

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
ANGKUTAN KERETA API MENURUT UNDANG-UNDANG  
NO. 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**OLEH:**

**CHANDRA WAHYU HARDANTO**

**NIM: 1811111150**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
2023**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
ANGKUTAN KERETA API MENURUT UNDANG-UNDANG  
NO. 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**OLEH:**

**CHANDRA WAHYU HARDANTO**

**NIM: 1811111150**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
2023**

**PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN  
KERETA API MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 08 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Untuk  
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas  
Bhayangkara Surabaya

Oleh:  
**CHANDRA WAHYU HARDANTO**  
**1811111150**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

**2023**

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI  
PADA TANGGAL .....

OLEH:  
PEMBIMBING

**Indi Nuroni, S.H.I., S.H., M.H.**

Mengetahui:  
Ketua Program Studi Ilmu Hukum

**Siti Ngaisah, S.H., M.H.**

## HALAMAN PENETAPAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas

Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya

Pada Tanggal .....

### **TIM PENGUJI SKRIPSI:**

1. Prof. Dr. Sadjijono, S.H., M.Hum (.....)
  
2. Indi Nuroni, S.H.I., S.H., M.H. (.....)
  
3. Wreda Danang Widoyoko, S.HI., M.H. (.....)

Mengesahkan,

Dkan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya

**Dr. Karim., S.H., M.H.**

## ABSTRAK

Transportasi memiliki peranan penting yang tercermin pada semakin pesatnya kebutuhan jasa angkutan guna untuk mobilitas orang serta barang dari dalam negeri maupun luar negeri. Begitu pesatnya sistem transportasi tersebut maka perlu adanya jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, serta biaya yang bisa dijangkau oleh semualapisan masyarakat. Transportasi darat digemari oleh beberapa kalangan masyarakat, khususnya kereta api karena memiliki keunggulan dibandingkan moda transportasi lainnya diantaranya dapat mengangkut penumpang secara massal, hemat energi, serta minimnya tingkat pencemaran.

Kereta api merupakan transportasi kendaraan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkai dengan kendaraan lainnya yang bergerak di rel. Pada umumnya kereta api memiliki lokomotif yang digerakkan oleh manusia, yang dibantu oleh mesin dan rangkaian kereta api atau gerbong sebagai sarana pengangkutan barang dan penumpang. Permasalahan yang sering terjadi pada keterlambatan kereta api memberikan dampak yang signifikan pada konsumen selaku penumpang kereta, maka perlu adanya konsep mengenai pengayoman agar tidak merugikan konsumen. Mengenai hak dan kewajiban konsumen sudah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelenggara sarana dan prasarana harus menjamin atas terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi kereta api. Namun, dalam faktanya masih banyak kondisi dimana konsumen kereta api dirugikan karena adanya keterlambatan yang terjadi karena faktor kelalaian. Menurut Pasal 45 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 menyatakan bahwa setiap konsumen yang telah dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Adapun mengenai penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pillihan dari para pihak yang bersengketa.

**Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pengguna Jasa Kereta Api, Undang-Undang Perlindungan Konsumen.**

## **ABSTRACT**

Transportation has an important role which is reflected in the increasingly rapid need for transportation services for the mobility of people and goods from within the country and abroad. So fast is the transportation system, it is necessary to have safe, comfortable, fast transportation services, and costs that can be reached by all levels of society. Land transportation is favored by some people, especially trains because it has advantages over other modes of transportation including being able to transport passengers en masse, saving energy, and minimal levels of pollution.

Train is a transportation of motion vehicles, either running alone or coupled with other vehicles moving on the rails. In general, trains have locomotives driven by humans, which are assisted by engines and series of trains or carriages as a means of transporting goods and passengers. Problems that often occur in train delays have a significant impact on consumers as train passengers, so it is necessary to have a concept of protection so as not to harm consumers. Regarding consumer rights and obligations have been stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

The operator of facilities and infrastructure must guarantee the fulfillment of the rights of consumers who use rail transportation services. However, in fact there are still many conditions where train consumers are harmed because of delays that occur due to negligence factors. According to Article 45 of Law No. 8 of 1999 states that every consumer who has been harmed can sue business actors through institutions in charge of resolving disputes between consumers and business actors. As for the settlement of consumer disputes can be taken through the court or outside the court based on the choices of the parties to the dispute.

**Keywords : Consumer Protection, Railway Service Users, Consumer Protection Law**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chandra Wahyu Hardanto  
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 04 Agustus 1998  
NIM : 1811111150  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Alamat : Jl. Walikukun Kulon Rt.02 Rw.02 Kec. Widodaren Kab.Ngawi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi dengan judul “Perlindungan Bagi Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api Menurut Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Dalam memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya adalah benar-benar hasil karya cipta sendiri yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan bukan hasil jiplakan (*plagiat*).

Apabila dikemudian hari ternyata skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar Sarjana Ilmu Hukumnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya serta dengan penuh tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 29 Mei 2023

Materai  
Rp. 10.000

**Chandra Wahyu Hardanto**



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN KERETA API MENURUT UNDANG-UNDANG No. 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Skripsi ini diajukan sebagai syarat menempuh ujian sarjana hukum program studi ilmu hukum di Universitas Bhayangkara Surabaya.

Dalam penulisan ini penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari pihak lain, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Drs. Anton Setiadji S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Dr. Karim., SH., MH. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya.
3. Dr. Jonaedi Efendi, S.H.I., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik.
4. Siti Ngaisah, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum.
5. Indi Nuroni., S.H.I., S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan tenaganya, memberikan motivasi dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.

6. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberikan support dan doa yang tidak pernah putus. Terima kasih banyak telah memberikan segala yang terbaik untuk saya dan menjadi penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan skripsi di Universitas Bhayangkara Surabaya.
8. Teman-teman SMA saya yang telah memberikan hormon endorfin ketika proses mengerjakan Skripsi.
9. Kepada Novia Nur Hamidah sebagai partner spesial saya, terima kasih telah menjadi pendamping dalam segala hal, yang menemani meluangkan waktunya, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan dan memberikan semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian saya.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>SURAT PENGESAHAN KEASLIAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus.....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
1. Manfaat Teoritis .....	8
2. Manfaat Praktis .....	8
E. Kajian Pustaka .....	9
1. Perlindungan Hukum.....	9
2. Pengangkutan.....	11
3. Pelaku usaha .....	17

4. Konsumen .....	26
F. Metode Penelitian .....	30
1. Tipe Penelitian .....	30
2. Pendekatan Masalah.....	30
3. Sumber Bahan Hukum .....	31
4. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum .....	32
5. Pengolahan dan Analisa Bahan Hukum.....	32
G. Sistematika Penulisan.....	33
<b>BAB II HAK KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API MENURUT UNDANG-UNDANG NO.08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>34</b>
A. Moda Transportasi Kereta Api.....	34
B. Hak dan Kewajiban Konsumen Selaku Pengguna Jasa Kereta Api .....	37
C. Peristiwa Yang Sering Terjadi Pada Transportasi Kereta Api.....	46
<b>BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA API .....</b>	<b>50</b>
A. Kerugian Penumpang Selaku Konsumen Kereta Api .....	50
B. Tanggung Jawab PT. KAI Sebagai Pelaku Usaha.....	52
C. Perlindungan Hukum Atas Pengguna Jasa Kereta Api Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.....	55
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
1. Kesimpulan.....	60
2. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Negara Republik Indonesia memiliki tujuan yang sudah dituangkan pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Indonesia juga merupakan negara yang kaya akan beribu-ribu pulau yang sejajar disekitar garis khatulistiwa, terletak di antara dua benua dan dua samudera. Letak geografis Indonesia yang strategis berperan untuk melancarkan roda perekonomian, menjaga hubungan dengan negara lain, dan menunjang kehidupan masyarakat. Dalam menunjang keberlangsungan hidup semua lapisan masyarakat Indonesia diperlukan sistem yang memadai dengan tujuan sebagai penggerak dan pendorong laju pertumbuhan sarana dan prasarana transportasi.

Transportasi memiliki peranan penting yang tercermin pada semakin pesatnya kebutuhan jasa angkutan guna untuk mobilitas orang serta barang dari dalam negeri maupun luar negeri. Begitu pesatnya sistem transportasi tersebut maka perlu adanya jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, serta biaya yang bisa dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Terdapat tiga jenis alat transportasi di Indonesia meliputi transportasi darat, laut dan udara. Dari ketiga jenis transportasi tersebut memiliki

peranan yang saling berkaitan satu sama lain untuk menunjang perekonomian dengan cara mengangkut orang atau barang. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal kegiatan dimulai, angkutan dimulainya ke tempat tujuan, dan kegiatan pengangkutan berakhir. Kegiatan pengangkutan juga merupakan kegiatan dimana memindahkan barang atau orang, maka pengangkutan juga akan menghasilkan jasa-jasa pada setiap produksinya<sup>1</sup>.

Alat transportasi darat digemari oleh beberapa kalangan masyarakat, diantaranya ada sepeda, mobil, bus, dan kereta api. Dari beberapa jenis transportasi darat tersebut masyarakat lebih memilih moda transportasi kereta api untuk berpindah dari satu kota ke kota lainnya dan pastinya memberikan rasa aman ketika berangkat sampai tiba di kota tujuan. Kereta api juga memiliki keunggulan dibandingkan dari moda transportasi lainnya diantaranya dapat mengangkut penumpang secara massal, hemat energi, hemat dalam penggunaan ruang, serta minimnya tingkat pencemaran. Keunggulan dan karakteristik yang dimiliki oleh kereta api nantinya dapat dimanfaatkan dalam pengembangan sistem transportasi agar tercipta pemeliharaan, pengoperasian, dan pengusaha yang sebaik mungkin.

Kereta Api merupakan salah satu transportasi yang banyak diminati dari segala kalangan, menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang *Perkeretaapian*, Lembaran Negara No.65 Tahun 2007, Tambahan Lembaran Negara No. 4722, Pasal 1 angka (2), perkeretaapian merupakan sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak,

---

<sup>1</sup> Sutiono Usman Aji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 1990 hlm 120

baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lain, yang bergerak di jalan rel terkait dengan rangkaian perjalanan kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab mengelola perkeretaapian di Indonesia mulai dari layanan jasa sampai memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat. Semakin tingginyatingkat pengguna transportasi kereta api perlu adanya peningkatan fasilitas diantaranya dari segi pelayanan, keamanan dan kenyamanan untuk konsumen.

Namun seringkali terjadi di luar dari ekspektasi, masih banyaknya keluhan-keluhan dari konsumen selaku penumpang kereta api. Maka perlu adanya perlindungan konsumen yang diberikan agar masyarakat dapat terpenuhi hak-hak konsumen, secara umum ada empat hak dasar konsumen, yaitu<sup>2</sup> :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*),
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*),
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*),
4. Hak untuk di dengar (*the right to be heard*).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 3 tentang Lalu Lintas dan

---

<sup>2</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Gramedia WidiasaranaIndonesia, 2006.

