

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGUNA JASA ANGKUTAN UMUM TAKSI
(Studi Kasus PT. Blue Bird Tbk)**

SKRIPSI



Oleh:
DEDY IRAWAN
NIM. 401131030
Konsentrasi: Keperdataan

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2017**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGUNA JASA ANGKUTAN UMUM TAKSI
(Studi Kasus PT. Blue Bird Tbk)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Pada Jurusan Ilmu Hukum
Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung**



Oleh:
DEDY IRAWAN
NIM. 401131030
Konsentrasi: Keperdataan

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2017**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DEDY IRAWAN

NIM : 401311030

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa
Angkutan Umum Taksi (Studi Kasus PT. Blue Bird Tbk).**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata penulisan skripsi ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bangka Belitung.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



DEDY IRAWAN

HALAMAN PERSETUJUAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM TAKSI (Studi Kasus PT. Blue Bird Tbk)

SKRIPSI

Oleh:
DEDY IRAWAN
NIM. 4011311030
Konsentrasi: Keperdataan

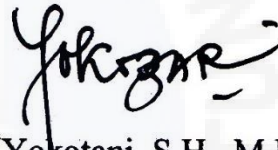
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama



(Syamsul Hadi, S.H., M.H)
NP. 606007014

Pembimbing Pendamping



(Yokotani, S.H., M.H)
NP. 606206003

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung



(Rio Armanda Agustian, S.H., M.H)
NP. 608410029

HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM TAKSI (Studi Kasus PT. Blue Bird Tbk)

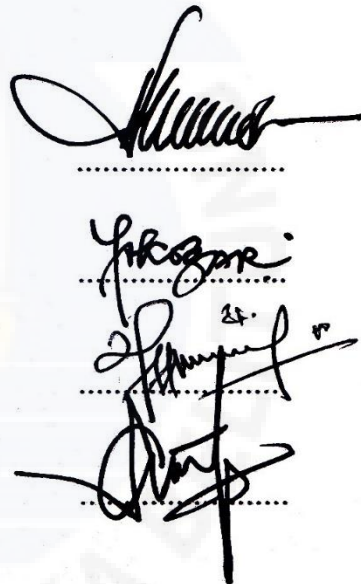
SKRIPSI

Oleh:
DEDY IRAWAN
NIM. 4011311030
Konsentrasi: Keperdataan

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji
Pada tanggal 13 Juli 2017
Dan dinyatakan LULUS

Majelis Penguji

1. Ketua Syamsul Hadi, S.H., M.H
2. Sekretaris Yokotani, S.H., M.H
3. Anggota Reko Dwi Salputra, S.H., M.H
4. Anggota Toni, S.H., M.H



.....
.....
.....
.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung



Syamsul Hadi, S.H., M.H
NP.606007014

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Aku tidak berusaha menjadi lebih baik dari orang lain, aku berusaha menjadi lebih baik dari diriku yang dulu”

“Dalam keadaan apapun kita tidak boleh kehilangan iman”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada;

- Allah S.W.T yang Maha Mengabulkan dengan segala syukur atas terijabahnya semua do'a serta Rosullulah yang telah memberikan safa'at ilmu kepada penulis.
- Kedua orang tuaku yang tersayang Bapak A.R Heryanto S dan Ibu Evita Duliana yang telah menyayangiku dengan sepenuh hati.
- Adik-adikku yang kusayangi Deni Setiawan dan Wawan Saputra.
- Istriku tercinta Tri Heni Suswati S.Pd dan jagoan kecilku Sultan Hamad.
- Seluruh sahabat dan teman-teman seangkatan 2013.
- Almamater ku, Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.

ABSTRAK

DEDY IRAWAN

4011311030

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM TAKSI (Studi Kasus PT. Blue Bird Tbk)

Skripsi, Fakultas Hukum, 2017

Kata Kunci : Perlindungan hukum, konsumen, Pengguna Jasa Angkutan Umum Taksi

Angkutan umum taksi merupakan suatu bentuk layanan transportasi kepada konsumen berkelas reguler dimana dalam hal ini menyangkut permasalahan mengenai kurangnya perlindungan hukum dan hak seorang konsumen yang tidak terpenuhi. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dapat diketahui bahwa terhadap perlindungan hukum perusahaan angkutan umum wajib membuat, melaksanakan, dan menyempurnakan sistem keamanan serta wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi keamanan dan keselamatan. Sedangkan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan serta mendapatkan kompensasi dan ganti rugi apabila barang atau jasa tidak sesuai sebagaimana mestinya. Tujuan dari penelitian judul ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan umum taksi dan bagaimana bentuk tanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kecelakaan lalu lintas. Metode yang di pakai dalam penulisan ini adalah *yuridis empiris* yakni mengkaji pelaksanaan atau implementasi hukum positif (perundangan-undangan) dan realitas perbuatan atau tindakan tertentu guna untuk memastikan hasil penerapan sesuai atau tidak dengan ketentuan perundangan-perundangan. Hasil penelitian dilapangan bahwa perlindungan hukum yang diterapkan belum optimal dan pelaksanaan bentuk tanggung jawaban hukum pelaku usaha terhadap konsumen belum berjalan dengan baik berdasarkan Undang-Undang yang berlaku.

