

ABSTRAK

Kemacetan merupakan masalah utama yang sulit untuk di atasi di Ibukota seperti Jakarta. Oleh karena itu pemerintah menyediakan jasa layanan angkutan umum yang terjangkau untuk semua lapisan masyarakat. Pada 15 Januari 2004 merupakan awal beroperasinya Transjakarta di Jakarta, dengan visi yang menawarkan sarana transportasi yang cepat, aman, nyaman, manusawi, efisien, berbudaya, dan bertaraf internasional. Tetapi dalam prakteknya masih banyak konsumen yang tidak mendapatkan hak-haknya sebagaimana yang dijanjikan. Maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah saat ini Transjakarta sudah memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan UU No.8 Tahun 1999 dan upaya yang dapat dilakukan jika konsumen dirugikan oleh Transjakarta.

Metode yang digunakan adalah empiris dengan menggunakan data primer yang didukung oleh data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara oleh pihak Transjakarta dan pengisian kuisioner oleh konsumen di lapangan dengan jumlah sampel 50 orang.

Hasil penelitian didapatkan konsumen saat menggunakan jasa layanan Transjakarta yang tidak merasa aman (2 responden atau 4%), kurang merasa aman (14 responden atau 28%) merasa aman (34 responden atau 68%).

Simpulan dari penelitian ini menunjukkan sebagian besar konsumen merasa aman dan nyaman saat menggunakan jasa layanan Transjakarta dan Transjakarta pada koridor 10 sudah memenuhi hak-hak konsumen sesuai Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: angkutan umum, transjakarta, perlindungan konsumen, UU No.8 tahun 1999.