Angkutan Jalan, yakni:

1. Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selaat, tertib, lancar dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional,memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa,
2. Terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa,
3. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Standar pelayanan angkutan orang juga diatur dalam Pasal 141 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan juga menyatakan bahwa perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) diantaranya: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Standar pelayanan minimal juga diterapkan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan. Hukum pengangkutan di Indonesia juga diatur dalam KUH Perdata pada Buku Ketiga tentang Perikatan, kemudian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pada Buku II titel ke V. Serta pemerintah juga memberikan kebijakan mengenai transportasi darat dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992.

Peningkatan secara berkala perlu ditingkatkan berdasarkan undang-undang untuk memperoleh keselamatan dan kenyamanan konsumen. Terlepas dari itu semua masih adanya kasus yang dialami oleh konsumen terhadap PT. KAI mengenai



keterlambatan kereta api, dikutip dari media elektronik telah terjadi keterlambatan kereta api di Stasiun Semarang Tawang akibat banjir yang terjadi di wilayah Kota Semarang dan sekitarnya pada Sabtu, 31 Desember 2022. Bahkan ada dua perjalanan kereta, yakni KA Joglosemarkerto (Yogyakarta, Solo, Semarang, Purwokerto) yang terpaksa di batalkan. Banjir yang masih menggenangi kawasan Stasiun Semarang Tawang juga mengganggu aktivitas naik dan turun penumpang, bahkan terjadi penelantaran penumpang selama beberapa jam karena tidak adanya kejelasan mengenai informasi keberangkatan kereta yang akan di naiki<sup>3</sup>. Dari kasus tersebut para konsumen tidak mendapatkan hak dan kewajiban yang seharusnya, sehingga menimbulkan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dalam hal ini PT. KAI. Dalam kondisi dan keadaan ini PT. KAI jelas-jelas tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha, PT. KAI bertentangan dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha diantaranya :

1. Beritikad baik dalam menjalankan usahanya,
2. Memberikan informasi yang benar, jujur dan jelas mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan,
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak

---

<sup>3</sup> Bisnis Tempo.com “Jadwal Keterlambatan Kereta Api”, Serial Online, URL : [https://bisnis.tempo.co/amp/1674666/terpopuler-bisnis-jadwal-kereta-terganggu-banjir-semarang-keterlambatan-kereta-di-bandung?page\\_num=1](https://bisnis.tempo.co/amp/1674666/terpopuler-bisnis-jadwal-kereta-terganggu-banjir-semarang-keterlambatan-kereta-di-bandung?page_num=1), diakses pada 28 Desember 2022 pukul 10.00 WIB.

diskriminatif,

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku,
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan,
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Mengenai kasus yang sering terjadi penumpang tidak mendapatkan rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa layanan kereta api. Maka perlu adanya penanggulangan agar produsen/pelaku usaha dapat meningkatkan hak dan kewajiban yang nantinya diterima oleh konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan cara yang tepat untuk menjelaskan mengenai perlindungan hukum yang seharusnya diterima oleh konsumen agar kebutuhannya dapat dipenuhi dan terhindar dari hal-hal yang merugikan konsumen.

Berdasarkan uraian pokok permasalahan sebagaimana disebutkan di atas, penuliser tertarik untuk mengulas lebih dalam mengenai bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan umum dengan judul **“PERLINDUNGAN BAGI**

**KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN KERETA API MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.**

**B. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan latar belakang masalah tersebut, maka dapat rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaturan tentang hak konsumen pengguna jasa kereta api menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen dalam penggunaan jasa kereta api?

**C. Tujuan Penelitian**

**1. Tujuan Umum**

Kegiatan penelitian ini dilakukan oleh penulis agar dapat menyajikan data yang akurat sehingga dapat memberikan manfaat dan mampu menyelesaikan masalah.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan tentang hak konsumen pengguna jasa kereta api menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui perlindungan terhadap konsumen dalam penggunaan jasa kereta api.

## **2. Tujuan Khusus**

Selain tujuan umum seperti yang telah dijelaskan di atas, adapun tujuan khusus dari penelitian ini, yaitu sebagai persyaratan akademik. Penelitian ini diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum dari Universitas Bhayangkara Surabaya.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini nantinya diharapkan bisa berguna untuk pengembangan Ilmu Hukum tentang Hukum Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pengguna jasa transportasi umum khususnya kereta api.

### **2. Manfaat Praktis**

1. Bagi masyarakat, agar mengetahui informasi mengenai perlindungan hukum konsumen dalam menggunakan jasa transportasi khususnya kereta api jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau merugikan.
2. Bagi Pemerintah, penelitian ini agar nantinya bisa dijadikan saran atau masukan mengenai kebijakan dalam bidang jasa transportasi, dan nantinya agar memenuhi hak-hak pengguna jasa kereta api.
3. Bagi penulis, dapat menerapkan ilmu yang diperoleh pada saat kuliah khususnya mengenai perlindungan konsumen.

## **E. Kajian Pustaka**

### **1. Perlindungan Hukum**

Menurut Fitzgerald, Teori Perlindungan Hukum salmond bahwa hukum bertujuan untuk memberikan integrasi dan koordinasi dalam berbagai kepentingann masyarakat tertentu yang dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan pada pihak lain. Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepadasubyek hukum yang sifatnya preventif maupun represif, baik yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis. Menurut Satijo Raharjo, perlindungan hukum adalah suatu cara melindungi kepentingan seseorang melalui alokasi Hak Asasi Manusia agar nantinya dapat bertindak dalam rangkaian kepentingannya.<sup>4</sup>

Hukum Perlindungan konsumen di Indonesia berlaku atas dasar hukum yang telah diterapkan oleh pemerintah. Pengaturan mengenai hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 11 angka (1) tentang Perlindungan Konsumen bahwa segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Adanya kepastian hukum digunakan untuk memberikan perlindungan pada konsumen berupa perlindungan pada hak-hak konsumen, yang kemudian diperkuat melalui undang-undang khusus dengan tujuan nantinya bisa memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenangnya yang merugikan hak-hak konsumen.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Rahardjo, Satjipro, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta: Kompas, 2003, hlm.121.

<sup>5</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Visimedia, Jakarta, 2008), hlm.4

Peraturan hukum digunakan untuk mengembalikan asas dan tujuan dari sumber hukum tersebut, dengan adanya asas dan tujuan mengenai perlindungan konsumen nantinya bisa memberikan keadilan, keseimbangan, keselamatan dan keamanan bagi konsumen itu sendiri. Adapun asas-asas dari perlindungan konsumen diantaranya sebagai berikut:

- a. Asas Manfaat : mengamanatkan bahwa segala upaya mengenai perlindungan harus memiliki manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,
- b. Asas Keadilan : partisipasi seluruh rakyat perlu diwujudkan dengan maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha agar hak dan kewajibannya dapat dilaksanakan dengan adil.
- c. Asas Keseimbangan : memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen : memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan manfaat barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum : antara pelaku usaha dan konsumen harus taat terhadap hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin dalam kepastian hukum.

Kemudian mengenai tujuan dari perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 3 mengenai perlindungan kepentingan konsumen

diantaranya yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memiliki unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha,
- f. Meningkatkan mengenai kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

## **2. Pengangkutan**

Pada kegiatan sehari-hari kata pengangkutan sering diganti dengan kata “transportasi”. Pengangkutan lebih menekankan pada aspek yuridis sedangkan transportasi lebih menekankan pada aspek kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama, yaitu sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut. Secara etimologis, transportasi berasal dari bahasa latin,

yaitu *transportare*, *trans* berarti seberang atau sebelah lain; dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Dengan demikian, transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lain lainnya. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya (Rustian Kamalludin, 2003 : 14).

Pengangkutan berasal dari kata “angkut” yang berarti mengangkut dan membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Pengangkutan merupakan proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat angkut mekanik dan sudah diatur undang-undang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan dari teknologi tersebut.<sup>6</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengenai pengangkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Pengangkutan sebagai usaha memiliki ciri – ciri sebagai berikut :

- a. Berdasarkan suatu perjanjian;

---

<sup>6</sup> Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan Strateis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi*. Yogyakarta: Genta Press, 2007.



- b. Kegiatan ekonomi di bidang jasa;
- c. Berbentuk perusahaan;
- d. Menggunakan alat angkut mekanik.

Sedangkan pendapat lain menyatakan pengangkutan niaga adalah rangkaian kegiatan atau peristiwa pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang.

Rangkaian kegiatan pemindahan tersebut meliputi (Lestari Ningrum, 2004 : 134) :

a. Dalam arti luas, terdiri dari:

- 1) Memuat penumpang dan/atau barang ke dalam alat pengangkut;
- 2) Membawa penumpang dan/atau barang ke tempat tujuan ;
- 3) Menurunkan penumpang atau membongkar barang-barang di tempat tujuan.

b. Dalam arti sempit, meliputi kegiatan membawa penumpang dan/atau barang dari stasiun/terminal/pelabuhan/bandar udara tempat tujuan.

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim yang memposisikan pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/ atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan (HMN. Purwosutjipto, 2003 : 2). Selain definisi di atas ada yang menyatakan bahwa Pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, dengan adanya perpindahan tersebut maka mutlak diperlukannya untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi (Sution Usman Adji, 1991 : 1).

Proses pengangkutan merupakan gerak dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan di mana angkutan itu diakhiri (Muchtarudin Siregar, 1978 : 5). Menurut Soegijatna Tjakranegara, pengangkutan adalah memindahkan barang atau commodity of goods dan penumpang dari suatu tempat ketempat lain, sehingga pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya (Soegijatna Tjakranegara, 1995 : 1).

