

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Ada tiga hal yang membuat sebuah bangsa menjadi besar dan makmur yakni tanah yang subur, kerja keras dan kelancaran transportasi orang dan barang dari satu bagian negara ke negara bagian lainnya. Peranan transportasi amat sangat untuk Saling menghubungkan daerah bahan baku, daerah produksi, daerah pemasaran dan daerah pemukiman sebagai tempat tinggal konsumen.¹ Di negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang besar, kegiatan perekonomian yang terus berkembang dan arus orang dan barang yang terus meningkat, pengembangan sarana dan pra sarana transportasi sangat berperan penting sebagai penghubung wilayah untuk menunjang, mendorong, dan menggerakkan pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Tanpa adanya transportasi sebagai penunjang tidak dapat di harapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi suatu negara.²

Selain itu transportasi dalam kehidupan perkotaan dan kemasyarakatan memiliki posisi yang penting dan strategis dalam pembangunan di segala sektor kehidupan. Kebutuhan akan sarana mobilitas sangat menunjang dalam setiap bidang kehidupan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan keseluruh tanah air, bahkan dari dan keluar negeri. Saat arus perpindahan orang semakin padat dan meningkat, bus sebagai angkutan dapat di jadikan sebagai salah satu alternatif yang dapat di gunakan untuk menunjang hal tersebut. Bus merupakan salah satu alat transportasi umum yang memiliki karakteristik yang khas, yaitu memiliki kapasitas pengangkutan yang besar (massal) sehingga lebih efisien jika di bandingkan dengan alat transportasi lainnya. Kota Jakarta adalah kota yang aktif dengan segala aktifitas Tidak mengherankan, Jakarta menjadi salah satu kota

¹ M. N. Nasution, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1996, h. 11

² H. A. Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Raja Grafindo, Jakarta, 1993, h. 1

terpadat di Indonesia. Hal ini kemudian menimbulkan satu masalah utama yang lazim di alami suatu daerah dengan kapasitas penduduk yang padat yaitu kemacetan. Kemacetan rnenjadi masalah utama kota Jakarta.³

Mobilitas penduduk yang padat ini mengakibatkan jalan-jalan raya menjadi super padat di jam-jam produktif, karena hampir sebagian besar menggunakan kendaraan pribadi sebagai sarana transportasi seperti mobil dan motor. Belum lagi jumlah kendaraan-kendaraan umum yang beroperasi untuk para penduduk yang tidak menggunakan pribadi, Seperti yang telah kita ketahui, jumlah kendaraan yang masuk ke daerah Jakarta setiap tahun nya mengalami peningkatan. Hal ini berbanding terbalik dengan perkembangan jalan-jalan raya yang ada di Jakarta dan tentu saja menimbulkan kemacetan, yang hingga detik ini masih menjadi masalah yang belum dapat di atasi oleh pemerintah.

Melihat pertambahan jumlah kendaraan tersebut yang tidak sebanding dengan ketersediaan dan kelayakan ruas jalan, serta kemacetan yang dapat di atasi oleh pemerintah, maka pengembangan alat transportasi merupakan salah satu dari kebutuhan manusia. Mobilitas yang sangat cepat dari masyarakat baik yang tinggal di desa maupun di kota membutuhkan alat-alat transportasi untuk membantu dalam kelangsungan hidup mereka. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya jasa transportasi, dinas perhubungan menyediakan berbagai macam fasilitas transportasi baik jalur darat, jalur laut, maupun jalur udara. Dengan dasar pemikiran itulah maka pemerintah membangun sistem transportasi bus cepat atau *BUS RAPID TRANSIT* di Jakarta, yang kita kenal dengan nama Transjakarta atau umum disebut Busway.

