

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrahim, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul **“TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN PENUMPANG ATAS KESELAMATAN DAN KENYAMANAN PENUMPANG”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar **Srta Satu (SI) Hukum** pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area “UMA” Medan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna masih banyak kekurangan baik dari isi maupun penyajiannya, namun demikian penulis berharap bahwa skripsi ini dapat membantu pihak lain dan dapat memenuhi persyaratan kurikuler yang ada.

Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat dorongan dari semua pihak oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Syamsul Arifin, SH, MH selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area “UMA” Medan.
2. Bapak Zaini Munawir, SH. M.Hum selaku Ketua bidang jurusan Hukum Universitas Medan Area “UMA” Medan.

3. Bapak Suhatrian, SH, MH sebagai Ketua pada penyelenggaraan Sidang Meja Hijau.
4. Bapak Muazzul, SH, M.Hum sebagai Sekretaris pada penyelenggaraan Sidang Meja Hijau.
5. Bapak Taufik Siregar, SH, M.Hum sebagai pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dorongan serta pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Zaini Munawir, SH, M.Hum sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan serta pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Staf Dosen dan karyawan/karyawati Universitas Medan Area "UMA" Medan.
8. Mama Djuita R, mamaku tercinta yang telah memberikan bimbingan dan semangat sehingga aku dapat menyelesaikan semua tugas kuliah ini sampai akhir dengan baik, Thank's Mom.
9. Bobby Nisandra, pacarku tersayang yang juga turut memberikan semangat, dukungan, dan perhatian sehingga aku bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini, Thank's "TsayankBy".
10. My Family, kakakku Julita Sandra Dewi, SE. dan abang iparku Agus Fitriadi beserta ponakan-ponakanku yang cantik-cantik Lady Avila dan Livia Avila, dan juga Adikku yang cantik Fitri Emilya yang juga turut memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah penulis kembalikan, semoga amal
kebaikan semua pihak tersebut diatas diterima dan dibalas sebagai mana
mestinya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Amin.

Medan, September 2013

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Pengertian dan Penegasan Judul	6
B. Alasan Pemilihan Judul	8
C. Permasalahan	9
D. Hipotesa	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Metode Pengumpulan Data	11
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG	
PERLINDUNGAN KONSUMEN	15
A. Sejarah Perlindungan Konsumen	15
B. Pengertian Perlindungan Konsumen	20
C. Penegakan Hukum Konsumen	27
D. Hubungan Konsumen dengan Pelaku Usaha	31
E. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	34

BAB III. TINJAUAN UMUM TERHADAP

PENGANGKUTAN DARAT37

A. Arti Penting Pengangkutan Dalam Kehidupan

Masyarakat37

B. Pengertian Pengangkutan39

C. Pengertian Perjanjian Pengangkutan40

D. Berakhimya Pengangkutan46

BAB IV. HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN53

A. Peraturan Perusahaan CV. Paradep Demi

Terwujudnya Perlindungan Konsumen Yang Baik53

B. Tanggung Jawab Perusahaan CV. Paradep

Terhadap Keluhan Penumpang69

C. Hambatan Perusahaan CV. Paradep Dalam

Mewujudkan Perlindungan Konsumen74

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN80

A. Kesimpulan80

B. Saran81

DAFTAR PUSTAKA82

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Respon Penumpang Terhadap Peraluran-Peraturan Yang Diberlakukan Perusahaan CV. Paradep Kepada Supir	64
Tabel 4.2	kepuasan Yang Dirasakan oleh Penumpang Terhadap Bentuk Pelayanan Yang Diberikan Perusahaan CV. Paradep	67
Tabel 4.3	Pengetahuan Penumpang Perusahaan CV. Paradep Terhadap Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen	72
Tabel 4.4	Tanggung Jawab Perusahaan CV. Paradep Terhadap Keluhan Penumpang	74
Tabel 4.5	Respon Penumpang Terhadap Hambatan-Hambatan Yang Terjadi di Perusahaan CV. Paradep Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Peraturan-peraturan Perusahaan CV. Paradep

Lampiran II Hasil angket

Lampiran III Surat balasan riset

