transjakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 14 Februari 2021

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum

Materai  
6000

( \_\_\_\_\_ )

Ilham Malika Kelana

2015200193

## ABSTRAK

- A. Nama Mahasiswa : Ilham Malika Kelana
- B. Nomor Induk Mahasiswa : 2015200193
- C. Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Jasa Transjakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.
- D. Program Kekhususan : Hukum
- E. Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.

Jakarta merupakan pusat pemerintahan dan juga pusat bisnis, ini menjadikannya salah satu kota besar di Indonesia. Berdasarkan Badan Pusat Statistik pada tahun 2019, diproyeksikan populasinya mencapai 10.5 juta jiwa. Ini menggambarkan kondisi betapa padatnya lalu lintas di kota Jakarta. Mayoritas masyarakat menggunakan kendaraan pribadi untuk mobilitas karena transportasi umum masih dinilai kurang menjangkau ke titik-titik tertentu dan kurang tepat waktu. Dari hal tersebut pemerintah kota Jakarta membenahi dan menambah transportasi umum yaitu Bus Transjakarta yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. Dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (251.2 km), serta memiliki 260 halte yang tersebar dalam 13 koridor, dan beroperasi 24 jam. Pemerintah ingin mewujudkan transportasi umum yang aman, nyaman, dan cepat. Namun pada prakteknya kadang tidak sejalan dengan apa yang sudah diatur oleh PT Transjakarta. Banyak konsumen yang meneluh tentang keterlambatan datangnya transjakarta bahkan terjadinya tindak kriminal di halte maupun dalam bus itu sendiri. Hal itu melanggar pasal yang ada di Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Metode yang digunakan pada penelitian ini, penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif artinya penelitian berdasarkan peraturan yang sudah ada. Dalam penelitian ini digunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai bahan penelitian.

Masih banyak kekurangan PT Transjakarta dalam memenuhi hak-hak konsumennya. 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 hak nya yang tidak dipenuhi.

**Keyword : PT Transjakarta , Perlindungan Konsumen , UUPK**

## Kata Pengantar

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul, “Perlindungan Konsumen Jasa Transjakarta berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Papa Imran Kelana dan Mama Elsa Diana yang senantiasa membantu, mendukung, memberi nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Adik Violet Taufika Kelana dan Emir Raudika Kelana yang menjadi *support system* selama mengerjakan tugas akhir ini;
3. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M. yang telah membimbing penulis dalam mata kuliah penulisan hukum dari awal hingga akhir;
4. Ibu Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., M.CN yang juga membantu proses penulisan dengan memberi koreksi-koreksi dan arahan-arahan;
5. Bapak Aluisius Dwi Rachmanto S.H., M. Hum. yang telah membimbing penulis dalam mata kuliah seminar penulisan hukum;
6. Bapak Karolus E. Lature, S.H., M.H. yang telah membimbing saya pada tahap seminar dan juga pada saat penulisan hukum;
7. Ibu Grace Juanita S.H., M.Kn. karena sudah menjadi dosen wali saya selama kuliah di Unpar;
8. Seluruh staf dan pengajar di lingkungan Unpar;
9. Teman-teman Rawa 15, Raka, Hans, Rahmat, Tanty, Dessita, Aldy, Banyu, Berno, Marni, Regina, Agnes, Ghozi, Wawan, Suilong, terima kasih telah memberi keceriaan di masa-masa awal kuliah hingga sekarang;

10. Teman-teman kost bukit resik, Andre, Sulaiman, Fadel, Rafie, Aldy, Harits, Billy, yang sudah memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
11. Teman-teman *bikers*, David, Rezqy, Nico, Rifki, terima kasih sudah menjadi teman *sharing*;
12. Seluruh Angkatan 2015 Fakultas Hukum Unpar;
13. Alfadilah Rizki yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan merapikan dan memberi ide-ide;
14. Seluruh staf kost Wisma 11 Dago yang sudah memberi penulis tempat aman dan nyaman untuk menyelesaikan skripsi ini;
15. Segenap pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan perhatiannya kepada penulis.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk kita semua. Apabila ada kesalahan penulis mohon maaf sebesar-besarnya.

