

## ABSTRAK

**Fuji R. Sa'adah.** 1153050040 – *Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Angkutan Kota dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (studi kasus trayek Cicaheum-Cibaduyut)*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peristiwa yang sering terjadi terhadap angkutan kota trayek Cicaheum-Cibaduyut dengan nomor trayek 08 Kota Bandung. Berdasarkan peraturan yang tertulis dalam Pasal 7 Huruf A dan C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan yang menjadi kewajiban pelaku usaha ialah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Namun pada kenyataannya diperoleh informasi dari para penumpang bahwa pengemudi kurang memuaskan konsumen dalam jasa pengangkutannya, terkhusus para penumpang sering diturunkan oleh pengemudi padahal para penumpang belum sampai pada tempat tujuannya. Hal itu menampakkan suatu kesenjangan antara yang seharusnya terjadi dengan kenyataannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan umum atas kerugian yang disebabkan oleh pengemudi, juga untuk mengetahui cara mewujudkan perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan kota oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana peneliti mempelajari lebih jauh perlindungan hukum yang dilaksanakan oleh yang berwenang terhadap pihak dirugikan ataupun sanksi kepada pihak yang merugikan. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan studi kepustakaan, studi dokumen dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan kota yang tidak sampai ke tempat tujuan, tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dinas perhubungan Kota Bandung, sebagai pihak yang berwenang mengatur angkutan kota yang beroperasi di sekitar kota Bandung, kurang tegas dalam menindak para pengemudi yang menyebabkan kerugian bagi para penumpang sebagai konsumen/pengguna jasa angkutan kota. Kedua, perlindungan hukum yang diwujudkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung terhadap pengguna jasa angkutan kota adalah dengan cara preventif atau pencegahan, dimana Dinas Perhubungan Kota Bandung mengadakan pembinaan kepada para pengemudi mengenai cara berlalu lintas yang baik dan benar, sehingga keselamatan penumpang terjamin dan para pengemudi angkutan kota tidak merugikan penumpang dalam pengangkutannya. Namun setelah diadakannya pembinaan tersebut, para penumpang tetap saja sering mengalami kerugian akibat jasa pengemudi angkutan kota tersebut