

Perlindungan hak konsumen pengguna jasa layanan transportasi bus transjakarta-busway sesuai dengan undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Randy Gunawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20170037&lokasi=lokal>

Abstrak

Transportasi merupakan sarana yang paling krusial dalam menunjang perekonomian suatu bangsa. Indonesia sebagai salah satu negara dengan tingkat penduduk tinggi di dunia, terdiri dari beragam tingkat perekonomian sehingga tidak semua orang memiliki kendaraan pribadi untuk menjalankan mobilitasnya sehari-hari. Oleh karena itu, pemerintah akhirnya menyediakan suatu jasa layanan angkutan umum yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. 15 Januari 2004 merupakan titik awal beroperasinya Transjakarta-Busway di Jakarta, dengan menawarkan sebuah sarana transportasi yang 'aman, nyaman, cepat dan manusiawi, serta berbudaya dan bertaraf internasional'. Namun dalam prakteknya, konsumen kerap kali tidak mendapatkan hak-haknya sebagaimana penawaran yang 'dijual' oleh pihak pelaku usaha. Konsumen merasa tidak nyaman berkendara dengan menggunakan Transjakarta karena kondisi bus yang sering kali penuh sesak, atau konsumen harus menunggu untuk waktu yang cukup lama dengan kondisi halte yang tidak memberikan kenyamanan hingga bus datang. Berdasarkan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terdapat hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Banyak hal yang harus dibenahi oleh Transjakarta agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan hak-hak konsumen dapat terjamin. Selain itu, konsumen sendiri perlu lebih menyadari akan hak-hak yang dimilikinya dan harus lebih berani dalam memperjuangkan haknya yang tidak dipenuhi atau dilanggar.

<hr>Transportation is the most crucial medium in supporting the economy of a nation. Indonesia as one of the countries with the highest level in world population consists of various levels of economy so that not everyone has a personal vehicle to run the day-to-day mobility. Therefore, the government finally provided an affordable public transportation that services all level of society. January 15, 2004 was the starting point of the operation of Transjakarta-Busway in Jakarta, by offering a medium of transportation that are 'safe, convenient, quick and humane, and also cultured and internationally'. However, in fact, consumers often don't get their rights as 'sold' by the company. Consumers don't feel comfortable driving with Transjakarta, because the conditions are often too crowded, or the consumers must wait for a very long time in bus's stop which doesn't provide any comfort until the bus comes. Based on Law No. 8 Year 1999 Regarding Consumer Protection Law and Law No. 22 Year 2009 Regarding Traffic and Road Transportation, there are consumer's rights and obligations thst must be met by all the companies when they run their businesses. Many things must be addressed by Transjakarta so their service to the consumers can be maximized and consumers' rights will finally be assured. In addition, consumers themselves need to be more aware of their own rights and be more willing to fight for their rights that are not fulfilled or being violated.