

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA ANGKUTAN  
JALAN RAYA (STUDI KASUS BUS TRANSJOGJA, YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU HUKUM**

**Disusun Oleh :**

**FAHIMATUL ILYAH**

**NIM : 10340165**

**Pembimbing :**

**1. ISWANTORO, S.H., M.H**

**2. M.MISBAHUL MUJIB, S.Ag.,M.Hum**

**ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2014**

## ABSTRAK

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang tidak mengenal istilah angkutan kota (angkot dengan armada minibus). Transportasi darat di dalam Yogyakarta dilayani oleh sejumlah bus kota. Kota Yogyakarta punya sejumlah jalur bus yang dioperasikan oleh koperasi masing-masing (antara lain Aspada, Kobutri, Kopata, Koperasi Pemuda Sleman, dan Puskopkar) yang melayani rute-rute tertentu. Sebagai pelaku usaha di bidang jasa transportasi, maka Transjogja dalam pelayanannya mempunyai tanggungjawab atas kewajiban untuk menjamin hak-hak dari konsumen yang menggunakan jasa transportasi ini, seperti yang tercantum dengan jelas dalam pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Namun apabila diperhatikan justru yang terjadi dalam kenyataannya adalah bahwa konsumen pengguna bus Trans Jogja menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang menjadi tujuan semula dibentuknya sistem transportasi cepat ini. Kendala yang dihadapi selama perjalanan antara lain, jadwal kedatangan bus yang tidak dapat dipastikan, saling serobot antar penumpang ketika akan menaiki bus, kapasitas halte tidak mencukupi ketika terjadi penumpukan penumpang. Seperti yang telah disebutkan di atas, mengingat besarnya peranan jasa transportasi Trans Jogja dalam menunjang pembangunan nasional serta pentingnya jaminan atas keselamatan serta layanan yang memadai bagi para konsumen, maka perlu adanya penelitian untuk membahas masalah tersebut

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilaksanakan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dan PT. Jogja Tugu Trans. Teknik Pengumpulan data penelitian ini adalah berupa studi lapangan. Studi lapangan yang meliputi observasi secara langsung, wawancara serta kuesioner yang dibagikan kepada para penumpang bus. Dalam menganalisa data dari hasil penelitian ini yang dilakukan adalah mengolah data primer dan data sekunder, selanjutnya dianalisa secara kualitatif dan kemudian dilakukan pembahasan yang pada akhirnya menghasilkan kesimpulan.

Setelah dilakukan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Transjogja sebagai pelaku usaha yang memberikan jasa layanan transportasi telah melakukan upaya yang tidak sedikit dalam menjamin bahwa pelayanan yang mereka berikan memenuhi hak-hak konsumen. Tetapi masih ada hal-hal yang masih harus dibenahi dan diperbaiki. Misalnya mengenai kenyamanan dalam bus dan halte, keamanan, dan keselamatan yang masih menjadi hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh konsumen. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen terhadap yang dirugikan yaitu dengan cara konsumen dapat melaporkan apa kerugian yang dialaminya kepada transjogja, dan transjogja dengan kooperatif akan berusaha mencari jalan tengah yang dapat memuaskan kedua belah pihak. Walaupun demikian, ada prosedur-prosedur yang harus dilakukan konsumen, yang bertujuan agar pelaku usaha juga dapat terhindar dari laporan-laporan yang sifatnya fiktif.



**SURAT PERNYATAAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahimatul Ilyah  
NIM : 10340165  
Jurusan : Ilmu Hukum  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum  
Judul : Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Transjogja, Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah benar asli hasil karya atau laporan penyusunan yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penyusunan ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 11 Juni 2014

**Penyusun**



**FAHIMATUL ILYAH**  
**NIM. 10340165**



## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR**

Hal: Persetujuan Skripsi

Lamp: -

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Fahimatul Ilyah

NIM : 10340165

Judul : Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan  
Raya (Studi Kasus Bus Transjogja, Yogyakarta)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/ tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 11 Juni 2014

**Pembimbing I**

**Iswantoro, S.H., M.H**

**NIP. 19661010 199202 1 001**



## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR**

Hal: Persetujuan Skripsi

Lamp: -

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Fahimatul Ilyah

NIM : 10340165

Judul : Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan  
Raya (Studi Kasus Bus Transjogja, Yogyakarta)

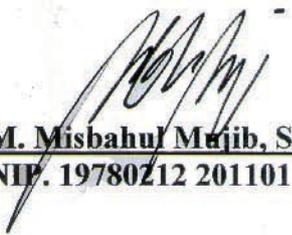
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/ tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 11 Juni 2014

**Pembimbing II**

  
**M. Misbahul Mujib, S.Ag, M.Hum**  
**NIP. 19780212 201101 1 002**



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: UIN.02/K.IH-SKR/PP.009/165/2014

Skripsi/Tugas akhir dengan judul: " Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Trans Jogja, Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Fahimatul Ilyah

NIM : 10340165

Telah dimunaqasyahkan pada: 18 Juni 2014

Nilai Munaqasyah : A-/93

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH:**

Ketua Sidang

**Iswantoro, S.H., M.H.**  
NIP. 19661010 199202 1 001

Penguji I

**Ach. Tahir, S.H.I., SH., LL.M, M.A**  
NIP. 19800626 200912 1 002

Penguji II

**Faisal Luqman Hakim, S.H, M.Hum**  
NIP. 19790719 200801 1 012

Yogyakarta, 18 Juni 2014  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas Syari'ah dan Hukum  
DEKAN,