Jakarta, 14 Februari 2021

Penulis

## Daftar Isi

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
I. RUMUSAN MASALAH .....	7
II. TUJUAN DAN MANFAAT .....	8
III. TINJAUAN PUSTAKA SEMENTARA .....	8
IV. METODE PENELITIAN .....	13
V. RENCANA SISTEMATIKA PENULISAN .....	15
BAB II UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....	17
I. SEJARAH PERLINDUNGAN KONSUMEN .....	17
II. DEFINISI PERLINDUNGAN KONSUMEN .....	18
III. PASAL-PASAL YANG RELEVAN .....	18
BAB III TRANSJAKARTA .....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN KAJIAN NORMATIF UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI RUANG LINGKUP TRANSJAKARTA	39
I. GAMBARAN UMUM TRANSJAKARTA .....	39
II. ANALISIS PERTANGGUNGJAWABAN TRANSJAKARTA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....	40
III. AKIBAT HUKUM TRANSJAKARTA DALAM MEBERIKAN LAYANAN KEPADA KONSUMEN JIKA TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM .....	43
BAB V PENUTUP .....	57
I. KESIMPULAN .....	57



SARAN .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	61



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Jakarta adalah salah satu provinsi yang terletak di Pulau Jawa dan juga sebagai ibu kota Negara Republik Indonesia. Jakarta merupakan pusat pemerintahan dan juga pusat bisnis, ini menjadikannya salah satu kota besar di Indonesia. Berdasarkan Badan Pusat Statistik pada tahun 2019, diproyeksikan populasinya mencapai 10.5 juta jiwa<sup>1</sup>. Ini menggambarkan kondisi betapa padatnya lalu lintas di kota Jakarta. Selain itu ditambah dengan para pekerja yang berasal dari luar daerah seperti Tangerang, Depok, Bekasi. Lalu mayoritas menggunakan kendaraan pribadi untuk mobilitas karena transportasi umum masih dinilai kurang menjangkau ke titik-titik tertentu dan kurang tepat waktu.

Namun perlahan Jakarta membenahi dan menambah transportasi umum seperti Kereta Api *Commuterline*, MRT Jakarta, dan Bus Transjakarta. Transjakarta adalah sebuah sistem transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. TransJakarta dirancang sebagai moda transportasi massal pendukung aktivitas ibukota yang sangat padat. Dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (251.2 km), serta memiliki 260 halte yang tersebar dalam 13 koridor, Transjakarta yang awalnya beroperasi mulai Pkl. 05.00 – Pkl. 22.00 WIB, kini beroperasi 24 jam.<sup>2</sup>

Sistem bisnis yang dijalankan PT Transjakarta pada dasarnya berupa penawaran jasa transportasi berupa bus yang terdiri dari beberapa koridor yang tersebar di wilayah Jakarta. Setiap koridor memiliki rute tertentu. PT Transjakarta ingin menawarkan jasa transportasi yang efektif dan terhindar dari kemacetan karena sudah memiliki jalur tersendiri. Sistem tiket pada Transjakarta menggunakan kartu elektronik menggantikan uang tunai. Operator koridor tidak menerbitkan kartu

---

<sup>1</sup> Dwi H. Jayani, “Jumlah Penduduk DKI Jakarta”  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/10/jumlah-penduduk-dki-jakarta-2019-mencapai-105-juta-jiwa> (diunduh pada tanggal 25/1/20 pukul 21.10 WIB)

<sup>2</sup> <https://www.transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/layanan-bus/transjakarta/> (diunduh pada tanggal 24/4/20 pukul 13.50 WIB)

tersebut, melainkan menggunakan kartu prabayar yang dikeluarkan oleh bank. Pelanggan bisa mengisi saldo di ATM, bank-bank terkait dan loket halte. Pelanggan melakukan *tap in* di pintu masuk halte. Ketika sudah sampai di halte tujuan maka pelanggan melakukan *tap out*. *Tap in* dan *tap out* dilakukan hanya dengan cara menempelkan kartu elektronik ke mesin pemindai yang tersedia di pintu masuk.<sup>3</sup>

Pada 4 Mei 2006, Gubernur DKI Sutiyoso mengubah BP (Badan Pelayanan) Transjakarta menjadi Badan Layanan Umum (BLU) Transjakarta yang adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi DKI Jakarta. Pada 27 Maret 2014, Transjakarta berubah status menjadi bentuk BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dan resmi berganti nama menjadi PT. Transportasi Jakarta. Rencana pembukaan layanan koridor-koridor baru terus berjalan, inovasi-inovasi pun diluncurkan demi kenyamanan para pelanggan.<sup>4</sup>

