

## ABSTRAK

# TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN PENUMPANG ATAS KESELAMATAN DAN KENYAMANAN PENUMPANG

Oleh :

NAMA : NOVRIZA SANRA  
NPM : 10.840.0080  
BIDANG : HUKUM PERDATA

Setara dengan kemajuan teknik modern dalam kehidupan manusia bennasyarakat, alat transportasi merupakan salah satu pelayanan dibidang jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini. Dengan menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib dan nyaman serta biayanya dapat terjangkau oleh masyarakat dari kalangan menengah ke bawah. Seiring dengan semakin pesatnya persaingan diberbagai pelayanan jasa transportasi yang dilakukan oleh pelaku usaha, maka tidak heran pula banyak pelaku usaha yang melakukan kecurangan dan merugikan masyarakat sebagai konsumen, sehingga perhatian terhadap keamanan dan kenyamanan serta keselamatan penumpang tidak lagi menjadi mutu utama. Untuk itu diperlukan satu aturan yang mengikatnya agar para pelaku usaha tidak semena-mena, dan hak-hak konsumenpun terlindungi. Adapun yang menjadi Perumusan masalah adalah peraturan CV. Paradep demi terwujudnya perlindungan konsumen yang baik, tanggung jawab Perusahaan CV. Paradep terhadap keluhan penumpang, hambatan perusahaan CV. Paradep dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan memahami bentuk peraturan perusahaan CV. Paradep demi terwujudnya perlindungan konsumen yang baik serta tanggung jawab perusahaan CV. Paradep terhadap keluhan penumpang, untuk mengetahui dan memahami bagaimana hambatan perusahaan CV. Paradep dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah melalui pendekatan yuridis normatif dan pendekatan empiris dengan menggunakan data skunder dan data primer. Data skunder diperoleh melalui study pustaka, data primer diperoleh melalui study lapangan dengan cara observasi dan wawancara yang kemudian analisa data dilakukan dengan cara analisa kualitatif.

Hasil dari penelitian dan pembahasan skripsi diketahui perusahaan CV. Paradep merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan. Demi

terwujudnya perlindungan konsumen yang baik, dan tidak merugikan konsumen, perusahaan CV. Paradep memberlakukan beberapa peraturan-peraturan yang bertujuan untuk menciptakan kedisiplinan, keamanan, kenyamanan, serta keselamatan para penumpang yang akan menggunakan jasa angkutan perusahaan CV. Paradep.

Pada skripsi ini yang menjadi saran penulis untuk perbaikan dimasa yang akan datang adalah diharapkan dengan adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen mendorong agar perusahaan CV. Paradep yang bergerak dibidang jasa angkutan penumpang melakukan usaha yang lebih sehat lagi dan menjadi perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan pelayanan jasa yang lebih berkualitas lagi, dengan adanya peraturan dari perusahaan CV. Paradep diharapkan setiap supir perusahaan CV. Paradep mentaati dan mematuhi segala peraturan-peraturan tersebut, agar usaha dalam rangka memberikan kenyamanan serta keselamatan kepada para penumpang dapat terwujud dengan baik, diharapkan agar perusahaan CV. Paradep lebih bertanggung jawab lagi terhadap segala keluhan-keluhan penumpang, dan menyelesaikan segala bentuk hambatan-hambatan yang terjadi di perusahaan CV. Paradep serta bersikap lebih tegas lagi terhadap perilaku-prilaku supirnya, agar nantinya tidak ada lagi keluhan-keluhan dari para penumpang.

