

ABSTRAK

Transportasi memiliki posisi yang penting dan strategis dalam pembangunan di segala sektor kehidupan. Kebutuhan akan sarana mobilitas sangat menunjang dalam setiap bidang kehidupan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan ke luar negeri. Bus sebagai salah satu alat transportasi umum yang mempunyai kapasitas pengangkutan yang besar (massal) dapat dijadikan alternatif untuk dapat mengakomodir mobilitas orang yang semakin padat dan meningkat. Salah satu perusahaan angkutan umum bus yang ada di Jawa Barat adalah PT. Saluyu Prima Grup yang berlokasi di Kota Tasikmalaya. PT. Saluyu Prima Grup berdiri di Tasikmalaya sejak tahun 2004. Praktik penyelenggaraan angkutan umum oleh PT. Saluyu Prima Grup sampai saat ini belum memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana yang diatur dalam UU LLAJ. Pada praktiknya, masih ada kelalaian misalnya dalam memenuhi hak-hak penumpang selaku konsumen jasa angkutan umum, misalnya dalam hal kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa angkutan umum. Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur tentang hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh PT. Saluyu Prima Grup dalam menjalankan usahanya. Selain itu, konsumen sendiri harus sadar akan hak-hak yang diperolehnya sebagai konsumen jasa angkutan umum dan harus tahu bagaimana memperjuangkan hak-haknya tersebut agar tidak diperlakukan seenaknya oleh perusahaan angkutan umum.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pelayanan, Angkutan Umum.

ABSTRACT

Transportation has a strategically important position in development in all sectors of life. The need for mobility means very supportive in every field of life. The importance of transportation is reflected in the increasing demand for transport services for the mobility of people and goods to and from all corners of the country, and even from abroad. Bus as one means of public transportation that has the capacity to transport large can be used as an alternative to be able to accommodate the mobility of people who increasingly dense and rise. One of the public transport company bus in West Java is PT. Saluyu Prima Group located in Tasikmalaya. PT. Saluyu Prima Group established in Tasikmalaya since 2004. Practical implementation of public transport by PT. Saluyu Prima Group has yet to meet minimum service standards as stipulated in the law. In practice, there is still such negligence in fulfilling passenger rights as consumers of public transport services, for example in terms of comfort, security and safety in the use of public transport services. Law Number. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 22 of 2009 on Traffic and Transportation set of consumer rights and obligations that must be met by PT. Saluyu Prima Group in business. In addition, consumers themselves must be aware of the rights gained as consumers of public transport services and must know how to fight for their rights in order not to be treated casually by public transport companies.

Keywords: Consumer Protection, Services, Public Transportation.