Kota Jakarta yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang besar, pengembangan sarana dan prasarana transportasi sangat berperan penting sebagai penghubung wilayah untuk menunjang, mendorong, dan meningkatkan pembangunan sosial guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dengan tingkat kemacetan yang tinggi, maka pemerintah membangun suatu sistem transportasi bus cepat di Jakarta, yang dikenal dengan nama Transjakarta. Namun pada proses beroperasinya, Transjakarta belum mampu memenuhi hak penumpang yang diantaranya adalah kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan lain-lain.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis menyusun penulisan hukum yang akan membahas pelayanan yang diberikan PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta) kepada pengguna jasa dalam pemenuhan hak pengguna jasa sesuai dengan UU No. 22 Tahun 2009 dan peraturan terkait lainnya. Perumusan masalah yang kedua adalah upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa yang dirugikan oleh pelayanan yang diberikan PT. Transportasi Jakarta.

Metode yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder berupa Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan peraturan terkait lainnya dengan menggunakan uraian deskriptif analitis.

Berdasarkan hasil penelititan, penumpang kerap kali tidak mendapatkan hak-hak yang seharusnya diberikan oleh PT. Transportasi Jakarta. Penumpang merasa tidak nyaman berkendara dengan menggunakan bus Transjakarta karena kondisi bus yang sering sekali penuh sesak, atau pengguna jasa harus menunggu untuk waktu yang cukup lama dengan kondisi halte yang tidak memberikan kenyamanan hingga bus datang. Melihat hal tersebut, terdapat beberapa upaya hukum yang dapat ditempuh penumpang yang merasa dirugikan dengan pelayanan bus Transjakarta.

Banyak hal yang harus dibenahi oleh Transjakarta agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan hak-hak pengguna jasa sebagai penumpang dapat terjamin. Selain itu, para penumpang seharusnya mematuhi peraturan yang ada agar kegiatan transportasi bus Transjakarta dapat berjalan dengan baik dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Kata kunci: perlindungan hukum, transportasi, Transjakarta