

## ABSTRAK

Nama : Gilang Permadi

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perkeretaapian Commuter Line Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Skripsi ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi kereta api dengan sistem pengoperasian tunggal di wilayah Jabodetabek. *Commuter Line* merupakan salah satu upaya dari PT. KAI Commuter Jabodetabek untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen pengguna jasa perkeretaapian perkotaan. Penerapannya terdapat banyak permasalahan di dalam penyelenggaraan perkeretaapian. Beberapa permasalahan antaranya sarana dan prasarana perkeretaapian yang kurang memadai dan pelayanan yang belum maksimal. Oleh karena itu, penegakan peraturan dan kerjasama dari penyelenggara jasa dan masyarakat sangatlah penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : kereta api, *commuter line*, PT. KAI Commuter Jabodetabek, Perlindungan konsumen

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur yang sebesar-besarnya penulis panjatkan kepada Tuhan atas kasih, kemurahan, kemudahan, dan kelancarannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Judul yang terdapat pada skripsi ini adalah “ *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perkeretaapian Commuter Line Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat kekurangan, karena itu sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Almarhum Aditiawarman S.E., dan Diastuti S.H., yang telah melahirkan di dunia ini dan memberikan dukungan baik moral maupun material.
2. Kakak penulis, Genna Patriani S.H., yang memberikan dukungan dan kelancaran dalam penyelesaian skripsi
3. Segenap keluarga besar Slamet yang telah memberikan dukungan pada penulis.

4. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M. selaku dosen pembimbing, terimakasih atas segala bimbingan dan arahan selama penulis menyusun skripsi ini.
5. Ibu Dr. Ida Susanti, S.H., LL.M. Dosen wali saya pada masa pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
6. Bapak Dr. iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum UNPAR, serta seluruh dosen Fakultas Hukum Unpar baik yang secara langsung maupun tidak langsung telah membimbing dan mengajari penulis selama penulis menempuh pendidikan sarjana hukum di Fakultas Hukum Unpar.
7. Seluruh dosen Fakultas Hukum Unpar dan mata kuliah umum yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan di Unpar.
8. Teman-teman ABT 2015 yang menjadi tempat berkumpul selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman Fakultas Hukum angkatan 2015, yang telah mendukung dan menemani penulis selama masa perkuliahan hingga akhir perkuliahan penulis.
10. Shakilla Vyatri Adjany yang telah memberikan dukungan moral untuk memperbaiki kehidupan selama di Unpar, membantu dalam penyelesaian skripsi dan menemani masa perkuliahan selama di Unpar.
11. Reyhan Kusumah atau panggilan Trex yang telah meminjamkan sepatu pada saat mau sidang dan menemani perkuliahan.

12. Segenap pihak yang telah membantu saya yang mungkin tidak tertulis, saya mengucapkan terimakasih banyak.

Bandung, 14 November 2019

Gilang Permadi

2015200051

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Permasalahan .....	9
3. Tujuan Penelitian .....	9
4. Kegunaan Penelitian .....	10
5. Metode Penelitian .....	10
7. Sitematika Penulisan.....	12
 <b>BAB II TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....</b>	 <b>14</b>
Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	14
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen .....	14
2. Tujuan dan Asas Perlindungan Konsumen .....	15
2.1. Asas Perlindungan Konsumen.....	15
2.2. Tujuan Perlindungan Konsumen .....	16
3. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	17
4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	19
5. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	25
6. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	28
6.1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan .....	30
6.2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan .....	33
 <b>BAB III TINJAUAN TERHADAP PENYELENGGARAAN TRANSPORTASI KERETA API .....</b>	 <b>36</b>
1. Tinjauan Tentang Perkeretaapian .....	36
1.2. Tujuan dan Asas Penyelenggaraan Perkeretaapian.....	36