Menurut Direktur Utama PT Transjakarta, sepanjang tahun 2019 pengguna Transjakarta mencapai 263 juta. Mengalami kenaikan sekitar 40 persen dibanding tahun 2018.<sup>5</sup> Dari data tersebut dapat dilihat bahwa banyak sekali konsumen yang menggunakan jasa layanan Transjakarta. Bagi pihak PT Transjakarta hal ini merupakan pencapaian yang baik karena mendapat pemasukan yang banyak. Namun PT Transjakarta selaku penyedia jasa memiliki tanggung jawab besar terhadap para konsumen pengguna jasa Transjakarta. Dari *website* Transjakarta, tidak dijelaskan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha seandainya Transjakarta mengalami gangguan ketika perjalanan sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen.<sup>6</sup>

Pada umumnya orang akan beranggapan jika mendengar kata “Transjakarta” yang dibayangkan pasti langsung sebuah bus transportasi. Namun sebenarnya Transjakarta tidak hanya menyangkut bus nya saja tetapi juga area halte dan

---

<sup>3</sup> <https://www.transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/info-tiket/> (diunduh pada tanggal 30/1/20 pukul 21.00 WIB)

<sup>4</sup> <https://www.transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/sejarah/> (diunduh pada tanggal 24/4/2020 pukul 14.14 WIB)

<sup>5</sup> Ryana A. Umasugi, “Jumlah pengguna Transjakarta 2019” <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/30/17444621/jumlah-pengguna-transjakarta-capai-800-ribu-per-hari-pada-2019> (diunduh pada tanggal 25/1/20 pukul 22.50 WIB)

<sup>6</sup> <https://www.transjakarta.co.id/> (diunduh pada tanggal 25/1/20 pukul 22.55 WIB)

jalurnya. Sudah merupakan tanggung jawab PT Transjakarta untuk menjaga supaya fungsi bus, halte, dan jalurnya berfungsi dengan baik. Namun kadang kala yang terjadi di lapangan bisa berbeda. Bisa saja terjadi hal yang tidak diinginkan seperti yang menyangkut dengan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang.

Transjakarta sebagai perusahaan memiliki Pedoman Tata Kelola Perusahaan PT Transjakarta dan Pedoman Perilaku PT Transjakarta. Transjakarta memiliki standar tersendiri dalam melayani publik. Akan dipaparkan beberapa hal yang berkaitan dengan pelanggan atau pengguna jasa Transjakarta.

Dalam Pedoman Perilaku PT Transjakarta Bab II huruf E Nomor 4 yaitu Hubungan dengan pelanggan, kesuksesan perusahaan tergantung pada pembentukan hubungan produktif dengan pelanggan berdasarkan integritas, profesionalisme komunikasi, dan sikap melayani sesuai dengan nilai-nilai budaya perusahaan, yaitu dengan:<sup>7</sup>

- a. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan pelanggan.
- b. Menjaga kualitas pelayanan yang prima, sesuai dengan standar nasional/internasional.
- c. Memberikan informasi secara jelas atas jasa yang diberikan serta menyediakan sarana komunikasi bagi pelanggan.
- d. Menyediakan sarana komunikasi bagi pelanggan untuk menampung keluhan dan saran dari pelanggan.

Lalu dalam Pedoman Tata Kelola Perusahaan PT Transjakarta juga dijelaskan mengenai hubungan dengan pengguna jasa. Yaitu pada Bab V huruf B yang berjudul Hubungan dengan Pengguna Jasa:<sup>8</sup>

1. Dalam pelayanan kepada pelanggan, perusahaan memenuhi komitmennya dari segi perhatian, harga, kualitas, waktu, dan keamanan yang setara sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
2. Perusahaan memiliki kebijakan mengenai hak-hak konsumen atau pelanggan dan kebijakan yang berlaku.

---

<sup>7</sup>Keputusan Direksi PT Transportasi Jakarta Nomor: 22/SKP-PT.TJ/III/2019

<sup>8</sup>Keputusan Direksi PT Transportasi Jakarta Nomor: 24/SKP-PT.TJ/III/2019

3. Penanganan keluhan dilakukan secara professional melalui mekanisme yang baku dan transparan.
4. Perusahaan memelihara hubungan yang berkelanjutan dengan pelanggan.
5. Perusahaan memiliki metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
6. Manajemen memastikan bahwa perusahaan memperlakukan/melayani pelanggan secara benar dan jujur sesuai hak nya.