Secara yuridis definisi atau pengertian pengangkutan pada umumnya tidak ditemukan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Walaupun demikian, pengangkutan itu menurut hukum atau secara yuridis dapat didefinisikan sebagai suatu perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pihak yang diangkut atau pemilik barang atau pengirim, dengan memungut biaya pengangkutan. Transportasi atau pengangkutan memiliki beberapa macam, dilihat dari segi barang yang diangkut, dari segi geografis dan dari sudut teknis. Adapun klasifikasi transportasi yaitu sebagai berikut:

a. Dari segi jenis transportasi meliputi :

- 1) Angkutan penumpang (*passanger*),
- 2) Angkutan barang (*goods*),
- 3) Angkutan Pos (*mall*).

b. Dari sudut geografis, transportasi dibagi menjadi :

- 1) Angkutan antar benua : misalnya dari Asia ke Eropa,
- 2) Angkutan antar pulau : misalnya dari Pulau Jawa ke Pulau Sumatera,

- 3) Angkutan antar kota : misalnya dari Jakarta ke Bandung,
  - 4) Angkutan antar daerah : misalnya dari Jawa Barat ke Jawa Timur,
  - 5) Angkutan di dalam kota : misalnya Kota Medan, Surabaya, dll,
  - 6) Angkutan antar negara : misalnya dari Prancis ke Swiss.
- a. Dari sudut teknis dan alat pengangkutnya, transportasi dapat dibedakan menjadi :
- 1) Angkutan jalan raya atau *highway transportation (road transportation)*, seperti pengangkutan dengan menggunakan truk, bus dan sedan,
  - 2) Angkutan rel (*rail transportation*), yaitu angkutan kereta api, trem listrik, dan sebagainya. Pengangkutan jalan raya dan pengangkutan rel kadang-kadang keduanya digabung dalam golongan yang disebut *rail and road transportation* atau *land transportation* (angkutan darat),
  - 3) Pengangkutan melalui air di pedalaman (*inland transportation*), seperti pengangkutan sungai, kanal, danau, dll.
  - 4) Pengangkutan laut atau samudera (*ocean transportation*), yaitu angkutan dengan menggunakan kapal laut yang mengarungi samudera,
  - 5) Pengangkutan udara (*transportation by air atau air transportation*), yaitu pengangkutan dengan menggunakan kapal terbang yang melalui jalan udara.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Asikin, Zinal, *Hukum Dagang*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2013, hlm,157.

Pengangkutan pada umumnya digunakan berdasarkan tempat berlangsungnya kegiatan pengangkutan. Mengenai jenis pengangkutan pada penelitian ini yaitu kereta api, juga dimuat dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian disebutkan:

Pasal 1 butir (1) : Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.

Pasal 1 butir (2) :

Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri ataupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lain, yang sedang bergerak di jalan rel terkait dengan perjalanan kereta api PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

PT. KAI merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api, dengan layanan meliputi angkutan penumpang dan barang. Sementara itu, Pasal 142 UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan mengenai jenis pelayanan angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 140 huruf a terdiri atas:

- a. Angkutan lintas batas negara;
- b. Angkutan antarkota antarprovinsi;
- c. Angkutan antarkota dalam provinsi;
- d. Angkutan perkotaan; atau

e. Angkutan perdesaan.

Pasal 151 UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menguraikan mengenai pelayanan angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 140 huruf b terdiri atas:

- a. Angkutan orang dengan menggunakan taksi;
- b. Angkutan orang dengan tujuan tertentu;
- c. Angkutan orang untuk keperluan pariwisata; dan
- d. Angkutan orang di kawasan tertentu.

### **3. Pelaku usaha**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 3 tentang perlindungan konsumen bahwa “pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbetuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melainkan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Tanggung jawab dalam arti hukum adalah tanggung jawab yang benar-benar terkait dengan hak dan kewajibannya, bukan dalam arti tanggung jawab yang dikaitkan dengan gejolak jiwa sesaat atau yang tidak disadari akibatnya (Abdulkadir Muhammad, 2001 : 60). Di bidang angkutan pada umumnya, penumpang terkendala pada kesulitannya untuk membuktikan adanya kelalaian (kesalahan) pengangkut.

Mengingat secara fisik seorang penumpang yang berada dalam alat angkut, tidaklah mudah mengetahui dan memahami keseluruhan rentetan kejadian yang menimpa bus yang ditumpangnya, terutama pada saat terjadinya kecelakaan. Selain itu, status sebagai penumpang sangat berbeda dengan pengangkut yang merupakan operator alat angkutan. Penumpang sebagai konsumen tidak mengetahui *duty of care* yang seharusnya lebih diketahui dengan baik oleh pengangkut (sebagai pelaku usaha)

Apabila pihak pengangkut menggunakan argumentasi bahwa kerugian penumpang diakibatkan oleh suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah atau dihindari, maka pihak penumpang akan kesulitan untuk mematahkan argumentasi pengangkut tersebut. Berdasarkan penjelasan di atas, dalam mewujudkan dan mengamankan *contractual rights* yang dimiliki penumpang, setidaknya perlu dipertimbangkan untuk memberlakukan prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan *no fault liability principle* (baik dalam konteks *absolute liability* ataupun *strict liability*). Menurut prinsip ini terjadinya kerugian penumpang dianggap sebagai kelalaian pihak pengangkut, sehingga unsur kesalahan tidak perlu lagi dibuktikan di pengadilan. Penumpang hanya perlu membuktikan adanya *product defect* (kecelakaan angkutan) tersebut, adanya faktor kerugian pada dirinya, dan hubungan di antara keduanya. (David Oughton et al, 1997:135).

Tanggung jawab pelaku usaha selaku PT. KAI terhadap penumpang atau konsumen, juga diatur pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyebutkan bahwa tanggung jawab tersebut terdapat

pada pasal berikut:

- a. Pasal 186 : Perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah adanya kesepakatan perjanjian angkutan dan/atau telah dilakukannya pembayaran biaya angkutan oleh penumpang dan/atau pengirim barang.
- b. Pasal 187 : Perusahaan Angkutan Umum wajib mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar oleh Penumpang dan/atau Pengirim barang jika terjadi adanya pembatalan pemberangkatan atau pengiriman barang.
- c. Pasal 188 : Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang telah diderita oleh Penumpang atau pengirim barang jika lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.
- d. Pasal 189 : Perusahaan Angkutan Umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188.
- e. Pasal 191 : Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab mengenai kerugian yang disebabkan oleh segala perbuatan orang yang telah dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.
- f. Pasal 192
  - 1) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita Penumpang yang meninggal dunia atau luka-luka akibat dari penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari karena kesalahan penumpang itu sendiri.
  - 2) Kerugian sebagaimana dimaksud ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang

nyata dialami atau bagian dari biaya pelayanan.

- 3) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak Penumpang diangkut dan berakhir di tempat tujuan yang disepakati.
- 4) Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian barang bawaan Penumpang, kecuali jika Penumpang dapat membuktikan kerugian disebabkan oleh kelalaian pengangkut.

g. Pasal 193

- 1) Perusahaan Angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang telah dialami oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang atau rusak karena kesalahan pengangkut, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.
- 2) Kerugian yang dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami.
- 3) Tanggung jawab yang dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak barang diangkut sampai barang sampai diserahkan di tempat tujuan yang telah disepakati.
- 4) Perusahaan Angkutan Umum tidak bertanggung jawab jika kerugian tersebut disebabkan oleh pencantuman keterangan yang tidak sesuai dengan surat muatan angkutan barang.

h. Pasal 194

- 1) Perusahaan Angkutan Umum tidak bertanggung jawab atas kerugian yang



telah diderita oleh pihak ketiga, kecuali pihak ketiga dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan Perusahaan Angkutan Umum.

- 2) Hak untuk mengajukan keberatan dan permintaan ganti rugi pihak ketiga kepada Perusahaan Angkutan Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung mulai tanggal terjadinya kerugian.

Shidarta mengungkapkan beberapa prinsip tanggung jawab (Shidarta, 2006 : 73-79) :

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (fault liability atau liability based on fault) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367 KUHPerdata, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- 1) Adanya perbuatan;
- 2) Adanya unsur kesalahan;
- 3) Adanya kerugian yang diderita;

4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

b. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Kata “dianggap” pada prinsip “*presumption of liability*” adalah penting, karena ada kemungkinan tergugat membebaskan diri dari tanggung jawab, yaitu dalam hal ia dapat membuktikan bahwa ia telah “mengambil” semua tindakan yang diperlukan untuk menghindarkan terjadinya kerugian (E. Suherman, 1979 : 21). Prinsip ini menekankan beban pembuktiannya ada pada si tergugat. Mengenai hal ini tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*).

Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*). Namun jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada pada pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

c. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen

yang sangat terbatas.

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya pada keadaan *force majeure*.

Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Menurut E. Suherman, *strict liability* disamakan dengan *absolute liability*, dalam prinsip ini tidak ada kemungkinan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab, kecuali apabila kerugian yang timbul karena kesalahan pihak yang dirugikan sendiri. Tanggung jawab adalah mutlak (E. Suherman, 1979 : 23).

e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability Principle*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

f. Prinsip Contractual Liability

Pada contractual liability, hal terdapat perjanjian (privity of contract) antara pelaku usaha (barang atau jasa) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada contractual liability yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha. Mengenai hal ini terdapat larangan dalam Pasal 18 UUPK bagi pelaku usaha untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yaitu:

- 1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK dapat dikenakan sanksi sebagai berikut:

- 1) Sanksi Perdata, Pasal 18 ayat (3) dan Pasal 18 ayat (4).

Pasal 18 ayat (3) UUPK berbunyi: “Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.”

Sementara Pasal 18 ayat (4) UUPK berbunyi:

“Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.”

- 2) Sanksi Pidana (Pasal 62 UUPK dan Pasal 63 UUPK).

- a. Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8,

Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat 2, Pasal 15, Pasal 1 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf c, ayat 2, dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah);

- b. Pelaku usaha yang, melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat 1, Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat 1 huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
- c. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. Pencabutan izin usaha.

Selain berlaku ketentuan-ketentuan dari UUPK seperti diuraikan di atas karena

perjanjian baku pada dasarnya adalah juga perjanjian, maka ketentuan di dalam buku III KUHPerdata masih tetap berlaku bagi perjanjian baku tersebut. Ketentuan-ketentuan di dalam buku III KUHPerdata yg penting antara lain:

- 1) Ketentuan tentang keabsahan suatu perjanjian, Pasal 1320 KUHPerdata;
- 2) Ketentuan-ketentuan akibat breach of contract/non performance atau wanprestasi, Pasal 1234 KUHPerdata.

#### **4. Konsumen**

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah setiap orang menggunakan barang. Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Menurut Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh cara lain, seperti pemberian, hadiah dan undangan. Sedangkan menurut Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: “Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.

Konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 adalah “segala upaya yang menjamin kepastian hukum agar memberikan perlindungan kepada konsumen”. Pada pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak

untuk diperdagangkan”. Konsumen merupakan seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.<sup>8</sup> Mengenai konsumen sesungguhnya dibagi dalam tiga cakupan yaitu:

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna, dan pemanfaatan barang atau jasa dengan tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaatan barang dan jasa untuk produksi (produsen) menjadi barang atau jasa lain untuk memperdagangkan (distributor) dengan maksud tujuan komersil, konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha,
- c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna, pemanfaatan barang dan jasa konsumen untuk memenuhi diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya serta tidak diperdagangkan kembali.

Hukum konsumen ditemukan di dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku selain dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebelumnya telah diuraikan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen berlaku setahun sejak disahkannya (tanggal 20 April 2000). Dengan demikian dan ditambah dengan ketentuan Pasal 64 (ketentuan peralihan) undang-undang ini, berarti untuk “membela” kepentingan konsumen. Sekalipun peraturan perundang-undangan itu tidak khusus

---

<sup>8</sup> A.Abdurrahman, *Kamus Ekonomi-perdagangan*, Gramedia, 1986, hal. 230.

diterbitkan untuk konsumen atau perlindungan konsumen, setidaknya ia merupakan sumber juga dari hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen. Beberapa diantaranya akan diuraikan sebagai berikut:

a. Undang-Undang Dasar Ketetapan MPR

Hukum konsumen, terutama Hukum Perlindungan Kosumen mendapatkan landasan hukumnya pada Undang-Undang Dasar 1945, pembukaan alinea keempat yang berbunyi: “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”. Umumnya, sampai saat ini orang bertumpu pada kata “segenap bangsa” sehingga ia diambil sebagai asas tentang persatuan seluruh bangsa Indonesia (asas persatuan bangsa).

b. Hak Konsumen dalam Hukum Perdata

Kaidah-kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam Kitab UndangUndang Hukum Perdata (KUHPerdata). Di samping itu, tentu saja juga kaidah-kaidah hukum perdata adat, yang tidak tertulis tetapi ditunjuk oleh pengadilan dalam perkara-perkara tertentu. Patut kiranya diperhatikan kenyataan yang ada dalam pemberlakuan berbagai kaidah hukum perdata tersebut. Beberapa putusan pengadilan tentang masalah keperdataan berkaitan dengan konsumen masih terlihat.

Hukum perlindungan konsumen menurut Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang



mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

Hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen/pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Penegakkan hukum perlindungan diperlukan pemberlakuan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penempatan hukum.

Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 1 angka (1) menyebutkan bahwa asas-asas dan prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan undang-undang yang menyatakan bahwa: perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan keamanan dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum. Asas i'tikad baik merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang i'tikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 Ayat 3 yang menyebutkan bahwa "Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan i'tikad baik".

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengenal adanya kewajiban i'tikad baik bagi produsen maupun konsumen. Produsen diwajibkan beri'tikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beri'tikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang

dan/atau jasa. Kewajiban beritikad baik bagi produsen/pelaku usaha dan konsumen tersebut merupakan bagian dari beberapa kewajiban produsen dan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 dan Pasal 7.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Tipe Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah yuridis normatif yaitu pendekatan masalah dengan tujuan memperoleh penjelasan sistematis dengan cara menganalisis kajian teoritis dan literatur yang berkaitan serta Peraturan Perundang-Undangan yang terkait. Dalam penulisan ini didasarkan pada semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen jasa transportasikereta api.

### **2. Pendekatan Masalah**

Pendekatan permasalahan pada penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) merupakan pendekatan yang dilakukan untuk menelaah semua undang-undang dan regulasi yang saling bersangkutan dengan isu hukum yang saat ini ditangani.<sup>9</sup> dalam penelitian ini terdapat beberapa Undang-Undang tentang Perkeretaapian, Perlindungan Konsumen dan Pelayanan Publik untuk dijadikan pendekatan masalah. Selanjutnya mengenai

---

<sup>9</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2011, hal 93.

pendekatan konseptual (*conceptual approach*) merujuk pada pendapatan dan doktrin yang berkembang pada ilmu hukum<sup>10</sup>, menyesuaikan pada Undang-Undang Perkeretaapian dengan UU pelayanan publik serta UU Perlindungan Konsumen, dan menggunakan bahan hukum lainnya selain peraturan perundang-undangan.

### **3. Sumber Bahan Hukum**

Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang sifatnya autoritarif atau mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan resmi atau mengenai risalah dalam pembuatan undang-undang dan putusan hakim.<sup>11</sup> Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,
- c. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang,
- d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK,
- e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian,
- f. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- g. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang.

---

<sup>10</sup> Ibid, hal 95

<sup>11</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2013, hal 181.

- h. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian,
- i. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api.

Kemudian mengenai bahan hukum sekunder merupakan publikasi tentang hukum yang bukan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi : buku, kamus hukum, jurnal hukum, dan putusan pengadilan. Bahan hukum sekunder nantinya bisa dijadikan rujukan yaitu bahan hukum yang sifatnya berkaitan dengan pengkajian dan pemecahan atas isu yang saat ini sedang dihadapi.

#### **4. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum**

Prosedur pengolahan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dengan membaca, mempelajari, menganalisis, mengelompokkan, dan meneliti dari bahan primer yaitu peraturan perundang-undangan serta bahan sekunder berupa literatur, buku, atau media internet mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.

#### **5. Pengolahan dan Analisa Bahan Hukum**

Penelitian ini nantinya akan dianalisis menggunakan metode deskriptif analisis dengan memaparkan, menafsirkan, dan mengemukakan argumentasi hukum melalui bahan hukum dan Undang-Undang yang telah didapat penulis, agar nantinya bisa dianalisis dan dihubungkan pada rumusan masalah serta dapat dijelaskan dan diuraikan

secara rinci dalam penulisan skripsi sehingga nantinya bisa dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

### **G. Sistematika Penulisan**

Berdasarkan sistematika, proposal ini akan di uraikan dalam 4 (empat) bab, yaitu:

Bab I : Pendahuluan, sebagai pengantar dan pendahuluan skripsi ini, bab ini berisilatar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II : Pada bab ini berisi mengenai pengaturan tentang hak konsumen pengguna jasa kereta api menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab III : Pembahasan hasil penelitian mengenai perlindungan terhadap konsumen dalam penggunaan jasa kereta api, dimana maksud dari penulisan materi ini adalah untuk mengetahui tentang jenis perlindungan konsumen yang diterima oleh pengguna jasa kereta api jika terjadi keterlambatan.

Bab IV : Dalam bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil peneliti.

## **BAB II**

### **HAK KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

#### **A. Moda Transportasi Kereta Api**

Kereta api merupakan Transportasi kendaraan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkai dengan kendaraan lainnya yang bergerak di rel. Pada umumnya kereta api memiliki lokomotif yang digerakkan oleh manusia atau disebut dengan masinis, yang dibantu oleh mesin dan rangkaian kereta api atau gerbong sebagai sarana pengangkutan barang dan penumpang. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, perkeretaapian merupakan sistem yang memiliki kesatuan diantaranya sarana dan prasarana, sumber daya manusia, norma, kriteria, prosedur dalam menyelenggarakan moda transportasi kereta api.

PT kereta Api Indonesia (persero) adalah badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Tujuan dari PT KAI adalah untuk turut serta melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional khususnya pada bidang transportasi dengan menyediakan barang dan jasa dengan kualitas mutu tinggi dan berdaya saing kuat dalam pasar dalam negeri maupun International. Dilihat dari segi pelayanan, PT KAI memiliki tiga kelas layanan yang disukai oleh berbagai kalangan di masyarakat diantaranya yaitu :

1. Kelas Eksekutif

Kelas Eksekutif merupakan mempunyai kelas unggulan yakni Kereta Api Argo dan kelas Eksekutif biasa. Peluncuran produk dari PT. KAI merupakan jawaban dari tuntutan masyarakat pada kalangan menengah ke atas yang menginginkan layanan KA dengan kualitas prima meskipun harus membayar dengan tarif yang mahal. Pada 31 Juli 1995 produk argo yang pertama kali diluncurkan adalah KA Argo Bromo. KA Argo yang tersedia saat ini yaitu KA Argo Bromo Anggrek (Jakarta-Surabaya), KA Argo Jati (Jakarta-Cirebon), KA Argo Muria dan KA Argo Sindoro (Jakarta-Semarang), Ka Argo Lawu dan KA Argo Dwipangga (Jakarta-Solo), dan KA Argo Wilis (Bandung-Surabaya).

KA Eksekutif Satwa tidak berbeda jauh dengan KA Argo, hanya sajaberbeda soal nama yang digunakan menggunakan sama satwa seperti Sembrani, Rajawali, Taksaka, maupun Turangga. KA Argo dan Eksekutif merupakan KA dengan tarif yang paling mahal, dengan fasilitas yang sepadan, serta kecepatan waktu tempuhnya. Fasilitas yang ada pada gerbong eksekutif diantaranya AC, TV kabel, colokan listrik, bagasi khusus. KA Eksekutif Satwa yang ada saat ini yaitu KA Sembrani dan KA Bima (Jakarta-Surabaya), KA Taksaka (Jakarta- Jogja), KA Rajawali (Semarang-Surabaya), KA Harina (Bandung-Semarang), KA Turangga (Bandung-Surabaya), dan KA Bangunkarta Eksekutif (Jakarta- Jombang).

## 2. Kelas Bisnis

Kereta Api kelas bisnis ditawarkan bagi penumpang kelas menengah yang ingin mendapatkan kenyamanan, kebersihan, dan kecepatan waktu tempuh yang lebih

baik dari KA kelas ekonomi, tetapi masih dengan harga yang masih relatif terjangkau. Berdasarkan dari segi tarif, rata-rata harga ka bisnis hanya 50% atau setengah dari tarif kelas eksekutif. Memang harga yang sepadan dengan kualitas layanan yang disediakan, diantaranya fasilitas AC dan colokan listrik. Untuk waktu tempuh rata-rata lebih lama 2-3 jam dibandingkan KA kelas eksekutif.

Mengenai rangkaian KA kelas bisnis ada 2 yakni, rangkaian KA dengan gerbong kelas bisnis semua dan rangkaian gerbong yang dicampur dengan kelas eksekutif menjadi KA campuran ekbis. KA bisnis yang beroperasi di pulau Jawa antara lain KA Fajar dan Senja Utama Semarang (Jakarta-Semarang), KA Fajar dan Senja Utama Jogja (Jakarta-Jogja), KA Senja Utama Solo (Jakarta-Solo), KA Bangunkarta Bisnis (Jakarta-Jombang), KA Senja Kediri (Jakarta-Kediri), dan KA Mutiara Selatan (Bandung-Surabaya).

### 3. Kelas Ekonomi

Kelas Ekonomi merupakan kelas yang paling laris dan hampir selalu penuh bahkan *overload* pada weekend maupun hari libur. Karena tarifnya yang benar-benar miring, apalagi yang belum pernah naik KA ekonomi sebelumnya. Jika dibandingkan tarif-tarif KA Koridor Jakarta-Solo, tarif KA Argo Lawu tarif Rp.250.000-300.000 (fluktuatif), KA Senja Solo bisnis Rp.130.000 dan KA Senja Bengawan Ekonomi hanya Rp.39.000. Dengan tarif yang sangat murah dibandingkan kereta api ekonomi digemari masyarakat dengan tarif bus umum ekonomi sekalipun.



## **B. Hak dan Kewajiban Konsumen Selaku Pengguna Jasa Kereta Api**

Permasalahan yang sering terjadi pada keterlambatan kereta api memberikan dampak yang signifikan pada konsumen selaku penumpang kereta api, maka perlu adanya konsep mengenai pengayoman agar tidak merugikan konsumen. Begitu juga dengan konsumen memiliki hak-hak yang dapat diterima jika terjadi hal yang merugikan baik materiil maupun non materiil. Hak-hak pengguna jasa kereta api sudah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa meliputi :
  - a) Pengamanan yang dilakukan oleh petugas polsuska dan satpam di area stasiun maupun di dalam kereta,
  - b) Adanya petugas inspeksi jalur, jembatan dan trowongan disetiap daerah yang sering terjadinya bencana atau yang bisa menghambat perjalanan kereta,
  - c) Petugas PJL (Petugas Jalur Lintas) yang selalu disediakan PT. KAI untuk mengamankan perjalanan kereta agar tidak terjadi hambatan maupun kecelakaan,
  - d) PT. KAI juga menyediakan petugas OTC (*On Train Clining*) untuk selalu membersihkan fasilitas stasiun seperti toilet, area stasiun, dan di dalam perjalanan kereta api.
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut

- dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, meliputi pengembalian tiket atau refund sebesar 100 persen apabila kereta terlambat 60 menit.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, yaitu petugas customer service, kondektur, polsuka, dan petugas yang ada di stasiun dan di dalam kereta, serta calon pelanggan juga dapat mengakses layanan informasi melalui aplikasi KAI Access, Email: cs@kai.id, Instagram&Tiktok : KAI121\_ , dan Twitter : Kereta Api Indonesia serta Call Center : 121,
  4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atau barang dan/atau jasa yang digunakan, secara umum penumpang dapat menyampaikan kritik dan saran melalui call center atau melalui nomor telepon kondektur yang ada pada gerbong kereta api.
  5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, berdasarkan Pasal 27 Ayat (1) UUD 1945 yang merupakan pasal perlindungan hukum termasuk bagi konsumen telah disebutkan bahwa *“setiap warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya”*.
  6. Hak untuk diperlakukan atau dilayankan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif seperti disediakannya loket penyandang disabilitas dengan desain loket tersebut harus disesuaikan pada tinggi posisi roda selain itu, petugas juga

diwajibkan bersiap siaga untuk memberi bantuan kepada penyandang disabilitas, kursi prioritas di dalam ruang tunggu dan kereta, serta tingginya peron digunakan agar memudahkan kursi roda untuk masuk ke dalam kereta.<sup>12</sup>

7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kemudian hak dan kewajiban konsumen juga tertuang pada Undang-Undang No.23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian pasal 130-138, yakni:

**Pasal 130 menyatakan :**

- (1) *“Pengangkutan orang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan kereta”*,
- (2) *“Dalam keadaan tertentu Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dapat melakukan pengangkutan orang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan menggunakan gerbong atas persetujuan Pemerintah atau Pemerintah Daerah.”*

Berdasarkan pasal diatas, PT. KAI menyediakan pengangkutan orang atau barang menggunakan gerbong yang tentunya dilengkapi fasilitas yang membuat penumpang merasa aman dan nyaman.

**Pasal 131 menyatakan :**

- (1) *“Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah lima tahun, orang*

---

<sup>12</sup> Kompas.com, 2021 “Fasilitas Untuk Difabel”, Serial Online URL : <https://www.kompas.com/properti/read/2021/09/16/110000421/fasilitas-khusus-difabel-yang-wajib-disediakan-perusahaan-kereta-api?amp=1&page=2>, diakses pada 9 maret 2023 pukul 17.00 WIB.

*sakit, dan orang lanjut usia”,*

- (2) *“Pemberian fasilitas khusus dan kemudahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya tambahan”.*

Berdasarkan pasal diatas, PT. KAI juga memberikan berbagai fasilitas serta tidak diskriminatif terhadap semua pihak, diantaranya menyediakan loket penyandang disabilitas dengan desain sesuai tinggi posisi kursi roda, petugas yang memberikan bantuan kepada penyandang disabilitas, ruang tunggu untuk wanita hamil, ibu menyusui dan anak di bawah lima tahun serta layanan kesehatan. Dari berbagai jenis fasilitas tersebut merupakan hak yang didapatkan konsumen sehingga tidak dipungut biaya tambahan.

**Pasal 132 menyatakan :**

- (1) *“Penyelenggaraan sarana perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis”,*
- (2) *“Orang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tiket pelayanan yang dipilih”.*

Berdasarkan pasal diatas, PT. KAI hanya mengangkut penumpang yang sudah mendapatkan tiket, yang dapat dibeli melalui loket stasiun, aplikasi *kai access*, dan agent travel online. Setelah mendapatkan tiket, penumpang memiliki hak untuk dilayani sebagai semestinya.

**Pasal 133 menyatakan :**

- (1) *“Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib:*

- a. *Mengutamakan keselamatan dan keamanan orang,*
- b. *Mengutamakan pelayanan kepentingan umum,*
- c. *Menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan,*
- d. *Mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat,*
- e. *Mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.”*

(2) *“Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengumumkan kepada pengguna jasa apabila terjadi pembatalan dan penundaan keberangkatan, keterlambatan, kedatangan, atau pengalihan pelayanan lintas kereta api disertai dengan alasan yang jelas.”*

Berdasarkan pasal diatas, pihak PT. KAI wajib mengutamakan keselamatan penumpang dari berangkat sampai stasiun tujuan, kemudian juga harus mengumumkan mengenai informasi kedatangan, keberangkatan, dan penundaan keberangkatan melalui *announcer* agar penumpang mengetahui informasi dengan jelas.

**Pasal 134 menyatakan :**

- (1) *“Apabila terjadi pembatalan keberangkatan perjalanan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengganti biaya yang telah dibayar oleh orang yang telah membeli karcis,”*
- (2) *“Apabila orang yang telah membeli karcis membatalkan keberangkatan dan sampai dengan batas waktu keberangkatan sebagaimana dijadwalkan tidak melapor kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian, orang tersebut tidak mendapat penggantian biaya karcis.”*

Berdasarkan pasal diatas, jika penumpang membatalkan secara sepihak maka tiket yang sudah dibeli akan hangus dan tidak mendapatkan ganti rugi dari pihak PT. KAI.

**Pasal 135 menyatakan :**

*“Penyelenggara Sarana Perkeretaapian yang tidak menyediakan angkutan dengan kereta api lain atau moda transportasi lain sampai stasiun tujuan atau tidak memberikan ganti kerugian senilai harga karcis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 134 ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa pembekuan izin operasi atau pencabutan izin operasi.”*

Berdasarkan pasal diatas, apabila PT. KAI tidak memenuhi hak konsumen yang sebagaimana harus di dapatkan oleh konsumen mengenai informasi keterlambatan atau pembatalan kereta secara sepihak maka konsumen berhak menuntut hak nya.

**Pasal 136 menyatakan :**

*“Dalam kegiatan angkutan orang Penyelenggara Sarana Perkeretaapian berwenang untuk:*

- 1. Memeriksa karcis,*
- 2. Menindak pengguna jasa yang tidak mempunyai karcis,*
- 3. Menertibkan pengguna jasa kereta api atau masyarakat yang mengganggu perjalanan kereta api,*
- 4. Melaksanakan pengawasan dan pembinaan terhadap masyarakat yang berpotensi”.*

Berdasarkan pasal diatas, PT. KAI berhak menertibkan dan menindaklanjuti para penumpang yang mengganggu kenyamanan penumpang lain.

**Pasal 137-138 menyatakan :**

- (1) *“Pelayanan angkutan orang harus memenuhi standar pelayanan minimum,”*
- (2) *“Standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pelayanan di stasiun keberangkatan , dalam perjalanan, dan di stasiun tujuan,”*
- (3) *“Ketentuan lebih lanjut mengenai pengangkutan orang dengan kereta api diatur dengan Peraturan Pemerintahan.”*

Berdasarkan pasal diatas, PT. KAI harus memebuhi standar pelayanan minimum yang sudah ditetapkan, meliputi kenyamanan, ketepatan waktu, fasilitas yang ada distasiun yang ada di stasiun maupun di dalam kereta.

Selain hak dan kewajiban konsumen yang sudah dijelaskan pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No.23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, hak konsumen yang bisa diperoleh di stasiun kereta api yaitu:<sup>13</sup>

1. Customer Service on Station

Petugas Customer Servie on Station akan menerima dan membantu menangani berbagai keluhan dan pertanyaan konsumen di stasiun. Jika keluhan bisa diselesaikan oleh petugas CSOS, maka kasus akan ditutup/selesai. Berbeda jika keluhan memerlukan penanganan lebih lanjut, maka petugas CSOS akan meneruskan laporan keluhan atau pertanyaan pelanggan kepada tim Customer

---

<sup>13</sup> Kai.id, 2022 “Beragam Fasilitas Yang Ada Pada Stasiun”, Serial Onlne URL : [https://www.kai.id/information/full-news/5428-bikin-nyaman\\_yuk-intip-beragam-fasilitas-yang-ada-di-stasiun-kereta-api](https://www.kai.id/information/full-news/5428-bikin-nyaman_yuk-intip-beragam-fasilitas-yang-ada-di-stasiun-kereta-api), diakses pada 6 Maret 2023 pukul 10.00 WIB.

Relation Contact Center 121 melalui aplikasi Customer Relation Management dengan status keluhan terbuka dan ditindaklanjuti dengan cepat, sigap, terukur.

## 2. Layanan Kesehatan

Terkait hak selanjutnya yaitu mengenai layanan kesehatan pada stasiun kereta api, penumpang dapat memperoleh penanganan baik luka kecil maupun luka besar dapat diobati pada layanan kesehatan untuk pertolongan pertama. KAI memiliki 54 klinik kesehatan internal yang diberi nama klinis Mediska yang tersebar di wilayah Daop dan Divre. Klinik Mediska memiliki tenaga kesehatan profesional dan andal yang terdiri dari dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis.<sup>14</sup>

## 3. Benda Hilang (*Lost and Found*)

Merupakan hak yang dapat diterima oleh konsumen jika mengalami kehilangan barang, maupun tertinggal saat di lingkungan stasiun maupun saat perjalanan dengan kereta api. Pelanggan dapat melaporkan barang yang hilang kepada petugas yang ada di stasiun, ataupun kondektur yang sedang berdinasi di dalam kereta api, serta melalui Contact Center KAI 121.

## 4. Toilet Bersih

KAI menyediakan toilet yang bersih dan nyaman sebagai bentuk pelayanan KAI sampai hal detail untuk menjaga kepuasan pelanggan. Petugas melakukan rutin

---

<sup>14</sup> Kai.id, 2022 “Kesejahteraan yang Baik, untuk Pelayanan yang Terbaik” Serial Online URL : [https://www.kai.id/information/full\\_news/5244-kesejahteraan-yang-baik-untuk-pelayanan-yang-terbaik](https://www.kai.id/information/full_news/5244-kesejahteraan-yang-baik-untuk-pelayanan-yang-terbaik), diakses pada 9 maret 2023 pukul 17.00 WIB.



pembersihan dan pemeriksaan secara mobile serta memastikan area toilet tetap bersih, kering wangi dan tidak ada genangan air.

#### 5. Ruang Menyusui

Hak selanjutnya yang bisa didapatkan oleh konsumen yaitu ruang untuk ibu menyusui yang membawa bayi atau balita di stasiun. Penyediaan ruangan ini untuk memberikan privasi bagi ibu menyusui. KAI memiliki 118 ruang menyusui yang tersebar di stasiun Jawa dan Sumatera. Lengkap dengan fasilitas yang ada diruangan termasuk sofa, lemari, wastafel, AC untuk bayi dan balita.

#### 6. Masjid atau Mushola

KAI menyediakan tempat ibadah bagi umat islam di area stasiun kereta api, agar seluruh konsumen bisa melaksanakan ibadah shalat dengan nyaman dan tenang.

Kemudian mengenai hak konsumen yang diterima oleh konsumen berdasarkan kelas pada kereta api diantaranya yaitu:<sup>15</sup>

1. Kelas Ekonomi : AC, stop kontak, rak bagasi, toilet bersih.
2. Kelas Bisnis : AC, stop kontak, rak bagasi, bangku dapat diubah arah (*rotary seat*), TV per gerbong, toilet bersih.
3. Kelas Eksekutif : AC, stop kontak, rak bagasi, bangku dapat disandarkan (*reclining seat*) sampai 50 derajat, bangku dapat diubah arah (*rotary seat*), selimut, TV per gerbong, toilet bersih.

---

<sup>15</sup> Kompas.com, 2023 “Perbedaan Kelas Kereta Api dan Fasilitasnya”, Serial Online URL : <https://travel.kompas.com/read/2022/07/14/113600627/perbedaan-kelas-keret-api-dan-fasilitasnya-cek-sebelum-beli-tiket?page=1>, diakses pada 6 Maret 2023 pukul 10.00 WIB.

4. Kelas Luxury : AC, stop kontak dan usb, kabin pembatas antar penumpang, rak bagasi, bangku dapat direbahkan dengan kemiringan 170 derajat menggunakan tombol otomatis, TV 12 inch layar sentuh, earphone, lampu baca, selimut, mendapatkan makanan, minuman dan camilan selama perjalanan, toilet bersih.

### **C. Peristiwa Yang Sering Terjadi Pada Transportasi Kereta Api**

Seiring berjalannya waktu, PT Kereta Api Indonesia selalu memperbarui segala sesuatu mengenai mekanisme dan prosedur sesuai mekanisme dan prosedur sesuai dengan syarat operasional pekerjaan atau SOP pada perusahaan, akan tetapi masih banyak persoalan-persoalan diantaranya masalah keterlambatan yang ditimbulkan oleh PT Kereta Api Indonesia terhadap Konsumen diantaranya yaitu keterlambatan yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian materiil maupun non materiil. Peningkatan secara berkala perlu ditingkatkan berdasarkan Undang-Undang untuk memperoleh keselamatan dan kenyamanan konsumen.

Berikut beberapa kejadian yang telah merugikan konsumen diakibatkan karena keterlambatan dari pihak PT. Kereta Api Indonesia, diantaranya yaitu:

1. Kejadian keterlambatan kereta api di Stasiun Semarang Tawang akibat curah hujan yang tinggi serta menjadi pemicu terjadinya banjir yang terjadi di wilayah Kota Semarang dan sekitarnya pada Sabtu, 31 Desember 2022. Bahkan ada dua perjalanan kereta, yakni KA Joglosemarkerto (Yogyakarta, Solo, Semarang, Purwokerto) yang terpaksa di batalkan. Kemudian normalisasi pada titik-titik kepadatan terus ditingkatkan sampai kembali normal, serta perbaikan berupa

penambahan balas, pemadatan jalur, peninggian jalur rel, pembersihan saluran drainase di kanan- kiri jalur rel. Kasus banjir mengganggu aktivitas naik dan turun penumpang, bahkan terjadi penelantaran penumpang selama beberapa jam karena tidak adanya kejelasan mengenai informasi keberangkatan kereta yang akan di naiki.<sup>16</sup>

2. Kecelakaan kereta api di antara stasiun Kedungbanteng-Walikukun, Kabupaten Ngawi pada Jumat 6 April 2018 Malam. KA Sancaka yang memiliki daya tampung 570 orang dihantam oleh truk trailer yang memotong jalan perlintasan liar sekitar pukul 18.20 WIB. Akibat kecelakaan tersebut masinis kereta api meninggal dunia, serta penumpang mengalami luka ringan dan 1 orang asisten masinis mengalami luka ringan di pelipis dan korban yang mengalami luka dirujuk ke Rumah sakit Attin Husada Ngawi. Setelah di tabrak truk trailer, beberapa gerbong KA Sancaka anjlok dan lokomotif terguling melintang jalur rel. Akibatnya, jalur dari Madiun ke Sragen tidak bisa dilewati kereta api. Kecelakaan yang terjadi memberikan dampak perjalanan kereta api dari Madiun menuju Solo atau Yogyakarta memutar balik kembali ke Surabaya, untuk dilewatkan ke Surabaya pasar Turi-Gambringan-Solo dan kemudian dilanjutkan sesuai relasi. Kereta yang terdampak yaitu KA Gajayana, KA Bangunkarta, KA Bima, KA Turangga, KA Matarmaja, KA Mojopahit.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Viva.co.id, 2018 “Banjir Stasiun Semarang Tawang”, Serial Online URL : <https://www.viva.co.id/amp/berita/nasional/1561258-banjir-stasiun-tawang-semarang-surut-pelayanan-normal-kembali-tapi-kereta-masih-terlambat>, diakses pada 28 Desember 2022 pukul 20.00 WIB.

<sup>17</sup> Bisnis.Tempo, 2018, “Kronologi Kecelakaan Kereta di Ngawi”, Serial Online, URL : <https://bisnis.tempo.co/read/1077110/truk-vs-ka-sancaka-begini-kronologi-kecelakaan-kereta-di->

3. Sejumlah perjalanan kereta api yang melintasi wilayah Daop 5 Purwokerto mengalami gangguan akibat penurunan tanah yang terjadi usai hujan dengan intensitas tinggi pada 7 Oktober 2022. Amblesan tanah terjadi sepanjang 15 meter di KM 367+6/7 dan KM 372+400. Dipetak jalan antara stasiun Jeruklegi-Kaunganten tepatnya di KM 367+6/7 mendapati gangguan perjalanan akibat terjadinya ambles sepanjang 15 meter. Berikut daftar kereta yang mengalami keterlambatan:
- a. KA Mutiara Selatan (KA 131) relasi Surabaya Gubeng-KiaraCondong lambat 324 menit,
  - b. KA Turangga (KA 79) relasi Surabaya Gubeng-Bandung lambat 373 menit,
  - c. KA Parsel Selatan (KA 300G) lambat 329 menit
  - d. KA Kahuripan (KA 284) relasi Kiaracondong-Blitar lambat 217 menit,
  - e. KA Malabar (KA 119) relasi Malang-Kiaracondong lambat 309 menit,
- Pihak PT. KAI Daop 5 mengambil langkah penanganan agar keterlambatan perjalanan tidak bertambah. Bagi penumpang yang terdampak gangguan perjalanan, dapat melakukan proses pembatalan tiket atau *refund* melalui loket yang terdapat di stasiun dengan pengembalian 100 persen diluar biaya pesan.<sup>18</sup>
4. Perjalanan KA Tawangalun rute Malang-Banyuwangi terganggu akibat banjir menggenang jalur kereta api dilintas Mrawan-Kalibaru, Banyuwangi, Kamis (3/11)

---

ngawi, diakses pada 4 Maret 2023 pada pukul 20.00 WIB.

<sup>18</sup> Kompas Tempo, 2022, "Sejumlah Perjalanan Kereta Api Terlambat Akibat Penurunan Tanah", Serial Online, URL : [Sejumlah-Perjalanan-Kereta-Api-Terambat-Akibat-Penurunan-Tanah](#), diakses pada 4 Maret 2023 pada pukul 20.00 WIB.

malam. Kereta akhirnya mengalami keterlambatan jadwal tiba, tepatnya pada KM 36 - KM 37 tergenang banjir akibat meningkatnya debit aliran sungai dan tingginya curah hujan di wilayah utara Kalibaru, namun hingga Kamis (3/11) pukul 22.00 WIB genangan air sudah surut atau berada di bawah kop rel. Kereta api antara Mrawan-Kalibaru sehingga KA Tawangalun relasi Malang Kota Lama-Ketapang Banyuwangi tertahan di Stasiun Kalisat, awalnya KA Tawangalun diprediksi mengalami keterlambatan kurang lebih 3 jam, namun keterlambatan sampai 5 jam, terkait pembatalan tiket karena KA batal atau mengalami keterlambatan lebih dari 60 menit akan dikembalikan 100 persen dan para pelanggan yang terdampak telah dihubungi.<sup>19</sup>

Berdasarkan kejadian diatas, masih banyaknya keterlambatan yang ditimbulkan oleh PT. KAI selaku pelaku usaha yang merugikan konsumen. Maka, perlu adanya standar tolak ukur kelayakan perkeretaapian yang menjadi indikator untuk menentukan sebuah kereta api layak atau tidak layak untuk dioperasikan dengan memperhatikan sarana dan prasarana perkeretaapian agar memberikan rasa nyaman dan aman terhadap para konsumen untuk selamat sampai kota tujuan.

---

<sup>19</sup> Merdeka.com, 2022, "Banjir Sebakn Kereeta Rute Malang-Banyuwangi Terlambat Hingga Lima Jam, Serial Online UL : <https://www.merdeka.com/peristiwa/banjit-sebabkan-kereta-rute-malang-banyuwangi-terlambat-hingga-lima-jam.html>, diakses pada 4 Maret 2023 pukul 20.00 WIB.

**BAB III**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP**  
**PENGGUNA JASA KERETA API**

**A. Kerugian Penumpang Selaku Konsumen Kereta Api**

Penyelenggara sarana dan prasarana dalam hal ini PT. KAI harus menjamin atas terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi kereta api sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Namun dalam faktanya masih banyak kondisi dimana konsumen kereta api masih dirugikan. Situasi tersebut membuat konsumen kereta api dirugikan karena adanya keterlambatan yang terjadi karena faktor kelalaian. Adapun penyebab keterlambatan tersebut disebabkan oleh 2 faktor yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor Internal merupakan faktor munculnya masalah sosial dalam keterlambatan yang disebabkan oleh *human error*. Faktor internal diantaranya yaitu :

- a. Masih adanya rel dengan tipe lama lebih dari 20 tahun yang menyebabkan kecepatan menjadi terbatas,
- b. Sistem persinyalan kereta api di Indonesia sekitar 40% menggunakan sistem persinyalan elektrik dan 60% masih berupa sistem persinyalan mekanik atau sinyal yang digunakan untuk mengatur perjalanan kereta yang digerakkan secara mekanik. Adapun beberapa keuntungan ketika menggunakan sistem persinyalan elektrik, yaitu asas keselamatan atau *fail safe* yang berarti tidak ada kerusakan

pada sistem sinyal yang dapat menimbulkan bahaya bagi pengguna kereta api, sinyal juga harus memiliki kendala tinggi dalam memberikan aspek atau tanda yang tidak diragukan dan harus mudah dalam perawatan.

- c. Jalur yang rawan tergenang banjir, diantaranya masih banyak jalur yang rawan tergenang banjir, meliputi beberapa titik lokasi potensi banjir seperti KM 131+945 Di Stasiun Cipunegara-Haurgeulis, KM 125+704 di Stasiun Pegadenbaru-Cipunegara, KM 162+643 di Stasiun Terisi-Telagasari dan KM 177+249 di Stasiun Telagasari-Jatibarang.
- d. Jalur (*single track*) mengakibatkan keterlambatan karena terjadinya proses persilangan antar KA, beberapa stasiun yang masih menggunakan jalur *single track* seperti DAOP 7 Madiun yang terletak di stasiun Kertosono-Malang Kota, Mojokerto-Surabaya, Solo Jebres-Kedungjati.

## 2. Faktor Eksternal

Faktor Eksternal merupakan faktor yang timbul dari luar atau sesuatu hal yang tidak bisa diprediksi seperti bencana alam, dan cuaca. Mengenai hal ini seharusnya bisa dihindari agar tidak menghambat perjalanan kereta api, jika area stasiun rawan akan terjadi banjir, maka pihak PT. KAI harus mengantisipasi dengan cara penambahan balas, pemadatan jalur, peninggian jalur rel, dan pembersihan saluran drainase di kanan-kiri jalur rel. Kemudian jika perlintasan yang dilalui rawan longsor maka pihak PT. KAI harus mengantisipasi dengan cara membuat trucuk dari bambu, penahan tanah dengan menggunakan karung yang diisi tanah, dan dinding penahan (*retaining wall*).

Adanya faktor keterlambatan yang terjadi, konsumen tentunya mengalami kerugian secara materiil dan inmateriil. Oleh karena itu, kerugian tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap pengguna jasa kereta api. Dampak kerugian yang materiil pengguna jasa kereta api di antaranya yaitu persoalan biaya, merupakan pengeluaran atau ongkos yang dikeluarkan melebihi anggaran yang sudah diprediksi sebelumnya, seperti makanan dan minuman, penginapan atau hotel, tiket reschedule. Kemudian, kerugian inmateriil juga berdampak terhadap aktivitas konsumen diantaranya waktu keterlambatan yang di-*cancel* membuat penumpang merasakan kecemasan dan kekecewaan.

Berdasarkan dampak kerugian yang dialami oleh pengguna jasa kereta api, maka pihak penyelenggara selaku PT. KAI harusnya lebih peduli atau *aware* terhadap pengguna jasanya, karena hal-hal yang terjadi diluar dari perkiraan. Maka, pihak PT. KAI harusnya memberikan kenyamanan berupa *service recovery* agar pengguna jasa merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.

## **B. Tanggung Jawab PT. KAI Sebagai Pelaku Usaha**

Tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini PT. KAI untuk memberikan kompensasi terhadap konsumen pengguna jasa kereta api yang mengalami keterlambatan kereta api telah diakomodasi oleh Permenhub 47 tahun 2014 sebagai peraturan pelaksanaannya. Kemudian dalam pasal 5 Permenhub 47 tahun 2014 pemberian kompensasi kepada konsumen terkait keterlambatan kereta api dibagi menjadi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu pemberian kompensasi terhadap keterlambatan



kereta api perkotaan dan kompensasi terhadap keterlambatan kereta api antar kota. Berdasarkan pasal 5 ayat (1) Permenhub 47 tahun 2014 menyatakan bahwa pemberian kompensasi dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan kereta api perkotaan, setiap penumpang mendapatkan kompensasi yaitu :

1. Keterlambatan kereta api terjadi selama 30 (tiga puluh) menit sampai 1 (satu) jam, wajib memberikan formulir informasi keterlambatan bagi penumpang yang membutuhkan,
2. Keterlambatan kereta api terjadi lebih dari 1 (satu) jam, maka wajib memberikan hak pengembalian tiket sebanyak 100% (seratus persen) bagi penumpang yang melakukan pembatalan perjalanan.

Kemudian mengenai tanggung jawab terkait keterlambatan kereta api antar kota sebagaimana diatur dalam pasal 5 ayat (2) dan ayat (3) Permenhub 47 tahun 2014 yang menyatakan bahwa jika terjadi keterlambatan dan terdapat hambatan atau gangguan dalam perjalanan kereta api di stasiun tujuan, maka setiap penumpang mendapatkan kompensasi sebagai berikut :

1. Lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan makanan dan minuman ringan,
2. Selanjutnya, lebih dari 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman, dan berlaku kelipatannya.

Pemberian kompensasi kepada konsumen akibat terjadinya keterlambatan kereta api berupa makanan dan minuman, juga harus sesuai dengan nominal harga yang telah ditetapkan. Nominal harga makanan dan minuman tersebut dibagi berdasarkan kelas layanan kereta api sebagai berikut :

1. Kereta api kelas ekonomi, pemberian kompensasi berupa makanan dan minuman seharga Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah);
2. Kereta api kelas bisnis, pemberian kompensasi berupa makanan dan minuman seharga Rp. 15.000,00 (lima belas ribu rupiah);
3. Kereta api kelas eksekutif, pemberian kompensasi berupa makanan dan minuman seharga Rp. 20.000,00 (dua puluh ribu rupiah).

Pemberian kompensasi tidak hanya dilakukan apabila kereta mengalami keterlambatan selama 3 (tiga) jam atau lebih, namun pemberian kompensasi juga harus diberikan ketika terjadi keterlambatan kereta api yang disebabkan karena hambatan dalam perjalanan tersebut yang mengakibatkan perjalanan kereta api tidak dapat dilanjutkan.

Menurut pasal 5 ayat (4) Permenhub 47 tahun 2014 menyatakan bahwa apabila dalam perjalanan kereta api antar kota terdapat hambatan atau gangguan yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun tujuan. Pihak penyelenggara sarana wajib menyediakan angkutan dengan kereta api lain atau moda transportasi lain sampai stasiun kereta api tujuan atau memberikan ganti kerugian senilai harga tiket. Terkait hal dengan hal tersebut, apabila pemberian kompensasi berupa penyediaan kereta api lain, maka penggantian kereta api harus diganti dengan kereta api dalam kelas pelayanan yang sama.

### **C. Perlindungan Hukum Atas Pengguna Jasa Kereta Api Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan undang-undang perlindungan konsumen yang memberikan perlindungan terhadap setiap konsumen di Indonesia, baik pengguna produk yang dibeli konsumen maupun pengguna jasa, termasuk dalam hal ini pengguna jasa transportasi kereta api. Menurut Pasal 45 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 menyatakan bahwa setiap konsumen yang telah dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Adapun mengenai penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pillihan dari para pihak yang bersengketa. Berkaitan dengan hal tersebut, penumpang kereta api selaku konsumen transportasi darat, dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan kereta api apabila penumpang dirugikan baik secara materiil maupun non materiil oleh pihak PT. KAI. Adapun upaya penyelesaian sengketa dapat ditempuh dengan menggunakan 2 cara diantaranya yaitu :

#### **1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan**

Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penumpang kereta api sebagai konsumen yang ingin melakukan gugatan terhadap pihak kereta api melalu pengadilan

maka penumpang yang bersangkutan harus memenuhi ketentuan dan prosedur perkara di pengadilan. Adapun langkah-langkah yang harus disiapkan diantaranya yaitu :

- 1) Menyusun gugatan,
- 2) Mempersiapkan alat bukti atau dokumen yang berhubungan dengan pengangkutan darat seperti tiket keberangkatan,
- 3) Membuat rincian kerugian yang dialami,
- 4) Menyusun kronologi atau proses dari mulai pembelian tiket, check in, boarding pass, dan proses menunggu di ruang stasiun pemberangkatan hingga diberangkatkan sampai tiba di stasiun tujuan.

Upaya diatas merupakan prosedur yang dapat dilakukan penumpang kereta api dalam menuntut hak yang ingin di dapatkan kepada pihak PT. KAI selaku penanggung jawab atas terjadinya keterlambatan jadwal keberangkatan yang merugikan penumpang.

Berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, masih banyaknya konsumen yang mengalami kerugian dan melayangkan gugatan kepada pengadilan agar mendapatkan hak yang ingin diterima. Sebagai contoh, ada salah satu kasus gugatan yang diajukan oleh penumpang maskapai Lion Mentari Air Lines yang mengajukan gugatan ke pengadilan akibat keterlambatan pemberangkatan maskapai. Salah satunya mengenai Putusan Pengadilan terhadap terhadap Gugatan dengan Nomor Perkara 85/PDT/2020/PT PTK antara H. Mikraj Sedekti Embau, SH., MH., CIL, dengan PT. Lion Mentari Air Lines Cabang Pontianak. Pada kasus ini H. Mikraj Sedekti Embau, SH., MH., CIL, selaku penggugat yang mengajukan gugatannya ke Pengadilan Tinggi Pontianak terhadap PT. Lion Mentari Air Lines Cabang Pontianak

yang mengoperasikan pesawat Lion Air dan Wings Air sebagai Tergugat.

Pada hari Kamis, 31 Oktober 2019 Penggugat menggunakan jasa konsumen yang dioperasikan oleh Tergugat, dengan rute Pontianak – Ketapang (05:25 – 07:10 WIB) dan rute Ketapang – Pontianak (15:55 – 16:40 WIB). Pada saat keberangkatan pergi dari Pontianak – Ketapang tidak ada masalah, akan tetapi pada waktu keberangkatan pulang dari Ketapang – Pontianak pada pukul 15.55 pesawat di *cancel*, kemudian sampai pukul 17.20 pihak Bandara Ketapang baru memberikan pengumuman bahwa pesawat flight IW 1345 di *cancel* tanpa penjelasan dan/atau memberitahukan alasan penyebabnya, sehingga Penggugat dan semua penumpang tidak jadi berangkat ke Pontianak.

