ABSTRAK

Angkutan Kota atau sering juga disebut dengan istilah “angkutan perkotaan” adalah beberapa jenis moda transportasi perkotaan yang merujuk kepada kendaraan umum untuk memindahkan penumpang, baik secara bersama-sama (massal) maupun secara perorangan, dari suatu tempat (asal) ke tempat (tujuan) lain dalam suatu wilayah perkotaan. Oleh karena fungsinya sebagai kendaraan umum yang dapat dengan bebas dimasuki oleh setiap orang, maka diperlukanlah suatu peraturan yang dapat mengaturnya. Peran pemerintah dan masyarakat serta penyedia jasa angkutan kota sangatlah penting demi terciptanya perlindungan konsumen pada pengguna jasa angkutan kota itu sendiri.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaturan perlindungan konsumen angkot di Kota Semarang, dan bagaimana pelaksanaan dari pengaturan perlindungan konsumen angkot di Kota Semarang serta hal-hal atau faktor-faktor apa yang menjadi kendala atau hambatan baginya.

Penulisan hukum ini dilakukan dengan metode yuridis empiris. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara kepada informan dan data sekunder yang meliputi peraturan perundang-undangan. Penelitian ini bermaksud untuk memaparkan secara jelas dan menyeluruh tentang perlindungan konsumen pada pengguna jasa transportasi angkutan darat (angkot) di Semarang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Hasil penelitian mengenai perlindungan konsumen pada pengguna jasa angkutan kota terkait dengan hak-hak yang harus diterima oleh si penumpang pada saat berada di dalam angkutan kota. Dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan kota tidak saja berpedoman pada peraturan yang telah ada namun juga dibantu dengan adanya kerjasama diantara pemerintah, masyarakat serta penyedia jasa angkutan kota yang nantinya diharapkan dapat terus membaik. Pemerintah dalam melakukan perlindungan konsumen dibantu oleh beberapa lembaga untuk menjalankan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah perlindungan konsumen terhadap penumpang angkot di Kota Semarang telah diatur secara cukup baik dalam UUPK dan UULLAJ. Pemkot Semarang juga telah melakukan pembinaan kepada pengusaha angkot melalui Dishubkominfo Kota Semarang, akan tetapi kurang tegasnya aparat hukum, dan sikap mental pengemudilah yang masih menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen. Oleh sebab itu penulis menyarankan agar manajemen angkutan umum angkot di Kota Semarang segera dibenahi, selain itu diperlukan juga tindakan yang lebih tegas dan konsisten dari Dishubkominfo dan Polrestabes Semarang dalam melakukan penegakan hukum terhadap pelaku usaha dan sopir angkot.

Kata kunci: perlindungan konsumen, pengguna jasa, angkutan kota