

ABSTRAK

Jumlah penduduk semakin meningkat dari masa ke masa, sebagian besar dari masyarakat bergantung dengan angkutan umum guna memenuhi kebutuhan mobilitasnya, karena masyarakat masih menganggap bahwa angkutan umum merupakan alternatif bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Transportasi merupakan kegiatan yang sangat dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat, transportasi dapat diartikan sebagai sarana pengangkutan untuk orang maupun untuk barang dengan menggunakan kendaraan tertentu untuk mencapai suatu tempat tujuan. Praktik pemenuhan kebutuhan angkutan umum, khususnya angkutan darat, sering menjadi pusat perhatian karena bidang ini sangat menyentuh hajat konsumen berbagai lapisan masyarakat. Sampai saat ini, angkutan umum yang beroperasi masih jauh dari kata aman, apalagi nyaman bagi konsumen. Kecelakaan sejumlah bus antarkota hanyalah sebagian dari sekian kecelakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perusahaan memastikan perawatan bus dan tanggung jawab pelaku usaha penyedia jasa transportasi. Penelitian ini menggunakan metode empiris, pada penelitian ini penulis menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari keterangan dan pendapat para pihak terkait, serta fakta – fakta yang ada di lapangan melalui wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini adalah: 1) PT Mayasari Bakti sudah melakukan yang terbaik dan teliti dalam menerapkan prosedur, 2) PT Mayasari Bakti tetap bertanggung jawab membayar ganti kerugian, 3) Dalam hal perlindungan terhadap konsumen menurut hukum positif dan hukum Islam adalah sama, agar konsumen tidak ada yang merasa dirugikan.

Kata Kunci: *pertanggung jawaban, penyedia jasa, transportasi.*