Namun pada prakteknya kadang tidak sejalan dengan apa yang sudah diatur oleh PT Transjakarta. Seperti salah satu penumpang Transjakarta yaitu Etty Herawati mengatakan bahwa Transjakarta tidak nyaman karena waktu tunggu yang cukup lama dikarenakan armada bus yang kurang banyak ketika jam sibuk.<sup>9</sup> Isu keselamatan pun pernah terjadi. Pernah terjadi kecelakaan bus keluar dari jalurnya dan menabrak pembatas jalan. Diduga pada saat itu supir sedang mengantuk.<sup>10</sup>

Mengenai keamanan juga sempat terjadi beberapa kasus. Menurut pengamat transportasi Djoko Setijo warno, Transjakarta perlu membuat peta rawan kriminal di setiap halte Transjakarta. Peta rawan kriminal tersebut bertujuan untuk menginformasikan ke masyarakat dan pengguna Transjakarta untuk mengantisipasi tindak kejahatan jalanan. Sistem keamanan Transjakarta yang menjadi sorotan setelah ada dua kasus kriminal yang menimpa penumpang Transjakarta. Dua kasus itu yakni, seorang perempuan yang nyaris jadi korban pelecehan seksual di bus dan kasus penusukan yang dialami Sudirman, seorang penumpang bus Transjakarta di Jakarta Timur. Menurut Djoko, kasus kriminal yang mengincar penumpang terjadi di halte Transjakarta. Dia pun menghimbau agar warga lebih meningkatkan kewaspadaan ketika sedang menggunakan moda transportasi massal tersebut.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Dedi Rahmadi, "Curhat Emak-Emak Warga DKI agar Transjakarta Perbaiki Kenyamanan dan Kecepatan" <https://www.merdeka.com/jakarta/curhat-emak-emak-warga-dki-agar-transjakarta-perbaiki-kenyamanan-dan-kecepatan.html> (diunduh pada tanggal 13/4/20 pukul 18.33 WIB)

<sup>10</sup> Indopos, "Ancam Keselamatan Penumpang, Transjakarta Harus Dievaluasi" <https://indopos.co.id/read/2019/05/09/174620/ancam-keselamatan-penumpang-transjakarta-harus-dievaluasi/> (diunduh pada tanggal 13/4/20 pukul 19.27 WIB)

<sup>11</sup> Agung S. Lesmana dan Ummi H. Saleh, "Penumpang Ditusuk hingga Dilecehkan, Transjakarta Harus Petakan Titik Rawan" <https://www.suara.com/news/2019/04/15/171923/penumpang-ditusuk-hingga-dilecehkan-transjakarta-harus-petakan-titik-rawan> (diunduh pada tanggal 9/5/20 pukul 14.07 WIB)

Hal-hal tersebut bertentangan dengan Pedoman Perilaku PT Transjakarta dan Pedoman Tata Kelola PT Transjakarta karena masih ada masalah dengan keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Manusia sebagai pengguna barang dan jasa atau yang biasa disebut dengan konsumen, jelas memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pentingnya mengetahui apa saja hak dan kewajiban sebagai seorang konsumen agar konsumen dapat mempunyai batasan dan kritis dalam melakukan sesuatu. Terdapat tujuan yang sangat penting dari hak dan kewajiban bagi konsumen jika adanya hal-hal yang dapat merugikan konsumen atau merasa adanya ketidakadilan maka konsumen berhak untuk mengambil tindakan agar hak-haknya sebagai konsumen dapat terpenuhi dan dapat merasa terlindungi. Perlindungan konsumen pun akan terus berubah mengikuti perubahan zaman dan teknologi maka dari itu penting adanya hak dan kewajiban konsumen.

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), perlindungan konsumen bertujuan untuk:<sup>12</sup>

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

---

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen;

Menurut Pasal 4 UUPK, yang dimaksud dengan hak konsumen adalah:<sup>13</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatu dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut Pasal 7 UUPK, kewajiban pelaku usaha adalah:<sup>14</sup>

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.
2. Memberikan informasi yang jelas, benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

---

<sup>13</sup> *Supra note* 12.

