

## Aspek hukum perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan umum jenis angkot di Jakarta = Aspects of consumer protection law type angkot of public transport users in Jakarta

Faris Satria Alam, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20348891&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tesis ini membahas mengenai aspek hukum perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan umum jenis angkot di Jakarta. Salah satu jasa yang paling sering digunakan atau dinikmati konsumen adalah jasa transportasi angkutan umum jenis angkot yang ada di Jakarta. Konsumen sebagai pengguna jasa transportasi jenis angkot sejatinya mempunyai hak untuk mendapat perlindungan hukum dan pelayanan maksimal. Pentingnya jaminan pemenuhan hak konsumen atas pengguna jasa angkutan umum jenis angkot di DKI Jakarta ini sebenarnya sudah dalam status yang mengawatirkan. Buruknya kualitas pelayanan angkutan umum di perkotaan tidak bisa dilihat secara sektoral saja. Akan tetapi melibatkan semua stakeholder, mulai dari pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat sebagai konsumen tentunya. Salah satu langkah yang harus dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam membenahi karut marutnya transportasi yakni dengan membuat Standar Pelayanan Minimal (SPM) bagi angkutan umum di Jakarta. UU No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur bahwa perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal termasuk keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Disamping itu juga diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Perhubungan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota yang meliputi: jaringan pelayanan angkutan jalan, jaringan prasarana angkutan jalan, fasilitas perlengkapan jalan, keselamatan, dan sumber daya manusia (SDM) untuk daerah Provinsi dan untuk daerah Kabupaten/Kota ditambah dengan fasilitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Serta juga diatur secara tersirat dalam Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2003 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai, dan Danau Serta Penyeberangan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta meliputi sarana dan prasarana serta kewajiban pengemudi kendaraan angkutan umum. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdapat pengaturan mengenai hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Disamping itu juga terdapat upaya hukum penyelesaian sengketa dan pengaturan mengenai sanksinya.

.....This thesis discusses the aspects of consumer protection law type "angkot" of public transport users in Jakarta. Among one of the most frequently used services or the services enjoyed by consumers is the kind of public transportation types of "Angkot" in Jakarta. Consumers as users of transport services actually have the right kind of public transportation to get legal protection and maximum service. Importance of ensuring the fulfillment of the rights of consumers over public transport users types of "Angkot" in Jakarta is already in a worrying state. The poor quality of public transport services in the urban sector cannot be seen alone. However, involving all stakeholders, ranging from government, business, and society as a consumer of course. One of the steps that must be performed in Jakarta Provincial Government to fix the distorted chaotic transport is by making minimum service standards (MSS) for public transport in Jakarta. Law. 22 of 2009 on Road Traffic and Road Transportation requires that public transport companies must meet

minimum service standards including security, safety, comfort, affordability, equality, and regularity. Besides, it is also the Minister of Transportation Regulation Number 81 Year 2011 about Minimum Service Standards Provincial Transportation Sector and District / City which includes: road transport network services, network infrastructure, road transport, road equipment facilities, safety, and human resources (HR ) for the region and the province to the Regency / City coupled with testing of motor vehicle service facilities. As well as implicitly stipulated in the Regulation of DKI Jakarta No. 12 Year 2003 on Traffic and Road Transport, Railways, Rivers, and Lakes Crossing well as in the province of Rizal include infrastructure and public transport vehicle drivers obligations. Based on Law no. 8 of 1999 on Consumer Protection and the Law. 22 of 2009 on Traffic and Transportation are arrangements regarding consumer rights and obligations that must be met businesses in operation. Besides, there is also a legal remedy and dispute resolution arrangements regarding sanctions.