1.2.1. Tujuan Penyelenggaraan Perkeretaapian .....	36
1.2.2. Asas-Asas Penyelenggaraan Perkeretaapian.....	37
1.3. Hak dan Kewajiban Pengguna dan Penyelenggara Jasa ... Perkeretaapian di Indonesia .....	39
1.4. Regulasi atas Penyelenggaraan Perkeretaapian di Indonesia	41
2. Sejarah <i>Commuter Line</i> di Indonesia.....	48
3. Visi dan Misi Perusahaan PT. KAI Commuter Jabodetabek ...	49
4. Pelayanan dan Pelaksanaan <i>Commuter Line</i> di Indonesia .....	51
<b>BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA KRL COMMUTER LINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>53</b>
1. Permasalahan yang Dialami Konsumen Pengguna Jasa KRL <i>Commuter Line</i> dalam Standar Keamanan dan Kenyamanan ..	53
2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa KRL .. Commuter Jabodetabek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ... ..	56
3. Upaya yang Dapat Dilakukan Konsumen KRL Commuter dalam Menghadapi Permasalahan Penyelenggaraan Perkeretaapian Oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek .....	65
4. Tanggung Jawab PT. KAI Commuter Jabodetabek Atas Permasalahan yang Dialami Konsumen .....	67
<b>Bab V PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
1. Kesimpulan.....	72
2. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.4. Standar pelayanan minimum kereta api di Indonesia .....	43
Tabel 4.1. Perhitungan pemberian santunan yang diberikan .....	69

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang. Dimana perkembangan Indonesia berpusat pada perekonomian yang didukung dari berbagai aspek yang mendorong kemajuan ekonomi di Indonesia, yang ditandai dengan semakin banyaknya industri yang berkembang dari berbagai sektor, salah satunya dari sektor jasa transportasi. Karena transportasi merupakan bagian integral dari suatu fungsi masyarakat, yang memiliki jangkauan lokasi dari kegiatan yang produktif dan efisien.<sup>1</sup> Dengan jasa transportasi masyarakat dan barang akan berpindah lebih mudah dan lebih cepat dari satu wilayah ke wilayah lain. Jasa transportasi memiliki pengaruh yang signifikan dalam berbagai aspek seperti aspek ekonomi, sosial, dan politik, maka dari itu pengaruh jasa transportasi dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia sangatlah berpengaruh besar untuk kemajuan perekonomian di Indonesia. Kontribusi jasa transportasi sangat besar dalam penguatan pertumbuhan ekonomi maupun menjaga stabilitas makro ekonomi nasional.

Transportasi mempunyai peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, pemersatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan wawasan nusantara, serta memperkuat ketahanan nasional dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kebutuhan akan jasa-jasa transportasi ditentukan oleh barang-barang dan penumpang yang akan diangkut dari suatu tempat ke tempat lain.

---

<sup>1</sup> Edward K. Morlok, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Jakarta: Erlangga, 2002, hlm. 33

Transportasi secara umum dapat diartikan sebagai usaha pemindahan, atau penggerakan orang atau barang dari suatu lokasi yang disebut lokasi asal, ke lokasi lain, yang biasa disebut lokasi tujuan, untuk keperluan tertentu dengan menggunakan alat tertentu. Dari pengertian ini transportasi mempunyai beberapa dimensi seperti: Lokasi (asal dan tujuan), alat (teknologi), dan keperluan tertentu di lokasi tujuan seperti ekonomi, sosial, dan lain-lain. Kalau salah satu dari ketiga dimensi tersebut terlepas atau tidak ada, hal demikian tidak dapat disebut transportasi.<sup>2</sup>

Sesuai dengan perkembangan zaman, kegiatan manusia dalam memenuhi tuntutan kehidupan sosial ekonominya tentu akan mengalami perubahan, seperti perkembangan pendapatan masyarakat, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, pertumbuhan penduduk yang pesat, urbanisasi yang meningkat, perkembangan wilayah dan lain-lain. Alasan yang menyebabkan manusia dan barang bergerak dari satu tempat ketempat lainnya dapat dijelaskan oleh tiga kondisi sebagai berikut:<sup>3</sup>

1. Komplementaritas, daya tarik relatif antara dua atau lebih tempat tujuan,
2. Keinginan untuk mengatasi kendala jarak, diistilahkan sebagai transferabilitas, diukur dari waktu dan uang yang dibutuhkan, serta teknologi terbaik apa yang tersedia untuk mencapainya, dan
3. Persaingan antar beberapa lokasi untuk memenuhi permintaan dan penawaran.