<sup>14</sup> *Id.*



3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hukum perlindungan konsumen dalam banyak aspek berkorelasi erat dengan hukum-hukum perikatan perdata, tidak berarti hukum perlindungan konsumen semata-mata dalam wilayah hukum perdata. Ada aspek-aspek Hukum perlindungan konsumen yang berada dalam hukum publik, terutama hukum pidana dan hukum administrasi negara. Jadi, tepatnya hukum perlindungan konsumen di wilayah hukum Privat (perdata) dan di wilayah hukum Publik.<sup>15</sup>

Secara garis besar yang ingin diteliti dalam skripsi ini adalah bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan dikarenakan oleh pihak PT Transjakarta. Kerugian seperti keterlambatan bus, kecelakaan bus.

#### **I. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa hal yang menjadi pokok permasalahan penelitian ini, selanjutnya akan dirumuskan dalam rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab hukum PT Transjakarta terhadap konsumen berdasarkan UUPK?

---

<sup>15</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, 2006, hlm. 13.

2. Bagaimana akibat hukum bagi PT Transjakarta jika dalam memberikan layanan kepada konsumen, tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal?

## **II. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan**

- a. Untuk mengetahui jika ada yang mengalami kerugian dari layanan Transjakarta. Misalnya jika ada Transjakarta yang datang tidak sesuai dengan jadwal. Bisa saja konsumen itu sedang ada keperluan yang mendesak dan membutuhkan waktu yang cepat. Jika terlambat maka bisa berdampak kerugian. Dalam hal ini konsumen butuh perlindungan hukum karena dirugikan. Hal tersebut menjadi tujuan yang diharapkan dari penelitian hukum ini.
- b. Lalu untuk mengetahui apakah penerapan UUPK pada kenyataannya sudah sesuai dengan asas dan tujuan yang tercantum di dalam UUPK. Sehingga kelak jika ada yang mengalami masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, maka UUPK dapat dijadikan sebagai landasan hukum.

### **2. Manfaat**

- a. Penelitian hukum ini bermanfaat untuk memberikan penjelasan dan pemahaman mengenai perlindungan terhadap pengguna layanan Transjakarta. Dalam Penelitian ini akan dijelaskan bagaimana para Pengguna Transjakarta mendapatkan Perlindungan yang diatur dalam UUPK.
- b. Bermanfaat untuk para konsumen Transjakarta supaya tahu bahwa haknya dilindungi oleh undang-undang.

## **III. Tinjauan Pustaka Sementara**

### **1. Perlindungan Konsumen**

Menurut Pasal 1 Angka 1 UUPK:<sup>16</sup>

”Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

---

<sup>16</sup> *Supra note 12.*

Kalimat segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum adalah benteng untuk menghalangi kesewenang-wenangan oleh pelaku usaha. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam UUPK dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang Hukum Privat (Perdata) maupun bidang Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).<sup>17</sup>

Yang dimaksudkan hukum perdata yakni dalam arti luas, termasuk hukum perdata, hukum dagang serta kaidah-kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan lainnya. Kesemuanya itu baik hukum perdata tertulis maupun hukum perdata tidak tertulis (hukum adat).<sup>18</sup>

Kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah hukum antara pelaku usaha penyedia barang dan/atau penyelenggara jasa dengan konsumennya masing-masing termuat dalam:<sup>19</sup>

1. KUH Perdata, terutama dalam Buku kedua, ketiga, dan keempat;
2. KUHD, Buku kesatu dan Buku kedua;
3. Berbagai peraturan perundang-undangan lain yang memuat kaidah-kaidah hukum bersifat perdata tentang subjek-subjek hukum, hubungan hukum dan masalah antara penyedia barang atau penyelenggara jasa tertentu dan konsumen.

Aspek hukum perdata secara umum hanya dapat dimanfaatkan oleh pihak untuk kepentingan-kepentingan subjektif. Meskipun demikian mengikat hubungan hukum para pihak terjadi karena berbagai alasan dan faktor kebutuhan. Faktor selalu menunjukkan bahwa posisi calon konsumen dalam keadaan lebih karena faktor ekonomi dan kebutuhan.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen Rajawali Pers*, 2014, hlm.1-2.

<sup>18</sup> Kristiyanti, C. *Hukum Perlindungan Konsumen Sinar Grafika*, 2018, hlm.69.

<sup>19</sup> *Id.*

<sup>20</sup> *Id.*, hlm.90.

Jika aspek hukum publik, dengan hukum publik dimaksudkan hukum yang mengatur hubungan antara negara dan alat-alat perlengkapannya atau hubungan antara negara dengan perorangan. Termasuk hukum publik, dan terutama dalam kerangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen, adalah hukum administrasi negara, hukum pidana, hukum acara perdata, atau hukum acara pidana dan hukum internasional khususnya hukum perdata internasional.<sup>21</sup>

Jadi, segala kaidah hukum maupun asas-asas hukum ke semua cabang-cabang hukum publik itu sepanjang berkaitan dengan hubungan hukum konsumen dan/atau masalahnya dengan penyedia barang atau penyelenggara jasa, dapat pula diberlakukan. Dalam kaitan ini antara lain ketentuan perizinan usaha, ketentuan-ketentuan pidana tertentu, ketentuan-ketentuan hukum acara dan berbagai konvensi dan/atau ketentuan hukum perdata internasional.<sup>22</sup>

Di UUPK ada pula aspek hukum administrasi negara. Seperti halnya hukum pidana, hukum administrasi negara adalah instrumen hukum publik yang penting dalam perlindungan konsumen. Sanksi-sanksi hukum secara perdata dan pidana seringkali kurang efektif jika tidak disertai sanksi administratif.<sup>23</sup>

Sanksi administratif tidak ditujukan pada konsumen pada umumnya, tetapi justru kepada pengusaha, baik itu produsen maupun para penyalur hasil-hasil produknya. Sanksi administratif berkaitan dengan perizinan yang diberikan. Pemerintah RI kepada pengusaha/penyalur tersebut. Jika terjadi pelanggaran, izin-izin itu dapat dicabut secara sepihak oleh pemerintah.<sup>24</sup>

## **2. Konsumen**

Menurut Pasal 1 Angka 2 UUPK:<sup>25</sup>

---

<sup>21</sup> Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, 2001, hlm.54.

<sup>22</sup> *Supra note*.17.

<sup>23</sup> *Supra note* 18, hlm.83.

<sup>24</sup> *Id.*

<sup>25</sup> *Supra note* 12.

“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.”

Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*buyer*) tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi jasa dan/atau barang. Jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.<sup>26</sup>

Lalu ada pendapat dari Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:<sup>27</sup>

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen.<sup>28</sup>

Sedang bagi konsumen akhir, barang dan/jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang

---

<sup>26</sup> *Id*, hlm.28.

<sup>27</sup> *Supra note* 17, hlm.13.

<sup>28</sup> *Supra note* 15, hlm.14.

atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat.<sup>29</sup>

Dalam penelitian ini, tidak semua pengguna Transjakarta menjadi konsumen akhir. Yang menjadi konsumen akhir yaitu hanya yang menggunakan jasa Transjakarta murni untuk mencapai tujuan dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Jika yang menggunakan itu orang seperti karyawan kantor, maka ia merupakan konsumen antara.

### **3. Pelaku Usaha**

Menurut Pasal 1 Angka 3 UUPK, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan 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. Dalam bagian penjelasan, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.<sup>30</sup>

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> *Id.*

<sup>30</sup> *Supra note* 12.

<sup>31</sup> *Supra note* 15, hlm.8-9.

Dengan demikian tampak bahwa pelaku usaha yang dimaksudkan dalam UUPK sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum.<sup>32</sup>

Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.<sup>33</sup>

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.<sup>34</sup>

#### **IV. Metode Penelitian**

##### **1. Metode Pendekatan**

Metode penelitian yang akan digunakan yaitu dengan penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif artinya penelitian berdasarkan peraturan yang sudah ada. Dalam penelitian ini akan digunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai bahan penelitian. Tolok ukur Soerjono Soekanto dalam pembahasannya mengenai penelitian hukum normatif adalah dari sifat dan ruang lingkup disiplin hukum, dimana disiplin diartikan sebagai suatu sistem ajaran tentang kenyataan, yang biasanya mencakup disiplin analitis dan disiplin prespektif, dan disiplin hukum lazimnya termasuk ke dalam disiplin perspektif jika hukum dipandang hanya mencakup segi normatifnya saja. Disiplin hukum lazimnya juga dapat diartikan sebagai suatu sistem ajaran tentang hukum sebagai norma dan kenyataan (perilaku) atau sebagai sesuatu yang

---

<sup>32</sup> *Id.*, hlm.9.