Transjakarta merupakan transportasi darat di DKI Jakarta yang sudah beroperasi selama 13 tahun, sejak tahun 2004. Bentuk lembaga Transjakarta adalah Badan Layanan Umum (*BLU*) yang berada di bawah pengawasan Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tersebut.⁴ Agar terjangkau oleh masyarakat harga tiket busway ini di subsidi oleh pemerintah. Perencanaan Transjakarta telah di mulai sejak tahun 1997 oleh konsultan dari inggris. Pada

³ <http://www.ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/view/4178> jurnal studi manajemen

⁴ “*Sejarah Busway*”, <http://id.wikipedia.org/wiki/Transjakarta> diakses tanggal 17 September 2017 pukul 20.25 wib

waktu itu di rencanakan bus berjalan berlawanan dengan arus lalu lintas (*contra flow*) supaya jalur tidak diserobot kendaraan lain, namun di batalkan dengan pertimbangan keselamatan lalu lintas. Meskipun busway di jakarta meniru negara (*Kolombia, Jepang, Australia*), namun Jakarta memiliki jalur yang terpanjang dan terbanyak.⁵

Dalam hal ini TransJakarta, sebagai pihak swasta memiliki tanggungjawab pengelola busway sepenuhnya dalam hal ini kegiatan operasional, e-ticketing, dan penerimaan pembayaran. Namun, Pemerintah Daerah DKI Jakarta telah menyediakan infrastruktur, pengelolaan, pengendalian, dan perencanaan sistem. Seperti yang di atur dalam Undang-Undang No. 25/2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. mengenai definisi pelayanan publik tersebut, yaitu sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada bagi setiap warga negara. Serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶ Jadi, dari segi manajemen pelayanan publik, pemerintah telah bekerja sama dengan pihak swasta untuk memaksimalkan pelayanan yang ada.

Awalnya pemerintah DKI Jakarta, yang bertujuan untuk mengadakan angkutan umum massal untuk dapat mengangkut banyak penumpang, sehingga dapat untuk mengurangi tingkat kemacetan di Jakarta. Oleh karena itu, keberadaan busway sangat di harapkan dapat membuat masyarakat mulai beralih ke angkutan umum berbasis bus ini. Dengan demikian, inovasi pelayanan transportasi umum seperti bus ini kiranya bisa untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan angkutan umum yang aman, nyaman, dan terjangkau. Sesuai dengan visi TransJakarta, yaitu memberikan pelayanan publik yang cepat, aman, nyaman, manusiawi, efisien, berbudaya, dan bertaraf internasional.

Standar Pelayanan Minimal yang Di butuhkan oleh masyarakat Standar Pelayanan Minimal (*SPM*) di definisikan sebagai tingkat pelayanan TransJakarta yang harus di lakukannya, jika tercapai kemungkinan besar akan bertimbul

⁵ “*Sejarah Busway*”, <http://id.wikipedia.org/wiki/Transjakarta> diakses tanggal 17 September 2017 pukul 20.25 wib

⁶ Insan Harahap. “*Konsep Dasar Pelayanan Publik.*” Materi Perkuliahan Management Administrasi dan Pelayanan Publik P-02, halaman 16.

kepuasan bagi pelanggan/ masyarakat. Yang Standarnya adalah untuk di contoh / di teladani oleh masyarakat luas. Dalam hal ini, pelayanan publik bukan hanya untuk melihat masyarakat sebagai konsumen, tetapi juga sebagai warga negara yang sangat berhak memperoleh pelayanan yang baik. Maka dari itu konsumen harus adanya perlindungan, Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen yang bersangkutan. adapun hukum konsumen di definisikan sebagai keseluruhan asas-asas maupun kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, serta berkaitan dengan barang dan/jasa konsumen dalam pergaulan hidup.⁷

Adanya perbedaan kepadatan jumlah penumpang pada saat jam sibuk dan pada siang hari. Oleh karena itu, pada jam sibuk, ada sekitar 1.100 bus yang beroperasi melayani penumpang di semua koridor. Sementara pada siang hari, bus yang beroperasi di kurangi lebih kurang sekitar 35-40 persen untuk perawatan. Perbandingan kepadatan pelanggan pada jam sibuk dan jam non-sibuk itu bisa 1:4 atau 1:5. Jadi pada saat pagi sekali, pengguna transjakarta jauh lebih besar daripada siang. Untuk mengurangi kepadatan penumpang yang melebihi kapasitas pada jam sibuk, PT Transjakarta dan Pemprov DKI Jakarta akan bekerja sama untuk membuat kebijakan. Sementara soal lamanya waktu tempuh dan waktu tunggu bus, menyebut hal itu terjadinya karena banyaknya pembangunan flyover dan underpass di Jakarta.

PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan DKI Jakarta pun melakukan beberapa upaya untuk mengurangi waktu tempuh akibat pembangunan tersebut, yakni dengan melakukan contraflow atau rekayasa lalu lintas. Keterlambatan kedatangan Bus Transjakarta juga menjadi salah satu hal yang kerap di keluhkan oleh konsumen. Penerapan sistem pembayaran baru yaitu Electronic Tiketing Transjakarta Busway berbasis E-Money atau uang Electronic Multi Issuer telah di terapkan di koridor 1 (Blok M-Kota) yang di resmikan oleh Gubernur Provinsi DKI

⁷ AZ.Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, h. 64-65.

Jakarta pada 22 Januari 2013. Penambahan sistem e-ticketing ini juga telah di gunakan di koridor 3 (Kalideres-Harmoni) yang mulai berjalan pada April 2013.

Tujuan penerapan sistem ini bagi penumpang adalah lebih cepat dan praktis dalam bertransaksi, dan juga bagi manajemen Transjakarta lebih aman, transparan dan akuntabel. Dengan di terapkannya kartu pra bayar di Transjakarta, dapat meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan transportasi umum terutama menggunakan Transjakarta. Sistem pembayaran berbasis E-Money ini merupakan kerjasama dengan 5 bank yaitu Bank BNI, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BCA dan Bank DKI. Cukup dengan menggunakan salah satu kartu dari lima bank di atas, penumpang dapat melakukan transaksi beli tiket menjadi lebih cepat dan praktis karena tidak lagi di repotkan dengan uang kembali/uang receh. Lokasi untuk membeli dan isi ulang kartu pra bayar ini dapat di lakukan di halte-halte busway, merchant-merchant yang di tunjuk oleh lima bank tersebut serta di kantor cabang masing-masing bank.⁸

Permasalahannya adalah Penerapan E-ticketing masih banyak kekurangannya sebab tidak adanya kartu single trip di setiap halte karena saldo untuk pengisian top-up e-ticketing masih sedikit yang di berikan oleh setiap bank. Oleh karena itu, konsumen banyak mengeluhkan terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak transjakarta terhadap fasilitas e-ticketing tersebut. Apabila konsumen transjakarta yang kehabisan saldo e-ticketing tidak dapat top-up di halte-halte tertentu. Penerapan fasilitas e-ticketing seharusnya berdampak baik dan merata terhadap pelayanan, namun justru dari segi kebersihan, headway, keramahan petugas, fasilitas, dan lain sebagainya tidak menunjukkan adanya peningkatan kualitas yang berarti. Memodernisasi pelayanan, namun lama menunggu bus yang masih sangat primitif seperti sama saja dengan membeli sebuah buah busuk di pusat perbelanjaan mewah. Di antara mereka mungkin ada yang tersesat dan rumahnya jauh, dan hanya dapat di tempuh dengan Transjakarta di karenakan memang transfer koridor yang gratis selama tidak keluar dari area halte. Sedangkan di sakunya hanya terdapat uang yang kurang dari Rp.5.000,-.

⁸ <http://anuabireni.blogspot.co.id/2014/01/makalah-pelanggan-busway.html>. diakses tanggal 29 november 2017, pukul 20.27 WIB.

Dari semua pembahasan di atas peneliti menyimpulkan penggunaan e-ticketing boleh di terapkan karena hal itu memang memberikan efek positif di antaranya adalah tidak perlu antrian panjang, lebih praktis, multifungsi, dan Go Green. Namun, jika pelayanan belum maksimal bahkan hampir di ambang ketiadaan janganlah kemudian mencetuskan kebijakan yang banyak menyulitkan para calon penumpang tersebut. Di sinilah seseorang di latih agar dapat berpikir sebijaksana mungkin dalam hal menyikapi kebijakan ini. bukan akan membahas produk yang tersedia melainkan akan membahas tentang pelayanan yang di berikan Busway Transjakarta kepada konsumen. yaitu berkaitan dengan fasilitas e-ticketing yang di berikan transjakarta kepada konsumen yang menggunakan bus Transjakarta. Dari latar belakang yang telah peneliti uraikan di atas, maka menjadi sangat menarik untuk di teliti lebih lanjut sehubungan dengan kebutuhan masyarakat akan alat transportasi yang nyaman dan aman adalah faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan konsumen Busway TransJakarta, agar perusahaan dapat lebih baik meningkatkan kinerja yang lebih baik. Untuk itu penulis memilih judul **“TANGGUNGJAWAB PT TRANSJAKARTA DALAM PELAKSANAAN FASILITAS E-TICKETING TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSJAKARTA”**.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, dapat di ketahui bahwa masalah yang di hadapi oleh Transjakarta adalah tingkat kepuasan konsumen yang belum optimal yang di karenakan ketidaksesuaian harapan konsumen terhadap jasa yang di tawarkan. demikian rumusan masalah yang saya buat ialah sebagai berikut:

- a. Upaya apa yang di lakukan oleh PT Transjakarta terhadap pengguna jasa transjakarta yang mengalami kesulitan Top-up saldo e-ticketing di halte koridor Transjakarta?
- b. Bagaimana tanggungjawab PT TransJakarta dalam memenuhi pelaksanaan fasilitas e-ticketing bagi pengguna jasa bus TransJakarta?

I.3. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan 2 (dua) permasalahan tersebut diatas maka penulis membatasi ruang lingkup agar tidak meluas pada topik yang tidak berkaitan dengan penulisan skripsi ini. Penelitian ini terfokus pada bagaimana tanggungjawab PT TransJakarta dan upaya apa yang di lakukan PT TransJakarta terhadap pengguna jasa Transjakarta yang mengalami kesulitan Top-Up Saldo E-Ticketing.

I.4. Tujuan Dan Manfaat penelitian

Adapun tujuan dan manfaat dalam penulisan ini yaitu:

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang di kemukakan di atas, maka tujuan yang hendak di capai oleh penulis dalam penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat sebagai pengguna jasa TransJakarta.
2. Untuk mengetahui korelasi yang terjadi antara kinerja organisasi TransJakarta dengan tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna Jasa bus TransJakarta.

B. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang di berikan dalam penulisan ini antara lain

(1) Manfaat Teoritis:

Di harapkan penelitian ini dapat dalam rangka pengembangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perlindungan konsumen khususnya.

(2) Manfaat Praktis:

- a) Memberikan informasi bagi masyarakat (*konsumen*) sebagai pengguna jasa pada umumnya dan pelaku usaha atau produsen pada khususnya.

- b) Memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah sebagai penyedia transportasi umum dalam rangka penyempurnaan hukum mengenai perlindungan konsumen

I.5. Kerangka Teori Dan Kerangka Konseptual

A. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan konsep-konsep yang sebenarnya merupakan abstraksi dari hasil-hasil penelitian atau kerangka acuan yang pada dasarnya untuk mengadakan identifikasi terhadap dimensi-dimensi sosial yang di anggap relevan oleh penelitian.⁹ Teori hukum dapat di gunakan untuk menganalisis dan menerangkan pengertian hukum dan konsep yuridis, yang relevan untuk menjawab permasalahan yang muncul dalam penelitian hukum.¹⁰:

1. Teori Pertanggungjawaban

Menurut HS Salim dan Erliana Nurbani sependapat dengan Hans Kelsen mengemukakan sebuah teori yang di sebut dengan teori tradisional, dalam teori ini tanggungjawab di bedakan menjadi dua macam yaitu :

- a) Tanggungjawab yang di dasarkan kesalahan
- b) Tanggungjawab mutlak.¹¹

A. Tanggungjawab atas dasar Kesalahan (*fault liability*)

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggungjawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kecelakaan tersebut. Pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut.

⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2010, h. 125.

¹⁰ Salim H.S., *Perkembangan Penelitian Hukum*, Rajawali, Jakarta, 2010, h.21

¹¹ H. Salim HS dan Erlin Septiana Nurbani, "*Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*", PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014 , h. 211.

B. Tanggungjawab Pengangkut Mutlak (*absolute liability*)

Prinsip ini menitikberatkan pada penyebab kesalahannya. Bahwa pengangkut harus bertanggungjawab atas kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang di selenggarakan tanpa pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkutnya.

C. Tanggungjawab Praduga Bersalah (*presumption of liability*)

Prinsip tanggungjawab ini menekankan bahwa pengangkut di anggap selalu bertanggungjawab. Menurut prinsip ini pengangkut adalah penanggungjawab dan di anggap selalu bertanggungjawab atas setiap kerugian pada pengangkutan yang di selenggarakannya, tetapi jika pengangkutnya dapat membuktikan sehingga kerugian yang timbul di luar kesalahannya maka ia di bebaskan dari tanggungjawab membayar kerugian tersebut.

2. Teori Perlindungan Hukum

Pengertian Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang di berikan kepada subyek hukum sesuai aturan hukum, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis. Perlindungan hukum di laksanakan dalam rangka menegakkan peraturan hukum yang sesuai dengan tujuan hukum¹² yaitu keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Karena yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan memberikan perlindungan hukum itu jika perlindungan.

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan Hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan suatu kekuasaan kepadanya untuk melakukan sesuatu dalam kepentingannya tersebut, dan Selanjutnya di jelaskan pula bahwa salah satu dari sifat dan sekaligus merupakan tujuan hukum adalah untuk memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat . Oleh karena itu, perlindungan hukum

¹² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, h. 23

terhadap masyarakat tersebut harus di wujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum¹³.

B. Kerangka Konseptual

Dalam pembahasan masalah ini terdapat berbagai istilah yang akan digunakan. Agar tidak terjadi perbedaan penafsiran terhadap istilah tersebut. Maka berikut ini penulis jabarkan definisi dan istilah yang akan digunakan, antara lain:

1) Transportasi

Pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan.¹⁴

2) Transjakarta

Sistem transportasi Bus Rapid Transit (*BRT*) pertama di Asia Tenggara dan Selatan, yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia.¹⁵

3) E-ticketing

Suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket.¹⁶

4) Top-up saldo

Kegiatan pemberian kredit yang bertujuan meningkatkan atau menambah jumlah pinjaman dari seorang debitur.¹⁷

5) Konsumen

Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik rugi kepentingan diri sendiri, keluarga,

¹³ Satjipto Rahardjo, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung, 1983, h. 121

¹⁴ *Ibid*, Pasal 1 angka (13)

¹⁵ <https://id.wikipedia.org/wiki/Transjakarta> di akses pada tanggal 10 November 2018 pukul 21.54 WIB.

¹⁶ <https://witanduty.wordpress.com/buat-usaha-melalui-internet-yuk/e-ticketing-pengantar-bisnis-informatika> diakses pada tanggal 10 November 2018 pukul 21.49 WIB.

¹⁷ <https://infokreditbank.blogspot.com/2014/10/top-up-penambahan-pinjaman.html> diakses pada tanggal 10 November 2018 pukul 22.04 WIB.

orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan.¹⁸

6) Perlindungan Konsumen

Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁹

7) Tanggungjawab

Tanggungjawab adalah sebagai suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban maupun kekuasaan.²⁰

I.6. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, baik dari segi teoritis maupun praktis. Penelitian merupakan suatu bagian pokok dari ilmu pengetahuan, yang bertujuan untuk lebih mengetahui dan lebih memperdalam segala segi kehidupan. Penelitian merupakan sarana yang dipergunakan oleh manusia untuk memperkuat, membina, serta mengembangkan ilmu pengetahuan.²¹ Dalam kepentingan penulisan skripsi ini, tentunya penulis membutuhkan data yang akurat, lengkap dan relevan dengan permasalahan yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, merupakan suatu penelitian yuridis normatif, maka penelitian ini berbasis pada analisa dengan cara pengamatan, pemahaman, dan penghayatan norma hukum. Adapun data-data atau metode yang di pergunakan oleh penulis di dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

A. Jenis penelitian

¹⁸ *Ibid*, Pasal 1 ayat (2)

¹⁹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 ayat (1)

²⁰ Khairunnisa, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Pasca Sarjana, Medan, 2008, h. 4

²¹ Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, h.3.

Penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan yaitu yuridis normatif, yang di lakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder yang akan di kumpulkan serta di analisis dan di teliti. Penelitian ini mengandung teori-teori yang di peroleh dari bahan pustaka.

B. Pendekatan Masalah

Pendekatan yang di lakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan Undang-Undang dan pendekatan konseptual. Dengan pendekatan ini maka dapat di lakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang di tangani untuk mencari jawabannya

C. Sumber Data

Mengenai sumber data yang di pergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data sekunder. Menurut kekuatan mengikatnya, data sekunder dapat di golongan menjadi tiga golongan, yaitu :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum yang mempunyai kekuatan hukum yang mengikat atau patuh pada hukum, yaitu berupa Undang-Undang. Dalam penulisan skripsi ini di gunakan Undang-Undang RI Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum yang menjelaskan bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku literatur, artikel atau makalah, baik yang tersaji dalam bentuk cetak maupun elektronik, maupun pendapat para ahli doktrin yang berkaitan dengan masalah yang di teliti.

D. Teknik Analisis Data

Dalam memperoleh data dalam penulisan skripsi ini, maka penulis menggunakan metode Penelitian Pustaka Library Research yaitu Penelitian yang di lakukan oleh penulis untuk mendapatkan data sekunder, yaitu data yang di dapatkan dengan menelaah buku-buku, peraturan Perundang-Undangan, karya tulis, makalah, wawancara, serta data yang di dapatkan dari penelusuran melalui media internet atau media lain yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

I.7. Sistematika Penulisan

Skripsi ini di susun ke dalam 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan skripsi yaitu sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan memuat dan menguraikan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG JASA ANGKUTAN UMUM

Dalam bab ini berisi tentang tugas , fungsi dan wewenang PT Transjakarta dalam hal memenuhi pelayanan kepada konsumen terhadap pelaksanaan fasilitas E Ticketing dan menjelaskan mengenai tinjauan umum tentang Pengertian Perlindungan hak konsumen, pengertian konsumen, pengertian transjakarta.

BAB III PELAKSANAAN FASILITAS E-TICKETING PT TRANSJAKARTA TERHADAP PENGGUNA JASA BUS TRANSJAKARTA

Dalam bab ini berisi tentang jenis dan bentuk pelayanan dan kenyamanannya, faktor-faktor penyebab kurangnya pelayanan dan kenyamanan tersebut. Dan tentang fasilitas berupa e-ticketing yang masih bermasalah dalam top-up nya .

BAB IV ANALISIS TANGGUNGJAWAB PT TRANSJAKARTA TERHADAP PELAKSANAAN E-TICKETING PENGGUNA JASA BUS TRANSJAKARTA

Bab ini akan membahas mengenai tanggungjawab PT TransJakarta terhadap pelaksanaan fasilitas e-ticketing bagi konsumen bus transjakarta dan perlindungan hak bagi konsumen yang mengalami kesulitan top-up saldo e-ticketing.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan yang di dasarkan pada hasil analisis dan pembahasan penelitian serta berbagai saran sesuai dengan permasalahan yang di tujukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian