

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Perjanjian pengangkutan konsumen jasa transportasi bus PO. Zentrum MK, (2) Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi bus PO. Zentrum MK, (3) Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan dan pelayanan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi bus PO. Zentrum MK serta untuk mengetahui solusinya dalam mengatasi kendala tersebut.

Transportasi darat merupakan salah satu transportasi yang memiliki peran strategis dan peran penting dalam pembangunan di Indonesia. Secara filosofis, perkembangan fungsi dan cakupan transportasi merupakan bagian integral dari fungsi suatu masyarakat yang memiliki jangkauan lokasi dari kegiatan yang produktif dan efisien. Secara sosiologis, transportasi memiliki fungsi sebagai fungsi sosiologis di masyarakat dengan intensitas masyarakat yang melakukan aktivitas perdagangan lintas daerah, melaksanakan kegiatan ekonomi kerja yang lintas sektoral, dan aktivitas lainnya yang semakin tinggi. Secara yuridis, pengaturan tentang aspek hukum transportasi diatur ddalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dan perlindungan hukum terhadap masyarakat sebagai konsumen jasa transportasi diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Beberapa permasalahan yang terkait dengan perusahaan bus PO. Zentrum MK Purwodadi – Grobogan antara lain: pengguna jasa, dan layanan konsumen serta bentuk hukum dan praktik perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi darat berupa bus, masih ditemukannya praktik pelanggaran tarif dan kualitas layanan konsumen masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimal serta tidak sebanding dengan tarif yang ditetapkan yang dilakukan oleh pihak perusahaan bus, tidak laiknya armada dan sudah tidak memenuhi kelayakan operasional armada akan tetapi masih melakukan operasi, serta masih terdapat perusahaan bus yang melakukan pelanggaran berupa armada bus yang dioperasikan tidak lulus uji pemeriksaan dan pengujian fisik kendaraan dan tenaga operasional (sopir beserta kru) yang tidak memiliki sertifikat keahlian dan pengalaman yang cukup, dan menaikkan dan menurunkan penumpang bukan pada tempat pemberhentiannya.

Berdasarkan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang PerlindunganKonsumen dan UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,terdapat hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi olehpelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Banyak hal yang harus dibenahi olehPO. Zentrum MK Purwodadi - Grobogan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan hak-hakkonsumen dapat terjamin. Selain itu, konsumen sendiri perlu lebih menyadariakan hak-hak yang dimilikinya dan harus lebih berani dalam memperjuangkanhakaknya yang tidak dipenuhi atau dilanggar.

Kata Kunci : *UU No. 8 Tahun 1999 dan UU No. 22 Tahun 2009, Perlindungan Konsumen, Transportasi Bus, P.O. Zentrum MK Purwodadi*