

ABSTRAK
TANGGUNG JAWAB PT. KERETA API INDONESIA (Persero)
TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API
BERKAITAN DENGAN KETERLAMBATAN KEDATANGAN KERETA
API
“Studi PT. KAI Daerah Operasional Unit Kisaran”

Akhyar Perlindungan Dalimunthe*

Drs. M. Syarif, M.H. **

Abdul Rahman Maulana Siregar, S.H., M.HLi. **

Pengangkutan merupakan serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat pengangkut, kemudian dibawa menuju ke tempat tujuan. Penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia masih diwarnai oleh adanya kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh perkeretaapian Indonesia salah satunya adalah keterlambatan jadwal kereta api. Salah satu contoh kasus keterlambatan kereta yang sering terjadi adalah keterlambatan keberangkatan kereta api Putri Deli. Keterlambatan kereta api tersebut menyebabkan konsumen mengalami kerugian karena tidak terpenuhinya prestasi yang seharusnya dipenuhi oleh PT. KAI (Persero) berupa ketepatan jadwal kereta api.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggungjawab, apa yang menjadi kendala dan apa saja upaya PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tanggungjawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan tipe penelitian kualitatif yang berdasarkan hukum empiris dengan metode pengumpulan data secara wawancara. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dengan acuan data primer. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis kualitatif dengan cara analisis isi hasil dari penelitian.

Hasil penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa bentuk tanggung jawab dari PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran berupa ganti rugi dengan membayar kerugian yang diderita oleh konsumen. Kendala yang dihadapi oleh PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran berupa kendala internal (sarana dan prasarana kurang maksimal, jumlah SDM yang kurang memadai, prosedur ganti rugi belum jelas dan bentuk ganti rugi kurang tepat) dan kendala eksternal (kurangnya pengetahuan konsumen, kebutuhan konsumen yang berbeda-beda). Sedangkan upaya yang dilakukan secara internal meliputi penambahan dan peningkatan sarana dan prasarana, merekrut SDM baru dan mengadakan evaluasi kerja, upaya yang dilakukan secara eksternal meliputi merealisasikan saran dan kritik konsumen dan penggunaan internet sebagai media sosialisasi kepada konsumen.

Kata kunci : PT. Kereta Api Indonesia, Keterlambatan, Konsumen

* Mahasiswa Fakultas Sosial Sains Program Studi Ilmu Hukum Universitas Panca Budi Medan

** Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II Fakultas Sosial Sains Program Studi Ilmu Hukum Universitas Panca Budi Medan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan lancar dan baik. Skripsi ini dibuat guna memenuhi syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Sosial Sains Universitas Panca Budi.

Adapun judul dari Skripsi ini adalah **“Tanggungjawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api (Studi PT. KAI Daerah Operasional Unit Kisaran)”**.Penulisan Skripsi ini didasari atas ketertarikan penulis terhadap bentuk tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atas keterlambatan kereta api.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. M. Isa Indrawan, S.E., M.M. selaku Rektor dan segenap jajarannya Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Abdul Rahman Maulana Siregar, S.H. M.Hli.. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan sekaligus selaku Dosen Pembimbing II.
4. Bapak Drs. M. Syarif, M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Ayahanda dan Ibunda tercinta serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis dalam menyelesaikan S1 di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Panca Budi Medan.
6. Istri dan anak-anak saya tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam penyelesaian Skripsi ini
7. Seluruh pihak PT. KAI di Stasiun Kisaran yang telah membantu saya melengkapi data dalam Skripsi saya.
8. Rekan – rekan kerja UPT. CREW KA KISARAN yang telah mendukung dalam penyelesaian Skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun dan menjadikan penulisan ini menjadi lebih baik sangatlah diharapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua saat ini hingga masa yang akan datang. Amin.

Kisaran, Januari 2019

Akhyar Parlindungan Dalimunthe.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	6
1. Pengertian Tanggung Jawab	6
2. Pengertian PT. Kereta Api	12
3. Pengertian Konsumen	13
4. Pengertian Jasa	16
5. Pengertian Pengangkutan	18
F. Metode Penelitian	20
1. Sifat Penelitian	20
2. Tipe Penelitian	20
3. Jenis Penelitian	20
4. Metode Pengumpulan Data	21
5. Jenis Data	21
6. Analisis Data	22
G. Sistematika Penulisan	23

BAB II.	BENTUK TANGGUNG JAWAB PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASIONAL UNIT KISARAN SEBAGAI BENTUK PEMENUHAN HAK – HAK KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API BERKAITAN DENGAN KETERLAMBATAN KEDATANGAN KERETA API	25
	A. Penyelenggaraan Pengangkutan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero)	25
	B. Perlindungan Hukum terhadap Pengguna jasa Kereta Api berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	33
	C. Bentuk Tanggung Jawab PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran sebagai Bentuk Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api	38
BAB III.	KENDALA PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASIONAL UNIT KISARAN DALAM MELAKSANAKAN TANGGUNG JAWABNYA SEBAGAI BENTUK PEMENUHAN HAK – HAK KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API BERKAITAN DENGAN KETERLAMBATAN KEDATANGAN KERETA API	46
	A. Peran PT. KAI Daerah Operasional Unit Kisaran dalam Pemenuhan Hak-Hak Konsumen terhadap Keterlambatan Kedatangan Kereta Api	46
	B. Faktor-faktor yang Menyebabkan terjadinya Keterlambatan Kereta Api.....`	49
	C. Kendala PT. KAI Daerah Operasioanl Unit Kisaran terhadap Pemenuhan Hak-hak Konumen dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api	50

BAB IV.	UPAYA PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASIONAL UNIT KISARAN DALAM MENGATASI KENDALA YANG DIHADAPI DALAM MELAKSANAKAN TANGGUNG JAWABNYA SEBAGAI BENTUK PEMENUHAN HAK – HAK KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API BERKAITAN DENGAN KETERLAMBATAN KEDATANGAN KERETA API.....	52
	A. Jenis- jenis Kebijakan dalam Penyelesaian Tuntutan Konsumen	52
	B. Upaya PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam Mengatasi Kendala terhadap Pemenuhan Hak-hak Konsumen.....	54
	C. Penyelesaian Sengketa terhadap Pemenuhan Hak-hak Konsumen dalam Keterlambatan Kedatangan Kereta Api.....	56
BAB V.	PENUTUP	62
	A. Kesimpulan	62
	B. Saran.....	64
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN	70

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengangkutan merupakan serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat pengangkut, kemudian dibawa menuju ke tempat yang telah ditentukan dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan. Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba di tempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang. “Tiba di tempat tujuan artinya proses pemindahan dari suatu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan sesuai dengan waktu yang direncanakan.”¹

Pengangkutan merupakan salah satu sarana pendukung pembangunan yang sedang dilaksanakan oleh bangsa Indonesia. “Dengan adanya pengangkutan berarti memberikan nilai lebih pada suatu barang dan jasa. Barang atau jasa dari satu tempat akan lebih besar nilainya bila berada di tempat barang atau jasa tersebut.”²

Pada era globalisasi dimana kebutuhan masyarakat semakin meningkat berbanding lurus dengan meningkatnya mobilitas yang dilakukan masyarakat. “Peningkatan mobilitas tersebut harus diimbangi oleh sarana dan prasarana berupa alat transportasi yang memadai. Salah satu jenis alat transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah kereta api.”³

¹Wihapsoro, A. P, *Tanggung Jawab Pengangkut atas Keterlambatan dan/atau Kerusakan dalam pengiriman Paket barang Melalui Jalur Darat*, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang. Semarang. 2010, Hal. 1 – 2.

²Purwosutjipto. H. M. N., *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3, Hukum Pengangkutan*, Djamban, Jakarta, Hal 1

³Kusumo, A. M dan H. Tjandrasari. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi kereta Api Airport Railink Service (ARS) Bandara Internasional Kualanamu Medan*. Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Depok. 2013. Hal. 1 – 2.

Dari sekian banyak transportasi yang ada di Indonesia, Kereta api merupakan salah satu transportasi yang paling banyak diminati warga Indonesia dari segala golongan dalam berpergian. Kereta api, menurut 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”. Perusahaan BUMN yang bertanggung jawab terhadap transportasi kereta api di Indonesia adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Sebagai salah satu sarana transportasi umum untuk penumpang, kereta api memiliki keunggulan daripada model transportasi lainnya di Indonesia. Diantaranya adalah harganya yang relatif terjangkau, ramah lingkungan, nyaman dan aman. Selain itu, penumpang kereta api khusus jarak jauh saat ini dimanjakan dengan layanan fasilitas pemesanan tiket yang beragam tentunya memudahkan para calon penumpang dalam memesan tiket. Tidak hanya sampai di situ saja, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus menerus melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia.

Kereta api merupakan sarana transportasi darat yang sekarang mendapatkan banyak perhatian dari masyarakat. Kereta api merupakan sarana yang dapat mengangkut banyak penumpang dalam sekali perjalanan. Sarana transportasi ini dirasa lebih cepat sampai tujuan dan juga terbebas dari kemacetan. Hal ini merupakan kelebihan kereta api dari pada transportasi darat lainnya

Penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia masih diwarnai oleh adanya kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh perkeretaapian Indonesia. Kekurangan tersebut antara lain berupa masih sering terjadinya kecelakaan kereta api dan keterlambatan jadwal kereta api.

Salah satu contoh kasus keterlambatan kereta yang sering terjadi adalah keterlambatan keberangkatan kereta api Putri Deli. “Kereta api Putri Deli adalah salah satu sarana perkeretaapian yang memberi layanan transportasi kereta api reguler dengan rute Tanjung Balai – Medan”. Keterlambatan tersebut tidak terlepas dari permasalahan dalam penyelenggaraannya, Kereta api Putri Deli sering mengalami keterlambatan keberangkatan dari stasiun Tanjung Balai dan Kisaran semenjak dioperasikannya.

Keterlambatan kereta api tersebut menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Kerugian tersebut timbul karena tidak terpenuhinya prestasi yang seharusnya dipenuhi oleh PT. KAI (Persero) berupa ketepatan waktu jadwal kereta api. Selain itu, hak konsumen atas rasa kenyamanan dalam menggunakan jasa kereta api tidak terpenuhi juga.

Dalam “pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Berdasarkan aturan tersebut, PT. KAI (Persero) selaku pelaku usaha tidak hanya melanggar perjanjian timbal balik antara PT. KAI (Persero) dengan konsumen, tetapi juga melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berkaitan

dengan hak dan kewajiban tersebut, saya mengadakan penelitian terkait “Tanggung Jawab PT. KAI (Persero) Sebagai Bentuk Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan Dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api”.

Berdasarkan penjelasan dan uraian di atas, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tanggungjawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api (Studi PT. KAI Daerah Operasional Unit Kisaran)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab “PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran” sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api” ?
2. Apa yang menjadi kendala “PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran” dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api ?
3. Apa saja upaya “PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran” dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tanggung

jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab “PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran” sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api
2. Untuk mengetahui kendala “PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran” dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api
3. Untuk mengetahui upaya “PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran” dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi ilmu pengetahuan yang menjadi landasan dalam pengembangan alat transportasi atau penerapan

hukum secara lebih lanjut. Selain itu, juga menjadi sebuah nilai tambah khasanah pengetahuan ilmiah dalam bidang hukum di Indonesia.

2. Manfaat Akademis

Manfaat penelitian ini secara akademis merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Sarjana Hukum di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

3. Manfaat Praktis

Bagi mahasiswa, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan wawasan mahasiswa dalam memahami landasan hukum yang digunakan dalam melindungi hak-hak konsumen dalam transportasi khususnya kereta api.

Bagi perusahaan, hasil dari penelitian penerapan hukum ini memberikan referensi dalam meningkatkan kualitas transportasi yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

E. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Tanggung Jawab

Terdapat 3 macam tanggung jawab dalam hukum, yaitu “tanggung jawab hukum dalam arti *accountability* adalah tanggung jawab hukum dalam kaitan dengan keuangan”. Sedangkan *Responsibility* adalah tanggung jawab dalam arti harus memikul beban seperti tanggung jawab di kalangan ABRI adalah yang memegang tongkat komando perintah kepada prajurit.

“Tanggung jawab dalam arti *liability* adalah kewajiban menanggung kerugian yang di derita misalnya PT. KAI sebagai pihak pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang di derita oleh penumpang atau pengirim barang dapat mengajukan gugatan kepada pihak pengangkut atas segala kerugian yang di derita”.⁴

Titik sentral mengenai tanggung jawab pengangkut pada umumnya adalah tanggung jawab (*liability principle*) yang diterapkan. Penggunaan suatu prinsip tanggung jawab tertentu kepada keadaan tertentu, baik ditinjau secara makro maupun mikro. Tanggung jawab sangat terkait dengan hak dan kewajiban, yang pada akhirnya dapat menimbulkan kesadaran tanggung jawab. Ada dua bentuk kesadaran: *Pertama*, Kesadaran yang muncul dari hati nurani seseorang yang sering disebut dengan etika dan moral. *Kedua*, kesadaran hukum yang bersifat paksaan berupa tuntutan-tuntutan yang diiringi sanksi-sanksi hukum.

a. Prinsip Tanggung Jawab

Ada tiga prinsip atau teori mengenai tanggung jawab dalam hukum pengangkutan, yaitu:

- a. “Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan Prinsip Tanggung jawab Berdasarkan Kesalahan di Indonesia mengacu kepada ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1365 KUH Perdata Penerapan ketentuan

⁴Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti. Bandung, 2008 Hal 175

pihak yang dirugikan, dalam hal ini penumpang”.⁵ Untuk membuktikan bahwa kerugian yang dideritanya merupakan akibat dari perbuatan tergugat, dalam hal ini adalah pengangkut.

b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga, Prinsip Tanggung jawab Berdasarkan Praduga adalah juga prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya kesalahan, tetapi dengan pembalikan beban pembuktian kepada pihak yang tergugat.

c. Prinsip tanggung jawab mutlak, Prinsip Tanggung jawab Mutlak adalah tergugat atau pengangkut selalu Bertanggung jawab tanpa melihat ada atau tidaknya kesalahan atau tidak melihat siapa yang bersalah.

Timbulnya konsep tanggung jawab pengangkut tidak menyelenggarakan sebagaimana metinya sehingga menimbulkan kerugian pada penumpangnya. Tanggung jawab akibat kelalaian atau kecerobohan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen yang sering kali luput dari perhatian pembuat kebijakan. Ganti rugi yang diberikan dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dan diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan

⁵Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008. Hal 196

seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

b. Bentuk-bentuk Tanggung Jawab

Ada beberapa bentuk-bentuk tanggung jawab dalam dunia hukum, diantaranya adalah:

a. Tanggung Jawab Pidana Suatu konsep yang terkait dengan teori kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang secara hukum dikatakan bertanggungjawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan sanksi dalam suatu perbuatan yang berlawanan. Normalnya dalam kasus sanksi dikenakan karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggung jawab.

Menurut teori tradisional terdapat 2 bentuk tanggungjawaban hukum, yaitu “berdasarkan kesalahan (*based on fault*)” dan “tanggung jawaban mutlak (*absolute responsibility*)”.

b. “Tanggung Jawab Perdata Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang lain, sedang diantara mereka itu tidak terdapat suatu perjanjian, maka berdasarkan undang-undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu”.⁶

Hal tersebut juga diatur dalam pasal 1365 KUH Perdata “bahwa Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang

⁶*Ibid*, hal 196.

lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

c. Tanggung Jawab Administrasi Tanggung jawab administrasi tidak semata-mata hanya berfungsi untuk mengatasi kebebasan pemerintah dalam bertindak dan melaksanakan fungsinya, tetapi juga melalui sarana hukum administrasi Negara, pemerintah mempunyai wewenang untuk meletakkan berbagai kewajiban-kewajiban kepada rakyat yang harus ditaatinya. Tanggung jawab pemerintah muncul akibat adanya 2 hal, yaitu adanya kewenangan dan adanya hak dan kewajiban. Kewenangan serta hak dan kewajiban tersebut merupakan perbuatan pemerintah yang harus dipertanggung jawabkan.

Dengan adanya bentuk-bentuk tanggung jawab tersebut, maka pemerintah membuat pembenahan dan penyempurnaan terhadap “Undang-undang No 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian”, yaitu:

1) Tanggung Jawab PT KAI Terhadap Penumpang Sebagai Sarana Penyelenggara Perkeretaapian Sebagai pihak penyelenggara sarana perkeretaapian PT KAI mempunyai tanggung jawab untuk menjaga keselamatan penumpang atau pengguna jasa perkeretaapian.

Dalam hal tanggung jawab ini, terdapat dua bentuk yang dibedakan antara tanggung jawab pihak Penyelenggaran Prasarana Perkeretaapian dan Pihak Penyelenggaraan Sarana perkeretaapian, sedangkan penyelenggara sarana perkeretaapian adalah badan usaha

yang mengusahakan sarana perkeretaapian umum yang saat ini dilaksanakan oleh PT KAI. Penyelenggaraan prasarana perkeretaapian umum dilakukan oleh Badan Usaha sebagai penyelenggara, baik secara sendiri-sendiri maupun melalui kerja sama. Dalam hal tidak ada Badan Usaha yang menyelenggarakan prasarana perkeretaapian umum, maka Pemerintah atau Pemerintah Daerah dapat menyelenggarakan prasarana perkeretaapian umum.

- 2) Tanggung Jawab Pihak Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian
Adapun yang menjadi tanggung jawab dari Penyelenggara prasarana perkeretaapian antara lain sebagai berikut:
 - a) Penyelenggaraan sarana perkeretaapian bertanggung jawab kepada penyelenggaran sarana perkeretaapian dan pihak ketiga atas kerugian sebagai akibat kecelakaan yang disebabkan kesalahan pengoperasian prasarana perkeretaapian. Tanggung jawab ini dilakukan dengan memberikan ganti rugi yang dihitung berdasarkan kerugian yg di alami.
 - b) Tanggung jawab Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian kepada penyelenggaran sarana perkeretaapian dilakukan berdasarkan perjanjian kerja sama antara kedua belah pihak
 - c) Penyelenggaran prasarana perkeretaapian bertanggung jawab kepada pihak ketiga atas kerugian harta benda, luka-luka atau

meninggal dunia yang disebabkan oleh penyelenggaran prasarana perkeretaapian.

2. Pengertian PT. Kereta Api

Menurut “Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian pasal 1 ayat 1”, definisi dari kereta api adalah kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di atas jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Kereta api sendiri terdiri dari lokomotif, kereta, dan gerbong. Lokomotif merupakan kendaraan rel yang dilengkapi dengan mesin penggerak dan pemindah tenaga kepada roda- roda dan khusus digunakan untuk menarik kereta penumpang dan atau gerbong barang. Kereta merupakan salah satu rangkaian dari kereta api yang berfungsi untuk mengangkut penumpang. Sedangkan rangkaian yang digunakan untuk mengangkut barang atau binatang disebut gerbong.

Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). “Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun

barang dalam skala besar, karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antarnegara”.⁷

PT Kereta Api (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau transportasi, yang sumber pendapatan yang paling besar adalah dari hasil penjualan tiket angkutan penumpang dan angkutan barang.

3. Pengertian Konsumen

“Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan”.

Az. Nasution, mengemukakan batasan mengenai konsumen yaitu :

- 1) Konsumen dalam arti umum adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- 2) Konsumen-antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- 3) “Konsumen-antara adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan

⁷*Ibid*, hal 100.

hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial)”⁸

“A.Z. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup”⁹

Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain¹⁰

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam “Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.

⁸*Ibid.*, hal 106.

⁹A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diapit Media, Jakarta, 2002, Hal.77

¹⁰Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006. Hal 3

Berdasarkan “Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. “Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen”.¹¹

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah “untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab”.¹²

“Kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen”¹³ yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha
- 2) Konsumen mempunyai hak
- 3) Pelaku usaha mempunyai kewajiban
- 4) Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional
- 5) Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat
- 6) Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa
- 7) Pemerintah perlu berperan aktif

Hal 5 ¹¹Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006.

¹²Dewi, Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Graha Ilmu. Jakarta, Hal 2.

¹³*Ibid.* Hal 5.

- 8) Masyarakat juga perlu berperan serta
- 9) Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang
- 10) Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap

4. Pengertian Jasa

Menurut Dharmesta, “menyebutkan bahwa jasa adalah suatu kegiatan yang dapat berwujud maupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen”¹⁴. Sedangkan dalam buku Darmadi “definisi mutu atau kualitas adalah, fungsi dari suatu produk yang bersangkutan yang dapat memenuhi selera serta kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang dikeluarkan”¹⁵.

a. Karakteristik Jasa

Kotler dan Keller, “mengatakan bahwa perusahaan harus mempertimbangkan empat karakteristik jasa”¹⁶ yaitu :

1. *Intangibility* (tidak berwujudnya jasa)

Jasa adalah perbuatan atau usaha. Jasa bersifat tidak nyata dalam arti tidak dapat disentuh, dilihat atau dirasakan sampai saat konsumsi.

¹⁴Dharmesta, Basu, *Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan Bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol 14 N. 3.73 – 88. 1999.

¹⁵Darmadi Duriyanto, *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2004. Hal 21.

¹⁶Kotler, Philip dan Keller, Robert, *Marketing for Bussiness Services*. The Freepress, New York,2006. Hal 120

2. *Inseparability* (ketidakterpisahan jasa).

Maksudnya adalah jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya,. Karena pelanggan turut hadir saat jasa itu diproduksi, interaksi penyedia jasa pelanggan merupakan sifat khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia jasa maupun pelanggan akan mempengaruhi hasil jasa.

3. *Variability* (Keragaman jasa)

Kualitas jasa sangat bervariasi tergantung dari siapa yang memberikan, kapan dan dimana diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Suatu jasa tidak dapat disimpan untuk penjualan atau pemakaian yang akan datang. Oleh karena itu perusahaan jasa seringkali merancang strategi agar lebih baik menyesuaikan permintaan dan penawarannya.

b. Konsep Kualitas Jasa

Kualitas jasa adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Tjiptono menyatakan “harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau

membeli suatu produk, yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”¹⁷

5. Pengertian Pengangkutan

Menurut Abdul Kadir, Pengangkutan adalah proses kegiatan membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan. “Sedangkan menurut Abdurrachman yang dimaksud dengan pengangkutan pada umumnya adalah pengangkutan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, alat-alat fisik yang digunakan untuk pengangkutan semacam itu termasuk kendaraan dan lain-lain”¹⁸

a. Pengangkutan Perkeretaapian

Pengangkutan darat dengan kereta api diatur dengan “Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian”. Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan mampu bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

Pengangkutan darat dengan kereta api diadakan berdasarkan perjanjian antara Badan Penyelenggara Pengangkutan dan penumpang atau pemilik barang. Karcis penumpang dan surat pengangkutan barang merupakan tanda bukti telah terjadi perjanjian pengangkutan antara pengangkut dan penumpang . Karcis penumpang diterbitkan atas nama

¹⁷Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Yang Efektif*, Edisi ke-1, LP3ES, Jakarta, 2001. Hal 25.

¹⁸Abdul, Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2008. Hal. 198.

(on name), artinya setiap pemegang karcis yang namanya tercantum pada surat pengangkutan barang adalah pemilik dan berhak untuk menerima barang. Karcis barang dan surat pengangkutan barang atas nama tidak dapat dialihkan kepada pihak lain karena ada kaitannya dengan asuransi yang melindungi dalam hal terjadi musibah.

b. Tujuan Pengangkutan Perkeretaapian

Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk meningkatkan nilai guna bagi penumpang ataupun barang yang diangkut. Pengangkutan PT.KAI wajib mengangkut penumpang yang telah memiliki karcis penumpang sesuai dengan tingkat pelayanan yang disepakati. Pengangkut wajib mengganti kerugian akibat kelalaian pengangkut sesuai dengan perjanjian dan ketentuan “Undang-undang nomor 23 Tentang Perkeretaapian”. Secara khusus setiap jenis pengangkutan mempunyai tujuan yang khusus pula, Demikian juga pengangkutan dengan kereta api bertujuan untuk:

- a. Memperlancar perpindahan orang atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib, teratur dan efisien.
- b. Menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional

F. Metode Penelitian

1. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu suatu sifat yang memutuskan mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisa, dan menginterpretasikan, sehingga memberikan gambaran mengenai penelitian “Tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api (Studi PT. KAI Daerah Operasional Unit Kisaran)”.

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang mencari kebenaran dan gejala-gejala hukum yang berkembang di PT. KAI Daerah Operasional Unit Kisaran.

3. Jenis Penelitian

Penelitian ini berdasarkan hukum empiris yang mengacu pada kenyataan hukum serta norma-norma hukum yang terjadi dalam masyarakat. Jenis penelitian empiris ini merupakan sebuah metode penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode lapangan yaitu metode yang digunakan ketika mengunjungi penelitian dan mendapatkan jawaban rumusan masalah dengan melakukan observasi dan wawancara. Dalam hal ini penelitian dilakukan di Stasiun Kereta Api Kisaran dan dilakukan wawancara dengan sebagai Kepala Stasiun Kisaran, Kasubur Pelayanan Stasiun dan Komersil dan Pengatur Perjalanan Kereta Api.

5. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data skunder yaitu, data yang diperoleh dari informasi lain yang sudah diakui dengan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier dengan rincian sebagai berikut :

- a. Bahan Hukum Primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari :
 - 1) Norma kaidah dasar yaitu “pembukaan Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945”.
 - 2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 “tentang Perlindungan Konsumen”.
 - 3) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 “tentang Kereta Api Indonesia”.

- b. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer terdiri dari :
- 1) Bahan-bahan yang berkaitan dengan hukum
 - 2) Artikel atau jurnal hukum
 - 3) Skripsi
 - 4) Karya tulis dari kalangan praktisi hukum ataupun akademisi yang ada hubungannya dengan penelitian ini
- c. Bahan Hukum Tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan hukum sekunder, yang diambil dari bahan :
- 1) Kamus hukum dan kamus bahasa indonesia
 - 2) Majalah atau surat kabar yang berhubungan dengan penelitian

6. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori dan satu satuan uraian dasar. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan cara menganalisis data yang bersumber dari bahan hukum berdasarkan pada konsep, teori, peraturan perundang-undangan, prinsip hukum dan lainnya.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini secara keseluruhan terbagi dalam 5 bab dan terdiri dari beberapa sub bab yang menguraikan permasalahan dan pembahasan secara tersendiri dalam konteks yang saling berkaitan satu sama lain, Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : berisi pendahuluan yang meliputi “latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan”.

BAB II : tentang bentuk tanggung jawab PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api. Dalam hal ini membahas tentang penyelenggaraan pengangkutan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero), perlindungan hukum terhadap penumpang selaku konsumen pengguna jasa kereta api berdasarkan “Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, bentuk tanggung jawab PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api.

BAB III : tentang kendala PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api. Dalam hal ini membahas tentang peran PT. KAI Daerah

Operasional Unit Kisaran dalam pemenuhan hak-hak konsumen terhadap keterlambatan kedatangan kereta api, faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan kereta api dan kendala PT. KAI Daerah Operasional Unit Kisaran terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dengan keterlambatan kedatangan kereta api.

BAB IV : Tentang upaya PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api. Dalam hal ini membahas tentang jenis-jenis kebijakan dalam penyelesaian tuntutan konsumen, upaya PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam mengatasi kendala terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dan penyelesaian sengketa terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam keterlambatan kedatangan kereta api.

BAB V : pada bab ini berisi tentang penutup yang membahas kesimpulan dan saran.

BAB II
BENTUK TANGGUNG JAWAB PT. KAI (PERSERO)
DAERAH OPERASIONAL UNIT KISARAN SEBAGAI BENTUK
PEMENUHAN HAK – HAK KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API
BERKAITAN DENGAN KETERLAMBATAN KEDATANGAN KERETA API

A. Penyelenggaraan pengangkutan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Pengangkutan merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari rangkaian sistem perekonomian. Perekonomian tidak akan berjalan secara maksimal tanpa didukung oleh sektor pengangkutan (*transportation*) yang kuat. Demikian pula dengan sektor angkutan darat yang terdiri dari dua jenis yaitu angkutan jalan raya untuk truk dan bus dan angkutan jalan rel untuk kereta api. “Khusus untuk pengangkutan kereta api di Indonesia sampai saat ini diselenggarakan dan dikuasai sepenuhnya oleh pemerintah melalui PT. Kereta Api Indonesia”.¹⁹

Menurut Ketentuan “Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian bahwa Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional”.

¹⁹Darmasningrum Yubi Lastantri Perlindungan Konsumen terhadap Penumpang Jasa Angkutan Umum Kereta Api Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2015. Hal 53.

Selamat, berarti perjalanan kereta api terhindar dari kecelakaan akibat faktor internal. Aman, berarti perjalanan kereta api terhindar dari kecelakaan akibat faktor eksternal, baik berupa gangguan alam maupun manusia. Nyaman adalah terwujudnya ketenangan dan ketentraman dalam sebuah perjalanan sehingga seseorang bisa merasakan kenyamanan dalam melakukan atau mendapatkan pelayanan selama perjalanan kereta api. Cepat dan lancar adalah perjalanan kereta api dengan waktu yang berjalan sesuai operasional. Tepat adalah perjalanan kereta api sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tertib dan teratur adalah pelayanan prima yang konsekuen dan standart peraturan perjalanan. Efisien maksudnya penyelenggaraan pelayanan yang memberikan manfaat yang maksimal.

Penyelenggaraan perkeretaapian telah menunjukkan peningkatan peran yang penting dalam menunjang dan mendorong kegiatan perekonomian, memantapkan pertahanan dan keamanan, memperlancar kegiatan pemerintahan, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta meningkatkan hubungan antar bangsa.

Penyelenggaraan angkutan kereta api untuk beberapa daerah tertentu di Indonesia memang kurang populer bahkan ada daerah-daerah yang tidak mempunyai jenis transportasi dengan moda kereta api. Tetapi bagi yang bertempat tinggal di pulau jawa dan sumatera bagian utara angkutan kereta api merupakan salah satu jenis modal transportasi yang sangat banyak peminatnya mengingat armada kereta api ini memiliki keistimewaan jika dibandingkan

dengan truk atau bus bahkan pesawat, yaitu kereta api dapat mengangkut penumpang dan atau barang dalam jumlah yang besar secara sekaligus dalam satu kali perjalanan dengan biaya angkutan yang lebih murah dari pada moda transportasi lainnya.

Meskipun tetap ada kelemahannya, yaitu dalam daya jangkau lokasi atau tempat tujuan yang diinginkan hanya terbatas pada tempat-tempat yang telah ditentukan, hal ini disebabkan karena keterbatasan dalam prasarana angkutan kereta api diantaranya keterbatasan dalam jalur rel kereta api, stasiun dan fasilitas operasi kereta api.

Penyelenggaraan angkutan kereta api pada dasarnya sama dengan penyelenggaraan angkutan jenis yang lain, yang diawali dengan adanya suatu perjanjian pengangkutan antara penumpang dan atau pengirim barang dengan pihak PT.KAI, Para pihak dalam perjanjian pengangkutan masing-masing mempunyai hak dan kewajiban dan tanggung jawab.

Perjanjian pengangkutan tersebut harus memenuhi syarat-syarat sah suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam “Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata” dan syarat-syarat khusus yang ditetapkan oleh “Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian” dimana Undang-Undang ini merupakan peraturan yang baru dikeluarkan oleh pemerintah dengan tujuan untuk pembenahan dan penyempurnaan dari peraturan yang berlaku sebelumnya yaitu “Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian”.

Sejak berlakunya “Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian”, peran pemerintah dalam penyelenggaraan perkeretaapian dititikberatkan pada pembinaan yang meliputi penentuan kebijakan, pengaturan, pengendalian, dan pengawasan dengan mengikutsertakan peran masyarakat sehingga penyelenggaraan perkeretaapian dapat terlaksana secara efisien, efektif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Perkeretaapian menurut fungsinya terdiri dari perkeretaapian umum dan perkeretaapian khusus. Perkeretaapian umum adalah perkeretaapian yang digunakan untuk melayani angkutan orang dan barang dengan dipungut bayaran, yang terdiri dari perkeretaapian perkotaan dan perkeretaapian antar kota, sedangkan perkeretaapian khusus adalah kereta api yang digunakan secara khusus oleh badan usaha untuk mengakomodir kegiatan badan usaha.

Penyelenggaraan perkeretaapian diatur dalam “Pasal 17 sampai dengan 34 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian”. Dalam “Pasal 17 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pengangkutan dengan kereta api berupa penyelenggaraan prasarana perkeretaapian dan sarana perkeretaapian”. Prasarana perkeretaapian adalah jalur rel kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan.

Setiap sarana dan prasarana perkeretaapian umum yang dioperasikan harus memenuhi standar kelaikan operasi dan memenuhi persyaratan keselamatan sebagaimana diatur dalam “Pasal 20 dan Pasal 27 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian”. Yang dimaksud dengan

memenuhi persyaratan kelaikan adalah kondisi prasarana siap operasi dan secara teknis aman untuk dioperasikan. Untuk menjamin kelaikan prasarana perkeretaapian, wajib dilakukan pemeriksaan dan pengujian untuk pertama kali dioperasikan dan pengujian secara berkala oleh Pemerintah dan dapat dilimpahkan kepada badan hukum atau lembaga yang mendapat akreditasi dari Pemerintah. Prasarana yang telah lulus dari pengujian akan diberikan sertifikat kelaikan operasi.

Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian yang mengoperasikan Prasarana Perkeretaapian umum yang tidak memenuhi standar kelaikan operasi prasarana perkeretaapian dapat dikenai ketentuan pidana. Hal ini diatur dalam ketentuan “Pasal 187 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian”.

- **Pasal 187**

1. Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian yang mengoperasikan Prasarana Perkeretaapian umum yang tidak memenuhi standar kelaikan operasi prasarana perkeretaapian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 yang mengakibatkan kecelakaan kereta api dan kerugian bagi harta benda atau barang, dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun 6 (enam) bulan dan pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
2. Dalam hal tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan luka berat bagi orang, dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan pidana denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah).
3. Dalam hal tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan matinya orang, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

Penyelenggaraan prasarana perkeretaapian umum meliputi kegiatan pembangunan prasarana, pengoperasian prasarana, perawatan prasarana, dan pengusahaan prasarana. Dalam hal ini, penyelenggara prasarana perkeretaapian wajib memiliki izin usaha, izin pembangunan, dan izin operasi. Hal ini diatur dalam “Pasal 4 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian”. Apabila hal ini tidak dipenuhi, maka penyelenggara prasarana perkeretaapian dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

Penyelenggara sarana perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan sarana perkeretaapian umum. Sarana perkeretaapian adalah kendaraan yang dapat bergerak di jalan rel. Penyelenggaraan sarana perkeretaapian umum meliputi kegiatan pengadaan sarana, pengoperasian sarana, perawatan sarana, dan pengusahaan sarana. Dalam pengadaan sarana perkeretaapian umum wajib memenuhi persyaratan teknis sarana perkeretaapian. Pengoperasian sarana perkeretaapian umum wajib memenuhi standar kelaikan operasi sarana perkeretaapian, jika hal ini tidak dipenuhi, penyelenggara sarana perkeretaapian dapat dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis, pembekuan izin, dan pencabutan izin operasi.

Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib melakukan perawatan atas sarana perkeretaapian agar tetap layak operasi. Perawatan sarana perkeretaapian umum wajib memenuhi standar perawatan sarana perkeretaapian dan dilakukan oleh tenaga yang memenuhi persyaratan dan kualifikasi keahlian dibidang sarana

perkeretaapian. Sedangkan pengusaha sarana perkeretaapian umum, wajib dilakukan berdasarkan norma, standar, dan kriteria sarana perkeretaapian. Pengoperasian sarana perkeretaapian wajib dilakukan oleh Awak Sarana Perkeretaapian yang memenuhi persyaratan dan kualifikasi kecakapan yang dibuktikan dengan sertifikat kecakapan setelah lulus pendidikan dan pelatihan. Hal ini diatur dalam ketentuan “Pasal 116 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian”.

- **Pasal 116**

- 1) Pengoperasian sarana perkeretaapian wajib dilakukan oleh awak yang memenuhi persyaratan dan kualifikasi kecakapan yang dibuktikan dengan sertifikat kecakapan.
- 2) Sertifikat kecakapan awak sarana perkeretaapian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan setelah lulus mengikuti pendidikan dan pelatihan

Penyelenggara sarana perkeretaapian yang mengoperasikan sarana perkeretaapian umum tidak memenuhi standar kelaikan operasi sarana perkeretaapian, yang mengakibatkan kecelakaan kereta api dan kerugian bagi harta benda atau barang dapat dipidana. Ketentuan mengenai pembedanaan ini diatur dalam “Pasal 189 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian”.

- **Pasal 189**

“Penyelenggara Sarana Perkeretaapian yang mengoperasikan Sarana Perkeretaapian umum yang tidak memenuhi standar kelaikan operasi sarana perkeretaapian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 yang mengakibatkan kecelakaan kereta api dan kerugian bagi harta benda atau barang, dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun 6 (enam) bulan dan pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)”.

Perkeretaapian dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh Pemerintah. Penyelenggaraan angkutan kereta api dilakukan dengan suatu perjanjian pengangkutan antara pihak pengangkut dengan penumpang dan atau pengirim barang, oleh karena itu perjanjian pengangkutan kereta api dibedakan atas dua bentuk yaitu, perjanjian pengangkutan penumpang dan perjanjian pengangkutan barang. PT. KAI menerbitkan dokumen angkutan berupa karcis penumpang dan surat muatan barang.

Karcis penumpang berfungsi sebagai tanda bukti terjadinya perjanjian pengangkutan penumpang, ketentuan ini diatur dalam “Pasal 132 Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian”, sedangkan surat muatan berfungsi sebagai tanda bukti terjadinya perjanjian pengangkutan barang.

Pasal 132

- 1) Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis.
- 2) Orang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih.
- 3) Karcis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan orang.

Dalam penyelenggaraan pengangkutan PT. KAI menyediakan beberapa jenis pelayanan, diantaranya kelas ekonomi, kelas bisnis dan kelas eksekutif. Setiap keberangkatan disediakan 5 sampai 6 gerbong penumpang dengan kapasitas muatan 80 sampai 100 orang penumpang pada setiap gerbongnya. Biaya atau tarif angkutan yang dikenakan kepada penumpang berbeda untuk setiap kelas. Tarif angkutan penumpang ditetapkan oleh Penyelenggara Sarana

Perkeretaapian berdasarkan pedoman yang ditetapkan oleh Pemerintah. Pedoman penetapan tarif angkutan dilakukan berdasarkan perhitungan modal, biaya operasi dan keuntungan, ketentuan ini terdapat pada “Pasal 151 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian”.

B. Perlindungan Hukum terhadap Penumpang selaku Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api berdasarkan “Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”

Hak-hak pengguna jasa kereta api berdasarkan “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- 6) Hak Untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Hak konsumen sebenarnya sangat banyak dan bisa terus bertambah seiring dengan kebutuhan konsumen. Ketentuan ini dapat membuka peluang bagi pemerintah untuk menjamin pemenuhan hak konsumen yang tidak diatur pada ketentuan di atas dalam peraturan perundang-undangan lain. Aspek perlindungan konsumen dalam “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya diatur melalui hak-hak konsumen”. Terdapat beberapa ketentuan pasal lain yang mengaturnya, antara lain :

- 1) Ketentuan “Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memuat kewajiban pelaku usaha”, yaitu:
 - a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
 - c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan batasan bagi pelaku usaha dalam menyelenggarakan usahanya sehingga tidak merugikan konsumen.

- 2) “Pasal 8 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur larangan bagi pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan. Standar kelayakan perkeretaapian merupakan salah satu indikator untuk menentukan apakah kereta api

tersebut layak atau tidak layak untuk dioperasikan dengan memperhatikan sarana dan prasarana perkeretaapian”.

- 3) “Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Konsumen dapat meminta ganti rugi kepada pelaku usaha atas kerugian yang dialaminya dalam menggunakan Kereta Api”.

Ganti kerugian tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Akan tetapi, ketentuan ini tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa Kereta Api dapat disebabkan oleh keterlambatan kedatangan Kereta Api, pembatalan jadwal, kecelakaan kereta sehingga penumpang mengalami luka atau bahkan kehilangan nyawa. Ganti kerugian yang dapat dimintakan oleh

konsumen terkait dengan kerugian yang dialaminya adalah pengembalian uang, atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (jika terjadi kecelakaan yang menyebabkan penumpang luka-luka atau kehilangan nyawa).

- 4) “Pasal 23 mengatur tentang gugatan kepada pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen Apabila PT. KAI menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi tuntutan ganti kerugian konsumen pengguna jasa kereta api dalam hal konsumen mengalami kerugian akibat kesalahan dari PT. KAI, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.
- 5) “Pasal 62 ayat (1) yang mengatur sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, 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 milyar rupiah). Pasal 62 ayat (2) yang mengatur sanksi pidana bagi 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)”.

- 6) “Pasal 63 yang mengatur penjatuhan hukuman tambahan terhadap sanksi pidana yang telah dijatuhkan”, yakni:
 - a) Perampasan barang tertentu;
 - b) Pengumuman keputusan hakim;
 - c) Pengumuman keputusan hakim;
 - d) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
 - e) Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
 - f) Pencabutan izin usaha.

C. Bentuk Tanggung Jawab PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran sebagai Bentuk Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api

Konsumen yang menggunakan jasa kereta api menimbulkan suatu perikatan dengan PT. KAI (Persero) selaku pelaku usaha. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih dalam lapangan harta kekayaan, di mana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi tersebut. Suatu perikatan dapat lahir dari perjanjian maupun dari undang-

undang, Perikatan antara konsumen pengguna jasa kereta api dengan PT. KAI (Persero) juga timbul dari perjanjian dan undang-undang.

Perikatan antara konsumen dengan PT. KAI (Persero) yang timbul dari perjanjian ditunjukkan dengan adanya perjanjian pengangkutan yang dilakukan oleh konsumen dengan PT. KAI (Persero). Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan. Dalam perjanjian pengangkutan yang diadakan antara konsumen dengan PT. KAI (Persero) menimbulkan kewajiban bagi konsumen untuk membayar sejumlah uang sebagai bentuk mengikatkan diri pada perjanjian, sedangkan PT. KAI (Persero) selaku pengangkut berkewajiban untuk mengangkut konsumen yang telah membayar sejumlah biaya dari suatu tempat ke tempat lain sebagai wujud pengikatan diri pada perjanjian pengangkutan tersebut.

Selain perikatan yang timbul dari perjanjian, perikatan antara konsumen dengan PT. KAI (Persero) juga timbul dari undang-undang. Hal tersebut terlihat dengan adanya beberapa peraturan perundang-undangan yang mengenai hak dan kewajiban dari konsumen dan juga PT. KAI (Persero). Salah satu peraturan perundang-undangan tersebut adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut diatur mengenai hak

dan kewajiban dari konsumen dan PT. KAI (Persero) yang mengakibatkan timbulnya perikatan antara konsumen dan PT. KAI (Persero).

Hak dan kewajiban yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada konsumen dan PT. KAI (Persero) wajib dipenuhi oleh masing-masing pihak. Namun, dalam kenyataannya masih sering hak-hak konsumen tidak dipenuhi oleh PT. KAI (Persero) meskipun konsumen telah memenuhi kewajibannya. Salah satu hak konsumen pengguna jasa kereta api yang sering kurang diperhatikan adalah hak atas kenyamanan dalam menggunakan jasa kereta api sebagaimana yang telah diamanatkan di dalam “pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen”.

Tanggung jawab yang timbul karena adanya keterlambatan kereta api dibebankan pada PT. KAI (Persero). Hal tersebut dikarenakan PT. KAI (Persero) lalai dalam melakukan kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan, sehingga PT. KAI (Persero) melakukan wanprestasi terhadap perjanjian yang dilakukan dengan konsumen pengguna jasa kereta api. Wanprestasi yang dilakukan oleh PT. KAI (Persero) menimbulkan tanggung jawab atas wanprestasi yang mengakibatkan PT. KAI (Persero) mendapatkan sanksi atas kelalaiannya tersebut berupa ganti rugi dengan melakukan pembayaran kerugian yang diderita oleh konsumen.

Salah satu bentuk perhatian terhadap konsumen pengguna jasa kereta api, adalah adanya tanggung jawab terhadap kerugian yang timbul akibat keterlambatan kereta api. Berdasarkan prinsip *strict liability*, yang menyatakan

bahwa pelaku usaha dianggap selalu bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, PT. KAI (Persero) wajib untuk bertanggungjawab atas keterlambatan kereta api yang mengakibatkan kerugian pada konsumen. Hal tersebut dilakukan karena konsumen tidak berada pada posisi yang menguntungkan dalam hal pembuktian adanya kesalahan pada terjadinya keterlambatan kereta api oleh PT. KAI (Persero).

Ganti rugi yang wajib dilakukan oleh PT. KAI (Persero) akibat adanya keterlambatan kereta api diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan “pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak atas kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Hal senada juga dinyatakan di dalam “pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha wajib untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Selain itu, pada “pasal 19 ayat (1) mengamanatkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Tanggung jawab yang diberikan oleh PT. KAI (Persero) berupa pemberian kompensasi terhadap konsumen pengguna jasa kereta api yang

mengalami keterlambatan kereta api telah diakomodasi oleh “Permenhub 47 tahun 2014 sebagai peraturan pelaksanaannya”. Dalam “pasal 5 Permenhub 47 tahun 2014 pemberian kompensasi kepada konsumen terkait keterlambatan kereta api dibagi 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 berupa:

- a. Apabila keterlambatan kereta api terjadi selama 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 1 (satu) jam, wajib memberikan formulir informasi keterlambatan bagi penumpang yang membutuhkan;
- b. Apabila 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.

Tanggung jawab terkait keterlambatan kereta api antar kota sebagaimana diatur di dalam “pasal 5 ayat (2) dan ayat (3) Permenhub 47 tahun 2014 yang menyatakan bahwa dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan dan terdapat hambatan atau gangguan dalam perjalanan kereta api yang mengakibatkan keterlambatan kedatangan kereta api di stasiun tujuan”, maka setiap penumpang mendapatkan kompensasi sebagai berikut:

- a. Lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan;

- b. 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 minuman dan makanan tersebut harus sesuai dengan nominal harga yang telah ditetapkan. Nominal harga minuman dan makanan tersebut dibagi menurut kelas layanan kereta api sebagai berikut:

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

Terkait dengan keterlambatan kereta api antar kota di mana tanggung jawab berupa pemberian kompensasi kepada konsumen mensyaratkan keterlambatan kereta tersebut terjadi selama lebih dari 3 (tiga) jam. Konsumen yang pernah mengalami keterlambatan selama lebih dari 3 (tiga) jam sebanyak 24%. Namun, tidak semua konsumen tersebut mendapatkan ganti rugi ketika mengalami keterlambatan kereta api. Hal tersebut dikarenakan konsumen dituntut untuk mengajukan keluhan atau aduan kepada PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran melalui *Customer Service*.

Prosedur yang harus dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan haknya dianggap rumit dan berbelit oleh konsumen sehingga konsumen lebih

memilih untuk acuh dan tidak peduli akan haknya. Pemberian kompensasi tidak hanya dilakukan apabila kereta mengalami keterlambatan selama 3 (tiga) jam atau lebih, namun pemberian kompensasi juga harus diberikan ketika keterlambatan kereta api yang disebabkan adanya hambatan dalam perjalanan tersebut mengakibatkan perjalanan kereta api tidak dapat dilanjutkan.

Berdasarkan “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 kereta api tujuan, 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 dengan hal tersebut, apabila pemberian kompensasi berupa penyediaan kereta api lain, maka penggantian kereta api tersebut harus diganti dengan kereta api kelas pelayanan yang sama.

Pengangkut, dalam hal ini PT. KAI haruslah bertanggung jawab atas barang atau penumpang yang diangkutnya ke tempat tujuan. “Dalam pengangkutan penumpang berdasarkan perjanjian pengangkutan yang ada, PT. KAI bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita penumpang sewaktu pelaksanaan dinas kecuali apabila PT. KAI dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut timbul diluar kealpaan pegawai yang bertugas”.²⁰

²⁰Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.

KOMPENSASI ATAS KETERLAMBATAN KERETA API

MUCIK BARENG
GMBES PIKUN!
#SALUTERESTI

Kereta Api Antarkota	Kereta Api Perkotaan
<p>> 3 Jam</p> <p>Space Box</p> <p>Minum dan Makanan Ringan.</p>	<p>30 menit</p> <p>penumpang berhak meminta formulir informasi keterlambatan pada stasiun tujuan.</p>
<p>> 5 Jam</p> <p>Minum dan Makanan Berat.</p>	<p>2 jam</p> <p>Penumpang berhak membatalkan transaksi perjalanan.</p>

PH 48 Tahun 2015, pasal 5 dan 6

[Kam@krci151](#) | [Email: info151@krci151.go.id](mailto:info151@krci151.go.id) | [krci151.go.id](#) | 151

Gambar 1. Brosur Kompensasi atas Keterlambatan Kereta Api Daerah Operasional Unit Kisaran

BAB III

KENDALA PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASIONAL UNIT KISARAN DALAM MELAKSANAKAN TANGGUNG JAWABNYA SEBAGAI BENTUK PEMENUHAN HAK – HAK KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API BERKAITAN DENGAN KETERLAMBATAN KEDATANGAN KERETA API

A. Peran PT. KAI Daerah Operasional Unit Kisaran dalam Pemenuhan Hak-Hak Konsumen terhadap Keterlambatan Kedatangan Kereta Api

Sebagai pihak penyelenggara sarana perkeretaapian PT. KAI mempunyai peran untuk menjaga kenyamanan penumpang atau pengguna jasa perkerataapian. Dalam hal ini, peran penyelenggara sanara perkeretapian bertanggung jawab kepada penyelenggaraan sarana perkeretaapian dan pihak ketiga atas kerugian sebagai akibat keterlambatan yang disebabkan kesalahan pengoperasian prasana perkeretaapian. Tanggungjawab ini dilakukan dengan memberikan ganti rugi yang dihitung berdasarkan kerugian yang dialami.

Peranan dari PT. KAI selaku penyelenggara transportasi perkeretaapian adalah untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa trasportasi keretea api sesuai dengan pengaturan pada “Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” dan “Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian”. Kedua undang-undang tersebut juga mengatur mengenai sanksi apabila PT. KAI selaku penyelenggara perkeretaapian tidak dapat melaksanakan kewajibannya yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api.

Sampai saat ini, masih cukup banyak permasalahan yang dialami oleh konsumen pengguna jasa kereta api walaupun PT. KAI telah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kenyamanan konsumen. Permasalahan ini berdampak pada telanggarnya hak-hak konsumen yang terutama dialami oleh konsumen pengguna jasa kereta api.

Dalam perjanjian pengangkutan khususnya dengan kereta api, kewajiban pengangkut mempunyai arti penting sekali karena di sini nantinya pengangkut sering berhubungan dengan masalah tanggungjawab dari pihak pengangkut sendiri. Adapun kewajiban-kewajiban dari pengangkut (Perum KA) berdasarkan “UU No. 13 Tahun 1992 tentang perkeretaapian” antara lain :

- Kewajiban badan penyelenggara/pengangkut untuk mengangkut penumpang yang telah memiliki karcis penumpang sesuai dengan tingkat pelayanan yang disepakati atau yang menyangkut barang pengguna jasa yang telah memiliki surat angkutan barang.
- Kewajiban badan penyelenggara untuk membayar ganti rugi sesuai dengan syarat-syarat umum yang telah disepakati, kepada pengguna jasa yang mengalami kerugian sebagai akibat dan kelalaian badan penyelenggara
- Kewajiban memberikan pelayanan dalam batas-batas kelayakan sesuai kemampuan badan penyelenggara kepada pengguna jasa selama menunggu keberangkatan dalam hal terjadi keterlambatan pemberangkatan karena kelalaian badan penyelenggara.

- Kewajiban mengembalikan jumlah biaya yang telah dibayar oleh penumpang dan atau pengirim barang jika terjadi pembatalan pemberangkatan perjalanan kereta api oleh badan penyelenggara.

Berdasarkan “Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak pelaku usaha” adalah :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur 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 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 dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan
- 6) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian 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
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

B. Faktor-faktor yang Menyebabkan terjadinya Keterlambatan Kereta Api

Pelaksanaan pengangkutan barang melalui jalur darat merupakan salah satu penyelenggaraan pengangkutan yang memiliki resiko tinggi. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala yang dialami oleh penyelenggara pengangkutan PT. KAI.

Seperti pengungkapan “Bapak Eka Gusti Fadli sebagai Wakil Kepala Stasiun Kisaran bahwa kendala atau hambatan dalam pengangkutan bisa disebabkan oleh beberapa hal, keadaan alam dan kecelakaan ataupun kerusakan mesin truk yang tidak mungkin dapat diduga dalam pelaksanaan pengangkutan maka kami membatasi tanggung jawab kami dalam konosemen yang kami buat.”²¹

Demikian juga dengan pengungkapan “Bapak Sumardi selaku Kasubur Pelayanan Stasiun dan Komersil bahwa keterlambatan disebabkan karena

²¹Wawancara dengan Bapak Eka Gusti Fadli sebagai Wakil kepala Stasiun Kisaran, Tanggal 14 Oktober 2018, Pukul 16.17 WIB.

beberapa kendala seperti kerusakan mesin, kecelakaan dan faktor cuaca yang memperlambat perjalanan kereta api.²²

C. Kendala PT. KAI Daerah Operasioanl Unit Kisaran terhadap Pemenuhan Hak-hak Konumen dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api

Adapun kendala internal PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api sebagai berikut:

- 1) Pengadaan sarana dan prasarana yang kurang maksimal, dikarenakan masih digunakannya jalur tunggal dan masih adanya penggunaan kereta api untuk beberapa rute perjalanan.
- 2) Kurangnya sosialisasi mengenai hak konsumen oleh PT. KAI (Persero) yang mengakibatkan konsumen tidak mengetahui hak-haknya ketika terjadi keterlambatan kereta api.
- 3) Jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai, di mana dengan sumber daya manusia sebanyak 22 orang, bagian pelayanan harus memberikan pelayanan kepada jumlah konsumen yang sangat banyak, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal.
- 4) Prosedur pemberian ganti rugi yang rumit, di mana konsumen harus melakukan pengaduan terlebih dahulu untuk mendapatkan ganti rugi atas keterlambatan kereta api.

²²Wawancara dengan Bapak Sumardi sebagai Wakil Kasubur Pelayanan Stasiun dan Komersil Stasiun Kisaran, Tanggal 14 Oktober 2018, Pukul 17.15 WIB.

- 5) Bentuk ganti rugi yang kurang tepat berupa penggantian biaya dan rugi, tanpa memberikan penggantian bunga kepada konsumen. Hal tersebut membuat konsumen tidak menerima haknya secara utuh.

Adapun kendala eksternal PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api sebagai berikut:

- 1) Kurangnya pengetahuan konsumen terkait haknya yang mengakibatkan konsumen tidak mengetahui apa yang harus dilakukan dan didapatkan ketika terjadi keterlambatan kereta api.
- 2) Kebutuhan konsumen yang berbeda-beda terkait dengan pelayanan dalam menggunakan jasa kereta api. Hal tersebut membuat PT. KAI (Persero) tidak dapat mereliasasikan seluruh kebutuhan konsumen sehingga banyak konsumen yang merasa tidak puas akan hal tersebut.

BAB IV
UPAYA PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASIONAL
UNIT KISARAN DALAM MENGATASI KENDALA YANG DIHADAPI
DALAM MELAKSANAKAN TANGGUNG JAWABNYA SEBAGAI BENTUK
PEMENUHAN HAK – HAK KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API
BERKAITAN DENGAN KETERLAMBATAN KEDATANGAN KERETA API

A. Jenis-jenis Kebijakan dalam Penyelesaian Tuntutan Konsumen

Untuk menyelesaikan tuntutan konsumen maka “berdasarkan syarat dan tarif angkutan kereta api penumpang PT. KAI Bab XVIII dirincikan kebijakan-kebijakan sebagai berikut” :

- **Pasal 105**

- (3) Dalam hal terjadi penundaan keberangkatan kereta api di stasiun keberangkatan penumpang yang diperkirakan akan berlangsung 1 (satu) jam atau lebih dan penumpang bermaksud membatalkan perjalanannya maka perusahaan mengembalikan bea tiket sebesar 100% di luar bea pesan.
- (4) dalam hal terjadi penundaan keberangkatan kereta api di stasiun lain dengan jarak lebih dari 50 km dari stasiun tujuan akhir penumpang yang diperkirakan akan berlangsung 3 (tiga) jam atau lebih dan penumpang bermaksud membatalkan perjalanannya maka perusahaan mengembalikan bea tiket sebesar 100% di luar bea pesan.
- (5) dalam hal terjadi penundaan keberangkatan kereta api di stasiun yang berjarak sampai dengan 50 km dari stasiun tujuan akhir penumpang yang diperkirakan akan berlangsung 3 (tiga) jam atau lebih dan penumpang

bermaksud membatalkan perjalanannya maka perusahaan mengembalikan bea tiket sebesar 50% di luar bea pesan dengan pembulatan ke atas pada kelipatan Rp 5.000,-

- Pasal 106

- (1) Perusahaan memberikan kompensasi dalam hal terjadi penundaan keberangkatan atau keterlambatan kereta api penumpang.
- (2) Perusahaan harus menumumkan pembatalan perjalanan kereta api kepada pengguna jasa.
- (3) Dalam hal terjadi pembatalan perjalanan kereta api penumpang yang memiliki waktu tempuh lebih dari 3 (tiga) jam, perusahaan sedapat mungkin menyediakan kereta api atau moda angkutan darat lainnya sebagai pengganti dengan kelas pelayanan yang sama.

- Pasal 108

- (1) Dalam hal dilakukan pembatalan perjalanan kereta api di stasiun keberangkatan dan perusahaan tidak dapat menyediakan moda pengganti maka bea tiket dikembalikan 100% di luar bea pesan secara tunai langsung.
- (2) Dalam hal dilakukan pembatalan perjalanan kereta api di stasiun keberangkatan dan perusahaan menyediakan moda transportasi lain sebagai pengganti maka :
 - a. Jika penumpang menolak untuk menggunakan moda angkutan pengganti lain, bea tiket dikembalikan 100% di luar bea pesan.

- b. Jika tarif yang berlaku untuk moda angkutan penggantinya tersebut sama atau lebih tinggi dari tarif kereta api, maka bea tiket dikembalikan kepada penumpang di stasiun keberangkatan sebesar tarif tiket kereta api di luar bea pesan dikurangi tarif moda pengganti dengan pembulatan ke atas pada kelipatan Rp. 5000,-

B. Upaya PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam Mengatasi Kendala terhadap Pemenuhan Hak-hak Konsumen

Adapun upaya untuk mengatasi kendala internal PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api sebagai berikut:

- 1) Penambahan dan peningkatan sarana dan prasarana perkeretaapian berupa pembangunan jalur ganda sepanjang Pulau Sumatera.
- 2) Mengadakan rekrutmen pegawai di seluruh Indonesia untuk menambah jumlah sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen.
- 3) Mengadakan evaluasi kerja untuk mengetahui kekuarangan dalam hal pelayanan, sehingga dapat diketahui hal-hal apa saja yang perlu perbaikan-perbaikan guna meningkatkan pelayanan jasa kereta api.

Adapun upaya untuk mengatasi kendala eksternal PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam melaksanakan tanggung jawabnya

sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api sebagai berikut:

- 1) Merealisasikan saran dan kritik konsumen satu per satu guna meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan juga menumbuhkan kepuasan pada konsumen pengguna jasa kereta api.
- 2) Penggunaan internet sebagai media sosialisasi kepada konsumen pengguna jasa kereta api mengenai hak-hak konsumen. Melalui hal tersebut diharapkan konsumen dapat lebih mengetahui hak-haknya.
- 3) Penyediaan sistem pengaduan *online* guna lebih menjangkau konsumen sehingga PT. KAI (Persero) dapat lebih dekat terhadap konsumen di mana pun berada

Upaya hukum lain yang dapat dilakukan oleh penumpang jika terjadi keterlambatan adalah melalui non litigasi yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan, penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag dan badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Lebih lanjut mengenai penyelesaian sengketa diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yakni BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen) atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Berdasarkan hal tersebut, maka konsumen pengguna Kereta Api yang dirugikan oleh PT. KAI dapat menyelesaikan sengketa melalui BPSK atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum. Namun tidak menutup kemungkinan apabila penyelesaian sengketa dilakukan secara damai tanpa melalui BPSK maupun peradilan di lingkungan peradilan umum.

Upaya yang dapat dilakukan oleh PT. KAI selaku penyelenggara perkeretaapian dalam memberikan pembinaan dan pendidikan kepada konsumen salah satunya adalah memberikan informasi yang berguna bagi pengguna jasa mengenai jadwal ataupun peraturan dengan jelas dan transparan mengenai perkeretaapian. Pemberian informasi tersebut bertujuan agar konsumen dapat memilih pelayanan perkeretaapian yang sesuai dengan kebutuhannya, sehingga konsumen tidak dirugikan oleh pelaku usaha. Upaya lain terkait dengan pembinaan dan pendidikan konsumen oleh PT. KAI adalah pemberian informasi terkait “Tips Aman Melakukan Perjalanan menggunakan Jasa Kereta Api Indonesia” yang dimuat dalam situs resmi reservasi tiket kereta.

C. Penyelesaian Sengketa terhadap Pemenuhan Hak-hak Konsumen dalam Keterlambatan Kedatangan Kereta Api

Beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal hak-haknya terlanggar antara lain:

- 1) Mengajukan keluhan dan menyampaikan saran

Ketika dihadapkan pada soal ketidakpuasan terhadap produk-produk ataupun jasa tertentu, sebagian besar konsumen tidak bisa berbuat apa-apa. Keluhan yang mereka kemukakan biasanya hanya disampaikan melalui surat pembaca di media massa. Cara ini masih sangat sederhana. Meskipun surat pembaca yang berisi keluhan konsumen tersebut bisa dimuat, pada akhirnya tidak menyelesaikan secara hukum. Oleh karena itu, konsumen perlu menyampaikan keluhan secara kreatif.

Ada beberapa langkah yang bisa dilakukan konsumen untuk mengadakan keluhannya, yaitu :

- a) Sebelum melakukan keluhan, konsumen perlu mengetahui alamat produsen atau alamat penjual ketika melakukan transaksinya. Konsumen juga perlu menanyakan nama dan jabatan tertinggi orang yang akan mengurus segala bentuk keluhan
- b) Ketika ada masalah atau keluhan terhadap barang yang telah dibeli, perlu melayangkan surat terlebih dahulu kepada pelaku usaha. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengurangi jumlah pengaduan yang masuk ke lembaga konsumen
- c) Konsumen perlu melayangkan pengaduan pertama kali secara lisan. Jika pengaduan secara lisan tidak ditindaklanjuti, konsumen bisa mengirimkan pengaduan tertulis kepada orang yang bertanggung jawab. Jangan lupa untuk memberikan batas waktu. Misalnya, jika sampai 14 hari surat tidak direspon, persoalan tersebut akan dibawa ke lembaga

konsumen. Bagi konsumen pengguna jasa kereta api yang merasa haknya dirugikan akibat pelanggaran oleh penyelenggara perkeretaapian dalam hal keterlambatan jadwal kedatangan kereta api, perubahan sistem atau jadwal kereta api yang merugikan konsumen, pelayanan oleh petugas yang buruk, ketidaknyamanan dalam menggunakan kereta api, dan lain-lain, dapat mengajukan keluhan kepada PT. KAI. Pengajuan keluhan tersebut dapat dilakukan melalui penyampaian secara langsung kepada petugas kereta api, bagian humas stasiun maupun pihak yang berhubungan dengan pelayanan konsumen; melalui telepon dan sms; dan melalui jejaring sosial seperti twitter dan facebook. Penyampaian keluhan dan saran pada pihak yang tepat dapat membantu stasiun yang bersangkutan dalam penyusunan laporan yang mengulas kinerja pelayanan perkeretaapian.

2) Konsumen dapat mengajukan gugatan

Konsumen pengguna jasa Kereta api yang haknya dilanggar juga dapat mengajukan gugatan kepada PT. KAI apabila konsumen menderita kerugian materiil yang cukup besar atau kerugian lainnya yang dirasa patut untuk diajukan gugatan. Jika dilihat secara individual, mungkin saja nilai perkara antara konsumen dengan pelaku usaha sangat kecil, tetapi secara komunal kerugian yang ditimbulkan sangat besar. Dalam kaitan dengan karakteristik ini, maka proses beracara dalam hukum perlindungan konsumen mengenal antara lain adanya :

a) *Small Claim*

Sistem peradilan yang ada dewasa ini, belum dapat mengakomodasi sengketa-sengketa yang nilai nominal kasusnya relatif kecil, termasuk sengketa konsumen. Untuk itu, alternatif yang dapat ditempuh adalah dengan diperkenalkannya *Small Claim Court* dalam dunia peradilan di Indonesia. Secara sederhana, *Small Claim Court* dapat didefinisikan sebagai peradilan kilat, dengan hakim tunggal, prosedurnya sederhana, tidak ada keharusan menggunakan pengacara, tidak ada upaya banding dan biaya ringan.

b) *Class Action*

Gugatan Perwakilan Kelompok atau *Class Action* adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri mereka sendiri sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, “yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok atau anggota kelompok dimaksud (Shidarta, 2004) Merujuk pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikenal adanya alternatif penyelesaian sengketa yang sama sekali baru bagi penegakan hukum di Indonesia”. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan Alternative Dispute Resolution (ADR) ini mempunyai daya tarik khusus karena keserasiannya dengan sistem sosial budaya tradisional berdasarkan musyawarah mufakat. Adapun Alternatif

Penyelesaian Sengketa menurut “Pasal 1 ayat (10) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa” berbunyi:

“Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsoliasi atau penilaian ahli”.

Berdasarkan isi “Pasal 1 ayat (10) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa”, maka alternatif penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara berikut :

a) Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.

b) Mediasi

Berdasarkan “Pasal 1 angka (10) Kepmen. Deperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian

Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, menjelaskan bahwa mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak”. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Cara mediasi ini hampir sama dengan cara konsiliasi, yang membedakan di antara keduanya adalah kalau mediasi didampingi oleh majelis yang aktif, sedangkan cara konsiliasi didampingi majelis yang pasif.

c) Arbitrase

Lain dengan cara konsiliasi dan mediasi, berdasarkan “Pasal 1 angka (11) Kepmen. Deperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen” arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaiannya kepada BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase ini berbeda dengan dua cara sebelumnya. Dalam cara arbitrase, badan atau majelis yang dibentuk BPSK bersikap aktif dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa jika tidak tercapai kata sepakat diantara mereka.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dilakukan sebagai akibat kelalaian yang menimbulkan tidak terpenuhinya prestasi yang diperjanjikan. Tanggung jawab tersebut berupa ganti rugi dengan membayar kerugian yang diderita oleh konsumen. Berdasarkan “pasal 5 Permenhub 47 tahun 2014, bentuk ganti rugi tersebut berupa makanan dan minuman ringan apabila keterlambatan kereta api terjadi selama lebih dari 3 (tiga) jam, pemberian makanan dan minuman berat apabila keterlambatan kereta api telah terjadi selama 5 (lima) jam atau lebih, dan penyediaan angkutan lain berupa penggantian kereta api atau alat transportasi lain atau pemberian ganti rugi senilai harga tiket apabila terjadi hambatan di dalam perjalanan kereta api yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan”.
2. Adapun kendala internal PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api sebagai berikut: :pengadaan sarana dan prasarana yang kurang maksimal. Kurangnya sosialisasi mengenai hak konsumen oleh PT. KAI (Persero) yang mengakibatkan konsumen tidak mengetahui hak-haknya

ketika terjadi keterlambatan kereta api. Jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai. Prosedur pemberian ganti rugi yang rumit. Bentuk ganti rugi yang kurang tepat berupa penggantian biaya dan rugi, Adapun kendala eksternal PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api sebagai berikut: kurangnya pengetahuan konsumen terkait haknya yang mengakibatkan konsumen tidak mengetahui apa yang harus dilakukan dan didapatkan ketika terjadi keterlambatan kereta api. Kebutuhan konsumen yang berbeda-beda terkait dengan pelayanan dalam menggunakan jasa kereta api.

3. Adapun upaya untuk mengatasi kendala internal PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api sebagai berikut: penambahan dan peningkatan sarana dan prasarana perkeretaapian berupa pembangunan jalur ganda. Mengadakan rekrutmen pegawai di seluruh Indonesia untuk menambah jumlah sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Mengadakan evaluasi kerja untuk mengetahui kekuarangan dalam hal pelayanan, sehingga dapat diketahui hal-hal apa saja yang perlu perbaikan-perbaikan guna meningkatkan pelayanan jasa kereta api, Adapun upaya untuk mengatasi kendala eksternal PT. KAI

(Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api yaitu merealisasikan saran dan kritik konsumen satu per satu guna meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan juga menumbuhkan kepuasan pada konsumen pengguna jasa kereta api. Penggunaan internet sebagai media sosialisasi kepada konsumen pengguna jasa kereta api mengenai hak-hak konsumen. Melalui hal tersebut diharapkan konsumen dapat lebih mengetahui hak-haknya. Penyediaan sistem pengaduan *online* guna lebih menjangkau konsumen sehingga PT. KAI (Persero) dapat lebih dekat terhadap konsumen di mana pun berada.

B. Saran

1. Diharapkan PT. KAI (Persero) menambah sarana dan prasarana baru dengan kondisi yang layak beroperasi, menambah sumber daya manusia baik dari segi kuantitas dan kualitas, dan PT. KAI (Persero) harus lebih berperan aktif dalam memberikan sosialisasi kepada konsumen terkait keterlambatan kereta api.
2. Konsumen harus lebih aktif dalam mencari tahu informasi dan pengetahuan terkait dengan hak-haknya. Dukungan teknologi informasi yang maju saat ini konsumen harus lebih peduli terhadap hak-haknya yang harus dilindungi.

3. Perlu adanya perubahan aturan terkait kompensasi yang diberikan kepada konsumen apabila terjadi keterlambatan kereta api. Pemberian ganti rugi yang tidak sesuai membuat perlindungan terhadap konsumen tidak berjalan secara optimal, sehingga perlu adanya aturan yang lebih mendukung pemberian ganti rugi yang sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Kadir Muhammad, 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Basu Swastha, 1997, *Pengelolaan Kepercayaan yang Baik untuk Meningkatkan kepuasan Konsumen*, Percetakan Liberti, Yogyakarta.
- Bram, Djafar Al, 2011, *Hukum Pengangkutan (Pengertian, Asas-asas, Hak dan Kewajiban para Pihak)*, Pusat Kajian Ilmu Hukum. Fakultas Hukum Universitas Pancasila (PKIH FHUP). Jakarta.
- Darmadi Durianto, 2004, *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dewi, Eli Wuria, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Graha Ilmu. Jakarta.
- Gunawan, W, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia. Jakarta.
- Happy Santoso. 2008, *Hak Konsumen yang Dirugikan*, Visimedia, Jakarta,.
- Hartono, S, R. 2000. *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas*. Mandar Maju. Bandung.
- Husni, Si dan Nen, S, I. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju, Bandung.
- Ibrahim, J, 2006. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang, Banyumedia Publishing.
- Kamaludin, R, *Ekonomi Transportasi : Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia Jakarta, Hal 25.
- Kasmir, Hasan, 2000, *Manajemen Perbankan*, Rajawali Press, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Robert, 2006, *Marketing for Bussiness Services*. TheFreepress, New York.

- Lestari Ningrum, 2004, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*,: Citra Aditya Bakti,Bandung.
- Miru, A dan Sutarman, Y, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nasution, A. Z.,2002. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Jakarta.
- _____, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media, Jakarta.
- Peter Mahmud Marzuki. 2006. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Purwosutjipto, H. M. N., 2011,*Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3*. Hukum Pengangkutan, Djamban, Jakarta.
- Rustian Kamaludin, 2003, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori danKebijakan*, Ghalia Indonesia,Jakarta
- Shidarta, 2006,*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia,Jakarta.
- Soegijatna Tjakranegar, 2005, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sofwan, Sri Soedewi Maschjhoen, 2005, *Hukum Perdata*. Seksi Hukum Perdata UGM. Yogyakarta.
- Sri Rejeki Hartono, 2000, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada EraPerdagangan Bebas*, Mandar Maju, Bandung
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari HukumAcara Serta Kendala Implementasinya*, Prenada Media, Jakarta.
- Sutiono Usman Aji, 2010, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Pemasaran Yang Efektif*, Edisi ke-1, LP3ES, Jakarta.
- Yusuf, S. 2002, *Pelaku Usaha Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

A. Peraturan Perundang-undangan

Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang. 2015. Disahkan dengan Surat Keputusan Direksi Nomor KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722.

B. Jurnal

Aspan, H. (2017). "Good Corporate Governance Principles in the Management of Limited Liability Company. *International Journal of Law Reconstruction*, Volume 1 No. 1, pp. 87-100.

Aspan, H. (2017). "Peranan Polri Dalam Penegakan Hukum Ditinjau Dari Sudut Pandang Sosiologi Hukum". *Prosiding Seminar Nasional Menata Legislasi Demi Pembangunan Hukum Nasional*, ISBN 9786027480360, pp. 71-82.

Aspan, H. (2014). "Konstruksi Hukum Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik". *Jurnal Dialogia Iuridica Universitas Maranatha Bandung*, Volume 2 No. 2, pp. 57-64.

Aspan, H., Fadlan, dan E.A. Chikita. (2019). "Perjanjian Pengangkutan Barang Loose Cargo Pada Perusahaan Kapal Bongkar Muat". *Jurnal Soumatera Law Review*, Volume 2 No. 2, pp. 322-334.

Darmasningrum, Y. L., 2015, *Perlindungan Konsumen terhadap Penumpang Jasa Angkutan Umum Kereta Api ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

Dharmesta, Basu, 1999, *Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*; *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* vol.14 N.3.73- 88.

Fiddin, D. S., 2015, *Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api (Studi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional VIII Surabaya*, Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Universitas Brawijaya, Malang.

- Fikri, R. A. (2018). Analisis Yuridis Terhadap Tindak Pidana Pembunuhan Berencana Yang Dilakukan Oleh Anak Dibawah Umur Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Anak. *Jurnal Abdi Ilmu*, 11(1), 158-168.
- Hasibuan, L. R. (2019). Hak Restitusi Terhadap Korban Anak Berdasarkan Undang Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak Di Belawan. *Jurnal Hukum Responsif*, 7(2), 30-39.
- Hasibuan, L. R. (2019). Implementasi Peraturan Daerah Kota Medan No. 3 Tahun 2014 Tentang Kawasan Tanpa Asap Rokok Pada Kota Medan. *Jurnal Hukum Responsif*, 7(7), 96-101.
- Hasibuan, S. A. (2019). Kebijakan Kriminal (Criminal Policy) Terhadap Anak yang Melakukan Kekerasan dalam Rumah Tangga. *Jurnal Hukum Responsif*, 7(2), 17-29.
- Hasibuan, S. A. (2019). KEBIJAKAN PERTANGGUNGJAWABAN PIDANA DALAM RANGKA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI ANAK. *Jurnal Hukum Responsif*, 7(7), 169-175.
- Indriani, T, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Kereta Api (Survei pada Penumpang Kereta Api Ciremai Ekspres Rute Bandung – Cirebon PP.)*, Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan. Bandung.
- Kusumo, A. M dan H. Tjandrasari, 2013, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi kereta Api Airport Railink Service (ARS) Bandara Internasional Kualanamu Medan*. Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, Hal. 1 – 2.
- Medaline, O. (2018). The Development of “Waqf” on the “Ulayat” Lands in West Sumatera, Indonesia. *Journal of Social Science Studies*, Microthink Institute, ISSN, 2329-9150.
- Paramita, M. 2008, *Tanggung Jawab PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta terhadap Kerugian Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi dalam Perspektif Hukum Islam*. Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Saragih, Y. M., & Medaline, O. (2018, March). Elements of the corruption crime (element analysis of authority abuse and self-enrich and corporations in Indonesia). In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 126, No. 1, p. 012108). IOP Publishing.
- Sembiring, T. B. (2019, October). Problema Penegakan Hukum Lingkungan Di Desa Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN* (Vol. 2, No. 2, pp. 1629-1634).

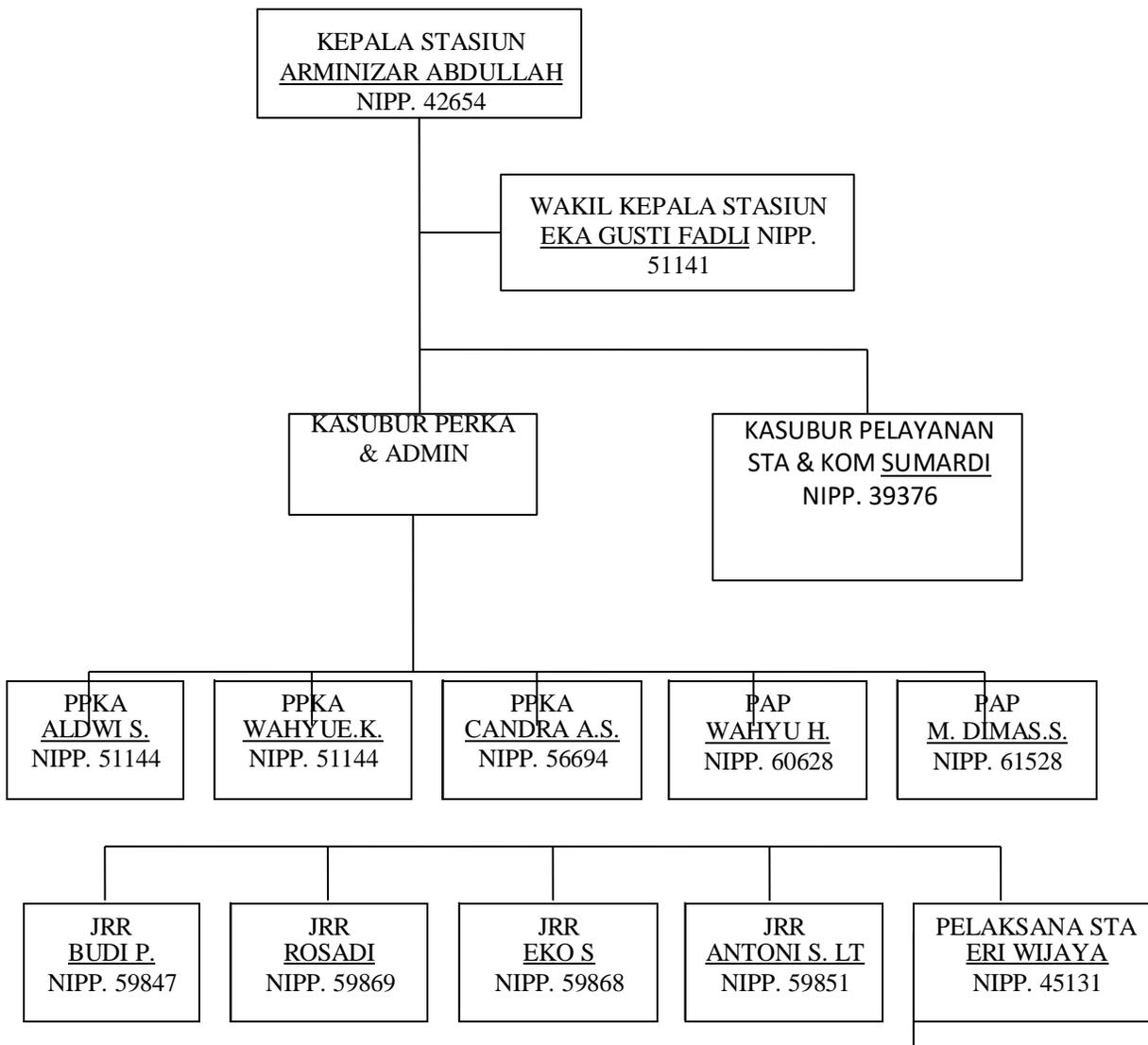
- Setiawan, N., Tarigan, V. C. E., Sari, P. B., Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Siregar, I. (2018). Impact Of Cybercrime In E-Business And Trust. *Int. J. Civ. Eng. Technol*, 9(7), 652-656.
- Siregar, F. R. (2018). Analisis Yuridis Terhadap Moratorium Pemberian Remisi Kepada Narapidana Tindak Pidana Khusus.
- SITI, N. (2018). REKONSTRUKSI POLITIK HUKUM DALAM PELAKSANAAN PUTUSAN PENGADILAN HUBUNGAN INDUSTRIAL BERDASARKAN HUKUM PROGRESIF (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Tarigan, R. W. 2016, *Tanggung Jawab PT Kereta Api Indonesia terhadap Pengiriman Barang Penumpang (ditinjau dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian)*, Fakultas Hukum Universitas Lampung.
- Wihapsoro, A. P, 2010, *Tanggung Jawab Pengangkut atas Keterlambatan dan/atau Kerusakan dalam Pengiriman Paket Barang Melalui Jalur Darat (Studi di PT. Siba Transindo Kota Surabaya)*, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang).
- Yuliana, R, 2012, *Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery yang dilakukan Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Semarang*, *Jurnal Stie Semarang*, Vol. 4 No. 2.

C. Wawancara

Wawancara dengan Bapak Eka Gusti Fadli sebagai Wakil kepala Stasiun Kisaran, Tanggal 14 Oktober 2018, Pukul 16.17 WIB.

Wawancara dengan Bapak Sumardi sebagai Wakil Kasubur Pelayanan Stasiun dan Komersil Stasiun Kisaran, Tanggal 14 Oktober 2018, Pukul 17.15 WIB.

Lampiran 1. Struktur Organisasi PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran



Lampiran 2. Wawancara dengan Wakil Kepala Stasiun PT. KAI (Persero) Daerah Operasional Unit Kisaran



Lampiran 3. Wawancara dengan Kasubur Pelayanan dan Komersil PT. KAI (Persero)
Daerah Operasional Unit Kisaran

