

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor : 1856/SK/BAN-PT/AK-PPJ/S/V/2023

**Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Kereta Cepat
Whoosh Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen**

OLEH :

Nama : Gabby Fredlina Sulpietciyani Passage
NPM : 2017200214

PEMBIMBING :

Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.



Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2024

Penulisan Hukum dengan judul
Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Kereta
Cepat Whoosh Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen

yang ditulis oleh:

Nama: Gabby Fredlina

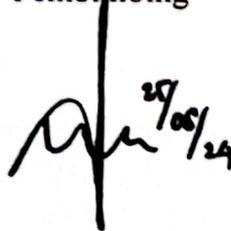
NPM: 2017200214

Pada tanggal: 23 Agustus 2024

Telah disidangkan pada

Ujian Penulisan Hukum Program Studi Hukum Program Sarjana
Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing

Handwritten signature in black ink, with the date 27/08/24 written next to it.

(Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H.,M.Hum.)

Dekan,

Official stamp of the Faculty of Law, Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR). The stamp is circular with the text 'FAKULTAS HUKUM' at the top and 'UNPAR' at the bottom. Inside the stamp is the university's logo. A blue handwritten signature is written over the stamp.

(Dr. R. B Budi Prastowo, S.H., M.Hum.)



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Gabby Fredlina Sulpietciyani Passage

NPM : 2017200214

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Kereta Cepat Whoosh Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 27 Agustus 2024.

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum

Cam

()

Gabby Fredlina Sulpietciyani Passage
2017200214

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di bidang transportasi semakin pesat khususnya moda transportasi kereta api berkecepatan tinggi di Indonesia yaitu Kereta Cepat WHOOSH. WHOOSH adalah kereta cepat dibawah PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) yang menghubungkan Jakarta ke Bandung di Provinsi Jawa Barat melalui empat stasiun. Pada alat transportasi pastinya ada kendala yang menyebabkan transportasi tersebut mengalami hambatan atau gangguan. Beberapa kendala yang dialami oleh penumpang kereta cepat Whoosh antara lain Kereta Api Feeder KCJB tidak tepat waktu, Kereta Cepat Whoosh susah sinyal di sejumlah titik perjalanan, Kereta Cepat WHOOSH mandek saat perjalanan, listrik pln di WHOOSH padam, pengguna jasa kereta cepat mengalami kehilangan barang dan pengguna jasa kereta cepat ketinggal kereta. Oleh sebab itu, sangat diperlukan perlindungan bagi konsumen pengguna jasa WHOOSH. Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen pengguna jasa kereta cepat WHOOSH dari tindakan pelaku usaha kereta cepat WHOOSH serta bagaimana tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen pengguna jasa kereta cepat WHOOSH menderita kerugian yang ditinjau berdasarkan UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini yaitu metode yuridis normatif. Dari penelitian ini, akan diketahui bahwa terdapat beberapa hak konsumen pengguna jasa kereta cepat WHOOSH yang tidak terpenuhi karena tidak dilaksanakannya beberapa kewajiban dari pelaku usaha. Adapun pelaku usaha mengalihkan tanggung jawabnya untuk mengganti kerugian kepada konsumen yang menderita kerugian akibat dari penggunaan jasakereta cepat WHOOSH. Dengan demikian, operasional kereta cepat WHOOSH di Indonesia belum memenuhi ketentuan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Tanggung jawab, WHOOSH, Yuridis Normatif

