

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENUMPANG JASA ANGKUTAN UMUM
MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI KASUS DI PO. SAFARI DHARMA RAYA AGEN JANTI, YOGYAKARTA)**

SKRIPSI

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



Oleh :

MUHAMMAD HARIS SYUKURI
11340048

PEMBIMBING:

1. FAISAL LUQMAN HAKIM, SH., M. Hum
2. ISWANTORO, SH., M.H.

**ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2017**

ABSTRAK

Setiap warga negara Republik Indonesia mempunyai hak-hak konsumen sebagai konsumen dalam transaksi jual maupun beli barang dan/atau jasa sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hak-hak konsumen tersebut terdapat dalam Pasal 4. Penelitian ini membahas tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa bus PO. Safari Dharma Raya di Yogyakarta yang mengalami keterlambatan jadwal keberangkatan dan mogoknya bus di perjalanan yang mengakibatkan kerugian dalam bentuk imateriil bagi konsumen dan kurangnya pemberian kompensasi dan informasi yang diberikan kepada konsumen juga menjadi permasalahan bagi konsumen. Padahal pihak pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang menjamin kepuasan bagi konsumen. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa konsumen belum mendapatkan haknya dari pemakaian barang dan atau jasa. Yakni hak atas kenyamanan, hak atas keamanan, serta informasi yang benar dan jujur. Upaya hukum yang dapat di tempuh oleh konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen yaitu penyelesaian sengketa melauai pengadilan dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Penelitian ini adalah jenis penelitian (*field research*) yaitu melakukan wawancara langsung kepada konsumen selaku konsumen pengguna jasa angkutan umum bus PO. Safari Dharma Raya dan wawancara langsung dengan pihak PO. Safari Dharma Raya di Temanggung dan Yogyakarta yang menjadi obyek penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode Yuridis-Empiris yakni pelaksanaan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang harus dilaksanakan sesuai dengan apa yang tercantum dalam UUPK itu sendiri.

Setelah dilakukan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa PO. Safari Dharma Raya sebagai pelaku usaha yang memberikan jasa layanan transportasinya telah memberikan pelayanan semaksimal mungkin guna menjamin pelayanan yang mereka berikan telah memenuhi hak-hak konsumen. Namun masih ada pelayanan dari pelaku usaha yang harus di benahi. Misalnya jadwal pemberangkatan yang masih sering mengalami keterlambatan dan kurangnya pemberian informasi kepada konsumen, serta bentuk kompenasasi yang diberikan pelaku usaha yang masih perlu ditambahkan dalam keadaan yang berbeda jika bus yang di tumpangi konsumen mengalami mogok diperjalanan hingga berjam-jam lamanya. Upaya hukum yang dapat ditempuh dengan cara penumpang melapor langsung mengenai kerugiannya kepada pihak PO. Safari Dharma Raya dengan menghubungi nomor telepon yang tertera di dalam tiket maka pihak PO. Safari Dharma Raya akan merespon laporan dari konsumen dan menindak lanjutinya. Jika konsumen merasa belum puas dengan penyelesaian sengketa secara damai, maka konsumen bisa mengajukan permasalahan kerugiannya tersebut ke pengadilan tempat konsumen berdomisili.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Haris Syukuri

NIM : 11340048

Jurusan/Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: **“Perlindungan Konsumen Penumpang Jasa Angkutan Umum Menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PO. Safari Dharma Raya Agen Janti, Yogyakarta)”** adalah benar hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam penelitian ini dandisebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 23 Februari 2017

Yang menyatakan,



Muhammad Haris Syukuri

NIM. 11340048



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat persetujuan Skripsi atau Tugas Akhir

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN 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 : Muhammad Haris Syukuri

NIM : 11340048

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Penumpang Jasa Angkutan Umum Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PO. Safari Dharma Raya Agen Janti, Yogyakarta).

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

Dengan ini harap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut untuk segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 23 Februari 2017

Pembimbing

Faisal Laqman Hakim, S.H., M.Hum.

NIP. 1979019 200801 1 012



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat persetujuan Skripsi atau Tugas Akhir

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN 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 : Muhammad Haris Syukuri

NIM : 11340048

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Penumpang Jasa Angkutan Umum Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PO. Safari Dharma Raya Agen Janti, Yogyakarta).

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

Dengan ini harap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut untuk segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 23 Februari 2017

Pembimbing II

Iswantoro S.H., M.H.

NIP. 196610 10 1992 021001



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-104/Un.02/DS/PP.00.9/03/2017

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN PENUMPANG JASA ANGKUTAN UMUM
MENURUT UU MO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI KASUS DI PO. SAFARI DHARMA RAYA AGEN JANTI, YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD HARIS SYUKURI
Nomor Induk Mahasiswa : 11340048
Telah diujikan pada : Selasa, 28 Februari 2017
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

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

Penguji I

Dr. Ahmad Bahiej, S.H., M.Hum.
NIP. 19750615 200003 1 001

Penguji II

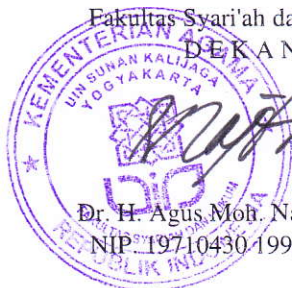
Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum.
NIP. 19790105 200501 2 003

Yogyakarta, 28 Februari 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag.
NIP. 19710430 199503 1 001

MOTTO

“Kegagalan tidak menjadikan orang sukses menyerah, justru menjadikannya penyemangat, Karena kesuksesan tidak diraih secara instan.”

