

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Dengan mendasarkan pada uraian yang disampaikan di atas, dapat diambil beberapa kesimpulan sehubungan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna KRL Commuter pengoperasian yang diselenggarakan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek, yakni sebagai berikut:

1. Banyak permasalahan yang dialami oleh konsumen sebagai pengguna layanan jasa KRL Commuter. Secara umum beberapa permasalahan yang sering dialami oleh konsumen pengguna jasa layanan KRL Commuter Jabodetabek adalah informasi yang diberikan pihak KRL Commuter tidak disampaikan dengan benar kepada konsumen, seperti pemberian informasi dalam jadwal kereta yang hanya ditemukan pada stasiun tertentu saja sehingga konsumen harus bertanya pada petugas. Permasalahan berikutnya adalah kedatangan kereta tidak sesuai dengan jadwal sehingga konsumen mengalami keterlambatan. Permasalahan lainnya yakni daya angkut KRL Commuter yang tidak mencukupi yang mengakibatkan menumpuknya konsumen pengguna jasa KRL Commuter pada jam-jam padat yang berakibat tindakan kriminal dan asusila meningkat. Permasalahan lainnya adalah kondisi sarana dan prasarana KRL Commuter yang kurang layak dan kurang memadai sehingga dapat menyebabkan terjadinya kerugian bagi konsumen KRL Commuter.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memuat ketentuan-ketentuan yang mengatur agar hak-hak konsumen terjamin dan sanksi yang memperkuat terjaminnya hak-hak tersebut.

Kenyataannya hak-hak konsumen masih belum dapat terjamin sepenuhnya walaupun sudah ada usaha dari pihak penyelenggara perkeretaapian yakni PT. KAI Commuter Jabodetabek untuk memaksimalkan pelayanan penyelenggaraan perkeretaapian. Hal ini kemudian mengakibatkan munculnya permasalahan-permasalahan yang kerap dialami oleh konsumen dalam menggunakan jasa perkeretaapian.

3. Upaya yang dapat dilakukan konsumen KRL Commuter dalam menghadapi permasalahan penyelenggaraan perkeretaapian adalah mengajukan keluhan dan saran yang dapat dilakukan secara langsung kepada petugas kereta api bagian humas stasiun maupun pihak yang berhubungan dengan pelayanan konsumen dan melalui jejaring sosial PT. KAI Commuter Jabodetabek. Penyampaian keluhan dan pendapat konsumen ini dapat membantu penyelenggaraan perkeretaapian dalam rangka memperbaiki pelayanannya dan memberikan yang terbaik bagi konsumen. Upaya berikutnya adalah pengajuan gugatan oleh konsumen yang dapat diajukan melalui BPSK maupun pengadilan umum. Upaya lainnya adalah meminta santunan akibat kecelakaan KRL Commuter yang disebabkan oleh kelalaian ataupun kesalahan dari pihak penyelenggara. Klaim untuk memperoleh santunan diajukan kepada PT. Asuransi Jasa Raharja, sedangkan PT. KAI Commuter Jabodetabek hanya membantu memberikan informasi mengenai tahapan-tahapan apa saja yang perlu dilakukan konsumen untuk memperoleh santunan, menyediakan formulir, dan sebagai perantara menyampaikan formulir beserta lampiran dan bukti yang diperlukan kepada pihak asuransi.
4. Tanggung jawab PT. KAI Commuter Jabodetabek kepada konsumen yang mengalami permasalahan yang diakibatkan oleh kelalaian dari pihak PT. KAI Commuter Jabodetabek berupa pemberian asuransi. Tanggung jawab lainnya dalam keterlambatan jadwal kereta pihak PT. KAI Commuter Jabodetabek berlakukan pembatalan tiket atau perjalanan sesuai dengan harga tiket.