Meskipun angka pertumbuhan jasa transportasi semakin tinggi masih terdapat tantangan di berbagai bidang pelayanan jasa sarana dan prasarana transportasi yakni pada upaya meningkatkan mutu kualitas dan jangkauan pelayanan transportasi dalam kondisi pendanaan pemerintah yang terbatas, termasuk

---

<sup>2</sup> Fidel Miro, *Pengantar Sistem Transportasi*, Jakarta: Erlangga, 2012, hlm. 1

<sup>3</sup> C. Jotin Khisty dan B. Kent Lall, *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2006, hlm. 9

upaya peningkatan keselamatan pengguna jasa transportasi.<sup>4</sup> Indikator tersebut bisa dilihat dari belum memadai dan tercapainya tingkat keandalan, keselamatan, serta kepuasan pengguna jasa. Hal itu disebabkan oleh berbagai faktor perilaku manusia, kelayakan armada, kondisi teknis sarana dan prasarana, manajemen operasional, maupun kualitas penegakan hukum.<sup>5</sup> Sementara itu, bagi masyarakat nomaden (berpindah-pindah tempat), kebutuhan pengangkutan tak dapat diingkari. Karena mereka perlu berpindah-pindah mencari ladang penghidupan yang baru karena tempat yang lama dirasa sudah tak dapat mencukupi kebutuhan hidup.<sup>6</sup>

Di kota-kota besar seperti Jakarta. Transportasi sangat diperlukan untuk menunjang kebutuhan masyarakat. Transportasi yang diperlukan untuk mencakup kebutuhan masyarakat Jakarta tidak hanya merupakan transportasi pribadi. Peningkatan penggunaan transportasi pribadi dan tidak diimbangi dengan peningkatan ruas jalan, akan menimbulkan suatu masalah yaitu kemacetan yang masif.. Oleh karena itu diperlukan peran pemerintah untuk mengembangkan moda transportasi massal yang dapat mengangkut banyak orang agar kebutuhan orang akan transportasi dapat terpenuhi setiap harinya. Di Indonesia sendiri dalam kaitannya dengan jasa transportasi, terdapat berbagai macam bentuk moda transportasi yang ada di Indonesia dapat digolongkan sebagai berikut:<sup>7</sup>

1. Udara, dengan sarana pesawat dan prasarana bandara,
2. Air, dengan sarana kapal dan prasarana dermaga atau pelabuhan,
3. Darat, melalui jalan raya dengan sarana bus dan prasarana terminal, dan sarana kereta api dengan prasarana stasiun melalui jalan rel

---

<sup>4</sup> Bambang Susantono, *Transportasi dan Investasi Tantangan dan Prespektif Multidimensi*, Jakarta: PT Kompas Media Nusantara, 2013, hlm. 10

<sup>5</sup> *Id*

<sup>6</sup> Suwardjoko Warpani, *Merencanakan Sistem Perangkutan*, Bandung: ITB, 1990, hlm. 1

<sup>7</sup> Ahmad Munawar, *Dasar-dasar Teknik Transportasi*, Jogjakarta: Betta Offset, 2005, hlm. 2

Salah satu sarana transportasi yang biasa digunakan oleh masyarakat Indonesia serta dapat menjadi sarana pengangkutan penumpang dan barang adalah kereta api. Definisi kereta api sendiri menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, untuk selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perkeretaapian adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.<sup>8</sup>Kereta api merupakan sarana transportasi massal yang sejak dahulu merupakan sarana transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dari berbagai golongan di Indonesia. Hal ini disebabkan transportasi kereta api mempunyai beberapa keunggulan dibandingkan transportasi lain yaitu dapat mengangkut dalam jumlah besar atau bersifat massal, hemat energi, mempunyai jalur khusus sehingga dapat meminimalkan kemacetan dan mampu menjangkau pusat kota.<sup>9</sup> Selain itu tarif yang terbilang terjangkau merupakan salah satu keunggulan penggunaan kereta api dibanding transportasi lain. Dari segi keselamatan penumpang, kereta api memiliki tingkat keamanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan angkutan umum lain karena di setiap peron peron stasiun ditempatkan beberapa petugas untuk memastikan keselamatan penumpang saat naik-turun kereta dan juga saat menyeberang di perlintasan kereta api, berbeda dengan bus kota yang menaikkan dan menurunkan penumpang di pinggir jalan.

Kereta api dapat menjadi salah satu alternatif untuk mengatasi kemacetan yang terjadi di Jakarta. Sebagai angkutan publik yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah banyak, keberadaan kereta api dapat menjadi solusi dalam mengurangi kemacetan lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan pribadi yang melintas di jalanan ibu kota. Melihat

---

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

<sup>9</sup> Siti Maimunah & Lidya Chotimah, *Kajian Perlindungan Hak Konsumen Kereta Api Menurut Standar Pelayanan Minimum*, 2011, hlm. 536

keunggulan dan karakteristik perkeretaapian tersebut, maka peran perkeretaapian perlu lebih ditingkatkan dalam upaya pengembangan sistem transportasi nasional secara terpadu. Untuk itu, penyelenggaraan perkeretaapian yang dimulai dari pengadaan, pengoperasian, perawatan, dan perusahaan perlu diatur dengan sebaik-baiknya sehingga dapat terselenggara angkutan kereta api yang menjamin keselamatan, aman, nyaman, cepat, tepat, tertib, efisien, serta terpadu dengan moda transportasi lain. Dengan demikian, terdapat keserasian dan keseimbangan beban antar moda transportasi yang mampu meningkatkan penyediaan jasa angkutan bagi mobilitas angkutan orang dan barang.

Perkeretaapian merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki peranan yang penting dan strategis sehingga penyelenggaraannya dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah serta pengoperasian/pengusahaan prasarana dan sarana kereta api dilakukan oleh badan usaha yang dibentuk untuk itu. Selanjutnya dengan perkembangan teknologi perkeretaapian dan perubahan lingkungan global yang tidak terpisahkan dari sistem perdagangan global yang menitikberatkan pada asas perdagangan bebas dan tidak diskriminatif serta meningkatkan peran serta pemerintah daerah dan swasta dalam penyelenggaraan perkeretaapian, maka dipandang perlu untuk mendorong partisipasi pemerintah daerah dan swasta untuk ikut serta dalam penyelenggaraan perkeretaapian.

Penyelenggara perkeretaapian di Indonesia, dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (PT KAI). Pada tanggal 14 Agustus 2008 PT Kereta Api Indonesia melakukan pemisahan Divisi Jabodetabek menjadi *PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ)* untuk mengelola kereta api penglaju di daerah Jakarta dan sekitarnya, PT KAI Commuter Jabodetabek ini akhirnya resmi menjadi anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) sejak tanggal 15 September 2008 yaitu sesuai dengan Akte Pendirian No. 415 Notaris Tn. Ilmiawan Dekrit, S.H. Kehadiran PT KAI Commuter Jabodetabek dalam industri jasa angkutan *KA Commuter Line* bukanlah kehadiran yang tiba-tiba,

tetapi merupakan proses pemikiran dan persiapan yang cukup panjang. Di mulai dengan pembentukan Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek oleh induknya PT Kereta Api (Persero), yang memisahkan dirinya dari saudara tuanya PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 1 Jakarta. Setelah pemisahan ini, pelayanan KRL di wilayah Jabotabek berada di bawah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek dan pelayanan kereta api jarak jauh yang beroperasi di wilayah Jabodetabek berada di bawah PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. Dan akhirnya PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek berubah menjadi sebuah perseroan terbatas, PT KAI Commuter Jabodetabek. Setelah menjadi perseroan terbatas perusahaan ini mendapatkan izin usaha No. KP 51 Tahun 2009 dan izin operasi penyelenggara sarana perkeretaapian No. KP 53 Tahun 2009 yang semuanya dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Tugas pokok perusahaan yang baru ini adalah menyelenggarakan pengusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api komuter (untuk selanjutnya disebut ”*Commuter Line*” saja) dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Jabodetabek) serta pengusahaan di bidang usaha non angkutan penumpang.

Pada kenyataannya dalam pelaksanaan jasa perkeretaapian di Indonesia masih terdapat beberapa permasalahan. Seperti masih ada keterlambatan dalam jadwal kereta api.<sup>10</sup> Selain berupa permasalahan keterlambatan, kenyamanan penumpang dalam kereta api juga masih dinilai kurang nyaman. Hal ini bisa dilihat dari masih terjadi kelebihan kapasitas pada setiap gerbong *Commuter Line*<sup>11</sup>. Padahal jika kita melihat pada Hak konsumen dalam Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah hak atas

---

<sup>10</sup><http://www.tribunnews.com/metropolitan/2018/01/11/kereta-bandara-jadi-biang-keterlambatan-kereta-commuter-line>, diakses pada tanggal dan pukul 9 November 2018 Pukul 12:37

<sup>11</sup>Trio Hamdani, <https://economy.okezone.com/read/2017/10/06/320/1790516/kata-mereka-kr1-kerap-anjlok-mungkinkah-batasi-jumlah-penumpang>, diakses pada tanggal dan pukul 10 November 2018 Pukul 20:45

kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu pula dalam Undang-Undang Perkeretapian, kewajiban pelaku usaha dalam hal ini adalah PT. KAI Commuter Jabodetabek terdapat pada Pasal Pasal 133 ayat 1 yaitu antara lain mengutamakan keselamatan dan keamanan orang, mengutamakan pelayanan kepentingan umum; menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan, mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat dan mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.

Selain itu melihat hak-hak konsumen jasa perkeretaapian sudah diatur secara jelas pada Pasal 2-7 Permenhub Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api antara lain adalah hak atas tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran, fasilitas keselamatan dan keamanan, ketepatan jadwal perjalanan kereta api. Pada bagian penjelasan poin 3 di atas dikatakan bahwa indikasi jumlah maksimum kapasitas penumpang adalah jumlah tempat duduk ditambah dengan ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m<sup>2</sup> untuk 6 orang. Bisa dikatakan bahwa maksimal 1 gerbong kereta api adalah 250 orang, 60 di antaranya penumpang duduk.<sup>12</sup>

Padahal dalam kenyataannya masih banyak hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi seperti kereta yang sudah penuh akan tetapi masih dipaksakan masuk, padahal seharusnya setiap stasiun ada petugas yang mengatur keluar masuk penumpang agar dapat membatasi apabila dirasa gerbong kereta sudah penuh. Apabila tidak ada petugas yang mengatur keluar masuk penumpang mengakibatkan penumpang kereta api tidak teratur dalam memasuki gerbong yang menyebabkan kereta jadi penuh sesak dan minim tingkat keselamatannya. Selain itu kereta yang penuh sesak juga mengakibatkan tingginya tingkat kriminalitas pada kereta seperti copet, pelecehan seksual,

---

<sup>12</sup><http://megapolitan.kompas.com/read/2015/12/02/15071151/Agar.Nyaman.Berapa.Jumlah.Ideal.Penumpang.di.dalam.Gerbong.KRL>. Diakses tanggal dan pukul 07 November 2018 Pukul 19.50 WIB

dan pertengkaran akibat berebut tempat. Padahal hal-hal tersebut juga merupakan hak konsumen pengguna kereta yang sudah diatur oleh undang-undang. Selain itu mengenai ketepatan jadwal, terkadang kereta api khususnya PT. KAI Commuter Jabodetabek sering melakukan keterlambatan perjalanan yang mengakibatkan kerugian beberapa konsumen seperti jadi terlambat ke kantor atau sekolah yang mengakibatkan kerugian materil maupun immaterial konsumen. Seharusnya konsumen mendapatkan hal keamanan dan kenyamanan dari PT. KAI Commuter Jabodetabek. Seperti dalam keamanan agar menjamin keamanan dan terhindar dari tindak kriminal maka wajib menyediakan alat pemadam api ringan, rem darurat, alat pemecah kaca, petugas keamanan, CCTV (*Closes Circuit Television*) on train. Dalam kenyamanan setiap konsumen harus mendapatkan seperti tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai standar, toilet, pengaturan sirkulasi udara, rak bagasi, fasilitas pegangan penumpang berdiri, fasilitas khusus bagi disabilitas, fasilitas bagi wanita hamil, fasilitas kesehatan, informasi tentang tujuan dan commuter line. Mengakibatkan konsumen mengalami kerugian karena tidak mendapatkan hak-hak sebagai konsumen.

PT. KAI Commuter Jabodetabek merupakan BUMN yang dimiliki negara untuk memenuhi sektor transportasi khususnya bidang perkeretapian. Permasalahan yang timbul di sini adalah PT. KAI Commuter Jabodetabek sebagai BUMN dalam menjalankan peran dalam pelaksanaan tidak sesuai dengan standar yang sudah ditentukan dan banyak terjadi permasalahan yang sudah dicantumkan sebelumnya dan khususnya yang timbul karena *over capacity* tersebut sehingga pada dasarnya PT. KAI Commuter Jabodetabek dapat diminta pertanggung jawaban ketika terjadi sengketa yang diakibatkan dari pelayanan *commuter line* tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PERKERETAPIAN *COMMUTER LINE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka pokok permasalahan yang menjadi fokus dalam penulisan ini adalah:

- 2.1 Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna KRL *commuter line* dalam pelayanan keamanan dan kenyamanan sudah sesuai berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
- 2.2 Apakah pertanggung jawaban hukum yang dilakukan PT. KAI Commuter Jabodetabek dalam terjadi sengketa pelayanan keamanan dan kenyamanan?

## **3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

- 3.1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen dalam standar keamanan dan kenyamanan KRL *Commuter Line* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 3.2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk upaya pertanggung jawaban hukum PT. KAI Commuter Jabodetabek pada KRL *Commuter Line* apabila terjadi sengketa keamanan dan kenyamanan dapat termasuk kepada perbuatan melawan hukum.

#### **4. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian yang dituangkan dalam bentuk penulisan hukum ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Sebagai bahan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan pada khususnya diharapkan membawa perbaikan bagi pengaturan tentang Perlindungan Konsumen serta Tentang Kereta Api dan sistemnya

##### **2. Kegunaan Praktis**

###### **a. Pemerintah**

1. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah dalam menyempurnakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Sebagai bahan masukan bagi PT. KAI dalam meningkatkan kualitas pelayanan

###### **b. Masyarakat**

1. Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat mengenai Perlindungan Konsumen, khususnya konsumen pengguna jasa *Commuter Line*
2. Sebagai bahan masukan konsumen pengguna jasa *Commuter Line* untuk menghadapi hak-hak yang terlanggar dalam penggunaan jasa *Commuter Line*

#### **5. Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan

permasalahan yang diteliti.<sup>13</sup> Dalam penelitian ini selain meneliti bahan-bahan hukum primer dan sekunder, peneliti juga melakukan penelitian lapangan yang disertai dengan wawancara kepada narasumber. Oleh karena itu metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan adalah metode penelitian kepustakaan ditambah dengan wawancara kepada narasumber. Di dalam metode penelitian yuridis normatif, pengumpulan data diutamakan diperoleh dari sumber data sekunder, yang terdiri dari:

Bahan Hukum Primer merupakan bahan yang sifatnya mengikat masalah-masalah yang akan diteliti, terdiri dari:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian
3. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api
5. KUHPerdara

Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan-bahan data yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum data primer., terdiri dari:

1. Buku-buku
2. Karya Ilmiah
3. Artikel Koran dan Majalah

Bahan Hukum Tersier merupakan bahan-bahan data yang memberikan informasi tentang hukum primer dan sekunder. , terdiri dari:

1. Kamus Bahasa Inggris
2. Kamus Istilah Hukum
3. Kamus Istilah Ekonomi

---

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta:Rajawali Pers, 2001, hlm. 13-14.

Untuk mendukung kajian normatif, dilakukan pengumpulan bahan melalui wawancara narasumber

## **6. Sistematika Penelitian**

Untuk memudahkan pembahasan dan memperoleh gambaran secara keseluruhan mengenai isi pembahasan penulisan hukum ini, maka peneliti membagi menjadi lima bab yang kemudian akan dibagi menjadi sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I: Pendahuluan**

Bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian

### **BAB II: Tinjauan Umum**

Bab ini membahas tentang Hukum Perlindungan Konsumen , berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mencakup pengertian, asas dan tujuan, pengertian konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, prinsip tanggung jawab pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen, peraturan lain terkait dengan perlindungan konsumen, dan tentang tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi sengketa.

### **BAB III: Pelayanan keamanan dan kenyamanan Penumpang Jasa Kereta Api *Commuter Line***

Bab ini membahas tentang penyelenggaraan transportasi kereta api yang diselenggarakan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek mulai dari dasar hukum, pelaksanaan, standar keamanan dan kenyamanan pada kereta api khususnya mengenai *commuter line*. Penjelasan disertai sejarah KAI

commuter di Indonesia, tujuan dan asas penyelenggaraan perkeretaapian, serta visi, misi dan etika penyelenggaraan KRL commuter Jabodetabek.

**BAB IV: Petanggungjawaban PT.Commuter line Jabodetabek terhadap Konsumen Pengguna KRL *Commuter Line* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkertaapian, dan peraturan terkait**

Bab ini membahas tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa perkereta apian, analisis tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap konsumen pengguna layanan jasa *Commuter Line*, upaya-upaya pertanggung jawaban pelaku usaha dalam menghadapi permasalahan penyelenggaraan perkeretaapian PT.KAI Commmuter Jabodetabek

**BAB V: Kesimpulan dan Saran**

Pada bagian akhir dari skripsi ini, peneliti memberikan jawaban atas identifikasi masalah berupa kesimpulan yang ditarik dari uraian serta memuat saran-saran yang berkaitan dengan masalah yang diteliti