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkat dan anugrah-Nya penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum dengan judul “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Pengguna Kereta Cepat Whoosh Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini bukanlah hasil dari penulis semata, namun juga berkat pihak-pihak yang selalu mendorong, mendukung, membimbing serta memberikan bantuannya kepada penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Keluarga tercinta, terima kasih banyak kepada **Henny Mutia** dan **Rudolf Passage** selaku mama dan papa yang selalu memberikan doa, dukungan serta kasih sayang kepada penulis dalam segala hal yang penulis lakukan. Kepada **Gabrielle Fawwaz** selaku adik dari penulis yang selalu membantu, menghibur dan mendukung penulis dalam kegiatan apapun yang dilakukan oleh penulis.
2. **Sulono Gondo Saputro, Sri Prihatin Waluyati, Melindah, Hendro Nugroho, Kannitha Faustina, Kaikama Muflihutungga** selaku keluarga besar dari penulis yang selalu membantu memberikan doa, dukungan dan nasihat untuk penulis dalam setiap kegiatan apapun yang penulis lakukan.
3. **Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.** selaku dosen pembimbing proposal, dosen pembimbing penulisan hukum serta dosen penguji yang telah memberikan segala waktu, perhatian, ilmu, bimbingan, masukan serta dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. **Bapak Karolus E. Lature, S.H., M.H.** dan **Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.** selaku dosen penguji penulis yang telah memberikan waktu, ilmu,

arahan, bimbingan, serta pencerahan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. **Spill the tea (Aghnia, Elvira, Lunetta, Theresa)**, selaku teman seperjuangan penulis dari awal penulis memasuki Fakultas Hukum Unpar, teman yang selalu mendukung, membantu dan memberi arahan kepada penulis di kala penulis sedang kesusahan.
6. **Bayu Ramadhani, Arief Febriansyah dan Olivia Mai**, selaku teman dan sahabat yang selalu direpotkan oleh penulis dimasa penulisan hukum ini dan sahabat dari penulis yang mengisi hari-hari penulis baik itu disaat suka maupun duka di perkuliahan.
7. **Keluarga Besar Mahitala Unpar**, selaku teman-teman yang memberikan banyak pengalaman, ilmu dan pengetahuan mengenai kegiatan alam, hard skill dan soft skill dalam masa perkuliahan ini.
8. Seluruh tenaga pengajar dan tenaga administrasi FH Unpar, pekarya FH Unpar dan teman-teman Fakultas Hukum Unpar Angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, selaku pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam hidup penulis selama menempuh perkuliahan di FH Unpar.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	4
3. Manfaat Penelitian.....	4
4. Tujuan Penelitian.....	5
5. Metode Penulisan.....	5
6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	9
1. Perlindungan Konsumen.....	9
2. Hukum Perlindungan Konsumen.....	10
3. Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	12
4. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	14
5. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	16
6. Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
6.1. Konsumen.....	17
6.2. Pelaku Usaha.....	20
7. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	22
7.1. Hak Konsumen.....	22
7.2. Kewajibab Konsumen.....	24
8. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	25
9. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	27
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG KERETA CEPAT INDONESIA CHINA (KCIC) WHOOSH	32
1. Sejarah Berdirinya PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) WHOOSH	32

2. Ketentuan Penggunaan dan Aturan Layanan Kereta Cepat Indonesia China (KCIC).....	32
2.1. Ketentuan Boarding Kereta Cepat Indonesia China (KCIC)	32
2.2. Ketentuan Pembelian Tiket WHOOSH.....	33
2.3. Informasi Terkait Pemesanan Tiket WHOOSH.....	34
2.4. Kebijakan Privasi	36

BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA CEPAT WHOOSH DARI PELAKU USAHA KERETA CEPAT WHOOSH BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	45
1. Pengantar.....	45
2. Analisis Para Pihak dalam Penggunaan Jasa Kereta Ceppat WHOOSH Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	45
2.1. Konsumen.....	45
2.2. Pelaku Usaha.....	47
3. Hubungan Hukum dalam Penggunaan Jasa Kereta Cepat WHOOSH	48
4. Perlindungan Bagi Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Cepat WHOOSH.....	49
5. Perbuatan Pelaku Usaha yang Dilarang.....	55
6. Tanggung Jawab PT. Kereta Cepat Whoosh Kepada Pengguna Jasa Angkutan Kereta.....	55
7. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Pengguna Jasa Kereta Cepat WHOOSH.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
1. Kesimpulan.....	62
2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Ketentuan Pembelian Tiket WHOOSH.....	34
Gambar 3.2. Ketentuan Pembatalan dan Ubah Jadwal.....	36
Gambar 3.3. Ketentuan Bagasi.....	36

