

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama : DEDY IRAWAN  
Tempat, Tanggal Lahir : Muara Enim, 30 Desember 1986  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Tinggi Badan : 175 Cm  
Berat Badan : 70 Kg  
Alamat : Perum Griya Asri Blok K-57 RT 003 RW 008 Kel  
Pulo Kerto Kec Gandus Palembang  
Nomor Telpon : 081270214759  
E-mail : xozegeordano86@gmail.com

### RIWAYAT PENDIDIKAN

SD N 15 Muara Enim : Lulusan Tahun 1995  
SMP N 39 Palembang : Lulusan Tahun 2001  
SMU PGRI 5 Palembang : Lulusan Tahun 2004  
Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung : Lulusan Tahun 2017

Demikianlah daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hormat saya,



DEDY IRAWAN



**KARTU BIMBINGAN PENULISAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

NAMA : Dedy Irawan  
NIM : 4011311030  
JUDUL PENULISAN : Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan umum talasi.  
PEMBIMBING : Syamsul Hadi, S.H., R.A.H.

NO	TANGGAL	SARAN PERBAIKAN	PARAF DOSEN
	27/10 - 2016	Rewlisa proposal	
	10/11 - 2016	Perbaikan rewlisan, data proposal	
	19/11 - 2016	Latihan belahang masalah	
	7/2 - 2017	Revisi proposal	
	13/2 - 2017	Ace proposal	
	22/2 - 2017	Bab I Ace, lanjut Bab II	
	31/3 - 2017	Bab III Ace, lanjut bab III	
	28/4 - 2017	Perbaikan bab III Ace lanjut bab IV	
	12/05 - 2017	Ace Bab IV	
	19/05 - 2017	Abstrak dipergelas	
	26/05 - 2017	Ace keseluruhan	

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

NIP/NP. 606007019





## KARTU BIMBINGAN PENULISAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

NAMA : Dedy Irawan  
 NIM : 4011311030  
 JUDUL PENULISAN : Pertindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa  
 PEMBIMBING : angkutan umum taksis  
 : Yohotani, S.H., R.A.H.

NO	TANGGAL	SARAN PERBAIKAN	PARAF DOSEN
	27/10-2016	Proposal → Perbaiki, dan dua petengius	
	10/11-2016	Penubean, margin; sumber data	
	14/11-2016	Latar belakang masalah & pertgamb	
	7/2-2017	Seminar proposal → alih catatan	
	13/2-2017	Ace proposal	
	22/2-2017	Bab I, see → Lanjutkan Bab II	
	6/4-2017	Bab II - see → Lanjutkan Bab III	
	29/5-2017	Bab III → Buatlah Analisa data 2 dalam rumusan masalah	
	20/5-2017	Bab III Bab IV - see Bab III - Lanjutkan	
	2/6-2017	see Bab III → Lanjutkan Bab IV	
		Ace Bab IV, Lanjutkan draft skripsi	
	6/6-2017	Skripsi lengkap - Ace	

Mengetahui  
 Dosen Pembimbing

NIP/NP. 606206003



### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN (REVISI) TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama : Dedy Irawan  
 NIM : 4011311030  
 Jurusan : Ilmu Hukum  
 Bidang Peminatan : Keperdataan  
 Pelaksanaan Sidang Skripsi : Kamis, 13 Juli /2017  
 Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen  
 Pengguna Jasa Angkutan Umum Taksi  
 (Studi Kasus PT. Blue Bird Tbk)

Telah direvisi dan disetujui oleh Tim Penguji

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Syamsul Hadi, SH., MH	Ketua Sidang Majelis Penguji	
2	Yokotani, SH., MH	Sekretaris Sidang Majelis Penguji	
3	Reko Dwi Salfutra, SH., MH	Anggota Sidang Majelis Penguji	
4	Toni, SH., MH	Anggota Sidang Majelis Penguji	

Balunijuk, 13 Juli 2017

Dosen Pembimbing Utama,

Syamsul Hadi, SH., MH

NIP/NP. 606007014

Dosen Pembimbing Pendamping,

Yokotani, SH., MH

NIP/NP. 606206003





## BLUE BIRD

Pool Sumatera Selatan  
Jl. Angkatan 45, No. 962  
Kota Palembang  
Prov. Sumatera Selatan  
Tlp. (0711) 36 1111  
[www.bluebirdgroup.com](http://www.bluebirdgroup.com)

Palembang, 10 April 2017

No : 002/SS/HRD/IV/2017  
Perihal : Melakukan Penelitian  
Hal : Tanggapan permohonan melakukan penelitian

Kepada  
Yth Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bangka Belitung  
di-

Tempat

Sehubungan dengan surat yang saudara kirimkan dengan nomor; 1331/UN50.1.2/PP/2016 tanggal 14 November 2016 tentang permohonan melakukan penelitian.

Dengan ini kami sampaikan bahwa yang bersangkutan atas nama Dedy Irawan telah melakukan wawancara dan pengambilan data, untuk data yang lebih lengkap dapat mengajukan permohonan dikantor pusat d/a PT. Blue Bird Group Jl. Mampang Prapatan No. 60 Jakarta Selatan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

PT. Blue Bird Tbk



**PT. BLUE BIRD**

Seprina Tindoan  
Kepala Personalia & Umum



#### PENGEMUDI TERPERCAYA

Di belakang kemudi setiap taksi Blue Bird duduk seorang pengemudi yang kompeten, terlatih baik, dan berkomitmen memberi Anda perjalanan yang aman dan nyaman.



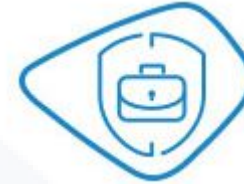
#### LAYANAN GPS 24 JAM

Seluruh armada telah dilengkapi perangkat GPS sehingga keberadaan armada termonitor setiap saat.



#### ARMADA YANG TERAWAT BAIK

Dukungan operasional bagi setiap armada dilakukan melalui penempatan bengkel disetiap pool Blue Bird Group di lokasi yang strategis. Penggantian kendaraan dan layanan mobil derek juga tersedia setiap saat.



#### LAYANAN PENGEMBALIAN BARANG TERTINGGAL

Setiap barang bawaan yang tertinggal didalam taksi akan dilaporkan dan terdaftar dalam database yang dapat diakses dari seluruh jaringan Blue Bird Group. Hal ini memungkinkan Blue Bird Group untuk melacak barang tertinggal.



#### MUDAH DI DAPAT DAN MUDAH DALAM PEMBAYARANNYA

Blue Bird menawarkan sistem pembayaran yang mudah dengan credit voucher sebagai alternatif pembayaran tunai, baik untuk pelanggan pribadi maupun perusahaan.

<p style="color: blue;">Saatnya</p> <p style="color: blue;">Tertib !!!</p>	
<p>Standard Operating Procedure</p>	<p><i>Jangan Biarkan Ini.....</i> <i>.....Terjadi Pada Anda.....</i></p>
<p>1. Pengemudi tidak pasang argo (TPA) &amp; Minta uang tambahan</p> <p>Tidak pasang argo (TPA) ataupun minta uang tambahan (tamu melambai baik dipinggir jalan ataupun tamu dari pangkalan, pembayarannya sesuai dengan jumlah argo yang tertera, <u>kecuali</u> tamu yang order <i>by phone</i> atau order melalui kantor baru diberlakukan minimum _payment).</p> <p>Apabila terbukti pengemudi akan dikenakan sanksi stop operasi (SO) dengan jumlah poin layanan maksimal 20 poin serta TPA denda Rp.500.000,- (bagi pengemudi baru atau belum diangkat menjadi mitra BBG <u>tidak ada proses banding</u> bila terbukti bersalah langsung gugur coba/out pengemudi).</p>	
<p>2. Pengemudi menggunakan aksesoris tambahan</p> <p>Ketentuan aksesoris tambahan ini berkaitan dengan pengemudi yang menggunakan;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sandal (untuk sepatu harus pantopel hitam)</li> <li>• Penutup kepala apapun jenisnya seperti topi, blangkon, peci, kopiah, dll.</li> <li>• Jaket / rompi selain yang dari BBG</li> <li>• Celana jeans (untuk celana bahan harus berwarna biru dongker dan hitam).</li> <li>• Baju printing harus rapi (dimasukan).</li> <li>• Dan aksesoris dalam mobil yang dapat mengganggu kenyamanan tamu.</li> </ul> <p>Apabila terbukti pengemudi akan dikenakan sanksi pengurangan poin pengemudi dengan jumlah poin layanan 1-3 poin s/d stop operasi (SO).</p>	
<p>3. Pengemudi merokok dalam mobil (MDM)</p> <p>Untuk katagori pengemudi yang merokok dalam mobil (MDM) ini adalah ketentuan langsung dari BBG pusat.</p> <p>Dengan ketentuan pengemudi baik yang saat berkendara membawa mobil sambil merokok ataupun pengemudi yang stendby nunggu <i>fleety</i> dalam mobil sambil merokok.</p> <p>Untuk kasus ini bagi pelapor harus melengkapi bukti otentik (foto) guna kelengkapan data pendukung.</p> <p>Apabila terbukti pengemudi akan dikenakan sanksi stop operasi (SO) dan atau sanksi denda dengan besaran yaitu Rp.250.000.-</p>	

## TABEL POIN LAYAN

Klasifikasi		Penyebab Komplain	Poin
Pelayanan	Order	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Terlambat Jemput</li> <li>-Tidak Terjemput Pertama kali</li> <li>-Tidak Terjemput Kejadian ke-2</li> <li>-Tidak Terjemput Kejadian ke-3</li> <li>-Tidak Terjemput Kejadian ke-4 dst</li> <li>Tidak Tahu Jalan</li> </ul>	Pengarahan Peringatan (PP) Pengarahan Peringatan (PP) 2 3 4 Pengarahan
	Ringan	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pasang Argo Tanpa Seizin Tamu</li> <li>-Berhubungan Dengan Audio</li> <li>-Tidak Membantu Membawa / Menurunkan Barang Tamu</li> <li>-Kebersihan Kendaraan</li> <li>-Kerapian Pengemudi</li> <li>-Ikut Nimbrung Pembicaraan Tamu Tanpa Diminta</li> <li>-Pengemudi Bersikap Pasif (Masa Bodoh / Acuh Tak Acuh)</li> </ul>	Pengarahan Peringatan (PP) s / d 3
	Sedang	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Berhubungan dengan Rute/Tujuan (Tidak ins T / Putar)</li> <li>-Meninggalkan Tempat Tanpa Seizin Tamu</li> <li>-Membawa Kendaraan Tidak Nyaman</li> <li>-Menyindir / Menyinggung Perasaan Tamu</li> <li>-Menghina / Mencaci Maki Orang Lain Dihadapan Tamu</li> <li>-Menutupi / Tidak Memasang KKP</li> </ul>	4 s/d 6
	Sangat Berat	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Menantang/Marah/Menghina/Berbicara Kotor ke Tamu</li> <li>-Ngebut Membahayakan/Zig Zag (Versi Tamu)</li> <li>-Ngantuk Memaksakan Tetap Mengemudi</li> <li>-Menurunkan Tamu</li> </ul>	11 s/d 50
Penolakan		Menolak Menunggu Tamu (Order) Tolak atau Pilih-Pilih Tamu	Pengarahan 7
Pembayaran		Berhubungan dengan Uang Kembalian	PP s/d 6
WA	Ringan	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sikap / Marah-Marah / Berkata Kasar</li> <li>-Memotong Jalan / Zig Zag / Ugal-Ugalan</li> </ul>	PP s/d 3
	Berat	Mengancam	7 s/d 10
Lain-Lain		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Lampu Argo Merah Mati (LMM) Tidak Lapor</li> <li>-Bau Badan</li> <li>-Mangambil Tamu Dibandara</li> <li>-Menyodok Dipangkalan</li> <li>-Merokok Dalam Mobil (MDM)</li> <li>-Tidak Mengingatkan Tamu (Barket)</li> <li>-Buang Air Kecil (BAK) Tidak Pada Tempatnya</li> <li>-Menggunakan Handphone (HP) Saat Berkendara</li> </ul>	Pengarahan Pengarahan Pengarahan PP s/d 3 SO dan atau Denda Rp.250.000,- 3 3 6
Khusus		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mengancam Tamu</li> <li>-Mengeluh atau Menjatuhkan Nama Baik Perusahaan</li> <li>-Berbuat Asusila/Tindak Kekerasan/Berkelahi/Judij/Miras/Narkoba</li> <li>-Kerja Sampingan Saat Opn/Memanfaatkan Mobil untuk Pribadi</li> <li>-Meminta Uang Tambahan/Tamu Salah Bayar, Pengemudi tidak Lapor</li> <li>-Borongon/Tidak Pasang Argo (TPA) Lupa Pasang Argo (LPA) tidak Lapor</li> <li>-Jual Beli Credit Voucher</li> <li>-Merubah Nilai Credit Voucher</li> </ul>	Stop Operasi Permanen (SOP)