**Prof. Noorhaidi, MA., M. Phil., Ph.D.**  
NIP. 19711207 199503 1 002

## MOTTO

“Tidak ada keberhasilan tanpa adanya pengorbanan “

*Kita tidak menerima apa yang kita inginkan, tapi kita menerima apa yang kita butuhkan*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsiku ini ku persembahkan untuk:*

*Kedua orang tuaku : Bapak Musta'in dan Ibu Shofiatin. Yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan sehingga ananda berhasil mendapatkan gelar sarjana*

*Kakak- kakakku beserta keluarga, dan juga adikku yang tak henti-hentinya memberikan motivasinya*

*Dosen-dosen dan seluruh tenaga pengajar di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

*Almamterku Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

## KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ  
الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ (أَمَّا بَعْدُ)

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat melakukan penelitian dan penyusunan skripsi tanpa halangan satu apapun. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan dari zaman kegelapan hingga ke zaman yang terang benderang penuh dengan rahmat ini.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusun menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyelesaian penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penyusun menghaturkan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Norhaidi Hasan, MA.,M.Phil..Ph.D selaku, Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Udiyo Basuki S.H.,M.Hum, selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Ach. Tahir, S.H.I.,LL.M, M.A, selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Bapak Iswantoro, S.H., M.H dan Bapak Misbahul Mujib, S.Ag, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah tulus ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan masukan selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar/dosen Program Studi Ilmu Hukum yang telah membekali dan membimbing penyusun untuk memperoleh ilmu yang bermanfaat sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi di Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Murobbi Ruhi K.H. Asyhari Marzuki (alm.), Ibunda Hj. Barokah Nawawi beserta Abah Munir Syafaat, selaku pengasuh PPNU-Pi yang selalu mengajarkan dan memberi tauladannya sehingga menjadi dukungan dan motivasi penyusun.
8. Seluruh staff TU Ilmu Hukum, terimakasih sudah membantu dalam urusan surat menyurat maupun segala urusan yang berhubungan dengan kampus.
9. Untuk Badruz Zaman, yang selalu menjadi tempat curahanku, terimakasih untuk kebersamaan, motivasi, semangat, serta do'anya
10. Untuk sahabat-sahabatku Ana Salmah, Siti Fatimah, Riyadul Jannah, Raudhatul Hasanah, Silvia Jauharotul M, Ismi Zainurraikhah, Diyah Rohmana, Mamnunah, Susanti, Iis Qomariyah terimakasih buat persahabatan kita.
11. Untuk BBC (idut, mbk gembul, mak ajiz, me\_eye, mbah nafis, mbk ofi, mbk chu\_cha, dewiy, mbk rois, mbk aida) terimakasih selalu mendengarkan keluh kesahku, kebersamaan kita tak pernah terlupakan
12. keluarga besar PPNU-Pi yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Yang selalu menjadi pelampiasan penulis ketika penulis jenuh dalam menjalani proses skripsi. Kebersamaan kita akan selalu ku rindukan.

13. Untuk teman-teman IH D terimakasih atas dukungan, semangat dan kerjasamanya, semoga kompak selalu.
14. Seluruh teman-teman Ilmu Hukum 2010 terimakasih atas kebersamaan, bantuan dan dukungan selama masa perkuliahan dan selama masa skripsi.
15. Untuk teman-teman KKN 80 GK 19 intan, Atun, Rahma, Komar, Fauzi, mushlih, mustholih, Rizal, Cahyo, ibad, Ali terimakasih atas kebersamaan dan kekeluargaan selama KKN.
16. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah senantiasa membalas segala kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan penulisan hukum ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penyusun berbesar hati menerima kritik dan saran yang membangun sehingga dapat memperkaya penyusunan skripsi hukum ini.

Yogyakarta,

Penyusun

Fahimatul Ilyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	6
D. Telaah Pustaka .....	7
E. Kerangka Teoretik .....	11
F. Metode Penelitian .....	17
G. Sistematika Pembahasan .....	22
<b>BAB II. TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	
A. Pengertian Konsumen Dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen .....	24
B. Asas Dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....	26
1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen .....	26

2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	28
C. Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	30
1. Hak Konsumen.....	30
2. Kewajiban konsumen .....	32
D. Hubungan Konsumen Dengan Pelaku Usaha .....	35
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	35
2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	36
3. Keseimbangan Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen .....	40
E. Prinsip Tanggungjawab Pelaku Usaha.....	41
1. Pengertian Prinsip Tanggungjawab .....	41
2. Prinsip Tanggungjawab Mutlak .....	44
3. Prinsip Tanggungjawab Dengan Pembatasan .....	45
F. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	45
1. Penyelesaian Di Pengadilan .....	47
2. Penyelesaian Melalui BPSK .....	48
G. Sanksi Hukum Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen	51
1. Sanksi administratif.....	52
2. Sanksi pidana pokok .....	52
3. Sanksi Pidana Tambahan .....	53

