

## **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG BUS TRANS JOGJA DI KOTA YOGYAKARTA**

**Oleh :**  
**Erni Sulistiyawati**  
**Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada**  
**INTISARI**

Trans Jogja merupakan salah satu angkutan umum berupa bus rapit transit (BRT) maka besarnya peran jasa transportasi Transjogja dalam menunjang mobilitas orang serta pentingnya jaminan atas keamanan dan keselamatan serta pelayanan yang memadai bagi para penumpang bus trans jogja selaku konsumen jasa angkutan umum, maka pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang utama dan harus ditegakkan. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian tentang PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG BUS TRANS JOGJA DI KOTA YOGYAKARTA. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak Transjogja bagi penumpang bus trans jogja selaku konsumen jasa angkutan umum dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang ditempuh oleh pihak Transjogja dan penumpang bus trans jogja selaku konsumen jasa angkutan umum apabila telah mengalami kerugian atas pelayanan bus trans jogja.

Tujuan penulisan hukum ini adalah agar masyarakat memahami adanya perlindungan hukum bagi setiap penumpang bus selaku konsumen jasa angkutan umum serta pihak-pihak terkait yaitu pramudi dan pramugara/pramugari untuk memaksimalkan pelayanan kepada konsumen secara langsung dan bagi pihak pelaku usaha jasa transportasi angkutan umum khususnya pihak Transjogja untuk terus meningkatkan pelayanan terkait penyelenggaraan perlindungan hukum bagi penumpang bus trans jogja selaku konsumen jasa angkutan umum.

Metode Penelitian dalam penulisan hukum ini adalah studi deskriptif dengan pendekatan yuridis empiris.

Hasil dari penelitian ini Pelayanan yang diberikan oleh Transjogja belum memberikan perlindungan hukum yang maksimal bagi penumpang bus. Adapun hak-hak konsumen yang belum diberikan secara optimal oleh Transjogja kepada penumpang yaitu hak atas kenyamanan, hak atas keamanan dan keselamatan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang ditempuh oleh pihak Transjogja dan penumpang bus yang mengalami kerugian adalah penyelesaian sengketa secara damai berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak yang dituangkan dalam surat kesepakatan damai oleh kedua belah pihak dengan berpedoman kepada asas itikad baik dan asas kepatutan yang berlaku di masyarakat tanpa melibatkan LPKSM atau melalui BPSK ataupun pengadilan.

***Kata kunci : Perlindungan Hukum, Penumpang, Bus Trans Jogja.***

## **LEGAL PROTECTION FOR THE PASSENGER OF TRANS JOGJA BUS IN YOGYAKARTA CITY**

**By :  
Erni Sulistiyawati  
Faculty of Law, Gadjah Mada University  
ABSTRACT**

Trans Jogja Bus is one of public transportation that formed in rapid transit bus, so the magnitude of the transport services role of Trans Jogja in supporting the people mobility and the importance of ensuring the security and safety, also an adequate services for the Trans Jogja passenger as consumers of the public transportation, then the implementation of the legal protection for the passenger is the first important thing that must be upheld. Therefore, the authors conducted research with **LEGAL PROTECTION FOR THE PASSENGER OF TRANS JOGJA BUS IN YOGYAKARTA CITY**. Problem formulations in this research are legal protection provided by Trans Jogja for the passenger as consumers of public transportation services also dispute resolution mechanism which taken by Trans Jogja with the passenger if it has suffered losses because Trans Jogja Bus services.

The main purpose of this research is that people understand their legal protection for bus passenger especially Trans Joga, as consumers of the public transportation and also for the related parties are Pramudi and Pramugara / Pramugari for maximize the services for the passenger directly. And for the businessmen especially Trans Jogja to improve the services related to the implementation of legal protection for the Trans Jogja passenger as the consumers of public transportation service.

The research method is by descriptive study with juridical empiric approach.

The result of this research, the services given by Trans Jogja yet provide maximum legal protection for the passenger. As for the rights of consumers who have not given optimally by Transjogja to passengers are the right to comfortable, the right to security and safety, the right to be heard opinion and complain, the right to be serviced well, the right to get compensation or replacement. Dispute resolution mechanism that taken by Trans Jogja and the passenger who suffered loss are peaceful, basically an agreement of both parties that written on an agreement letter be guided in good faith principle and decency principle without involving LPKSM or through BPSK or court.

***Keywords: Legal Protection, Passenger, Trans Jogja Bus.***