Jangan banyak berfikir karena kebingungan yang nantinya akan menjadi penghambat langkahmu untuk bergerak maju. Just Do it!

Raihlah Ilmu dan untuk meraih ilmu belajarsah untuk tenang dan sabar.

(Khalifah Umar r.a)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsiku ini ku persembahkan untuk:

Kedua orang tuaku : Bapak Drs. H. Zainal Khudhori Rauf dan Ibu Hj. Siti Halimah yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan sehingga ananda berhasil mendapatkan gelar sarjana

Kakak-kakakku beserta adik dan keluargaku yang tak henti-hentinya memberikan motivasinya

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

Almamaterku Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Klajaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

الحمد لله ربّ العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين

اشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أنّ محمّداً رسول الله

اللهم صلّ وسلّم على محمّد وعلى آله وصحبه أجمعين، أمّا بعد

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Konsumen Penumpang Jasa Angkutan Umum Menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PO. Safari Dharma Raya Agen Janti, Yogyakarta).” Shalawat serta salam tidak lupa tecurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umat muslim.

Penyusun menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan motivasi dari banyak pihak yang senantiasa dengan sabar, tulus dan ikhlas. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penyusun menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, MA., Ph. D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Agus Mohammad Najib, S.Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syaria'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum. dan Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum dan Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum.

4. Bapak Iswantoro, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. dan Bapak Iswantoro, S.H., M.H. Selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan membeagikan ilmunya selama penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf pengajar Program Studi Ilmu Hukum yang telah mengenalkan, membekali, membimbing atau menginformasikan ilmunya kepada penyusun, sehingga penyusun dapat menyelesaikan pendidikan di Program Studi Ilmu Hukum.
7. Bu Tarti sebagai satu-satunya pegawai Tata Usaha Prodi Ilmu Hukum beserta seluruh karyawan maupun pegawai UIN Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan demi kelancaran perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Segenap penumpang bus PO. Safari Dharma Raya yang bersedia menjadi narasumber.
9. Pegawai serta staf karyawan PO. Safari Dharma Raya di agen Janti yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Budi Hartomo selaku HRD Perusahaan PO. Safari Dhara Sakti.
11. Kedua orang tua saya Bapak Drs. H. Zainal Khudhori Rauf dan Ibu Siti Halimah yang telah menjadi penyemangat saya untuk menyelesaikan skripsi saya.
12. Kakak Saya Agus Nur hidayat, Isti Nurkhasanah, Heri ali setiaji, Ilham Kusananto, Dewi Siti Khodijah, Muhammad Ibnu Aziz, serta kedua adikku tercinta Nuri Zahrotul Mukarromah dan Walidy Rahman Hakim yang telah memberikan motivasi dan semangatnya kepada saya.

13. Teman-teman terbaik saya yang sudah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya Ades Putra Arba dan Hasbi Ash Siddiqi yang tak henti-hentinya memberikan arahan dan motivasinya kepada saya dalam menyusun skripsi.
14. Serta tak lupa pula teman satu kontrakan saya di Jogja Hendry, Pandu, Dimas, Ade serta tak lupa pula pacarku tercinta Siti Kamalia yang selalu mengingatkan dan menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi saya ini.
15. Dusun Purworejo serta teman KKN saya yang sudah mengajarkan segala aspek kehidupan.
16. Semua elemen yang sudah membantu seperti dinas perhubungan DIY, dinas Perhubungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Dan masih banyak lagi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penyusun menerima kritik dan saran yang dapat membantu penyusunan skripsi ini. Besar harapan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum.

Yogyakarta, 9 Februari 2017

Penyusun,

Muhammad Haris Syukuri

NIM. 11340048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI I	iv
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI II	v
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pokok masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9

2. Kegunaan Penelitian	9
D. Telaah Pustaka	10
E. Kerangka Teoretik.....	12
1. Perlindungan Hukum	13
2. Perlindungan Konsumen	13
3. Tanggung Jawab Hukum	14
4. Upaya Hukum	15
F. Metode Penelitian	16
1. Jenis Penelitian	16
2. Sifat Penelitian	17
3. Pendekatan penelitian	17
4. Sumber dan Bahan Penelitian	17
5. Teknik Pengumpulan Data.....	19
6. Analisis Data	20
G. Sistematika Pembahasan	21

BAB II: TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	22
B. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	24
C. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	28
1. Hak Konsumen.....	28
2. Kewajiban Konsumen	30

D. Hubungan Konsumen dengan Pelaku Usaha	32
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	32
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	34
a. Hak-hak pelaku usaha	34
b. Kewajiban pelaku usaha.....	35
E. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	37
F. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	38
1. Penyelesaian di Pengadilan	40
2. Penyelesaian di BPSK.....	41
3. Proses Penyelesaian Sengketa	43