ABSTRACT

DEDY IRAWAN

4011311030

THE LEGAL PROTECTION OF TAXI'S CONSUMERS

(A Case Study at PT. Blue Bird Tbk)

Thesis. Faculty of Law. 2017

Keyword: legal protection, consumers, the Users of taxi public transport services

Taxi is a form of transport service to consumer of regular class in which related to the problem of the lack of legal protection and unfulfilled consumer rights. In the Act Number 22 of 2009 years concerning Traffic and Transportation Roads can be known that towards legal protection the public transport company should make, implement, and complete security system and should meet minimum service standards involving security and safety. Whereas, in the Act Number 8 of 2009 years Consumer Protection that Consumer has rights to comfort, security, and safety and get compensation and indemnity if goods or not. The purpose of this research are: first, to know how legal protection to consumers of taxi public transport service users, are: and second, the form of businessman responsibility to harmed consumers due to traffic accidents. The method used in this research was juridical empirical which reviews of the implementation of positive law (legislation) and real action or certain action to ensure the result of implementation is appropriate or not with the legislation. The result of in the field of research indicates that, the legal protection are not optimal implementation yet, of businessman responsibility on consumer is not run well based on applicable legislation.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr,Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan sebesar-besarnya kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung. Skripsi ini berjudul **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Taksi (Studi Kasus PT. Blue Bird Tbk).**

Penulis menyadari segala keterbatasan dan kemampuan ilmu yang dimiliki oleh penulis, jika dalam penulisan skripsi ini pembaca menemukan kekurangan-kekurangan baik itu dalam isi ataupun susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi. Segala saran dan kritikan maupun masukan lainnya untuk membangun dan untuk kebaikan penulis skripsi ini, akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat berlangsung dengan baik dan tepat waktu, yaitu :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si, selaku Rektor Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan kesempatan yang sangat berharga kepada penulis untuk menyelesaikan studi dalam bidang Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.

2. Bapak Syamsul Hadi S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung sekaligus Dosen Pembimbing Utama penulis yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan memberikan saran dalam penyelesaian tugas akhir sehingga terbentuknya karya tulis ini.
3. Bapak Rio Armanda Agustian S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Rio Armanda Agustian S.H., M.H, selaku Ketua Jurusan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung sekaligus Dosen Pembimbing Akademik penulis.
5. Ibu Yokotani S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Pendamping penulis yang telah mengerahkan segenap kemampuan dan waktunya dalam membantu penyelesaian tugas akhir sehingga terbentuknya karya tulis ini.
6. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak mengarahkan serta memberi motivasi dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman sekaligus sahabat seperjuangan Angkatan 2013 di Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan serta doanya dalam penyusunan penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan dapat menambah ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum, Wr,Wb

Balunijuk, 13 Juli 2017

Penulis



DEDY IRAWAN



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Maanfaat Penelitian.....	7
D. Kerangka Teori.....	9
E. Metode Penelitian	15
1. Jenis Penelitian.....	16
2. Penelitian Pendekatan	16
3. Sumber Data	17
4. Teknik Pengumpulan Data	18
5. Analisis Data	18

BAB II	PERLINDUNGAN HUKUM, PERLINDUNGAN KONSUMEN,	
	PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM TAKSI.....	20
A.	Perlindungan Hukum.....	20
1.	Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum	21
2.	Bentuk- bentuk Perlindungan Hukum.....	22
B.	Perlindungan Konsumen	24
1.	Sejarah Perlindungan Konsumen	26
2.	Pengertian Konsumen	27
3.	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	28
4.	Pengertian Pelaku Usaha.....	29
5.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	30
C.	Pengguna Jasa Angkutan Umum Taksi	32
1.	Angkutan Umum.....	32
2.	Jenis-Jenis Pengangkutan.....	33
3.	Perjanjian Pengangkutan.....	34
4.	Standar Pelayanan Pengangkutan.....	37
5.	Asas-Asas Pengangkutan	39
6.	Dasar Hukum Pengangkutan.....	41
7.	Tanggung Jawab dalam Pengangkutan.....	42
8.	Prinsip Tanggung Jawab dalam Pengangkutan.....	43

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM TAKSI (Studi Kasus PT. Blue Bird Tbk).....	46
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Taksi	49
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Taksi di Poll Palembang.....	56
BAB IV PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Tentang Kepengurusan Blue Bird Group Poll Palembang	48
Tabel 3. 2	Tentang Santunan Korban Kecelakaan.....	51