### **BAB III. GAMBARAN UMUM BADAN LAYANAN TRANS JOGJA**

A. Latar Belakang Berdirinya Trans Jogja.....	54
B. Visi Dan Misi Trans Jogja.....	56
C. Data Umum PT. Jogja Tugu Trans.....	57
D. Pelayanan PT. Jogja Tugu Trans.....	58
1. Operasional.....	58
2. Sumber Daya Manusia (SDM).....	59
3. Aspek Teknis.....	60
E. Struktur Kepengurusan Pt. Jogja Tugu Trans .....	62
F. Rute Trans Jogja.....	63
G. Pelayanan Trans Jogja.....	67

1. Persyaratan Umum Kendaraan Bus.....	67
2. Persyaratan Teknis Kendaraan Bus.....	69
3. Perlengkapan Kendaraan Bus.....	69
4. Standar Layanan Pelanggan .....	71
<b>BAB IV. ANALISIS TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN TRANS JOGJA</b>	
A. Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Trans Jogja Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	72
B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Terkait Dengan Kerugian Yang Dialami Sebagai Pengguna Bus Trans Jogja .....	100
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	105
B. Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Surat Izin Penelitian	
2. Surat Bukti Penelitian	
3. Kuesioner penelitian	
4. Standar Operasi Layanan dan Pengoperasian Bus	
5. Curriculum Vitae	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Ada tiga hal yang membuat sebuah bangsa menjadi besar dan makmur, yakni tanah yang subur, kerja keras dan kelancaran transportasi orang dan barang dari satu bagian Negara ke Negara bagian lainnya. Peranan transportasi amat sangat penting untuk saling menghubungkan daerah sumber bahan baku, daerah produksi, daerah pemasaran dan daerah pemukiman sebagai tempat tinggal konsumen.<sup>1</sup>

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat-istiadat, dan budaya suatu bangsa atau daerah. Pertumbuhan ekonomi suatu Negara atau bangsa

---

<sup>1</sup>H. M. Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996), hlm.11

tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam Negara atau bangsa yang bersangkutan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>H. A. Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 1993), hlm. 6

Untuk wilayah perkotaan, transportasi memegang peranan yang cukup menentukan. Suatu kota yang baik dapat ditandai, antara lain dengan melihat kondisi transportasinya. Transportasi yang baik, aman, dan lancar selain mencerminkan keteraturan kota, juga memperlihatkan kelancaran kegiatan perekonomian kota. Kebutuhan lahan yang sangat luas untuk sistem transportasi (terutama transportasi darat) ini mempunyai pengaruh besar terhadap pola tata guna lahan, terutama di daerah perkotaan. Di sini masalah lingkungan perlu diperhatikan. Perubahan tata guna lahan akan berpengaruh terhadap kondisi fisik tanah (terutama muka air tanah).<sup>3</sup>

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang tidak mengenal istilah angkutan kota (angkot dengan armada minibus). Transportasi darat di dalam Yogyakarta dilayani oleh sejumlah bus kota. Kota Yogyakarta punya sejumlah jalur bus yang dioperasikan oleh koperasi masing-masing (antara lain Aspada, Kobutri, Kopata, Koperasi Pemuda Sleman, dan Puskopkar) yang melayani rute-rute tertentu.<sup>4</sup>

Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi, bus cepat, murah dan ber-AC di seputar Kota Yogyakarta. Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) yang dicanangkan Departemen Perhubungan. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan

---

<sup>3</sup> <http://soef47.wordpress.com/2009/11/01/pentingnya-peranan-transportasi-perkotaan-dan-lingkungan/>, diakses pada hari Sabtu, 25 Jan 2014, pukul 11.30

<sup>4</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Yogyakarta](http://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Yogyakarta), diakses hari Sabtu, 25 Jan 2014, pukul 11.30

Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan, Pemerintah Provinsi DIY. Motto pelayanannya adalah "Aman, Nyaman, Andal, Terjangkau, dan Ramah lingkungan."

Pemerintah DIY bekerja sama dengan PT. Jogja Tugu Trans, sebuah PT (perseroan terbatas) yang merupakan wadah konsorsium dari 4 (empat) koperasi dan 1 (satu) BUMN (Badan usaha milik Negara) yaitu ASPADA, KOPATA, PUSKOPKAR DIY, PEMUDA, dan PERUM DAMRI. Konsorsium tersebut memiliki trayek serta berpengalaman dalam mengoperasikan sarana angkutan di DIY, yang diharapkan oleh pemerintah untuk menjadi operator dalam program "buy the service" secara profesional. PT. Jogja Tugu Trans dalam pengelolaan system transportasi "buy the service" berkedudukan selaku penjual layanan yang diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan system pelayanan transportasi perkotaan di DIY.<sup>5</sup>

Sistem yang menggunakan bus (berukuran sedang) ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan, seperti juga Trans Jakarta. Selain itu, diterapkan sistem pembayaran yang berbeda-beda: sekali jalan, tiket berlangganan pelajar, dan tiket berlangganan umum. Ada tiga macam tiket yang dapat dibeli oleh penumpang, yaitu tiket sekali jalan (*single trip*), dan tiket umum berlangganan. Tiket ini berbeda dengan karcis bus biasa karena

---

<sup>5</sup>Nur Aini Indrawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Memulihkan Citra Bus Trans Jogja", *Skripsi*, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2013, hlm. 35-36

merupakan kartu pintar (*smart card*). Karcis akan diperiksa secara otomatis melalui suatu mesin yang akan membuka pintu secara otomatis. Penumpang dapat berganti bus tanpa harus membayar biaya tambahan, asalkan masih dalam satu tujuan.

Pengelola Trans Jogja adalah PT Jogja Tugu Trans, sebagai wujud konsorsium empat koperasi pengelola transportasi umum kota dan pedesaan di Yogya (Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, dan Puskopkar) dan Perum DAMRI.<sup>6</sup>

Sebagai pelaku usaha di bidang jasa transportasi, maka Tranjogja dalam pelayanannya mempunyai tanggungjawab atas kewajiban untuk menjamin hak-hak dari konsumen yang menggunakan jasa transportasi ini, seperti yang tercantum dengan jelas dalam pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen (selanjutnya akan disebut UU Perlindungan Konsumen).

Namun apabila diperhatikan justru yang terjadi dalam kenyataannya adalah bahwa konsumen pengguna bus Trans Jogja yang menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang terjadi tujuan semula dibentuknya sistem transportasi cepat ini.

Kendala yang dihadapi selama perjalanan antara lain, jadwal kedatangan bus yang tidak dapat dipastikan, saling serobot antar penumpang ketika akan menaiki bus, kapasitas halte tidak mencukupi ketika terjadi

---

<sup>6</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Trans\\_Jogja](http://id.wikipedia.org/wiki/Trans_Jogja), diakses hari sabtu, 25 Jan 2014, pukul 12.00

penumpukan penumpang. Ada juga kendala lain yang terkait dengan keberadaan Trans Jogja misalnya keberadaan halte itu sendiri. Sebagian besar halte dibangun di atas trotoar pejalan kaki. Trotoar yang dulunya digunakan untuk memfasilitasi pejalan kaki menjadi terpotong.<sup>7</sup>

Hal-hal yang telah disebutkan di atas menggambarkan kondisi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Jogja sebagai pelaku usaha dalam bisnis pelayanan transportasi kepada konsumennya. Banyak hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha.

Seperti yang telah disebutkan di atas, mengingat besarnya peranan jasa transportasi Trans Jogja dalam menunjang pembangunan nasional serta pentingnya jaminan atas keselamatan serta layanan yang memadai bagi para konsumen, maka pelaksanaan perlindungan hak konsumen merupakan hal yang utama yang harus dilakukan. Oleh karena itu, penulis ingin mengangkat tema ini dengan judul skripsi: **“PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA ANGKUTAN JALAN RAYA (STUDI KASUS BUS TRANS JOGJA, YOGYAKARTA)”**.

---

<sup>7</sup> Nur aini indrawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Memulihkan Citra Bus Trans Jogja," *Skripsi*, tidak dipublikasikan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penulis diatas,maka yang akan menjadi pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan bus Trans Jogja sudah memenuhi hak-hak konsumen dan memberikan perlindungan hukum sesuai dengan UU Nomor.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Apa upaya hukum yang dapat ditempuh untuk konsumen yang dirugikan atas pelayanan yang diberikan oleh bus Tranjogja?

## **C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN**

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan bus Trans Jogja apakah sudah memenuhi hak-hak konsumen dan memberikan perlindungan hukum sesuai dengan UU NO.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- b. Untuk mengetahui upaya atau tindakan hukum apa saja yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan atas pelayanan yang diberikan oleh bus Trans Jogja.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah untuk menjadi bahan sumbangan pemikiran bagi perkembangan pengetahuan dan keilmuan mengenai hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan jasa layanan transportasi umum.

### b. Kegunaan Praktis

Untuk mengumpulkan data sehingga hasil dari penelitian tersebut bisa bermanfaat bagi dunia akademik dan dapat menjadi keilmuan yang berguna bagi penelitian yang sama pada waktu mendatang.

## **D. TELAAH PUSTAKA**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan telaah pustaka untuk mencari literatur yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kajian pustaka adalah proses umum yang kita lalui untuk mendapatkan teori terdahulu dan mencari kepustakaan yang terkait dengan tugas yang segera dilakukan, lalu menyusun secara teratur dan rapi untuk dipergunakan dalam keperluan penelitian.<sup>8</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan telaah pustaka sebagai berikut:

---

<sup>8</sup> Consuelo G Sevilla, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: UI Press, 1993), hlm. 31

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Nur Aini Indrawati Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Yogyakarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Memulihkan Citra Bus Tranjogja” membahas mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dalam memulihkan citra bus Trans Jogja.<sup>9</sup>

Kedua merupakan skripsi yang dilakukan oleh Randy Gunawan Mahasiswa Universitas Indonesia Depok dengan judul “Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Bus Transjakarta-Busway Sesuai Dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” dalam penelitian ini menyebutkan bahwa perlindungan hak konsumen dalam jasa layanan transportasi umum diatur secara umum di dalam UU perlindungan konsumen, dan secara khusus diatur dalam UU No. 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Transjakarta masih banyak hal-hal yang harus diperbaiki, misalnya mengenai kenyamanan bus.<sup>10</sup>

Ketiga skripsi yang ditulis oleh Indahwati Gozali, mahasiswa Universitas Indonesia Depok dengan judul “ Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Pengoperasian Tunggal (*commuter*

---

<sup>9</sup> Nur Aini Indrawati, ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Memulihkan Citra Bus Trans Jogja.

