

**TUGAS AKHIR**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PENYEDIA  
JASA LAYANAN TRANSPORTASI UMUM OLEH PERUSAHAAN  
OTOBUS (PO) SUMBER KENCONO TERKAIT STANDAR MINIMUM  
TRANSPORTASI MENURUT PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN  
NOMOR 29 TAHUN 2015**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar  
Sarjana Hukum Strata Satu

Oleh :

**CHRISTIE DAYANTIE MAHATMA  
05120110025**



**JURUSAN ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2015**



## UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Christie Dayantie Mahatma

Nomor Pokok Mahasiswa : 05120110025

Program Studi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul:  
**“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENYEDIA JASA LAYANAN TRANSPORTASI UMUM OLEH PERUSAHAAN OTOBUS (PO) SUMBER KENCONO TERKAIT STANDAR MINIMUM TRANSPORTASI MENURUT PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 29 TAHUN 2015”** adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Jika terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dapat dinyatakan batal.

Surabaya, 05 Desember 2015



Yang membuat Pernyataan

  
Christie Dayantie Mahatma



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS HUKUM**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENYEDIA JASA  
LAYANAN TRANSPORTASI UMUM OLEH PERUSAHAAN OTOBUS  
(PO) SUMBER KENCONO TERKAIT STANDAR MINIMUM  
TRANSPORTASI MENURUT PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN  
NOMOR 29 TAHUN 2015”**

Oleh:

Nama Mahasiswa : Christie Dayantie Mahatma  
Nomor Pokok Mahasiswa : 05120110025  
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya.

**Surabaya, 04 Desember 2015**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

**Agustin Widjiastuti S.H., M.Hum**

**Co-Pembimbing**

**Rosalinda Latumahina S.H, M.Kn.,**

**Ketua Program Studi Hukum**

**Sari Mandiana, S.H., M.S**

**Dekan Fakultas Hukum**

**Prof. Dr. Marthen Pali, M.Psi.**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS HUKUM**

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada hari Senin, 14 Desember 2015 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Hukum Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Hukum Universitas Pelita

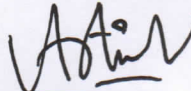
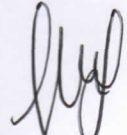

Harapan Surabaya atas nama:

**Nama Mahasiswa : Christie Dayantie Mahatma**

**Nomor Pokok Mahasiswa : 05120110025**

**Program Studi : Ilmu Hukum**

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENYEDIA JASA LAYANAN TRANSPORTASI UMUM OLEH PERUSAHAAN OTOBUS (PO) SUMBER KENCONO TERKAIT DENGAN STANDAR MINIMUM TRANSPORTASI MENURUT PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 29 TAHUN 2015" oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji:</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Agustin Widjiastuti. S.H., M.Hum	,sebagai Pembimbing merangkap Ketua	
2 Rosalinda Latumahina. S.H, M.Kn	,sebagai Pembimbing merangkap Anggota	
3. Rena Zefania Ritonga S.H, M.H	,sebagai Anggota	

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENYEDIA JASA LAYANAN TRANSPORTASI UMUM OLEH PERUSAHAAN OTOBUS (PO) SUMBER KENCONO TERKAIT DENGAN STANDAR MINIMUM TRANSPORTASI MENURUT PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 29 TAHUN 2015”**

Dengan penuh kerendahan hati, penulis sadar bahwa tugas ini masih jauh dari sempurna, sehingga masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisannya. Segala keterbatasan dan hambatan selama penyusunan tugas akhir ini dapat dihadapi dengan baik atas dukungan moral dan materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih ingin penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah turut berjasa dalam penelitian ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Marthen Pali, M.Psi. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan persetujuan untuk menyusun tugas akhir ini;
2. Ibu Sari Mandiana, S.H., M.S selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya dan selaku Dosen Pengajar yang telah memberikan persetujuan dan banyak ilmu pengetahuan yang diberikan dari awal perkuliahan hingga pembuatan tugas akhir ini;
3. Ibu Agustin Widjiastuti, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak waktunya, arahan, dan nasehat-nasehat, serta seluruh kebaikan berupa perhatian baik dalam perkuliahan maupun selama menyelesaikan tugas akhir ini;
4. Ibu Rosalinda Elsina Latumahina, S.H., M.kn selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan ilmu pengetahuan selama perkuliahan maupun selama menyelesaikan tugas akhir ini;
5. Ibu Rena Zefania Ritonga, S.H, M.H selaku Dosen Pembimbing Akademik mahasiswa angkatan 2011 yang telah memberikan pengarahan, saran, dan dukungan selama perkuliahan;

6. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya, diantaranya Bapak Dr. Jusup Jacobus Setyabudi, S.H., MS., Ibu Andyna Susiawati Achmad S.H., M.H., M.Kn., Ibu Paula, S.H, M.H, M.Kn., Ibu Dr. Elfina Lebrine Sahetapy S.H., LL.M., Ibu Dr. Suhartati, S.H., M.Hum., Bapak Dr. A. A. Andi Prajitno, S.H, M.Kn., Bapak Dr. Wisnu Aryo Dewanto, S.H., LL.M., Bapak Hans Hehakaya, S.H., Ibu Vicariya Retnowati Boong, S.H, M.H., dan Ibu Gracia Sudargo, S.S, M.Hum., serta para dosen lain dari awal perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, Terima kasih atas segala ilmu pengetahuan, pengalaman, dan nilai-nilai positif yang telah diajarkan selama menempuh perkuliahan di Universitas Pelita Harapan Surabaya;
7. Orangtua saya, Mama Ivonne Rotinsulu yang selalu mendoakan saya tanpa henti, mencurahkan kasih sayangnya yang begitu besar kepada saya. Papah saya dr. Yunus Abdullah Mahatma, Sp.PD yang telah menjadi teladan bagi saya dan yang telah banyak memberikan dukungan terutama dukungan materiil serta Bunda saya Dian Vivid Pahalaningrum yang juga telah memberikan banyak kasih sayang, nasehat, perhatian, dan candaan serta kepada adik-adik saya Adjie dan Raissa yang telah memberikan keceriaan selama saya menyelesaikan tugas akhir ini;
8. Kepada teman terdekat dan sahabat-sahabat saya tercinta, kepada Wisnu Aji Irawan,S.Ei terima kasih atas semua waktu, *sharing*, doa, dan kesabaran selama delapan tahun ini untuk mendengarkan keluh kesah saya, kepada Mershanita Firdhayanti,S.T, sahabat saya semenjak kecil terima kasih untuk semua dukungan dan perhatian, kepada sahabat-sahabat SMP saya Maulidia Widoretno, Corina Bilkisti, Ria Sepdiana, dan kepada Flovitta Nurdinanta, Muhammad Nurdinanta serta mbak Defi Rue Rochma. Terima kasih untuk semua dukungan kalian hingga saya mendapatkan semangat agar dapat kembali menyelesaikan tugas akhir yang sempat tertunda ini guna mendapatkan gelar Sarjana strata satu;
9. Kepada seluruh rekan-rekan se-angkatan mahasiswa hukum 2011, Najwa Septyan yang telah bersama-sama saling membantu dalam menyelesaikan tugas akhir, Sherly Suswandi, Siti Rahmawati, Lisa Kurniawati Hananto,

Esther Athalia Seputra, Redyanti Rahma June, Amelinda Rossana Vania, Wendy Dwi Christianto, Irfan Muhammad Zain, Evelyn Daniela, Yanuar Tanjung, Alan Pascalino dan Yuli Sino, serta;

10. Seluruh pihak lain yang sudah banyak menolong namun tidak dapat disebutkan satu demi satu, terima kasih atas kemurahan hatinya sehingga bersedia ikut membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu masukan sangat diperlukan sebagai bagian dari proses pembelajaran untuk hasil yang lebih baik di masa yang akan datang. Demikian Tugas Akhir ini disusun, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Desember 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	5
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metode Penelitian .....	5
1.6 Pertanggungjawaban Sistematika .....	8
<b>BAB II HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN SERTA PELAKU USAHA PENYEDIA JASA LAYANAN TRANSPORTASI DAN STANDAR MINIMUM TRANSPORTASI MENURUT PERMENHUB NO. 29/2015</b> ....	10
2.1 Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha .....	10
2.2 Ketentuan Standar Pelayanan Minimum Transportasi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 .....	18
<b>BAB III ANALISA UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENYEDIA JASA LAYANAN TRANSPORTASI UMUM OLEH PERUSAHAAN OTOBUS (PO) SUMBER KENCONO TERKAIT DENGAN STANDAR MINIMUM TRANSPORTASI</b> .....	34
3.1 Kronologi Kasus Kecelakaan Perusahaan Otobus (PO) Sumber Kencono	
3.2 Analisa Kasus terkait dengan Hak-Hak Konsumen Yang Tidak Sesuai Dengan Permenhub No. 29/2015 .....	37
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	42
4.1 Kesimpulan .....	42



4.2 Saran.....	42
<b>DAFTAR BACAAN .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN</b>	