BAB III: PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN

UMUM DAN GAMBARAN UMUM PO. SAFARI DHARMA RAYA

A. Perlindungan Konsumen	44
B. Jasa Pengangkutan Penumpang	46
1. Pengertian Jasa	46
2. Pengertian Pengangkutan.....	46
C. Hubungan Konsumen dengan Pelaku Usaha	47
1. Pengertian Pelaku Usaha	47
2. Hak-hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	48
a. Hak Pelaku Usaha.....	48

b. Kewajiban Pelaku Usaha.....	49
c. Berbagai Larangan Bagi Pelaku Usaha	49
D. Sejarah Perusahaan	49
E. Visi,Misi dan Tujuan Perusahaan	53
1. Visi Perusahaan.....	53
2. Misi Perusahaan	54
3. Tujuan Perusahaan	54
F. Bidang Usaha.....	56
G. Struktur Organisasi	57
1. Operasional.....	58

BAB IV: ANALISIS TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA

JASA ANGKUTAN UMUM PO. SAFARI DHARMA RAYA

A. Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Bus Malam	
PO. Safari Dharma Raya Berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 Tentang	
Perlindungan Konsumen	62
B. Upaya Hukum Yang Dapat di Lakukan Konsumen Terkait Dengan	
Kerugian Yang di alami Sebagai Pengguna PO. Safari Dharma Raya...	80
1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	80
2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan	81

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan..... 84

B. Saran..... 85

Daftar Pustaka

Curriculum Vitae

Lampiran



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa barang maupun jasa. Kepentingan pelaku usaha yaitu memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dari transaksi dengan konsumen, sedangkan disisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan atau sesuai standar biasanya.

Seiring dengan perkembangan jaman, peran transportasi kini amat sangat penting bagi masyarakat untuk saling menghubungkan daerah sumber bahan baku, daerah produksi, daerah pemasaran, dan daerah pemukiman sebagai tempat tinggal.¹

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 tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam negara atau bangsa yang bersangkutan.²

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

² H.A. Abbas Salim, *manajemen Transportasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1993), hlm. 6.

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia.³ Hal lain yang tidak kalah pentingnya akan kebutuhan transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor keseluruhan pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan.⁴

Pengangkutan berasal dari kata “angkut” yang berarti mengangkut dan membawa, sedangkan istilah pengangkutan dapat diartikan sebagai pembawa barang-barang atau orang-orang (penumpang)⁵. Pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisien⁶. Sedangkan

³Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998), hlm.7.

⁴ *Ibid*, hlm.8.

⁵ W. J. S. Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Departemen P dan K, PN Balai Pustaka, 1976), hlm.97.

⁶ Sinta Uli, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat dan Angkutan Udara*, (Medan: USU Press, 2006), hlm. 20.

Hukum Pengangkutan adalah sebuah perjanjian timbal balik, yang mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya, yaitu pengirim barang, penerima barang dan penumpang wajib menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut⁷.

Adapun arti hukum pengangkutan jika di tinjau dari segi keperdataan, dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan-peraturannya, di dalam dan di luar kodifikasi yang berdasarkan atas dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang dan/ atau orang-orang dari suatu tempat ke tempat lain untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian-perjanjian tertentu.

Di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (selanjutnya ditulis dengan KUHD) tidak ada aturan mengenai pengangkutan orang di darat, begitu juga dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya di tulis dengan KUH Perdata) tidak terdapat peraturan umum mengenai pengangkutan orang. Oleh karena itu, perjanjian pengangkutan orang di darat hanya dapat didasarkan atas pasal-pasal yang terdapat pada Bab I sampai dengan bab IV Buku III KUH Perdata⁸.

⁷ Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta,1990), hlm. 6-7.

⁸ H. M. N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3, Hukum Pengangkutan*, (Jakarta: Djambatan, 1981), hlm. 50-51.

Diluar KUHD dan KUH Perdata terdapat peraturan mengenai pengangkutan orang di darat, yaitu UU No. 22 Tahun 2009 tentang UULLAJ, serta PP No. 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan. Dalam UU No. 22 Tahun 2009 secara khusus diatur mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pengangkutan darat seperti asas-asas dan tujuan penyelenggaraan lalu-lintas dan angkutan jalan, fasilitas dan elemen pendukung dalam penyelenggaraan lalu-lintas dan angkutan jalan, asuransi, tarif angkutan, dan juga diatur mengenai tanggung jawab pihak pengangkut.

Pengertian pengguna jasa menurut Pasal 1 angka 20 UU No. 22 Tahun 2009 adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan umum, sedangkan penumpang adalah orang yang mengikatkan diri kepada pihak pengangkut⁹.

Pihak Pengangkut adalah pihak-pihak yang melakukan pengangkutan terhadap barang dan penumpang (orang) yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan baik dengan cara charter menurut waktu maupun menurut perjalanan¹⁰. Perusahaan angkutan umum menurut UU No. 22 Tahun 2009 adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/ atau barang dengan kendaraan bermotor umum.

⁹ Sinta Uli, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat dan Angkutan Udara*, (Medan: USU Press, 2006), hlm. 20

¹⁰ Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, (Medan: Pustaka, Bangsa Prees 2005), hlm. 135.

Sedangkan angkutan menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 merupakan perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan diruang lalu lintas.

Keberadaan angkutan umum bertujuan untuk menyelenggarakan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik dan layak antara lain mencakup pelayanan yang aman, nyaman, cepat, dan biaya murah.

Menurut Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Konsumen dalam memakai jasa perlu mendapatkan hak-hak nya sebagai konsumen, seperti:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan /atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk di dengar keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- i. Hak-hak yang di atur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.¹¹

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 sebagai penyedia jasa, ialah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹²

¹¹ Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelenggaraan pengangkutan tidak selalu sejalan dengan perjanjian pengangkutan penumpang sesuai awal perjanjian atau yang seharusnya. Ada hal-hal yang terjadi di luar kesengajaan pelaku usaha tetapi berakibat merugikan konsumen baik dari segi materiil maupun imateriil. Ini bisa saja termasuk dalam perbuatan melawan hukum dengan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dimana pelaku usaha dapat dimintakan tanggung jawabnya secara hukum, meskipun dalam melakukannya itu, dia tidak melakukannya dengan sengaja dan tidak pula mengandung unsur kelalaian, kekuranghati-hatian, atau ketidakpatutan.¹³

Pengangkutan sebagai perjanjian selalu di dahului oleh kesepakatan antara pihak pengangkut dan penumpang. Kesepakatan tersebut pada dasarnya berisi kewajiban dan hak, baik pengangkut maupun penumpang. Perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan, tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan berfungsi sebagai bukti sudah terjadi perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak. Dokumen pengangkutan barang disebut surat muatan, sedangkan dokumen pengangkutan penumpang lazim disebut karcis penumpang.¹⁴

Sistem pelayanan penumpang perusahaan pengangkutan PO. Safari Dharma Raya ini menggunakan sistem *ticketing* dimana penumpang yang akan memakai

¹² Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹³ Munir Fuady, *Perbandingan Hukum Perdata*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005), hlm. 96.

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Lampung: PT. Citra Aditya Bakti, 2008), hlm. 2-3.

jasa ini harus terlebih dahulu memesan tiket, satu bangku satu tiket bagi setiap penumpang jadi tidak ada penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk saat perjalanan. Diharapkan dengan sistem seperti ini penumpang akan merasa nyaman dan aman saat perjalanan dan sampai tujuan.

Yang menjadi ketertarikan peneliti meneliti di PO. Safari Dharma Raya ini adalah bagaimana tanggung jawab terhadap pemenuhan hak konsumen sebagai pemakai barang dan/atau jasa yang dijual oleh pihak pelaku usaha, apakah sudah memberikan hak atas kenyamanan, keamanan, dan pemenuhan atas informasi yang benar dan jujur atas barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Karena PO. Safari Dharma Raya ini merupakan satu-satunya angkutan bus umum yang melayani jurusan Jogja-Lombok dengan begitu bagi konsumen kelas menengah kebawah yang akan bepergian ke daerah Lombok atau sebaliknya terutama bagi mahasiswa yang kuliah di Jogja jika ingin bepergian dengan transportasi darat khususnya bus hanya bisa menggunakan bus ini jika ingin langsung tiba di Lombok tanpa harus estafet atau berganti naik turun bus sampai ke tempat tujuan. Menjadi ketertarikan sendiri bagi peneliti mengetahui sejauh mana angkutan bus umum yang jurusannya belum mendapatkan banyak pesaing di bidangnya, apakah sudah memenuhi hak-hak konsumen atas pemakaian barang dan/atau jasa.

Penumpang sebagai konsumen sudah sepatutnya terjamin hak-haknya, sebagaimana diatur dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang UUPK dimana konsumen berada pada posisi yang lemah dari pada pelaku usaha dan rentan untuk dilanggar hak-haknya oleh pelaku usaha

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan bus PO. Safari Dharma Raya sudah memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Apa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan atas pelayanan oleh PO. Safari Dharma Raya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayan bus Po. Safari Dharma Raya apakah sudah memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen ?
- b. Untuk mengetahui upaya atau tindakan hukum apa saja yang dapat di tempuh oleh konsumen yang dirugikan atas pelayanan yang diberikan oleh bus Po. Safari Dharma Raya?

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah untuk menjadi bahan sumbangan pikiran 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 serta memeberikan pengetahuan kepada penumpang tentang hak-haknya sebagai konsumen pengangkutan atau penumpang.

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 literatur dan rapi untuk dipergunakan dalam keperluan penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan telaah pustaka sebagai berikut:

Fahimatul Ilyah, SH dalam skripsinya yang berjudul “Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya” membahas tentang

pemenuhan hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa angkutan umum Trans Jogja dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen.¹⁵

Sekar Dhatu Indri Hapsari, mahasiswi UNSOED Purwokerto dalam skripsinya yang berjudul “Uang Kembalian Dari Pelaku Usaha Yang Tidak Sesuai Dengan Hak Konsumen Di SPBU Ovis Purwokerto (Tinjauan Yuridis Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)” membahas tentang hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha yakni uang kembalian dalam bentuk receh tidak diberikan kepada konsumen karena pelaku usaha merasa uang itu tidak berarti banyak bagi konsumen padahal tetap saja itu hak konsumen yang harus dipenuhi.¹⁶

Heru Kurniawan, Mahasiswa Universitas Jember dalam skripsinya yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Bus PT. Eka Sari Lorena di tinjau Dari Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan” membahas tentang hak dan kewajiban para pihak yang harus dipenuhi dalam perjanjian pengangkutan.¹⁷

¹⁵ Fahimatul Ilyah, “Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus transjogja, Yogyakarta),” skripsi, Fakultas syariah dan Hukum, Prodi Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010.

¹⁶ Sekar Dhatu Indri Hapsari, “Uang Kembalian Dari Pelaku Usaha Yang Tidak Sesuai Dengan Hak Konsumen Di SPBU Ovis Purwokerto (Tinjauan Yuridis Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen),” Fakultas Hukum, Prodi Ilmu Hukum, Universitas Jenderal Sudirman, 2010.

¹⁷ Heru Kurniawan, “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Bus PT. Eka Sari Lorena ditinjau Dari Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan”, Fakultas Hukum, Prodi Ilmu Hukum, Universitas Jember, 2010.

Ahmad Zazili, Mahasiswa Pasca Sarjana UNDIP Semarang, dalam tesisnya yang berjudul “ Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional “ membahas tentang bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang pengguna jasa transportasi udara niaga nasional berjadwal serta upaya hukum bagi penumpang yang dirugikan oleh perusahaan transportasi udara niaga berjadwal nasional tersebut.¹⁸

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan sepengetahuan penulis belum ada ditemukan judul yang sama dengan skripsi ini di lingkungan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, yaitu berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN PENUMPANG JASA ANGKUTAN UMUM MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI PO. SAFARI DHARMA RAYA AGEN JANTI, YOGYAKARTA)”.

E. Kerangka Teoretik

Setelah masalah dirumuskan, maka langkah selanjutnya adalah mencari teori-teori, konsep-konsep, dan generalisasi-generalisasi yang dapat dijadikan landasan teoritis bagi penelitian yang akan dilakukan. Landasan ini perlu ditegakkan agar sebuah penelitian yang dilakukan mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba (*trial and error*).¹⁹ Teori yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian diatas adalah:

1. Perlindungan Hukum

¹⁸ Ahmad Zazili, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional,” Tesis, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang, 2008.

¹⁹ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.18.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Sedangkan perlindungan berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker.

Pengertian perlindungan dalam ilmu hukum adalah bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk membereikan rasa aman, baik fisik maupun mental, kepada korban dan sanksi dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun yang diberikan pada tahap penyelidikan, penuntutan, dan atas pemeriksaan disidang pengadilan.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersidat preventif maupun maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai gambaran suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.²⁰

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat. Tegasnya hukum perlindungan konsumen

²⁰ <http://www.artikata.com/artiperlindunganhukum.html>. di akses tanggal 08 November 2015 pukul 03.45 wib.

merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan , baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.

Hal ini terkait dengan Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan undang-undang ini”.²¹

Oughton dan Lowry memandang hukum perlindungan konsumen sebagai sebuah fenomena modern yang khas abad keduapuluh.namun sebagaimana ditgaskan dalam perundang-undangan, perlindungan konsumen itu sendiri dimulai seabad lebih awal. Dalam hubungan ini Purba berpendapat sebagai berikut: “ perlindungan konsumen sebagai satu konsep terpadu merupakan hal baru, yang perkembangannya di mulai dari negara-negara maju. Namun demikian, saat sekarang konsep ini sudah tersebar kebagian dunia lain”.²²

3. Tanggung Jawab Hukum

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh di tuntutan, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya. Menurut hukum, tanggung jawab adalah suatu akibat atas

²¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2013), hlm.23-24.

²² Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2008) hlm, 3.

konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.²³ Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.²⁴

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).²⁵ Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen sebagai penggugat tidak diwajibkan lagi bertanggung jawab, melainkan produsen sebagai tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

4. Upaya Hukum

Pada dasarnya pengertian upaya hukum ialah suatu upaya atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau badan hukum guna mendapatkan kepastian hukum.

²³ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 24.

²⁴ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), hlm. 48.

²⁵ *Ibid*, hlm. 49.

Upaya hukum dilakukan oleh konsumen jika merasa telah dirugikan atas pelayanan yang tidak memuaskan bagi konsumen maka dalam hal perlindungan konsumen upaya hukum yang lazim dilakukan ialah, pengaduan langsung kepada pihak pelaku usaha, jika masih belum mendapatkan kepuasan atas pengaduan langsung maka konsumen dapat melaporkan kerugiannya kepada LKY setempat atau Dinas perhubungan setempat selaku pengawas jalannya usaha pengangkutan diwilayah Provinsi, jika belum menemui kata mufakat, masih ada jalan lain yaitu mengajukan laporan atas kerugiannya kepada BPSK, atau dengan jalan terakhir yang dapat di tempuh oleh konsumen yaitu menggugat pelaku usaha ke Pengadilan setempat.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah metode yang sekiranya akan diterapkan dalam penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu observasi dan wawancara yakni pengamatan langsung dilapangan dan pengumpulan data dari responden atau penumpang. Dalam hal ini bertempat di Janti sebagai tempat pemberangkatan bus.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang berfungsi untuk memperoleh data langsung dari lapangan.²⁶ Dimana penelitian ini akan dilakukan di Kantor Perusahaan pengangkutan bus Po.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: alfabeta, 2009), hlm. 2.

Safari Dharma Raya Agen Yogyakarta bertempat di Janti dan kantor pusat di Temanggung .

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *deskriptif-analitis* yaitu yang bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan berupa fenomena sosial, praktek yang ada didalam masyarakat. Penelitian deskriptif analitik akan menyajikan data-data yang ada di lapangan menjadi sistematis sehingga lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.²⁷ Setelah data terkumpul, maka kemudian penyusun mendeskripsikan terlebih dahulu mengenai sebab-sebab terjadinya kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak pengangkut serta bagaimana perlindungan konsumen dan upaya hukumnya.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu Yuridis-Empiris, pendekatan yuridis yaitu pendekatan melalui buku-buku perundang-undangan, sedangkan pendekatan empiris yaitu pendekatan melalui pengamatan langsung dilapangan dengan menggunakan indera manusia tanpa adanya alat bantu.

4. Sumber dan Bahan Penelitian

Untuk menjawab permasalahan penelitian, penulis memerlukan bahan penelitian melalui penelitian lapangan, studi kepustakaan untuk mencari konsep-konsep, teori-teori, pendapat-pendapat, ataupun penemuan-penemuan yang

²⁷ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012), hlm. 8.

berhubungan erat dengan pokok-pokok masalah. Dalam penulisan ini data yang diperlukan adalah:

a. Sumber Primer

Data primer yang di peroleh adalah data yang bersumber dari lapangan (*field research*), dan data yang diperoleh merupakan data yang langsung didapatkan dari narasumber dan wawancara dilapangan.²⁸ Dalam hal ini sumber primer yaitu pengelola perusahaan pengangkutan Po. Bus Safari Dharma Raya Cabang Janti Yogyakarta, YLKI, DISHUB,ORGANDA, dan konsumen sendiri sebagai pengguna jasa.

b. Sumber Sekunder

Data sekunder adalah data yang diusahakan sendiri oleh penulis dari biro statistik, majalah, keterangan-keterangan, atau dari publikasi lainnya.²⁹

c. Bahan Hukum Primer

Ketentuan-ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang mempunyai kekuatan hukum yang mengikat seperti:

- 1) KUHPer
- 2) KUHD
- 3) UU No. 8 Tahun 1999 tentang UUPK
- 4) UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan.

d. Bahan Hukum Sekunder

²⁸ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII, 1983), hlm. 55.

²⁹ *ibid*, hlm. 56.

Bahan hukum sekunder di peroleh dari buku-buku hukum, jurnal, berita, makalah, tesis, skripsi, dan lain sebagainya yang menjelaskan bahan hukum primer diatas.

e. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder seperti: kamus, internet, dan lain sebagainya

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dilapangan penulis memerlukan teknik atau cara-cara dan alat-alat yang digunakan guna memeproleh data. Penulis akan melakukan teknik pengumpulan data diantaranya:

a. Observasi

Pengumpulan data menggunakan observasi yakni pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa menggunakan alat standar lain untuk keperluan tersebut.³⁰ Observasi di lakukan di lapangan dengan pengamatan langsung yakni di Janti tempat pemberangkatan bus. Dengan observasi dapat diperoleh gambaran lebih jelas tentang kehidupan sosial.³¹

b. Wawancara

Wawancara digunakan dalam teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti. Selama ini metode wawancara selalu dianggap paling efektif dalam pengumpulan

³⁰ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2013), hlm. 174.

³¹ S. Nasution, *Metode Research, penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 106.

data di lapangan dengan dibantu alat perekam suara (*tipe recorder*) dan alat tulis. Di anggap efektif karena wawancara bertatap muka langsung dengan narasumber yakni pengelola perusahaan pengangkutan cabang Janti, Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, agenda dan sebagainya. Dalam hal ini peneliti akan mempelajari tentang dokumen-dokumen yang berkaitan judul penelitian.

d. Studi Kepustakaan

Suatu metode pengumpulan data yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian yang di ambil dari bahan pustaka.

6. Analisis Data

Setelah menyusun memperoleh data, maka data-data tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif, dalam hal ini penyusun menggunakan metode:

- a. Metode induktif, yaitu metode berfikir dengan menerangkan data yang bersifat khusus kemudian digeneralisasikan menjadi kesimpulan umum. Dalam hal ini yaitu terkait banyaknya konsumen yang merasa dirugikan atas pelayanan pelaku usaha yaitu PO. Safari Dharma Raya, kemudian ditarik kesimpulan yang umum tentang sebab terjadinya kerugian yang dialami konsumen.
- b. Metode Deduktif, yaitu suatu metode menganalisis data yang bersifat umum untuk kemudian diambil kesimpulan yang khusus dengan menggunakan perundang-undangan yang berlaku untuk menguatkan analisis dalam penelitian ini.

G. Sistematika Pembahasan

Bab pertama, berisi tentang pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan, manfaat, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi tentang tinjauan umum mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pemakai jasa angkutan umum dan pengaturan hukum perjanjian pengangkutan penumpang yang ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang UUPK dan UU No. 22 tahun 2009 tentang UULLAJ.

Bab ketiga, berisi tentang gambaran umum perusahaan pengangkutan penumpang PO. Bus Safari Dharma Raya meliputi, sejarah pembentukan perusahaan letak geografis, struktur organisasi, kemudian tugas dan wewenangnya

Bab keempat, berisi tentang analisis kasus pengangkutan penumpang ditinjau dari UUPK dan UULLAJ.

Bab kelima, berisi tentang penutup yang mana dalam bab ini akan berisi kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang perlindungan konsumen pengguna angkutan bus malam PO. Safari Dharma Raya yang telah dikemukakan, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari Sembilan butir hak-hak konsumen, masih ada hak-hak konsumen yang belum terpenuhi oleh pelaku usaha, misalnya hak atas kenyamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur, dan hak atas keamanan dalam pemakaian barang dan/atau jasa. Padahal seharusnya konsumen berhak mendapatkan hak-hak tersebut dari pelaku usaha dan menurut UUPK, konsumen berhak menggugat pelaku usaha jika merasa dirugikan atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan atas pelayanan pelaku usaha yaitu, konsumen melapor langsung kepada pihak PO. Safari Dharma Raya dengan menyampaikan keluhannya melalui nomer telepon yang tertera di dalam tiket, serta penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Pihak PO. Safari Dharma Raya selalu mengedepankan jalan damai/kekeluargaan dalam setiap penyelesaian masalah dan bersikap kooperatif dalam setiap penyelesaian sengketa konsumen.

B. Saran

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

1. Saran ditujukan bagi pelaku usaha dalam hal ini PO. Safari Dharma Raya hendaknya lebih memperhatikan mengenai pemenuhan hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa terutama dalam segi pelayanan, kenyamanan dalam pemakaian barang dan/atau jasa serta kewananan. Karena masih banyak keluhan yang dirasakan oleh konsumen dalam penggunaan jasa ini. Seperti yang sudah tertera dalam UUPK mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam hubungan jual beli barang dan/atau jasa..
2. Saran bagi konsumen sebaiknya konsumen dituntut lebih aktif dalam mempertahankan hak-haknya, serta dibutuhkan usaha dan kemauan untuk dapat mempertahankan hak tersebut karena dari sekian banyak kerugian yang dialami oleh konsumen dalam pengangkutan penumpang ini, banyak yang enggan diribetkan oleh urusan mempertahankan haknya sebagai konsumen dikarenakan panjangnya jalan yang harus ditempuh atau konsumen yang tidak memiliki waktu padahal hal tersebut penting dilakukan guna mendapatkan hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, misal melaporkan kepada perusahaan atau langsung dalam hal ini PO. Safari Dharma Raya, dinas terkait seperti dinas perhubungan DIY yang berwenang mengawasi usaha pengangkutan di wilayah Jogja atau kepada

lembaga yang berwenang menangani kasus sengketa konsumen seperti LKY atau BPSK jika mengalami sengketa dengan pelaku usaha.

3. Saran bagi pemerintah untuk lebih meningkatkan lagi pengawasan terhadap produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha dan merevisi lagi berbagai standar yang ada.



DAFTAR PUSTAKA

A. Perundang-Undangan

KUHPer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

PP Nomor 74 Tahun 2014 tentang angkutan Jalan

B. Buku-Buku Hukum

Adji, Sution Usman, Prakoso, Djoko, dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta,1990.

Azwar, Saifudin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012.

Barkatullah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2008.

Fuady, Munir, *Perbandingan Hukum Perdata*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,2005.

Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII, 1983.

Miru, Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004.

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998.

Nasution, S., *Metode Research, penelitian Ilmiah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2013.
- Notoatmojo, Soekidjo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Purba, Hasim, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Medan: Pustaka, Bangsa Prees 2005.
- Purwosutjipto, H. M. N., *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3, Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Djambatan, 1981.
- Salim, H.A. Abbas, *manajemen Transportasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1993.
- Uli, Sinta, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat dan Angkutan Udara*, Medan: USU Press, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: alfabeta, 2009.
- Tjakranegara, Soegijatna, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: PT. Rinneka Cipta. 1995.
- Triwulan, Titik dan Febrian, Shinta, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010.
- Waluyo, Bambang, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2013.
- Ilyah, Fahimatul, “Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus transjogja, Yogyakarta),” skripsi, Fakultas syariah dan Hukum, Prodi Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010.

Hapsari, Sekar Dhatu Indri, "Uang Kembalian Dari Pelaku Usaha Yang Tidak Sesuai Dengan Hak Konsumen Di SPBU Ovis Purwokerto (Tinjauan Yuridis Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)", Fakultas Hukum, Prodi Ilmu Hukum, Universitas Jebderal Sudirman, 2010.

Kurniawan, Heru, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Bus PT. Eka Sari Lorena ditinjau Dari Undang-Undang No.22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan", Fakultas Hukum, Prodi Ilmu Hukum, Universitas Jember, 2010.

Zazili, Ahmad, "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional," Tesis, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang, 2008.

C. Lain-Lain

Adisasmita, Rahardjo, *Manajemen Pembangunan*, Jakarta: Rajawali press, 2009.

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

Poerwadarminta, W. J. S.. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Departemen P dan K, PN Balai Pustaka, 1976.

<http://www.artikata.com/artiperlindunganhukum.html>. diakses tanggal 08 November 2015 pukul 03.45

wib.



LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840, Fax.(0274)545614
E-mail : fak.sharia@gmail.com Yogyakarta 55281

No. : UIN.02/DS.1/PP.00.9/1218/2016
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 10 Mei 2016

Kepada
Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
Cq. Kesbanglinmas Yogyakarta
di. Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

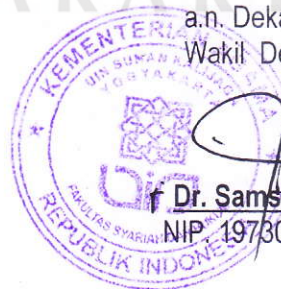
No	Nama	NIM	JURUSAN
1.	M.Haris Syukuri	11340048	IH

Untuk mengadakan penelitian di PO. SAFARI DHARMA RAYA, DISHUB YOGYAKARTA, ORGANDA YOGYAKARTA, LKY YOGYAKARTA guna mendapatkan data dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul "TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT PENYEDIA PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI PO. BUS SAFARI DHARMA RAYA CABANG JANTI, YOGYAKARTA)."

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum wr.wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Dr. Samsul Hadi, M.Ag

NIP. 19730708 200003 1 003 2

Tembusan :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/2236
4170/34

- Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 070/REG/v/81/6/2016 Tanggal : 3 Juni 2016
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijinkan Kepada : Nama : MUHAMMAD HARIS SYUKURI
No. Mhs/ NIM : 11340048
Pekerjaan : Mahasiswa UIN SUKA Yogyakarta
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggungjawab : Faisal Luqman Hakim, SH,M.Hum
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT PENYEDIA PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN STUDI KASUS DI PO. BUS SAFARI DHARMA RAYA CABANG JANTI, YOGYAKARTA (MENCARI DATA DI LKY & DINAS PERHUBUNGAN KOTA YOGYAKARTA)
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 3 Juni 2016 s/d 3 September 2016
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

MUHAMMAD HARIS
SYUKURI

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 06 Juni 2016

Plt. Sekretaris



Drs. SAHLAN SUMANTRI
NIP. 196610041993031008

Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
3. Ka. Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta
4. Ketua Lembaga Konsumen Yogyakarta
5 Yhs

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Budi Hartomo
Jabatan : HRD
Unit Kerja : PO. Safari Dharma Raya, Temanggung.

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Muhammad Haris Syukuri
NIM : 11340048
Asal Perg. Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Telah melakukan penelitian di PO. Safari Dharma Raya Janti dan Temanggung mulai Juli sampai dengan Agustus 2016. Untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul "**Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Pelayanan Jasa Angkutan Umum Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PO. Safari Dharma Raya Janti, Yogyakarta)**".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Temanggung, 29 Agustus 2016

PO. SAFARI DHARMA RAYA
JL. DEWI SARTIKA 31 TELP. 492828
TEMANGGUNG 56218

(Budi Hartomo)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizky Maulana
Jabatan : staff karyawan di Agen Janti

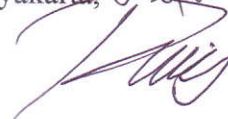
Menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Haris Syukuri
NIM : 11340048
Pendidikan : Mahasiswa jurusan ilmu hukum, fakultas syari'ah dan hukum,
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melakukan wawancara dengan saya pada tanggal 03 / 09 /2016, bertempat di Agen PO. Safari Dharma Raya Janti, guna melengkapi data skripsi yang berjudul "**Tanggung jawab Pengangkut dalam Pelayanan Jasa Angkutan Umum Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PO. Safari Dharma Raya Cabang Janti, Yogyakarta)**".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 september 2016



(Rizky. Maulana .)



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
 Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
 YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/V/81/6/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/DS.1/PP.00.9/1286/2016**
FAK. SYARIAH DAN HUKUM
 Tanggal : **10 MEI 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **MUHAMMAD HARIS SYUKURI** NIP/NIM : **11340048**
 Alamat : **FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM, ILMU HUKUM, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
 Judul : **TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT PENYEDIA PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM**
MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS
DI PO.BUS SAFARI DHARMA RAYA CABANG JANTI, YOGYAKARTA)
 Lokasi : **DINAS PERHUBUNGAN DIY**
 Waktu : **3 JUNI 2016 s/d 3 SEPTEMBER 2016**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprovo.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprovo.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Dikeluarkan di Yogyakarta
 Pada tanggal **3 JUNI 2016**
 A.n Sekretaris Daerah
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan
 Ub.
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Drs. Tri Mujiyoko, MM

NIP. 19620830 198903 1 006

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. DINAS PERHUBUNGAN DIY
4. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. SYARIAH DAN HUKUM, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
5. YANG BERSANGKUTAN

CURRICULUM VITAE

Nama : Muhammad Haris Syukuri
TTL : Cilacap, 13 November 1993
Nama Ayah : Drs. H. Zainal Khudhori Rauf
Nama Ibu : Hj. Siti Halimah
Alamat : Cigaru, Majenang, Cilacap
Nomor Telephone : 083844158359
Email : harisauzora@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

- TK Miftahul Huda (2000-2002)
- MI Pesantren Pembangunan (2002-2007)
- MTs Pesantren Pembangunan (2007-2009)
- SMA Negeri 1 Majenang (2009-2011)
- UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2011-2017)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA