

ABSTRAK

Nama : Ekarani Nugrahaningrum

Program Studi : Ilmu Hukum

**Judul : Perlindungan Hukum atas Hak Kenyamanan, Keamanan,
dan Keselamatan Konsumen Terhadap Penumpang Bus
Batik Solo Trans ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Penelitian ini mengkaji mengenai apakah pelayanan bus Batik Solo Trans (BST) terhadap penumpang bus Batik Solo Trans (BST) telah memberikan perlindungan hukum atas hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta mengkaji upaya hukum apa saja menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dapat dilakukan penumpang bus BST sebagai konsumen terhadap pelanggaran atas hak kenyamanan, keselamatan dan keamanan konsumen.

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat yuridis empiris. Jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan observasi, sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bus Batik Solo Trans (BST) terhadap penumpang bus Batik Solo Trans (BST) belum memberikan perlindungan atas hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen secara maksimal bagi

penumpang bus Batik Solo Trans (*BST*). Kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang bus Batik Solo Trans (*BST*) sebagai konsumen terhadap pelanggaran atas hak kenyamanan, keselamatan dan keamanan konsumen yaitu upaya hukum melalui pengadilan dan upaya hukum yang dilakukan di luar pengadilan. Upaya hukum di luar pengadilan dibagi menjadi dua yaitu upaya hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (*BPSK*) dan upaya hukum dengan cara damai, yaitu penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen tanpa bantuan pihak ketiga.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Bus Batik Solo Trans (*BST*), Penyelesaian Sengketa Konsumen.

ABSTRACT

*LEGAL PROTECTION OF THE CONVENIENCE RIGHT, SECURITY RIGHT
AND SAFETY RIGHT OF CONSUMER FOR PASSENGER OF BATIK SOLO
TRANS (BST) IN TERMS OF CONSUMER PROTECTION LAW NO. 8 OF 1999*

By: Ekarani Nugrahaningrum

Faculty of Law, Gadjah Mada University

This study examines whether the service of Batik Solo Trans (BST) to passengers of Batik Solo Trsns (BST) has provided legal protection for the convenience right, security right and safety right of consumer in accordance with Consumer Protection Law No. 8 of 1999, also this study reviews the dispute resolution mechanisms based on Consumer Protection Law No. 8 of 1999 which taken by passanger of Batik Solo Trans (BST) as a consumer if the right of convenience, the right of security and the right of safety of passanger of Batik Solo Trans (BST) as a consumer are being violated.

This research is a juridical empiric research. This type of research is literature research and field research. Data used in this research is secondary data and primary data. This research used interview and observation techniques to collect data and data analysis used in this research is the qualitative data analysis.

The result of the research shows that the service of Batik Solo Trans (BST) to bus passengers has not provided maximum protection for convenience, safety and security of passengers of Batik Solo Trans (BST). Based on Consumer Protection Law No. 8 of 1999, the dispute resolution mechanisms that can be done

by passenger of Batik Solo Trans (BST) as a consumer against violations of the right of convenience, the right of security and the right of safety of consumer are dispute resolution through the courts and dispute resolution in outside the court. Dispute resolution outside the court is divided into two, namely the dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) and the peaceful dispute resolution. The peaceful dispute resolution is dispute settlement between business actors and consumers without the help of third parties.

Key Words: Consumer Protection, Batik Solo Trans (BST), Dispute Resolutions.