

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH sebagaimana dimaksud dalam UU PK ialah merupakan konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH. Dalam operasional jasa Kereta Cepat WHOOSH terdapat 2 (dua) pelaku usaha yaitu PT. Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) sebagai pelaku usaha jasa transportasi moda darat yang berhubungan langsung dengan konsumen dan Mitra Kereta Cepat WHOOSH sebagai pelaku usaha jasa (dalam hal penyediaan layanan pembelian tiket) yang juga memiliki hubungan dengan konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH.
- b. UU PK sebagai UU payung dapat memberikan perlindungan terutama mengenai hak-hak konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH yang merupakan kewajiban dari pelaku usaha. Akan tetapi, pada praktiknya, terdapat beberapa hak yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa permasalahan dalam operasionalnya yang disebabkan karena tidak ditaatinya beberapa ketentuan sebagaimana tercantum dalam ketentuan perundang-undangan mengenai perkeretaapian di Indonesia. Selain dari pada hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi, pelaku usaha juga telah melakukan perbuatan yang dilarang dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a UU PK. Tidak terpenuhinya hak-hak konsumen maupun perbuatan pelaku usaha yang terlarang sangat berpengaruh terhadap aspek keselamatan dan keamanan penggunaan jasa Kereta Cepat WHOOSH yang tentunya berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH
- c. Berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH, pelaku usaha Kereta Cepat WHOOSH bertanggung jawab berdasarkan dengan apa yang

ada dalam ketentuan penggunaan dan aturan layanan PT. Kereta Cepat Indonesia China (KCIC).

- d. Didasari oleh hak konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH yang tidak terpenuhi, perbuatan pelaku usaha yang terlarang serta pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha, maka terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH antara lain yaitu:
- 1) Mengajukan gugatan mengenai pembatalan klausul pengalihan tanggung jawab kepada pihak PT. Kereta Cepat Indonesia China (KCIC);
 - 2) Mengajukan atau menyampaikan keluhan dan/atau aduan melalui situs resmi KCIC yang bisa diakses oleh konsumen;
 - 3) Mengajukan tuntutan mengenai hak-hak konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH yang tidak terpenuhi sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 angka 1 UU PK, Pasal 4 angka 3 UU PK dan Pasal 4 angka 6 UU PK;
 - 4) Melakukan pelaporan atas insiden kecelakaan yang terjadi pada saat penggunaan jasa Kereta Cepat WHOOSH.

2. Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan dalam skripsi ini adalah:

1. PT. Kereta Cepat WHOOSH harus meningkatkan pelaksanaan pelatihan dan juga sosialisasi kepada semua unit secara bersama agar pemahaman atau penafsiran peraturan (regulasi) tidak berbeda-beda.
2. Pelayanan dan kenyamanan terhadap pengguna jasa harus lebih ditingkatkan terutama terhadap pengguna jasa (*customer*) yang mengajukan komplain ganti rugi atas kerusakan barang. Hak-hak pengguna jasa harus terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Agus Brotosusila et., al., Penulisan Hukum : Buku Pegangan Dosen, Konsorsium Ilmu Hukum, 1994. Aspek- Aspek Perlindungan Hukum Di Indonesia, dalam Perkacapan tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum. Editor Yusuf Shofie, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/USAID, 1998.

Agus Yudha Hernoko, Hukum Perjanjian. Jakarta: 2013.

Ahmad Miru dan Suratman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Rajawali Pers, Jakarta, 2004.

Az Nasution, Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum dan Pembangunan, YLKI, Desember 1986.

Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen, Daya Widya, Jakarta, 2000.

Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2001.

Bambang Sunggoni, Hukum dan Kebijakan Publik, Cetakan ke-1, Sinar Grafika, Jakarta, 1994.

B.N. Marbun, “Kamus Hukum Indonesia”, Cetakan ke-1, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2006.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, cetakan ke-12, Jakarta, 2014.

Dr. Theo Hanjbers, Filsafat Hukum, Kaninus, Yogyakarta, cetakan ke-12, 2007.

Firman Turmantara Endipradja, Hukum Perlindungan Konsumen, Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan, Setara Press, Malang, 2016.

Gunawan Widjaja/Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

- Imam Syaukani/A. Ahsin Thohari, Dasar-dasar Politik Hukum, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- J.B Dailyo, Pengantar Ilmu Hukum, Penerbit Kerjasama APTIK dengan PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994.
- J.C.I. Simorangkir, et.al, “Kamus Hukum”. Cetakan ke-5, Bumi Aksara, Jakarta, 1995
- Johnny Ibrahim, Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif, Surabaya, Bayu Media Publishing, 2011.
- Johannes Gunawan, “Hukum Perlindungan Konsumen”, Bahan ajar hukum perlindungan konsumen, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2018.
- M. Hamdan, Politik Hukum Pidana, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, dalam Imam Syaukani/A. Ahsin Thohari. Dasar-dasar Politik Hukum, Penerbit PT Karya Grafindo 2004.
- Nasution, Konsumendan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Sudikmo Mertokusumo, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Liberty, Yogyakarta, 1999.

B. PERUNDANG – UNDANGAN :

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.

Undang – Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian.

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 93 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 107 Tahun 2015 tentang Percepatan Penyelenggaraan Prasarana dan Sarana Kereta Cepat antara Jakarta dan Bandung.

C. JURNAL

Arfi Azhari dan Siti Nurbaiti, Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dalam Pembiayaan Konsumen (Studi Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1041 K/Pdt.Sus-BPSK/2017), *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 2, No. 1, 2019.

Ary Putra Iswanto dkk., “Analisis Peningkatan Keselamatan Pada Perlintasan Sebidang Kereta Api Tanggulangin-Porong (Studi Kasus: JPL 75 KM 31+ 368),” *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, Vol. 9, No. 2, 2022.

Edi Nyoto Setyo Marsusiadi dkk., “Kajian Penggunaan Bahasa Baku dalam Mewujudkan Komunikasi Efektif Awak Sarana Prasarana Melayani Perjalanan Kereta Api”, *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, Vol. 4, No. 2, 2023.

Hardiyanto, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Kereta Api Indonesia DAOP VIII Jurusan Surabaya-Malang. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(2).

Holijah, “Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14, No. 1, 2014.

D. Sumber Elektronik

Monti, E. 2023. *Progres dan Realisasi Layanan Kereta Cepat Whoosh di 2023*.
<https://kcic.co.id/kcic-siaran-pers/progres-dan-realisasi-layanan-kereta-cepat-whoosh-di-2023/> diakses pada tanggal 19 Juni 2024 17.00 WIB

Thomas Rizal, “Whoosh Kereta Cepat Jakarta-Bandung Catat Tingkat Ketepatan Waktu Nyaris 100 Persen”, diakses melalui <https://www.beritasatu.com/nusantara/2788426/whoosh-kereta-cepat-jakarta-bandung-catat-tingkat-ketepatan-waktu-nyaris-100-persen>, pada Tanggal 19 Juni 2024, pukul 17.50 WIB.

Fitri N.Heriani, “Inilah Poin-Poin Perubahan UU Perlindungan Konsumen”, diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56542070106f4/inilah-poin-poin-perubahanuu-perlindungan-konsumen/>, pada 15 Agustus 2024, pk. 22.00 WIB.

<https://kbbi.web.id/konsumen>, pada 16 Agustus 2024, pk. 01.34 WIB.