## **2. Saran**

Kereta api sebagai salah satu penunjang ekonomi negara di bidang transportasi perlu semakin dikembangkan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga konsumen pengguna jasa kereta api terjamin kenyamanan, keamanan dan keselamatannya. Pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan perkeretaapian perlu dilaksanakan secara bersama-sama terutama oleh pelaku usaha dan konsumen. Selain itu, terdapat pula beberapa saran lainnya yang dapat menjadi solusi dalam penyelenggaraan perkeretaapian, yakni:

1. Memperbaiki sarana dan prasarana perkeretaapian untuk menunjang dan memperbaiki layanan KRL Commuter menjadi lebih baik.
2. Penambahan pengoperasian gerbong kereta pada jam-jam padat penumpang.
3. Memberikan sosialisasi tentang hak-hak yang harus didapat oleh konsumen pengguna jasa KRL Commuter dan upaya hukum apa saja yang dapat dilakukan apabila pengguna jasa KRL Commuter tidak mendapatkan haknya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmad Munawar, *Dasar-dasar Teknik Transportasi*, Jogjakarta: Beta Offset, 2005.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.I, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.I, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 46-47
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet II, Jakarta: Diadit Media, 2006.
- \_\_\_\_\_, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. I, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Bambang Susantono, *Transportasi dan Investasi Tantangan dan Prespektif Multidimensi*.
- C. Jotin Khisty dan B. Kent Lall, *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi Jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- Celina Tri siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet I, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Edward K. Morlok, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Jakarta: Erlangga.
- Fidel Miro, *Pengantar Sistem Transportasi*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, cet. III, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- PT.KAI Commuter Jabodeetabek, *Kode Etik PT.KAI Commuter Jabodetabek Panduan Etika dan Perilaku bagi Insan Perusahaan*, Jakarta: PT.KAI Commuter Jabodetabek, 2010.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.I, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Siti Maimunah & Lidya Chotimah, *Kajian Perlindungan Hak Konsumen Kereta Api Menurut*

Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Supra Note 15.

Suwardjoko Warpani, *Merencanakan Sistem Perangkutan*, Bandung: ITB, 1990.

Yusuf Shofie, ed., *Percakapan tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum*, Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 1998.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 Tentang Perkertaapian

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001

Pedoman Tata Kelola Perusahaan (*Code Of Corporate Governance*) PT. Kereta Api Indonesia

### **Jurnal**

Johannes Gunawan, “ *Kontroversi Strict Liability Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* ” , disampaikan dalam upacara *Dies Natalis* ke 45 (Lustrum IX) fakultas hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2003.

Johannes Gunawan, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 8, 1999.

## Internet

“4 alasan mengapa KRL sering Terlambat” <https://kumparan.com/kumparannews/4-alasan-mengapa-krl-sering-terlambat> diakses pada tanggal 26 Oktober 2019

Alsadad Rudi “agar nyaman berapa jumlah ideal penumpang di dalam gerbong KRL” <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

Clara Panggabean “Gugatan Sederhana Sebagai Salah Satu Cara Menyelesaikan Sengketa” diakses <https://law.ui.ac.id/v3/gugatan-sederhana-sebagai-salah-satu-cara-menyelesaikan-sengketa/> pada tanggal 11 November 2019,

<https://arsipskpd.batam.go.id/batamkota/skpd.batamkota.go.id/indag/bpsk/tugas-dan-fungsi-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-bpsk/index.html>

<http://www.krl.co.id/layanan/>

“Kereta Bandara Jadi Biang Keterlambatan” <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2018/01/11/kereta-bandara-biang-keterlambatan-kereta-commuter-line>, diakses pada tanggal 9 November 2018

“Telat ngantor penumpang KRL dapat surat terlambat” <https://poskotanews.com/2016/02/26/telat-ngantor-penumpang-krl-dapat-surat-terlambat/> diakses pada tanggal 21 Oktober 2019

Trio Hamdani, “Kata Mereka: KRL Kerap Anjlok, Mungkinkah Batas Jumlah Penumpang” <https://economy.okezone.com/read/2017/10/06/320/1790516/kata-mereka-krl-kerap> diakses pada tanggal 10 November 2018