

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Banyak nya pendatang-pendatang baru dari luar Jakarta yang datang ke Jakarta adalah salah satu penyebab makin menumpuknya populasi masyarakat di Jakarta. Kemudian semakin banyaknya kendaraan bermotor yang terus bertambah setiap harinya sedangkan jalanan di Jakarta sendiri tidak cukup untuk menampung seluruh kendaraan bermotor tersebut. Dari kedua permasalahan yang ada tersebut menimbulkan masalah lain yang menjadi ciri khas kota Jakarta yaitu kemacetan.

Pada tahun 2013 dari Januari hingga 21 Desember, jumlah kendaraan di Jakarta dan sekitarnya mencapai 16.043.689 unit. Dengan perincian 11.929.103 unit motor, 3.003.499 mobil, 360.022 bus, 617.635 mobil barang dan 133.430 kendaraan khusus. Kemudian jumlah kendaraan bermotor hingga akhir 2014 di Jakarta sebanyak 17.523.967 unit yang didominasi oleh kendaraan roda dua dengan jumlah 13.084.372 unit. Diikuti dengan mobil pribadi sebanyak 3.226.009 unit, mobil barang 673.661 unit, bus 362.066 unit, dan kendaraan khusus 137.859 unit.<sup>1</sup>

Pada saat arus perpindahan dan kendaraan bermotor semakin padat, bus sebagai angkutan kota adalah alternatif yang dapat digunakan untuk mengatasi hal

---

<sup>1</sup> "Polda Metro: Kendaraan Bermotor di Jakarta Bertambah 6.000 per Hari" <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/15/01/09/nhwq51-polda-metro-kendaraan-bermotor-di-jakarta-bertambah-6000-per-hari> diakses pada hari Sabtu, 10 Oktober 2015 pukul 20.00 WIB

tersebut. Bus dirasa mampu menampung banyak penumpang sekaligus, namun disamping itu hal lain yang perlu diperhatikan adalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam penggunaan jasa layanan transportasi tersebut. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerapkan Kebijakan Transportasi umum berupa Busway yang mulai beroperasi sejak 15 Januari tahun 2004. Busway adalah sebuah sistem transportasi *Bus Rapid Transit (BRT)* pertama di Asia Tenggara dan Selatan, yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. Sistem ini didesain berdasarkan sistem *TransMilenio* yang sukses di Bogota, Kolombia. Transjakarta dirancang sebagai modal transportasi massal pendukung aktivitas ibukota yang sangat padat. Transjakarta merupakan sistem BRT dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (208 km).<sup>2</sup>

Dengan adanya transportasi umum Transjakarta diharapkan dapat mengurangi tingkat kemacetan di Jakarta, karena Transjakarta didesain se nyaman mungkin agar dapat menarik masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi beralih menggunakan transportasi umum Transjakarta.

Oleh karena Transjakarta adalah pelaku usaha dibidang transportasi, maka transjakarta memiliki tanggung jawab dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi guna menjamin hak-hak konsumen seperti yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan Hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

---

<sup>2</sup> “Transjakarta”, <<http://id.wikipedia.org/wiki/Transjakarta>> diakses pada hari Minggu, 11 Oktober 2015 pukul 12.20 WIB

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta 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 diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Namun jika diperhatikan lebih lanjut justru sebaliknya masih banyak konsumen pengguna jasa pelayanan Transjakarta yang tidak menerima pelayanan dan jaminan yang sesuai dan akhirnya konsumen lah yang dirugikan.

Beberapa kasus dan keluhan konsumen yang menjadi bukti bahwa Transjakarta sering lalai dalam memenuhi hak-hak konsumen. Sebagai contoh dalam segi kenyamanan adalah berdesak-desakan ketika didalam bus dikarenakan jumlah penumpang yang masuk ke dalam bus lebih banyak dari sarana dan prasarana yang tersedia, yaitu jumlah kursi dan pegangan tangan untuk

