

ABSTRAK

Layanan bus Transjakarta pada jam sibuk sering kali menghadapi tantangan kepadatan penumpang, terutama di Koridor 7F, yang berdampak pada kenyamanan, keamanan, dan efisiensi perjalanan. Berdasarkan analisis hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Masalah seperti keterbatasan armada dan ketidaksesuaian kapasitas pada jam sibuk mengindikasikan adanya potensi pelanggaran hak konsumen. Penelitian ini menyoroti kewajiban pelaku usaha dalam menjaga kualitas layanan serta upaya pemenuhan hak konsumen melalui pengelolaan operasional yang lebih optimal.

Kata Kunci: *Transjakarta, perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, jam sibuk.*