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Ekonomi dapat berkembang dengan baik melalui sektor transportasi. Semakin tingginya permintaan untuk jasa transportasi menunjukkan bahwa sektor transportasi semakin berkembang. Karena pentingnya transportasi, diperlukan sistem yang dapat memberikan rasa aman, nyaman, tepat waktu, dan murah yang dapat dijangkau oleh semua demografi. Salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan ekonomi adalah pada bidang pengangkutan. Pada bidang ini pemerintah meningkatkan perekonomian melalui bidang barang dan jasa. Jika barang dan jasa dikirim dari suatu tempat ke tempat yang dibutuhkan, barang dan jasa tersebut akan lebih berharga.¹

Transportasi di Indonesia dapat dilakukan melalui darat, laut, dan udara. Dalam menjalankan fungsinya untuk mengangkut orang atau barang, masing-masing melakukan peran penting dan saling mengisi. Kereta api adalah salah satu cara transportasi yang paling disukai oleh masyarakat. Kereta api memiliki beberapa fitur dan keunggulan dibandingkan dengan metode transportasi lainnya, terutama kemampuan untuk mengangkut banyak orang. Keunggulan kereta api membantu masyarakat, jadi kereta api paling banyak dicari dan digunakan ketika mudik lebaran, natal, tahun baru, dan hari libur lainnya.²

Perkembangan teknologi di bidang transportasi semakin pesat khususnya moda transportasi kereta berkecepatan tinggi di Indonesia yaitu Kereta Cepat WHOOSH. WHOOSH adalah kereta cepat dibawah PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) yang menghubungkan Jakarta ke Bandung di Provinsi Jawa Barat melalui empat stasiun: Halim di Jakarta Timur, Karawang di Kabupaten Tatar Pasundan, Walini di Kabupaten Bandung Barat, dan Tegal Luar di Bandung. Jalur ini sejauh 143 km. Solusi transportasi cepat sangat penting untuk modernisasi

¹ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang* (buku ke 1), Penerbit Djembatan, 2000, hlm 32.

² Hardiyanto, S. M. 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), 2019, hlm 40.

transportasi massal, konektivitas antar kota, dan pembangunan wilayah. Ini terutama berlaku untuk koridor Jakarta-Bandung.³ Kehadiran kereta cepat WHOOSH dapat memaksimalkan potensi pertumbuhan ekonomi, perdagangan, dan pariwisata di jalur Jakarta-Bandung dengan memungkinkan transportasi orang dan barang dengan cepat, nyaman, dan aman.

Transportasi kereta api cepat ini merupakan perjanjian timbal balik antara pengguna kereta cepat WHOOSH dengan pengguna jasa dimana WHOOSH mengikatkan diri untuk mengangkut pengguna jasa baik penumpang ataupun barang ke tempat tujuan dengan selamat. Tingkat ketepatan waktu yang tinggi berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas karena penumpang dapat mengatur jadwal mereka secara efisien, baik untuk pertemuan bisnis, komitmen kerja, atau aktivitas rekreasi. Kereta Cepat WHOOSH tidak hanya berfungsi sebagai penghubung penting antar kota tapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi, pariwisata, dan pertukaran budaya dengan memastikan transportasi yang cepat dan andal.⁴

Pada alat transportasi pastinya ada kendala yang menyebabkan transportasi tersebut mengalami hambatan atau gangguan. Beberapa kendala yang dialami oleh penumpang kereta cepat WHOOSH antara lain sebagai berikut :

1. Kereta Api Feeder KCJB tidak tepat waktu.
2. Kereta Cepat WHOOSH Susah Sinyal di sejumlah titik perjalanan.
3. Kereta Cepat WHOOSH Mandek saat perjalanan.
4. Listrik PLN di WHOOSH Padam.
5. Pengguna jasa mengalami kehilangan barang dan ketinggalan kereta

Kejadian di atas merupakan gangguan operasional kereta cepat yang mengakibatkan kerugian kepada pengguna jasa baik angkutan penumpang maupun angkutan barang. Dengan adanya beberapa permasalahan terkait dengan operasional Kereta Cepat WHOOSH di Indonesia tentunya akan membahayakan keselamatan bahkan dapat menimbulkan kerugian bagi para pengguna jasa Kereta

³ 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, pukul 17.00 WIB.

⁴ 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 17.50 WIB

Cepat WHOOSH. Dalam keadaan seperti ini, dibutuhkan perlindungan hukum bagi para pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH dari gangguan operasional yang dapat menimbulkan kerugian. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut sebagai UU PK), dalam rangka melindungi konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH. Adapun yang dimaksud dengan perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) UU PK yakni:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Dengan keberadaan UU PK hak-hak pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH yang termasuk dalam klasifikasi konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Penjelasan Pasal 1 angka 2 UU PK dapat terlindungi. Dalam pemenuhan hak-hak konsumen, pelaku usaha juga harus melaksanakan kewajiban yang sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 UU PK. Akan tetapi, dalam kaitannya dengan keberadaan Kereta Cepat WHOOSH masih terlihat apa yang menjadi hak-hak konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH dan kewajiban dari pelaku usaha tidak semuanya terpenuhi. Didasari oleh hak dan kewajiban yang tidak terpenuhi, konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH berpotensi menderita kerugian sehingga diperlukan juga tanggung jawab dari pelaku usaha atas kerugian yang dideritanya.

Oleh sebab itu pihak PT. KCIC harus bertanggung jawab sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. PT. Kereta Cepat WHOOSH wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap pengguna jasa, awak sarana perkeretaapian dan orang yang dipekerjakan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian di atas kereta api, sarana perkeretaapian dan kerugian yang diderita pihak ketiga. Namun demikian, implementasi Undang-undang tidak semuanya berjalan dengan lancar. Ada beberapa situasi di mana hak-hak pengguna jasa kereta cepat tidak dapat dipenuhi PT KCIC. Dengan melihat betapa pentingnya perlindungan hukum bagi pengguna jasa kereta cepat terhadap segala permasalahan yang terjadi, maka penulis berminat meneliti yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul **“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Kereta Cepat WHOOSH Ditinjau Dari**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebagaimana tersebut di atas, maka yang dipermasalahkan adalah:

1. Bagaimana perlindungan konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

3. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan mencakup manfaat secara teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut :

a. Manfaat Secara Teoritis

Penulisan ini memiliki manfaat teoritis yang akan memberikan pengetahuan dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum serta diharapkan dapat membawa kemajuan bagi regulasi mengenai perlindungan konsumen khususnya perihal kereta cepat whoosh di Indonesia.

b. Manfaat Secara Praktis

Penulisan ini memiliki manfaat praktis secara umum terhadap pihak pemerintah, pihak pelaku usaha Kereta Cepat Whoosh maupun masyarakat luas.

A. Pemerintah

Bagi pemerintah penulisan ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam penyempurnaan regulasi mengenai perlindungan konsumen

B. Pelaku Usaha Kereta Cepat Whoosh

Bagi pihak pelaku usaha penulisan ini diharapkan dapat menjadi masukan dan saran dalam rangka peningkatan kualitas layanan maupun kualitas Kereta Cepat Whoosh.

C. Masyarakat

Penulisan ini akan memberikan informasi dan pengetahuan kepada seluruh masyarakat khususnya masyarakat pengguna *Kereta Cepat* terkait dengan aspek perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha kepada pengguna Kereta Cepat.

4. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang hendak dicapai oleh penyusun adalah :

1. Mengetahui perlindungan konsumen pengguna Kereta Cepat WHOOSH berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; dan
2. Mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen pengguna Kereta Cepat WHOOSH berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

5. Metode Penulisan

5.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penulisan ini ialah metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif merupakan suatu metode penelitian ilmiah yang prosesnya dilakukan dengan cara mengemukakan kebenaran berlandaskan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya.⁵ Metode penelitian hukum normatif adalah metode penelitian yang menggunakan pola berpikir deduktif untuk menemukan kebenaran koheren.⁶ Dalam metode penelitian yuridis normatif, pola berfikir deduktif merupakan pola berfikir dari suatu hal yang umum menuju hal yang lebih bersifat khusus. Sementara itu, kebenaran koheren ialah pembenaran terhadap sesuatu jika sesuai dengan apa yang telah ada sebelumnya. Penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analisis dengan menguraikan secara sistematis permasalahan yang akan diteliti

⁵ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Surabaya, Bayu Media Publishing, 2011, hlm. 35.

⁶ Johannes Gunawan, "Hukum Perlindungan Konsumen", Bahan ajar hukum perlindungan konsumen, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2018.

melalui data-data relevan yang didapatkan untuk kemudian dihasilkan simpulan yang berlaku secara umum. Penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analisis dikarenakan untuk dapat menemukan jawaban permasalahan terkait dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha memerlukan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen di Indonesia yaitu UU PK.

5.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini dilakukan melalui studi kepustakaan dengan mengumpulkan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yang berkaitan erat dengan penulisan ini. Bahan hukum primer, bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier akan disusun secara sistematis lalu dilakukan pengkajian, setelah itu dihubungkan dengan masalah yang diteliti kemudian akan ditarik suatu kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

1. Bahan hukum primer, merupakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penulisan ini yaitu:
 - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - c. UU No.23 Tahun 2007 Tentang Perkereta apian
 - d. 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
2. Bahan hukum sekunder, merupakan bahan hukum penunjang yang berasal dari bahan pustaka serta informasi-informasi dari media massa guna untuk mendukung bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder pada penelitian ini akan memberikan petunjuk untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada objek penelitian. Bahan hukum sekunder yang akan digunakan dalam penulisan ini yaitu:
 - a. Buku-buku yang membahas mengenai perlindungan konsumen serta buku-

- buku lainnya yang relevan dengan penulisan ini; dan
- b. Artikel maupun jurnal yang terkait dengan penulisan ini;
3. Bahan hukum tersier, merupakan bahan hukum penunjang dalam melengkapi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan pelengkap ini berkaitan dalam bidang hukum maupun di luar bidang hukum. Bahan hukum tersier dalam penelitian ini yaitu:
 - a. Halaman elektronik yang memberikan informasi tambahan terkait dengan objek penelitian; dan
 - b. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

6. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran serta memahami lebih jelas mengenai penulisan ini, maka penulis membuat sistematika penulisan dalam penelitian ini yang terdiri dari 5 (lima) bab yakni:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan dan membahas mengenai latar belakang yang mengemukakan permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan dari permasalahan yang diteliti.

BAB II : Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bab ini berisi rangkaian penjelasan yang sistematis tentang perlindungan konsumen meliputi perlindungan konsumen, hukum perlindungan konsumen, sejarah hukum perlindungan konsumen, tujuan hukum perlindungan konsumen, asas-asas hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta tanggung jawab pelaku usaha.

BAB III : Tinjauan Umum Mengenai Tentang Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) WHOOSH

Bab ini berisi tinjauan umum mengenai Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) WHOOSH yang di antaranya berisi penjelasan mengenai, ketentuan penggunaan dan aturan layanan Kereta Cepat WHOOSH dan juga beberapa peraturan yang

mengatur mengenai Kereta Cepat WHOOSH.

BAB IV : Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Kereta Cepat Whoosh Dari Pelaku Usaha Kereta Cepat WHOOSH Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bab ini merupakan penjelasan utama dari penelitian yang dilakukan penulis. Sebelumnya, penulis menganalisis terlebih dahulu para pihak dalam hal penggunaan jasa Kereta Cepat WHOOSH, apakah masing-masing pihak dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha dan konsumen berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, penulis juga akan menganalisa hubungan hukum yang terdapat di antara pelaku usaha dan konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH. Selanjutnya, penulis akan melakukan analisa mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH berserta dengan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen pengguna jasa Kereta Cepat WHOOSH berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penelitian ini yang berisi kesimpulan pembahasan yang ditarik dari bab-bab yang telah diuraikan sebelumnya dan jawaban atas pokok permasalahan serta berisikan pula saran-saran yang dapat dipertimbangkan.