<sup>33</sup> *Id.*

<sup>34</sup> *Id.*

dicita-citakan dan sebagai realitas/hukum yang hidup, bahkan disiplin hukum tersebut memiliki segi umum dan khusus.<sup>35</sup>

Berbeda dengan jenis penelitian hukum empiris, penelitian hukum normatif memiliki kecenderungan dalam mencitrakan hukum sebagai disiplin prespektif di mana hanya melihat hukum dari sudut pandang norma-normanya saja, yang tentunya bersifat preskriptif. Dimana tema-tema penelitiannya mencakup:<sup>36</sup>

1. Penelitian terhadap asas-asas hukum;
2. Penelitian terhadap sistematika hukum;
3. Penelitian terhadap taraf sinkronisasi *vertical* dan *horizontal*;
4. Perbandingan hukum; dan
5. Sejarah hukum.

Di lihat dari segi jenisnya yang sangat doktrinal atau normatif, penelitian hukum normatif yang ada di Indonesia mirip dengan penelitian hukum *common law*, dimana penelitian hukum di dalam sistem hukum *common law* lebih berorientasi kepada aspek praktis, yaitu biasanya untuk menyelesaikan masalah hukum konkret (perkara hukum tertentu) dan dilakukan oleh para praktisi hukum (*legal practitioners*) baik bentuknya sengketa maupun hanya ingin mencari bagaimana di mana suatu permasalahan hukum tersebut diatur oleh hukum yang dilakukan melalui penelitian fakta-fakta hukum, peraturan hukum yang relevan bahkan juga melihat kasus-kasus yang relevan dengan pertanyaan yang ingin dipecahkan.<sup>37</sup>

Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini akan menggunakan pendekatan yang menganalisis hukum positif yang berlaku di Indonesia mengenai perlindungan konsumen. Maka data dalam penelitian ini mencakup:

- a. Sumber hukum primer
  1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b. Sumber hukum sekunder

---

<sup>35</sup> Depri L. Sonata, Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas dari Metode Meneliti Hukum, *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum Universitas Lampung* Vol.8 No. 1 2014, hlm.25.

<sup>36</sup> *Id.*

<sup>37</sup> *Id.*



1. Doktrin mengenai perlindungan konsumen
2. Jurnal mengenai perlindungan konsumen
3. Pendapat para ahli lainnya, jurnal, artikel, untuk membantu menjelaskan sumber hukum primer

## **V. Rencana Sistematika Penulisan**

Penelitian hukum ini nantinya akan dibagi ke dalam lima bab, yang terdiri dari:

### **BAB I Pendahuluan**

Dalam bab ini menjadi pengantar ada masalah apa yang terjadi dalam latar belakang, kemudian dirumuskan dalam pertanyaan, dan akan dijawab dalam bab-bab berikutnya. Dalam bab ini juga tercantum metode penelitian jenis apa yang akan digunakan.

### **BAB II Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai sejarah perlindungan konsumen, konsep perlindungan konsumen menurut para ahli dan menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen, bagaimana tanggung jawab pelaku usaha serta perlindungan terhadap konsumen, serta mekanisme bagi konsumen untuk minta tanggung jawab kepada pelaku usaha.

### **BAB III Transjakarta**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai status Transjakarta sebagai sbujek hukum, peraturan perusahaan yang dimiliki oleh Transjakarta, serta peraturan lain yang mengatur mengenai Transjakarta seperti Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur. Transjakarta sudah dapat dikatakan sebagai pelaku usaha karena merupakan penyedia jasa layanan transportasi bus publik yang memiliki berbagai jalur yang tersebar di kota Jakarta. Sejak tahun 2014 Transjakarta sudah menjadi badan hukum yang berbentuk PT. Sama halnya dengan transportasi publik lainnya,

### **BAB IV Kajian Normatif Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Ruang Lingkup Transjakarta**

Dalam bab ini akan dikaji lebih dalam pasal-pasal dalam UUPK yang relevan dalam ruang lingkup Transjakarta. Seperti bicara mengenai definisi perlindungan konsumen, definisi konsumen dan pelaku usaha, hak-hak konsumen, dan pasal-pasal lain yang akan dibahas lanjut dalam bab ini. Misalnya seperti Menurut pasal 1 angka 1 UUPK, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Pasal 1 Angka 2 UUPK, 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.

## **BAB V Penutup**

Dalam bab ini akan berisi kesimpulan, saran serta penutup dari penulis.