<sup>10</sup> Randy Gunawan, Perlindungan Hak Consumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Bus Transjakrata–Busway Sesuai Dengan Undang-undang no. 8 Tahun1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Skripsi*, Univeritas Indonesia, 2011.

*line*), dalam skripsi ini dijelaskan bahwa terdapat cukup banyak permasalahan yang dialami oleh konsumen selaku pengguna layanan jasa KRL commuter. Dan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang perkeretaapian, masing-masing telah memuat ketentuan-ketentuan yang mengatur agar hak-hak konsumen terjamin dan juga sanksi yang memperkuat terjaminnya hak-hak konsumen.<sup>11</sup>

Keempat skripsi yang ditulis oleh Shandy Ibnu Zakaria mahasiswa universitas Diponegoro, Semarang dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi(Studi Kasus Pada Pengguna Bus Trans Jogja Di Kota Yogyakarta)” membahas mengenai menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada objek pengguna bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta.<sup>12</sup>

Kelima skripsi yang ditulis oleh Kurnia wahyu Astuti mahasiswa universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta dengan judul “factor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam memilih angkutan trans jogja di maloboro” dalam skripsi ini menyebutkan bahwa persepsi masyarakat terhadap adanya Trans Jogja sangat antusias karena banyak kelebihan dari

---

<sup>11</sup> <https://www.unand.ac.id/SKRIPSI.pdf>, diakses 29 Januari 2014 pkl. 13.00

<sup>12</sup> Shandy Ibnu Zakaria, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi(Studi Kasus Pada Pengguna Bus Trans Jogja Di Kota Yogyakarta), *Skripsi*, Universitas Diponegoro Semarang, 2013.

Trans Jogja itu sendiri dari sarana dan prasarananya yang cukup memadai dan harga terjangkau. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat memilih Trans Jogja karena fasilitas yang sangat nyaman.<sup>13</sup>

Dari beberapa penelitian yang ada di atas, penulis mencoba menguraikan tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan Trans Jogja. Karena sejauh pengetahuan penulis belum ada penulis yang membahas masalah tersebut dalam bentuk skripsi. Oleh karena itu, penulis termotivasi untuk membahas permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi, dengan harapan hasilnya dapat menambah wawasan, khususnya bagi penulis dan masyarakat pada umumnya.

## **E. KERANGKA TEORI**

### **1. Negara Hukum**

#### **a. Pengertian Negara Hukum**

Pengertian negara hukum secara sederhana adalah negara yang penyelenggaraan kekuasaan pemerintahannya didasarkan atas hukum. Dalam negara hukum, kekuasaan menjalankan pemerintahan berdasarkan kedaulatan hukum (supremasi hukum) dan bertujuan untuk menjalankan ketertiban hukum. Ada pendapat lain yang menyebutkan bahwa dalam negara hukum, hukum sebagai

---

<sup>13</sup> <https://feprints.uny.ac.id/pdf/diakses> 13 maret 2014 pk1 09.00

dasar diwujudkan dalam peraturan perundang-undangan yang berpuncak pada konstitusi atau hukum dasar negara. Konstitusi negara juga harus berisi gagasan atau ide tentang konstitusionalisme, yaitu adanya pembatasan atas kekuasaan dan jaminan hak dasar warga negara. Dengan demikian dalam negara hukum, kekuasaan negara berdasar atas hukum, bukan kekuasaan belaka serta pemerintahan negara berdasar pada konstitusi yang berpaham konstitusionalisme, tanpa hal tersebut sulit disebut sebagai negara hukum. Supremasi hukum harus mencakup tiga ide dasar hukum, yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian. Oleh karena itu di negara hukum, hukum harus tidak boleh mengabaikan “rasa keadilan masyarakat”. Negara-negara komunis atau negara otoriter memiliki konstitusi tetapi menolak gagasan tentang konstitusionalisme sehingga tidak dapat dikatakan sebagai negara hukum dalam arti sesungguhnya. Jimly Asshiddiqie menyatakan bahwa negara hukum adalah unik, sebab negara hendak dipahami sebagai suatu konsep hukum. Dikatakan sebagai konsep yang unik karena tidak ada konsep lain. Dalam negara hukum nantinya akan terdapat satu kesatuan sistem hukum yang berpuncak pada konstitusi atau undang-undang dasar. Dengan adanya hal tersebut, penyelenggaraan negara dan rakyat dapat bersatu di bawah dan tunduk pada sistem yang berlaku. Sehingga konstitusi negara

merupakan sarana pemersatu bangsa. Dalam perkembangannya, negara hukum yang pertama terbentuk adalah negara hukum formil, yang merupakan negara hukum dalam arti sempit yaitu negara hukum yang membatasi ruang geraknya dan bersifat pasif terhadap kepentingan rakyat negara. Negara tidak campur tangan secara banyak terhadap urusan dan kepentingan warga negara. Namun seiring perkembangan zaman, negara hukum formil berkembang menjadi negara hukum materiil yang berarti negara yang pemerintahannya memiliki keleluasaan untuk turut campur tangan dalam urusan warga dengan dasar bahwa pemerintah ikut bertanggung jawab terhadap kesejahteraan rakyat. Negara bersifat aktif dan mandiri dalam upaya membangun kesejahteraan rakyat.<sup>14</sup>

## 2. Perlindungan Hukum

### a. Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian Perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi. Dalam Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan,

---

<sup>14</sup> <http://prince-mienu.blogspot.com/2010/01/negara-hukum.html>, diakses tgl 4 april 2014, pkl. 10.00

pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan.<sup>15</sup>

Sedangkan perlindungan yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2002 Tentang Tatacara Perlindungan Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia Yang Berat adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban dan saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan.

Hukum menurut J.C.T. Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto adalah : Peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib.

Menurut R. Soeroso, hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melarang serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya.

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, pengertian hukum yang memadai harus tidak hanya memandang hukum itu sebagai suatu perangkat kaidah dan asas-asas yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, tapi harus pula mencakup lembaga (institusi) dan proses yang diperlukan untuk mewujudkan hukum itu dalam kenyataan.

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat

---

<sup>15</sup> <http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses tgl 31 januari 2014,pkl.13.00

hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>16</sup>

b. Macam-macam perlindungan hukum

Hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum. Dari sekian banyak jenis dan macam perlindungan hukum, terdapat beberapa di antaranya yang cukup populer dan telah akrab di telinga kita, seperti perlindungan hukum terhadap konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen ini telah diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang pengaturannya mencakup segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen.

Selain itu, terdapat juga perlindungan hukum yang diberikan kepada Hak Atas Kekayaan Intelektual (HaKI). Pengaturan mengenai hak atas kekayaan intelektual meliputi, hak cipta dan hak

---

<sup>16</sup> <http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses tgl 31 januari 2014,pkl.13.00

atas kekayaan industri. Pengaturan mengenai hak atas kekayaan intelektual tersebut telah dituangkan dalam sejumlah peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Paten, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2000 tentang Perlindungan farietas Tanaman, dan lain sebagainya.

Tersangka sebagai pihak yang telah melakukan perbuatan hukum juga memiliki hak atas perlindungan hukum. Perlindungan hukum terhadap tersangka diberikan berkaitan dengan hak-hak tersangka yang harus dipenuhi agar sesuai dengan prosedur pemeriksaan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Selain jenis dan bentuk perlindungan hukum yang disebutkan diatas, masih banyak lagi jenis dan bentuk perlindungan hukum yang dapat kita jumpai dalam berbagai hubungan hukum dalam kehidupan sehari-hari.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> <http://prasxo.wordpress.com/2011/02/17/definisi-perlindungan-hukum/daikses> tgl 31 januari 2014,pkl.13.00

### 3. Perlindungan Konsumen

#### a. Pengertian konsumen

Konsumen sebagai peng-indonesia-an dari istilah asing, inggris *consumer*, dan belanda *consument*, secara harfiah dartikan sebagai” orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”. Atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. Ada juga yang mengartikan “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”. Dari pengertian di atas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut ntuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).

UUPK mendefinisikan konsumen sebagai “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan pengertian menurut Undang-Undang

Perlindungan Konsumen di atas adalah setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak diperdagangkan.<sup>18</sup>

## F. METODE PENELITIAN

### 1. Jenis penelitian

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, penyusun menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) studi kasus yaitu penelitian langsung yang penyusun lakukan secara intensif, terinci dan mendalam pada PT Jogja Tugu Trans terkait bus Tranjogja.

### 2. Sumber data

#### a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil observasi.<sup>19</sup> Data primer yang digunakan peneliti adalah dari wawancara dan observasi, yang dilakukan terhadap Dinas

---

<sup>18</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2008), hlm. 7

<sup>19</sup> Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004), hlm. 70.

Perhubungan Komunikasi dan Informatika, PT Jogja Tugu Trans dan para penumpang bus Trans Jogja.

b. Sumber data sekunder

Yakni sumber yang diperoleh, dibuat dan merupakan pendukung dari sumber utama dan sifatnya tidak langsung.<sup>20</sup>

Dalam penelitian ini, bahan sekunder yang digunakan terdiri atas: jurnal, skripsi, tesis, buku-buku tentang perlindungan konsumen, manajemen transportasi serta Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan UU No 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.

c. Sumber data tersier

Sumber tersier adalah bahan hukum yang melengkapi sumber data primer dan sekunder misalnya, kamus, website di internet yang membahas tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan jalan raya.

3. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Adalah metode penelitian dengan menggunakan pengamatan yang dicatat dengan sistematis terhadap fenomena-

---

<sup>20</sup> Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), hlm.85

fenomena yang diselidik.<sup>21</sup> Penulis akan melakukan pengamatan langsung yang pada halte-halte yang menjadi naik turunnya penumpang.

b. Wawancara

Adalah sebuah percakapan antara dua orang atau lebih yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subyek atau sekelompok subyek penelitian untuk dijawab.<sup>22</sup> Dalam melakukan penelitian secara langsung ini penulis akan melakukannya secara sistematis dan dilandaskan kepada tujuan penelitian untuk memperoleh data. Yaitu data yang akurat dan tepat. Interview yang akan digunakan ini adalah interview terpimpin (*Guided interview/controlled interview/structured interview*) artinya dilakukan dengan menggunakan kerangka-kerangka pertanyaan agar tidak banyak waktu yang terbuang dalam melakukan interview, akan tetapi tidak menutup kemungkinan muncul pertanyaan yang baru agar pengumpulan data ini tidak monoton dan terkesan formal tapi dibuat santai dan tetap terarah.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, cet. 13. 2006), hlm. 156

<sup>22</sup>Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 231.

<sup>23</sup>Hadari Nawawi, M. Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial* (,Yogyakarta: Gajah Mada Universiti Press,1995). hlm. 101

Dengan kata lain metode ini digunakan untuk mencari data langsung kepada responden (pihak Trans Jogja dan para penumpang bus) untuk mendapatkan data yang sesuai dengan judul penelitian.

c. Kuisisioner

Kuesioner adalah suatu cara untuk mendapatkan informasi dengan memberikan pertanyaan kepada responden mengenai masalah yang diteliti tanpa bertatap muka antara penanya dengan responden. Dalam hal ini yang menjadi responden adalah penumpang bus Trans Jogja.

d. Dokumentasi

Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan lain sebagainya.<sup>24</sup> Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh dokumen-dokumen yang terkait dengan Perlindungan Konsumen terhadap pengguna jasa angkutan bus Trans Jogja, yang berasal dari data-data PT.Jogja Tugu Trans yang berupa data penumpang.

---

<sup>24</sup> *Ibid.*, hlm. 158

#### 4. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.<sup>25</sup>

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Jadi dalam penelitian ini tidak akan menggunakan pendekatan statistik/kuantitatif dalam menghasilkan temuan.<sup>26</sup>

Teknik pengolahan data ini bertolak dari fakta yang teridentifikasi yang muncul atau tidak merupakan penelitian deskriptif. Deskriptif adalah analisis yang bertujuan memaparkan data hasil pengamatan tanpa diadakan pengujian hipotesis-hipotesis. Statistika deskriptif merupakan ilmu pengetahuan statistika yang mempelajari tata cara penyusunan dan penyajian data yang dikumpulkan dalam penelitian.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Edisi Revisi, 2010). hlm 280.

<sup>26</sup> Anselm Strauss & Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, .2003). hlm 4.

<sup>27</sup> Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, hlm 130.

## **G. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Untuk mempermudah dalam pembahasan skripsi ini, penyusun membuat sistematika sementara sebagai berikut:

Bab satu adalah pendahuluan, adapun di dalam pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan

Bab dua adalah tinjauan umum hukum perlindungan konsumen, dalam bab ini digunakan untuk membahas beberapa hal di antaranya pengertian dan batasan hukum perlindungan konsumen, asas dan tujuan dari perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya, prinsip tanggungjawab pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen, serta sanksi-sanksi hukum yang dapat diberikan terhadap tindakan pelanggaran yang dilakukan

Bab tiga adalah untuk membahas tentang gambaran umum tentang badan layanan umum Trans Jogja yang terdiri dari latar belakang, tujuan pembangunannya, visi dan misi, profil umum serta kedudukan, tugas dan fungsi badan layanan umum tranjogja

Bab empat adalah analisa yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian ini, yaitu tentang perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan jalan raya khususnya bus Trans Jogja.

Bab lima adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada pembahasan tentang perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan Trans Jogja yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen dalam jasa angkutan jalan raya diatur secara umum di dalam UU perlindungan konsumen, dan secara khusus diatur di dalam UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Semua hak yang tercantum dalam pasal-pasal di kedua Undang-undang itu harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, terutama dalam hal ini pelaku usaha yang memberikan pelayanan jasa sebagai bentuk usahanya. Trans Jogja sebagai pelaku usaha yang memberikan jasa layanan transportasi memang telah melakukan upaya yang tidak sedikit dalam menjamin bahwa pelayanan yang mereka berikan memenuhi hak-hak konsumen. Tetapi tidak sedikit pula hal-hal yang masih harus dibenahi dan diperbaiki. Misalnya mengenai kenyamanan dalam bus dan halte, keamanan, dan keselamatan yang masih menjadi hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh konsumen.
2. Berdasarkan ketentuan pasal 47 dan pasal 48 UU perlindungan konsumen, disebutkan bahwa tata cara penyelesaian sengketa konsumen

dapat ditempuh dengan 2 (dua) cara, yaitu melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan melalui pengadilan. Pada prakteknya, pengaturan tersebut tidak sepenuhnya diterapkan. Trans Jogja sangat mengutamakan jalur damai tanpa melibatkan pihak ketiga. Mereka sangat terbuka terhadap setiap kerugian-kerugian yang diderita konsumen. Konsumen dapat melaporkan apa kerugian yang dialaminya kepada Trans Jogja, dan Trans Jogja dengan kooperatif akan berusaha mencari jalan tengah yang dapat memuaskan kedua belah pihak. Walaupun demikian, ada prosedur-prosedur yang harus dilakukan konsumen, yang bertujuan agar pelaku usaha juga dapat terhindar dari laporan-laporan yang sifatnya fiktif. Selama ini, berdasarkan wawancara yang didapat penulis, belum pernah ada permasalahan yang antar pihak Trans Jogja dan konsumen yang penyelesaiannya dibawah hingga ke meja pengadilan. Setiap permasalahan selalu dapat diselesaikan secara damai, namun juga memuaskan terutama untuk pihak konsumen. Sehingga tidak ada jalur hokum yang perlu ditempuh untuk memperjuangkan kerugian yang diderita konsumen ketika menggunakan jasa Trans Jogja.