Penggugat telah menanyakan kepada karyawan Tergugat yang bertugas di Bandara Udara Ketapang, akan tetapi tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai re-schedule jadwal dan petugas memberikan keterangan pesawat besoknya tanggal 1 November 2019 sudah penuh. Keesokan harinya Penggugat kembali menanyakan informasi mengenai keberangkatannya, akan tetapi karyawan Tergugat menjawab tidak tahu tanpa ada alasan yang pasti. Kemudian Penggugat mengeluarkan biaya lagi dengan membeli tiket maskapai NAM AIR pada tanggal 1 November 2019 pukul 11.45 tujuan Ketapang ke Pontianak.

Kejadian tersebut membuat Penggugat sangat dirugikan baik secara materiil dan inmateriil karena telah terjadi kelalaian dari pihak Tergugat. Adapun kerugian materiil pihak Penggugat sebesar Rp. 2.013.000,- (dua juta tiga belas ribu rupiah) dan kerugian non materiil sebesar Rp. 25.000.000.000,- (dua puluh lima milyar rupiah). Jadi, jumlah

kerugian yang harus dibayar pihak Tergugat untuk kerugian materiil dan non materiil sebesar Rp. 25.002.013.000 (dua puluh lima milyar dua juta tiga belas ribu rupiah) secara tunai dan kontan.

Terhadap contoh kasus diatas, hal ini juga dapat diterapkan kepada konsumen kereta api yang merasa dirugikan akibat adanya keterlambatan atau pembatalan pemberangkatan, meskipun di Indonesia masih sangat jarang hal ini dilakukan, tetapi secara hukum gugatan oleh penumpang kereta api juga dapat diajukan melalui pengadilan sebagai mana contoh kasus di atas karena sama halnya perusahaan penyedia jasa transportasi. Putusan dari kasus diatas merupakan sebagian kecil dari beberapa tuntutan yang pernah dilayangkan pihak konsumen terhadap pihak penyelenggara jasa akibat keterlambatan. Perihal putusan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, maka sudah selayaknya jika konsumen mengalami kerugian materiil atau non materiil dapat melayangkan gugatan melalui pengadilan berdasarkan prosedur yang terstruktur.

## **2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Diluar Pengadilan**

Upaya hukum juga dapat selesaikan dengan cara Non Litigasi atau upaya hukum diluar pengadilan untuk menghasilkan *win-win solution*. Upaya mengenai penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh dengan menggunakan dua cara yaitu:

### **a) Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

BPSK merupakan institusi non struktural yang berfungsi sebagai tempat menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana. Badan ini sangat dibutuhkan di daerah dan kota seluruh Indonesia. anggota dari BPSK terdiri dari perwakilan aparaturn pemerintahan, konsumen dan pelaku usaha.

Penumpang kereta api selaku konsumen yang bermasalah dengan produk dan/atau jasa yang dikonsumsinya dapat memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peran dari BPSK. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga merupakan sebuah akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk penumpang kereta api sebagai konsumen dan pihak penyelenggara kereta api selaku pelaku usaha.

b) Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dipilih melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Mengenai prosesnya, para pihak yang bersengketa atau bermasalahan dalam hal ini penumpang kereta api dengan pihak penyelenggara kereta api bersepakat memilih cara penyelesaiannya. Kemudian hasil proses kesepakatan (*agreement*) secara tertulis harus ditaati oleh kedua belah pihak yang bersengketa dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator, dan arbiter.

Ketentuan yang mengakui keberadaan LPKSM dapat ditemukan pada Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Bagi penumpang kereta api yang mengalami kerugian dalam menggunakan jasa pihak penyelenggara kereta api, dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga perlindungan swadaya masyarakat yang pada domisili penumpang yang bersangkutan. Salah satu organisasi dibidang pemberdayaan konsumen yang merupakan bentuk dari lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) aktif memberikan advokasi bagi para konsumen.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan seluruh pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan hasilnya sebagai berikut ;

1. Hak-hak pengguna jasa kereta api sudah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya yaitu Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa meliputi : a) Pengamanan yang dilakukan oleh petugas polsuska dan satpam di area stasiun maupun di dalam kereta, b) Hak memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa aplikasi KAI Access, Email: cs@kai.id, Instagram&Tiktok : KAI121\_ , dan Twitter : Kereta Api Indonesia serta Call Center : 121, d) Hak untuk didengar keluhannya atau barang dan/atau jasa yang digunakan, secara umum penumpang dapat menyampaikan kritik dan saran melalui call center atau melalui nomor telepon kondektur pada gerbong kereta api, e) Hak untuk diperlakukan atau dilayankan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif seperti disediakan loket penyandang disabilitas, f) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi apabila barang dan/jasa yang diterima



tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

2. Berdasarkan pasal 5 ayat (1) Permenhub 47 tahun 2014 menyatakan bahwa pemberian kompensasi dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan kereta api perkotaan, setiap penumpang mendapatkan kompensasi yaitu: a) Keterlambatan kereta api terjadi selam 30 (tiga puluh) menit sampai 1 (satu) jam, wajib memberikan formulir informasi keterlambatan, b) Keterlambatan kereta api terjadi lebih dari 1 (satu) jam, maka wajib memberikan hak pengembalian tiket sebanyak 100% (seratus persen) bagi penumpang yang melakukan pembatalan perjalanan. Jika terjadi keterlambatan dalam perjalanan kereta api di stasiun tujuan, maka setiap penumpang mendapatkan kompensasi sebagai berikut : a) Lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan makanan dan minuman ringan, b) Lebih dari 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman, dan berlaku kelipatannya. Pemberian kompensasi akibat terjadinya keterlambatan kereta api berupa makanan dan minuman, juga harus sesuai dengan nominal harga yang telah ditetapkan. Nominal harga makanan dan minuman tersebut dibagi berdasarkan kelas layanan kereta api sebagai berikut : a) Kereta api kelas ekonomi, pemberian kompensasi berupa makanan dan minuman seharga Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah); b) Kereta api kelas bisnis, pemberian kompensasi berupa makanan dan minuman seharga Rp. 15.000,00 (lima belas ribu rupiah); c) Kereta api kelas eksekutif, pemberian kompensasi berupa makanan dan minuman seharga Rp. 20.000,00 (dua puluh ribu rupiah).

## 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas,dengan ini penulis sampaikan saran sebagai berikut ;

1. Mengenai faktor internal, pihak PT. KAI hendaknya melakukan *maintenance* secara berkala, agar nantinya faktor *human error* tidak menjadi alasan terjadinya keterlambatan. Kemudian faktor eksternal, pihak PT. KAI harus mengantisipasi dengan cara penambahan balas, peninggian jalur rel, dan pembersihan saluran drainase di kanan – kiri jalur rel. Pihak PT. KAI memberikan kompensasi terhadap penumpang atas pertanggungjawaban keterlambatan kereta api dan mekanisme kompensasi hendaknya diberikan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan, agar konsumen merasa nyaman atas ketidaksengajaan keterlambatan yang disebabkan oleh pihak PT. KAI.
2. Perlindungan hukum atas pengguna jasa kereta api melalui pengadilan atau diluar pengadilan merupakan keputusan konsumen untuk melayangkan gugatan agar mendapatkan hak yang diterima secara adil. Serta nantinya dapat menemukan titik terang mengenai akar permasalahan yang dikeluhkan oleh konsumen sebagai penumpang kereta api. Pada dasarnya, konsumen juga akan memberikan timbal balik yang positif pada perusahaan jika pihak pelaku usaha memberikan ganti rugi yang layak. Pihak PT. KAI nantinya dapat menjadikan bahan evaluasi mengenai mekanisme tersebut agar masalah keterlambatan dapat diminimalisir sekecil mungkin.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku / Literatur

- A.Abdurrahman, *Kamus Ekonomi-perdagangan*, Gramedia, 1986.
- Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan Strateis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia dalam Perspektif Hukum Bisnis Era Globalisasi Ekonomi*. Yogyakarta: Genta Press, 2007.
- Asikin, Zinal, *Hukum Dagang*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2013.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Visimedia, Jakarta, 2008).
- Marzuki Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2011.
- Marzuki Peter Mahmud , *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2013.
- Rahardjo, Satjipto, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta: Kompas, 2003.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.
- Sutiono Usman Aji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 1990

### B. Jurnal

- Resandra Hendrawanto, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Kereta Api Dalam Peristiwa Kecelakaan Kereta Api di Indonesia”, *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan*, Vol. 19, No. 2, (Agustus 2021), hal 9.
- Rusmiyah, “Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api Di Indonesia”, *Jurnal Universitas Sunan Giri Surabaya*, Vol. 14 No. 2 (Juni 2022), hal 3.
- Intan Catur, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Publik Di Bidang Transportasi Kereta Api, *Jurnal Universitas Narotama Surabaya*, Vol. 5, No. 24, (Januari 2022), hal 5.

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang No.23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

Permenhub 47 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api

### **D. Referensi Website**

Kai.id, 2022 “Beragam Fasilitas Yang Ada Pada Stasiun”, Serial Online URL: <https://www.kai.id/information/full-news/5428-bikin-nyaman-yuk-intip-beragam-fasilitas-yang-ada-di-stasiun-kereta-api>.

Kompas.com, 2023 “Perbedaan Kelas Kereta Api dan Fasilitasnya”, Serial Online URL: <https://travel.kompas.com/read/2022/07/14/113600627/perbedaan-kelas-keret-api-dan-fasilitasnya-cek-sebelum-beli-tiket?page=1>.

Viva.co.id, 2018 “Banjir Stasiun Semarang Tawang”, Serial Online URL: <https://www.viva.co.id/amp/berita/nasional/1561258-banjir-stasiun-tawang-semarang-surut-pelayanan-normal-kembali-tapi-kereta-masih-terlambat>.

Bisnis.Tempo, 2018, “Kronologi Kecelakaan Kereta di Ngawi”, Serial Online, URL: <https://bisnis.tempo.co/read/1077110/truk-vs-ka-sancaka-begini-kronologi-kecelakaan-kereta-di-ngawi>.

Kompas Tempo, 2022, “Sejumlah Perjalanan Kereta Api Terlambat Akibat Penurunan Tanah”, Serial Online, URL: [Sejumlah Perjalanan Kereta Api Terlambat akibat Penurunan Tanah, Ini Daftarnya \(kompas.tv\)](https://www.kompas.com/read/2022/07/14/113600627/perbedaan-kelas-keret-api-dan-fasilitasnya-cek-sebelum-beli-tiket?page=1).

Merdeka.com, 2022, “Banjir Sebabkan Kereta Rute Malang-Banyuwangi Terlambat Lima Jam, Serial Online, URL: <https://www.merdeka.com/peristiwa/banjir-sebabkan-kereta-rute-malang-banyuwangi-terlambat-hingga-lima-jam.html>.