penumpang yang berdiri. Kemudian keterlambatan bus Transjakarta yang kerap menjadi keluhan konsumen. Hal ini menyebabkan antrian yang cukup panjang di dalam halte yang menyebabkan kurang nyaman nya keadaan didalam halte. Bagi konsumen yang sedang terburu-buru hal ini sangat merugikan, apalagi pada jam-jam tertentu, contoh pada saat jam berangkat kerja, kondisi seperti ini membuat konsumen terlambat masuk kantor. Pada akhirnya konsumen menjadi enggan menggunakan Transjakarta lagi dan beralih ke angkutan lain atau bahkan lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Kemudian dari segi keselamatan, pada tanggal 3 Juli 2014, Bus TransJakarta terbakar di Halte UI Salemba baru beroperasi setelah direkondisi. Api berasal dari kompartemen mesin yang menjalar ke bagian badan bus.<sup>3</sup> Meskipun kejadian ini tidak menimbulkan korban jiwa, tapi kejadian ini harus menjadi perhatian besar pihak Transjakarta untuk memperhatikan armada-armada yang digunakan.

Hal-hal yang dikemukakan diatas menggambarkan kondisi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Transjakarta sebagai pelaku usaha dalam bisnis pelayanan transportasi kepada konsumennya. Banyak hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha khususnya dalam segi kenyamanan.

Seperti yang disebutkan diatas, mengingat besarnya peranan jasa transportasi Transjakarta dalam menunjang pembangunan nasional serta pentingnya jaminan atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan serta layanan yang memadai bagi para konsumen, maka pelaksanaan perlindungan hak konsumen merupakan hal

---

<sup>3</sup> “Bus TransJakarta Terbakar di Salemba Baru Beroperasi” <<http://www.cnnindonesia.com/nasional/20150703112746-20-64089/bus-transjakarta-terbakar-di-salemba-baru-beroperasi>> diakses pada hari Minggu, 11 Oktober 2015 pukul 13.50 WIB

yang utama yang harus dilaksanakan. Oleh karena itu, penulis ingin mengangkat tema ini dengan judul skripsi: **“HAK KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN BUS TRANSJAKARTA MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 tentang PERLINDUNGAN KONSUMEN: Studi pada Koridor 10 Tanjung Priuk-Cililitan”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka yang akan jadi rumusan dan pokok permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah pada koridor 10 hak-hak konsumen yang sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen sudah dipenuhi PT.Transjakarta?
2. Bagaimana upaya yang dapat ditempuh oleh pengguna bus transjakarta yang merasa dirugikan oleh PT.Transjakarta atas pelayanan yang diberikan?
3. Bagaimana pelayanan dan kualitas jasa dalam pandangan islam?

### **C. Tujuan Penulisan**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah guna mengkaji secara yuridis mengenai hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku-pelaku usaha pemberi jasa. Tanggung jawab pelaku usaha penyedia jasa untuk memenuhi hak-hak konsumen sering dilanggar dan ini sangat merugikan pihak konsumen. Salah satu pelaku usaha penyedia jasa layanan transportasi yang melanggarnya adalah Badan Layanan Umum Transjakarta. Adapaun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini adalah:

1. Agar dapat mengetahui apakah PT.Transjakarta sudah memenuhi hak-hak konsumen dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada konsumen di koridor 10
2. Agar dapat mengetahui tindakan dan upaya yang dapat dilakukan dan ditempuh oleh konsumen apabila dirugikan atas pelayanan yang diberikan oleh PT.Transjakarta
3. Agar dapat mengetahui pelayanan dan kualitas jasa yang baik dalam pandangan islam

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua macam yaitu:

##### 1. 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.

##### 2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah bagi mahasiswa, dosen serta masyarakat umum untuk dapat mengetahui apa saja hak-hak konsumen telah dilanggar oleh penyedia jasa layanan transportasi umum Transjakarta ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan mengetahui tindakan hukum yang dapat ditempuh untuk menuntut hak tersebut.

## E. Kerangka Konseptual

Agar pembaca dapat memahami dan menghindari interpretasi yang berbeda, maka dijelaskan definisi-definisi yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>4</sup>
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>5</sup>
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>6</sup>
4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>7</sup>
5. Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas Lalu Lintas, Angkutan Jalan, Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan

---

<sup>4</sup>Indonesia (a), *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, Pasal 1 ayat (1)

<sup>5</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat (2)

<sup>6</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat (3)

<sup>7</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat (5)

Jalan, Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kendaraan, Pengemudi, Pengguna Jalan, serta pengelolaannya.<sup>8</sup>

6. Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan.<sup>9</sup>
7. Kendaraan Bermotor adalah setiap Kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain Kendaraan yang berjalan di atas rel.<sup>10</sup>
8. Halte adalah tempat pemberhentian Kendaraan Bermotor Umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.<sup>11</sup>
9. Perusahaan Angkutan Umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan Kendaraan Bermotor Umum.<sup>12</sup>
10. Pengguna Jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum.<sup>13</sup>
11. Penumpang adalah orang yang berada di Kendaraan selain Pengemudi dan awak Kendaraan.<sup>14</sup>

---

<sup>8</sup>Indonesia, *Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, UU No.22 Tahun 2009, Pasal 1 ayat (1)

<sup>9</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat (3)

<sup>10</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat (8)

<sup>11</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat (14)

<sup>12</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat (21)

<sup>13</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat (22)

<sup>14</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat (25)

12. Busway adalah jalur khusus yang dipergunakan hanya untuk angkutan khusus dengan menggunakan bus.<sup>15</sup>

## **F. Metode Penelitian**

Permasalahan yang telah dirumuskan di atas akan di uraikan dengan menggunakan metode penelitian empiris. Metode ini mengkaji data sekunder untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer yang diperoleh melalui wawancara oleh pihak-pihak terkait atau masyarakat dan memberikan kuisisioner kepada konsumen di lapangan. Penelitian empiris ini didukung oleh data-data yang terdiri dari:

### 1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama, yakni perilaku warga masyarakat.<sup>16</sup> Dalam kehidupan masyarakat dengan cara wawancara, interview, dan sebagainya.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data-data kepustakaan yang terdiri dari:

#### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari: (a) Norma (dasar) atau kaidah dasar; (b) Peraturan

---

<sup>15</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat (9)

<sup>16</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*. Cet.3, (Jakarta:Universitas Indonesia), hal.12.

perundang-undangan; (c) Bahan hukum yang tidak ikodifikasikan (e) Yurisprudensi; (f) Traktat; (g) Bahan hukum dari zaman penjajahan yang hingga kini masih berlaku, dan peraturan-peraturan lainnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan peraturan perundang-undangan terkait, yaitu:

- 1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- 3) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- 4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Gubernur No.48 Tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Layanan Umum Transjakarta Busway;
- 6) Peraturan Gubernur No.173 Tahun 2010 tentang Prosedur Penetapan Operator Bus Busway di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
- 7) Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 8 Tahun 2007 tentang Ketertiban Umum;

- 8) Peraturan Daerah No.12 Tahun 2003 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan Kereta Api, Sungai dan Danau serta Penyeberangan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
- 9) Peraturan-peraturan terkait lainnya.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti berbagai bahan kepustakaan berupa buku, majalah, hasil penelitian, makalah dalam seminar, surat pembaca, bahan-bahan yang diperoleh dari internet dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Data-data yang diambil dari kamus-kamus dan ensiklopedi yang digunakan untuk membantu menjelaskan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, serta buku-buku di luar bidang hukum lainnya seperti buku-buku ekonomi dan sosial.

## **G. Sistematika Penulisan**

Adapun penelitian ini dibagi menjadi 5 bab, yaitu:

### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah mengenai perlindungan hak konsumen pengguna jasa layanan bus transjakarta, rumusan masalah, manfaat penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II : Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai pengertian dan batasan hukum perlindungan konsumen, asas dan tujuan dari perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya, prinsip tanggung jawab pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen, serta sanksi-sanksi hukum yang dapat diberikan terhadap tindakan pelanggaran yang dilakukan.

### **BAB III: Hasil Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang hasil yang diperoleh dari wawancara oleh pihak PT. Transjakarta dan kuisioner yang diberikan kepada konsumen.

### **BAB IV : Pelayanan dan Kualitas Jasa dalam Pandangan Islam**

Pada bab ini dijelaskan bagaimana pandangan islam terhadap pelayanan dan kualitas jasa yang baik.

### **BAB V : Penutup**

Pada Bab ini berisi kesimpulan dan saran tentang apa yang dijelaskan pada penelitian ini.