## B. Saran

Berdasarkan pembahasan dalam skripsi ini dan kesimpulan yang dirumuskan diatas, maka penulis memberikan saran mengenai masalah terkait sebagai berikut:

1. Sebagai pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa, Trans Jogja sudah selayaknya memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Pelaku usaha memang diharapkan untuk melakukan usahanya sebaik mungkin. Dengan bertindak sebaik mungkin, hal itu akan meningkatkan redibilitas dari pelaku usaha. Pada akhirnya keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen akan berkurang dan yang paling penting, kepercayaan konsumen dalam menggunakan bus Trans Jogja sebagai sarana transportasinya akan meningkat.
2. Tindakan aktif petugas perlu ditingkatkan. Ini adalah salah satu upaya yang dilakukan dalam menangani knsumen-konsumen yang tidak sadar dengan haknya sebagai konsumen atau yang tidak menyadari bahwa mereka telah melanggar hak konsumen lain. Penambahan petugas dilapangan, baik halte maupun di dalam bus juga dapat dilakukan guna meningkatkan keamanan dan kenyamanan konsumen dalam bertransportasi.
3. Konsumen sendiri juga harus lebih berani dan lebih pintar. Mereka harus sadar akan hak-haknya yang mereka miliki dan harus tahu bagaimana memperjangkannya. Namun mereka juga perlu menyadari

hak konsumen lain. Mereka juga harus lebih kooperatif terhadap arahan dari petugas lapangan yang menjaga agar kenyamanan dan keamanan konsumen dapat terus dimaksimalkan.

## Daftar Pustaka

### A. Buku

Adi Rianto, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit, 2004

Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, cet. 13. 2006

Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. 2, Jakarta: 2005

barkatulah abdul halim, *Hukum Perlindungan Konsumen* Bandung: Nusa Media, 2008

H.M.Nasution, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996

Kristianti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. grafindo persada, 2004

Moleong Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Edisi Revisi, 2010

Nawawi Hadari, M. Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1995

Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008

Salim Abbas, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 1993

Sevilla Consuelo G, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: UI Press, 1993

Siahaan, N.H.T., *Hukum Konsumen*, Cet. 1, Jakarta: Panta Rei, 2005

Strauss Anselm & Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, .2003

Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011

Suryabrata, Sumardi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998

B. Peraturan perundang-undangan

KUHPer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)

UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

UU No.22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan raya

C. Jurnal,skripsi

Nur aini indrawati,"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Memulihkan Citra Bus Trans Jogja," skripsi, tidak dipublikasikan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013

Kontrak Biaya Operasional Kendaraan, no. 050/607

Profil Bus Transjogja

D. Internet

<http://soef47.wordpress.com/2009/11/01/pentingnya-peranan-transportasi-perkotaan-dan-lingkungan/>,diakses pada hari sabtu,25 Jan 2014,pukul 11.30

[http://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Yogyakarta](http://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Yogyakarta),diakses hari sabtu,25 Jan 2014,pukul 11.30

[http://id.wikipedia.org/wiki/Trans\\_Jogja](http://id.wikipedia.org/wiki/Trans_Jogja),diakses hari sabtu,25 Jan 2014,pukul 12.00

<https://ui.ac.id/Perindunganhak.pdf>,diakses 29 Januari 2014 pkl. 13.00

<https://www..unand.ac.id/SKRIPSI.pdf>,diakses 29 Januari 2014 pkl. 13.00

<http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses tgl 31 januari 2014, pkl. 13.00

<http://prasxo.wordpress.com/2011/02/17/definisi-perlindungan-hukum/> diakses tgl 31 januari 2014, pkl. 13.00

[https:// Feprints.uny.ac.id.pdf](https://feprints.uny.ac.id/pdf), diakses 13 maret 2014 pkl 09.00

<http://prince-mienu.blogspot.com/2010/01/negara-hukum.html>, diakses tgl 4 april 2014, pkl. 10.00

<http://nesyaulfa.blogspot.com/2012/10/tentang-asas-dan-tujuan-perlindungan.html>, diakses tgl 10 april 2014, pkl. 11.00

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# Kurikulum Vitae

## Data Pribadi

**Nama** : Fahimatul Ilyah

**Tempat, Tanggal Lahir** : Lamongan, 13 Maret 1992

**Agama** : Islam

**Alamat Rumah** : Jatirenggo, Glagah, Lamongan RT/RT  
02/02, 62292

**Nomer Telepon** : 085643518913

**Email/Alamat Fb** : ilyah\_13@yahoo.com

## Riwayat Pendidikan

1. SDN Jatirenggo I : Tahun 1998-2004
2. MTs Ishlahiyah, Lamongan : Tahun 2004-2007
3. MA Nurul Ummah Kotagede : Tahun 2007-2010
4. S1 Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta