

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

**UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS HUKUM**



PENULISAN HUKUM

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMENUHAN HAK
PENUMPANG KERETA API PRAMBANAN EKSPRESS
OLEH PT KERETA API INDONESIA (Persero)**

Penulisan Hukum ini disusun untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh :

Nama : Annisa Nurawalin Sulistyo
NIM : 14/363000/HK/19934
Departemen : Hukum Perdata

YOGYAKARTA

2018



HALAMAN PERSETUJUAN

Penulisan Hukum ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Penulisan Hukum,

Pada Hari Selasa, Tanggal 2 Oktober 2018

Penyusun

Annisa Nurawalin Sulistyo
NIM : 14/363000/HK/19934



Menyetujui :

Dosen Pembimbing Penulisan Hukum

Herliana, S.H., M.Com., Law., Ph.D
NIP.197312261999032002



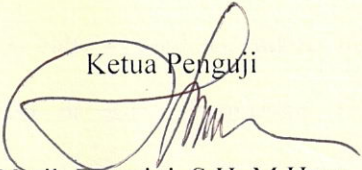
HALAMAN PENGESAHAN

Penulisan Hukum ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Fakultas
Hukum

Universitas Gadjah Mada, Pada Hari Jum'at, Tanggal 12 Oktober 2018


Dewan Penguji

Ketua Penguji


Ninik Darmini, S.H., M.Hum
NIP.197003131995122001

Anggota Penguji I

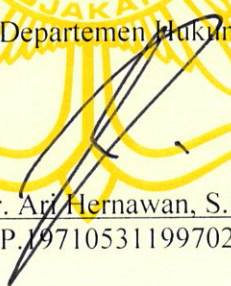
Anggota Penguji II


Sa'ida Rusdiana, S.H., LL.M
NIP. 198610132015042002


Herliana, SH., M.Com., Law., Ph.D
NIP.197312261999032002

Mengetahui

Ketua Departemen Hukum Perdata


Prof. Dr. Ari Hernawan, S.H., M.Hum
NIP.197105311997021001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada




Prof. Dr. Sigit Riyanto, S.H., LL.M
NIP.196402151988031023



HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa penulisan hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan penulis didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Yogyakarta, 2 Oktober 2018

Annisa Nurawalin Sulistyono

14/363000/HK/19934

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada kehadirat Allah SWT karena atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Kereta Prambanan Ekspres oleh PT Kereta Api Indonesia”**. Penulisan hukum ini disusun guna melengkapi syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

Penulis menyadari bahwa Penulisan Hukum ini tidak akan terwujud tanpa ada bimbingan, bantuan, dukungan dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam penyusunan Penulisan Hukum ini, Penulis dengan segala ketulusan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Ir. Panut Mulyono, M.Eng., D.Eng., selaku Rektor Universitas Gadjah Mada
2. Prof. Dr. Sigit Riyanto, S.H., LL.M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada
3. Prof. Dr. Ari Hernawan, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Universitas Gadjah Mada
4. Ibu Herliana S.H., M.Comm.Law., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Penulisan Hukum yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk selama Penulis menyelesaikan penulisan hukum ini.

5. Bapak Dr., Khotibul Umam, S.H., LL.M selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis selama mengenyam pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada
6. Dewan Penguji yang telah memberikan kesempatan dan waktunya kepada penulis untuk mengikuti ujian penulisan hukum ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada
8. Pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, Ibu Kristiana Oktaviana selaku Senior Manager Angkutan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memberikan informasi dan data yang diperlukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini
9. Seluruh responden penumpang kereta Prambanan Ekspres di stasiun Jenar, Tugu Yogyakarta, Klaten dan Solo Balapan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner
10. Orang tua Penulis yang sangat Penulis cintai, Djoko Sulistyو dan Dyah Nugraheni Patriastuti, yang telah senantiasa mendoakan dan mendukung Penulis. Terimakasih atas kasih sayang, perhatian dan bimbingannya. Serta adik Penulis, Yuslim Hanif Sulistyو yang selalu setia mendoakan dan mendukung Penulis, semoga kita dapat menjadi anak yang berbakti, membanggakan, dan membahagiakan Ibu dan Bapak.

11. Ifिता Mustrianisa Rahmawati sahabat Penulis sejak awal kuliah dan menjadi teman di setiap fase kehidupan Penulis selama kuliah, teman KKN, teman PLKH hingga teman berburu promo makanan. Terimakasih sudah selalu ada saat Penulis membutuhkan bantuan dan hiburan.
12. Sahabat Penulis sejak SMA, Ika Kartika terimakasih atas dukungan, hiburan dan perhatiannya. Semoga kita bisa lulus bareng.
13. Faiz Angger Kusuma yang selalu mengingatkan Penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini. Terimakasih atas perhatian, semangat dan nasihat-nasihatnya.
14. Teman-teman SMA seperantauan dan sepergosipan, Asri Wijayanti, Aiyudya Dinda Yashinta, Fathimah Nur Addini, Gita Madyaning Ratri, Hasti Dwi Octariani, Hermoko Hadi Triwibowo dan Rahmat Surya Anggara, Terimakasih atas canda tawa yang selalu dihadirkan tiap bertemu. Semoga kita menjadi orang yang sukses
15. Teman-teman Vakanzhi yang sudah lulus duluan Gita Sumirat Puspitasari, Hasnadya, Nindya Ratna M, Ifिता Mustrianisa Rahmawati, Terimakasih atas motivasi, canda tawa dan semangat yang diberikan kepada Penulis. Semoga pertemanan kita tetap terjaga dan bisa terus liburan bersama
16. Annisa dan Tyas yang telah menjadi teman terdekat Penulis selama menjalani masa perkuliahan, tempat Penulis berkeluh kesah selama kuliah. Sukses untuk kalian semua

17. Sahabat Penulis sejak SMP, Nadya Sania A.S , Arista Vany, dan (Almh.)

Giri Purwo Ayu Nancy, meskipun jarak memisahkan kita semoga persahabatan kita tetap awet sampai kapanpun.
18. Teman seperjuangan mengerjakan skripsi yang sering berbagi keluh kesah

Putri Nurihati, Khairina Alya, semangat dalam menyelesaikan skripsi teman-teman.
19. Teman KKN UGM JTG 127 Dusun Maribaya,, terimakasih telah menjadi keluarga selama kurang lebih dua bulan. Terkhusus untuk Laily, Puti dan Nahda terimakasih selalu membawa keceriaan selama KKN dan menjadi teman baru yang menyenangkan, semoga silaturahmi kita tetap terjaga.
20. Teman-Teman PPSMB Merdeka khususnya kelompok 6, Kak Nindya, Kak Anjul, Aidha, Anggita, Annisa, Ary, Jeje, Dwi, Farhan, Gista, Ikha, Inaldo, Karin, Keiy, Gibran, Ndaru, Laras, Maureen, Farid, Okta, Tama, Ridha, Rini, Wisnu dan Ziyan terimakasih sudah menjadi teman-teman pertama Penulis di FH UGM.
21. Teman-Teman Dewan Mahasiswa Pengabdian Masyarakat angkatan 2014

Andreas, Bagas, Binar, Puput, Dina, Egis, Eisa, Faris, Fina, Gina, Hanif, Mo, Laras, Diko, Nadia, Naufal, Mega, Reva, Ridha, Halim dan Rini.

Terimakasih atas kebersamaannya selama berorganisasi di PM. Serta kakak-kakak dan adik-adik PM lainnya yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala kerjasama dalam berorganisasi dan kehangatannya.

22. Teman –Teman PLKH Pidana kelompok C2 dan PLKH Perdata Kelompok F2 yang saling membagikan ilmu dan pengalaman kepada penulis dalam praktek peradilan.
23. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY, Bapak Budi, Bapak Jaka, Bapak Nugroho, Bapak Slamet, Ibu Dahlena, Mbak Ruli, Mas Ian, Mbak Pamorti, Mbak Dian, Mas Hendi dan Mas Nurlan. Terimakasih atas pengalaman dan pembelajaran yang diberikan pada saat melakukan kegiatan magang.
24. Teman-Teman FH UGM angkatan 2014, Adah, Gita, Uli, Licha, Rany, Fifi, Ida, Tyo, Eva, Dinda Ayu, Bagus, Bayu Rahardian dan semuanya yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu. Semoga sukses menyertai kita semua.
25. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu Penulis untuk menyelesaikan Penulisan Hukum ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan hukum ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan hukum ini. Akhir kata, semoga Penulisan Hukum ini dapat bermanfaat bagi segala lini kehidupan, terutama bagi perkembangan hukum di Indonesia

Yogyakarta, 2 Oktober 2018

Annisa Nurawalin Sulistyio

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian Objektif	6
2. Tujuan Subjektif.....	7
D.Keaslian Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A.Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	10
1. Pengertian Perjanjian	10
2. Asas-Asas Perjanjian	11
3. Syarat Sahnya Perjanjian	13
4. Wanprestasi dan Akibatnya	15
5. Berakhirnya Perjanjian.....	17
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan.....	18
1. Pengertian Pengangkutan Secara Umum	18
2. Pengertian Umum Perjanjian Pengangkutan.....	19
3. Subjek Hukum dalam Perjanjian Pengangkutan Orang pada Pengangkutan Jalan	20
4. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Orang	22

C. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan Kereta Api	25
1. Angkutan Kereta Api	25
2. Karcis Kereta Api	26
3. Tanggungjawab dalam Pengangkutan Kereta Api	27
D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	28
1. Hukum Perlindungan Konsumen	28
2. Pengertian Perlindungan Konsumen dan Konsumen	29
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	30
4. Pengertian barang dan jasa	33
5. Pengertian Pelaku Usaha	33
6. Hak dan Kewajiban Konsumen	34
7. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	36
E. Tinjauan Umum Tentang PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	38
1. Sejarah Perkeretaapian Indonesia Sejak Tahun 1950	38
2. Budaya Perusahaan pada PT. Kereta Api Indonesia	39
BAB III CARA PENELITIAN	41
A. Materi Penelitian	41
1. Jenis dan Sumber data	41
2. Lokasi Penelitian	44
B. Subjek Penelitian	45
C. Alat Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	45
1. Teknik Pengumpulan Data	45
2. Alat Pengumpulan Data	46
D. Jalannya Penelitian	46
1. Tahap Persiapan	46
2. Tahap Pelaksanaan	46
3. Tahap Penyelesaian	47
E. Hambatan Penelitian	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Fungsi Karcis Kereta Api dalam Perjanjian Pengangkutan	
1. Hasil Penelitian	50
2. Pembahasan	50
B. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak Penumpang	
Kereta Api Prambanan Ekspres oleh PT. Kereta Api Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan	

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Pengangkutan Orang dengan Kereta Api	
1. Hasil Penelitian	62
2. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tingkat kepuasan penumpang kereta Prameks terhadap pelayanan yang diberikan	67
Tabel 4.2 Alasan penumpang memilih naik kereta Prameks	69
Tabel 4.3 Pemberian informasi terkait keterlambatan	71
Tabel 4.4 Tindakan penumpang ketika terjadi keterlambatan kereta Prameks	75
Tabel 4.5 Pengetahuan penumpang terhadap perlindungan konsumen	76
Tabel 4.6 Tingkat penumpang mengalami keterlambatan kereta Prameks hingga berjam-jam	78
Tabel 4.7 Pemberian ganti kerugian terhadap keterlambatan kereta Prameks hingga berjam-jam	78
Tabel 4.8 Bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh pihak PT. kereta Api Indonesia (Persero) ketika kereta terjadi keterlambatan hingga berjam-jam	78
Tabel 4.9 Terkait keamanan di dalam kereta Prameks	83
Tabel 4.10 Kondisi tempat duduk yang sudah nyaman	83
Tabel 4.11 Kenyamanan Penyejuk udara di dalam kereta Prameks	83
Tabel 4.12 Kemudahan di dalam Kereta Prameks terkait kemudahan mendapatkan informasi mengenai stasiun yang akan disinggahi atau dilewati	83
Tabel 4.13 Kesetaraan terkait tersedianya fasilitas bagi penumpang difabel	84

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMENUHAN HAK
PENUMPANG KERETA PRAMBANAN EKSPRESS OLEH
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

Oleh: Annisa Nurawalin Sulistyo

INTISARI

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan kereta api dalam perjanjian pengangkutan. Permasalahan yang diangkat dalam penulisan hukum ini terkait fungsi tiket kereta api dalam perjanjian pengangkutan dan pelaksanaan perlindungan hukum yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia terhadap hak-hak penumpang kereta Prameks. Kesemuanya dikaji menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Pengangkutan Orang pada Kereta Api.

Penulisan ini bersifat normatif empiris yang menggabungkan metode penelitian normative dengan cara melakukan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder dan metode penelitian empiris dengan cara melakukan penelitian lapangan untuk mendapatkan data primer. Data yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut di analisis dengan metode kualitatif dan ditampilkan dengan metode deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, bahwa fungsi dari tiket kereta api dalam Perjanjian Pengangkutan adalah sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan, bukti perlindungan asuransi dan bukti untuk mengajukan *service recovery*. Kedua, Perlindungan hukum terhadap hak penumpang kereta Prameks yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah dapat mengajukan pembatalan tiket jika kereta mengalami keterlambatan dengan pengembalian sesuai harga tiket dan disediakan moda transportasi lain jika kereta mengalami hambatan dan tidak dapat melanjutkan sampai ke stasiun tujuan. Selanjutnya, Penulis memberikan saran kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan pelayanan dan penumpang, untuk mengetahui mengenai hak-hak yang diperoleh sebagai konsumen.

Kata kunci: Perlindungan hukum, Perjanjian pengangkutan, Pemenuhan hak penumpang

LEGAL PROTECTION TOWARDS PRAMBANAN EKSPRESS

PASSENGERS'S RIGHTS FULFILLMENT BY

PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)

By: Annisa Nurawalin Sulistyo

ABSTRACT

The legal research aims to determine the consumer protection of train carrier services in transportation agreement. The issues raised in this legal research are the function of train ticket in transportation agreement and implementation of legal protection towards prambanan ekspres passengers's rights by PT. Kereta Api Indonesia (Persero). These issues are then analyzed in accordance with Law. No 8 of 1999 on Consumer Protection, Law No. 23 of 2007 on railway affairs and Ministerial Decree of Communication of The Republic Indonesia No. 48 of 2015 on Minimum Standard of Train Services.

This study is normative-empirical in nature, by combining normative research that uses sources from library to obtain secondary data and empirical research through the conduct of field research to obtain primary data. The data obtained from the result of research were analyzed using qualitative method and displayed using descriptive method.

Based on the research conducted by the Author, there are several conclusions that can be made. Firstly, the function of train ticket are to prove transportation agreement, to prove that the passengers are protected by insurance and to get service recovery. Secondly, the legal protection of Passengers's rights are passengers can cancel the ticket and get full payback, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) supplied other transportation when train can not continue trip to destination. Furthermore, the Author recommends to PT. Kereta Api Indonesia (Persero) to improve its services, for the consumers to know their rights and obligations.

Keywords: Legal protection, Transportation agreement, Fulfillment passengers's rights

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini, keberadaan transportasi umum sangat dibutuhkan karena mobilitas masyarakat yang tinggi. Transportasi sendiri memiliki peranan penting sebagai penghubung wilayah untuk menunjang, mendorong dan menggerakkan pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan rakyat.¹ Transportasi juga dianggap sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi, menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat-istiadat dan budaya suatu bangsa atau daerah.² Berdasarkan hal tersebut, maka pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat dilihat dari tersedianya pengangkutan dalam negara tersebut.

Pengangkutan sendiri selain memiliki peranan dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya juga mempunyai peranan pada bidang hukum, yang mengatur mengenai hak, kewajiban serta tanggungjawab antara Pengangkut dan Penumpang. Hubungan timbal balik tersebut terjadi karena adanya perbuatan, kejadian atau keadaan dalam proses pengangkutan.³

¹ H.A.Abbas Salim, 1993, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 1

² *Ibid*, hlm. 6

³ Muhammad Sofyan Rudi Santoso, Moch Najib Imanulla, "Tanggung Jawab Keperdataan PT Kereta Api Indonesia Atas Kecelakaan yang Terjadi Saat Pengangkutan Penumpang". Privat Law Vol. IV No.2 Juli-Desember 2016

Pengangkutan dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu pengangkutan darat, pengangkutan laut dan pengangkutan udara. Pada pengangkutan darat dikelompokkan lagi menjadi pengangkutan jalan dan perkeretaapian.⁴

Aktivitas penduduk di perkotaan maupun dari dan ke wilayah penyangga kota besar membutuhkan sarana transportasi massal yang nyaman, murah, dan aman. Kereta Api menjadi salah satu pilihan utama untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Kereta Api tidak lagi diasosiasikan sebagai layanan transportasi jarak jauh antar kota, tetapi telah berkembang menjadi kebutuhan transportasi perkotaan.

Perkeretaapian di Indonesia diselenggarakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara dan menyelenggarakan kegiatan pengangkutan baik orang maupun jasa. Berbagai macam keunggulan yang dimiliki oleh kereta api menyebabkan masyarakat banyak yang memilihnya untuk melakukan mobilitas. Hal tersebut dapat dilihat dari meningkatnya volume jumlah penumpang dan barang yang diangkut, meskipun kereta api merupakan moda transportasi yang banyak dipilih oleh masyarakat, masih terdapat kekurangan dalam praktik penyelenggaraannya, diantaranya adalah perihal keterlambatan kereta, baik terlambat datang atau terlambat sampai tujuan.

Kereta Prambanan Ekspres yang selanjutnya disebut sebagai Prameks adalah salah satu sarana perkeretaapian yang memberi layanan transportasi berupa kereta api ekonomi perkotaan dengan rute Kutoarjo sampai Solo Balapan atau sebaliknya.⁵ Kereta Prameks, memang tidak setiap hari mengalami

⁴*Ibid*, hlm.2

⁵ Wahyu Widodo, Bambang Dwi Bowo Wisnu, "Analisis Pelayanan Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Trayek Yogyakarta – Solo" Jurnal Ilmiah Semesta Teknik Vol. 16, No. 1, 49- 56, Mei 2013, hlm.1

keterlambatan, namun beberapa kali kereta mengalami keterlambatan, beberapa penyebab keterlambatan disebabkan oleh kerusakan pada kereta, atau kereta berhenti di tengah jalan dalam waktu lama sehingga sampai tujuan tidak tepat pada waktunya⁶. Seperti yang terjadi pada bulan November tahun 2017, kereta Prambanan Ekspres tujuan Solo Balapan-Kutoarjo terjadwal berangkat pada pukul 16.10 WIB dan sampai Kutoarjo pada pukul 18.30 WIB, namun hingga pukul 18.00 WIB kereta tak kunjung datang dikarenakan terdapat kerusakan pada mesin.⁷

Ketepatan waktu dalam penyelenggaraan jadwal keberangkatan akan menjadi pertimbangan utama dan juga sebagai tolak ukur kepercayaan para pengguna jasa angkutan kereta api, dikarenakan di era modern dan serba cepat ini, waktu menjadi hal yang utama sehingga setiap orang sangat menghargai waktu. Oleh sebab itu, keterlambatan jadwal keberangkatan tidak hanya merugikan bagi PT Kereta Api Indonesia, namun juga bagi penumpang.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian disebutkan bahwa Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib memberi pengumuman kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan kedatangan, kewajiban lain yang harus dilaksanakan oleh Penyelenggara Sarana Perkeretaapian adalah apabila terjadi pembatalan keberangkatan perjalanan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengganti biaya sesuai dengan harga karcis, perihal keterlambatan kedatangan kereta api juga diatur pada Pasal 5

⁶Arie Sunaryo, "KAI Sebut Kereta Tua Penyebab KA Prameks Kerap Terlambat", diakses dari <https://www.merdeka.com/peristiwa/kai-sebut-kereta-tua-penyebab-ka-prameks-kerap-terlambat.html>, pada tanggal 27 Mei 2018, pukul 10:38

⁷Hasil pra penelitian wawancara dengan penumpang kereta api Prameks tujuan Solo-Yogyakarta pada tanggal 14 Februari 2018

Peraturan Menteri Perhubungan No 48 Tahun 2015, apabila terjadi keterlambatan keberangkatan pada kereta api perkotaan, maka penumpang berhak untuk meminta formulir informasi keterlambatan dari penyelenggara sarana perkeretaapian pada stasiun tujuan untuk penumpang yang membutuhkan.

Keterlambatan keberangkatan lebih dari 2 (dua) jam setiap penumpang mendapat kompensasi berhak melakukan pembatalan perjalanan. Sedangkan untuk kereta antar kota apabila keterlambatan lebih dari 3 (tiga) jam maka penumpang diberi kompensasi berupa makanan dan minuman ringan, jika lebih dari 5 (lima) jam akan diberi makanan dan minuman berat dan jika dalam perjalanan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun kereta api tujuan yang diakibatkan oleh hambatan atau gangguan maka wajib menyediakan kereta api lain atau moda transportasi lain sampai stasiun tujuan atau mengganti kerugian senilai harga tiket.⁸

Kewajiban lain yang harus dilakukan oleh Penyelenggara Sarana Perkeretaapian selain aturan mengenai jadwal keberangkatan kereta api adalah terkait sarana di dalam kereta api, dimana Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah lima tahun, orang sakit dan orang lanjut usia sebagaimana tercantum pada Pasal 131 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

Pengangkutan kereta api dimulai sejak adanya kesepakatan antara penumpang dengan PT Kereta Api Indonesia, kesepakatan tersebut ditandai dengan adanya

⁸ Lihat Pasal 5 dan 6 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api

karcis yang dimiliki oleh Penumpang.⁹ Perjanjian yang terjadi mengakibatkan timbulnya hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban, adanya kewajiban atau prestasi ini mengakibatkan para pihak yaitu Penumpang dan PT KAI harus memenuhi prestasinya.

Penumpang merupakan konsumen, karena yang dimaksud sebagai konsumen secara umum adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu¹⁰, dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa salah satu dari hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

PT Kereta Api Indonesia sebagai pelaku usaha di bidang jasa transportasi, dalam pelayanannya mempunyai tanggung jawab untuk dapat menjamin hak-hak konsumen dalam hal ini penumpang yang menggunakan jasanya. Mengingat besarnya peran jasa PT Kereta Api dalam menunjang mobilitas orang serta pentingnya jaminan atas keamanan dan kenyamanan serta pelayanan yang memadai bagi para penumpang selaku konsumen jasa transportasi, maka pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen adalah hal yang utama.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak Penumpang Kereta Prambanan Ekspres oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero)”**.

⁹Pasal 132 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007

¹⁰Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm 30

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana fungsi tiket kereta api dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan antara penumpang dengan PT Kereta Api Indonesia?
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pemenuhan hak penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait lainnya yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah penelitian di atas, tujuan penelitian dalam penulisan hukum ini dibagi ke dalam dua bagian, yaitu:

1. Tujuan Penelitian Objektif
 - a. Untuk mengetahui dan mengkaji fungsi tiket kereta api pada perjanjian pengangkutan antara penumpang dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
 - b. Untuk mengetahui dan mengkaji penerapan perlindungan hukum terhadap hak penumpang kereta Prambanan Ekspres oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait lainnya yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum

2. Tujuan Subjektif

Penulisan hukum ini ditulis dengan tujuan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S-1 Ilmu Hukum Universitas Gadjah Mada

D. Keaslian Penelitian

Sepanjang pengetahuan dan penelusuran penulis, melalui berbagai penelusuran kepustakaan Fakultas Hukum UGM, penulis menemukan beberapa penelitian berkaitan dengan penelitian hukum yang dilakukan oleh penulis yakni mengenai perlindungan hukum dan perjanjian pengangkutan. Penelitian yang mengangkat hal yang sama dengan penelitian yang dilakukan penulis, beberapa diantaranya adalah:

1. Penulisan hukum yang ditulis oleh Anita Febriana (11/314202/HK/18747), Tahun 2015, Program Studi Strata-1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada yang berjudul Perlindungan Konsumen Bagi Penumpang Bus Dalam Perjanjian Pengangkutan Antara Penumpang dan PT. Saluyu Prima Group di Tasikmalaya. Penulisan hukum ini fokus membahas tentang perlindungan konsumen dalam perjanjian pengangkutan antara PT. Saluyu Prima group dengan Penumpang Bus. Penulisan yang dibuat oleh Anita Febriana ini adalah:
 - a. Apakah perjanjian pengangkutan antara penumpang dan PT. Saluyu Prima Grup sudah sah menurut hukum perjanjian?

- b. Apakah pelayanan yang diberikan oleh PT. Saluyu Prima Grup sudah memberikan perlindungan hukum bagi penumpang bus selaku konsumen jasa angkutan umum sesuai dengan Undnag-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait lainnya?
- c. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang ditempuh oleh PT. Saluyu Prima Grup dan penumpang bus selaku konsumen jasa angkutan umum yang mengalami kerugian?

Pada penulisan hukum tersebut kesimpulan yang ditarik oleh penulis adalah bahwa perjanjian pengangkutan yang dilakukan oleh penumpang bus dan PT. Saluyu Prima Grup sebagian sudah sah menurut hukum perjanjian karena telah memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata dan ada juga yang tidak sah, perjanjian yang sah telah mengikat dan mempunyai kekuatan hukum serta menimbulkan hak dan kewajiban, sedangkan perjanjian yang tidak sah tetap mengikat sepanjang pihak yang tidak cakap hukum tersebut tidak mengajukan pembatalan ke pengadilan negeri, kemudian pelayanan yang diberikan oleh PT. Saluyu Prima Grup belum memberikan perlindungan hukum yang maksimal bagi penumpang bus dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang ditempuh oleh PT. Saluyu Prima Grup dan penumpang bus yang mengalami kerugian adalah penyelesaian sengketa secara damai berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

- 2. Penulisan hukum yang ditulis oleh Azka Hanani (12/337856/HK/19313), Tahun 2016, Program Studi Strata-1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada yang berjudul Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara

Dalam Hal Terjadi Pembatalan Penerbangan Akibat Adanya Keadaan Kahar (*Overmacht*) di PT. Garuda Indonesia. Penulisan hukum ini fokus membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan udara dalam hal terjadi pembatalan penerbangan akibat adanya keadaan kahar (*overmacht*) di PT. Garuda Indonesia. Penulisan yang dibuat oleh Azka Hanani adalah:

- a. Bagaimanakah keabsahan perjanjian pengangkutan udara antara penumpang dan PT. Garuda Indonesia menurut hukum perjanjian di Indonesia?
- b. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan udara dalam hal terjadi pembatalan penerbangan akibat adanya keadaan kahar (*overmacht*) di PT. Garuda Indonesia?

Pada penulisan hukum tersebut kesimpulan yang ditarik oleh penulis adalah Pertama, perjanjian yang dibuat oleh konsumen dan PT. Garuda Indonesia adalah sah menurut hukum dan telah memenuhi syarat sah perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Kedua, PT. Garuda Indonesia dalam prakteknya sudah memberikan perlindungan terhadap konsumennya ketika terjadi pembatalan penerbangan akibat adanya keadaan kahar dengan segala kerugian yang ditanggung masing-masing pihak dan sengketa dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan atau diluar pengadilan.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah:

- a. Sebagai wujud dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu Dharma penelitian. Penulis mengharapkan agar hasil penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan di bidang ilmu pengetahuan pada umumnya, menambah wawasan di bidang ilmu hukum perdata tentang Perlindungan Hukum bagi pengguna kereta api sebagai konsumen jasa angkutan umum lebih khususnya. Selain menambah wawasan juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian atau penulisan-penulisan selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah:

a. Penulis

Penelitian ini bagi penulis sebagai bentuk pengaplikasian ilmu-ilmu yang didapat penulis di bangku kuliah. Serta diharapkan mampu memberikan cakrawala ilmu di bidang ilmu hukum khususnya Perlindungan Konsumen. Selain itu penelitian ini juga digunakan sebagai sarana untuk syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

b. Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah terkait pembuatan kebijakan mengenai perlindungan hukum terhadap penumpang kereta api agar lebih memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi para pihak

c. Masyarakat

Memberikan pemahaman yang dianggap tepat kepada masyarakat agar memahami adanya perlindungan hukum bagi setiap penumpang kereta api selaku konsumen jasa angkutan umum.

d. Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu dan menambah ilmu di bidang hukum.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹¹ Perjanjian juga merupakan salah satu sumber perikatan yang menciptakan kewajiban pada salah satu atau lebih pihak.¹² Perjanjian diatur dalam Buku III Bab II Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur tentang perikatan. Dalam buku III, ketentuan umum mengenai Perjanjian diatur pada Bab II, sedangkan ketentuan khusus diatur dalam Bab V sampai dengan XVIII, serta ditambah Bab VII A.

Pengertian perjanjian dapat ditemukan pada Pasal 1313 KUHPERdata yang menyebutkan perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pengertian tersebut masih memiliki kelemahan. Dikarenakan masih terdapat kelemahan, maka beberapa pakar hukum perdata memunculkan suatu pengertian dari perjanjian. Subekti mengemukakan perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, atau dimana 2 (dua) orang itu saling berjanji

¹¹ I Ketut Oka Setiawan, 2015, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.42

¹² Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2006, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT Grafindo Persada, Jakarta, hlm.91

untuk melaksanakan suatu hal.¹³ Abdulkadir Muhammad memberikan definisi perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.¹⁴ Dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian perjanjian adalah peristiwa hukum yang terjadi ketika 2 (dua) orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melakukan suatu hal.

Perjanjian pada umumnya tidak terikat pada suatu bentuk tertentu, sehingga perjanjian dapat dibuat secara lisan maupun secara tertulis. Pembuatan perjanjian secara tertulis dilakukan agar dapat menjadi alat bukti bahwa telah terjadi suatu hubungan hukum apabila di kemudian hari terjadi suatu perselisihan atau sengketa.

2. Asas-Asas Perjanjian

Menurut Sudikno Mertokusumo, asas hukum bukanlah suatu peraturan yang kongkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum sifatnya atau merupakan latar belakang dari peraturan yang kongkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim, yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat umum dalam peraturan kongkrit tersebut.

Adapun asas-asas pokok dalam hukum perjanjian yang berkaitan dengan timbulnya perjanjian, isi dan kekuatan mengikat, serta pelaksanaan perjanjian adalah sebagai berikut:

¹³ Subekti, 2010, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, hlm.1`

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, 1982, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, hlm.78

a. Asas Konsensualisme

Asas ini ditemukan dalam Pasal 1338 ayat (1) *jo.* Pasal 1320 KUHPerdara yang mengatur syarat sahnya suatu perjanjian. Pada Pasal 1320 KUHPerdara ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak. Asas konsensualisme menekankan bahwa suatu perjanjian lahir ketika adanya konsensus atau persetujuan dari kedua belah pihak mengenai hal-hal apa yang diatur dalam perjanjian.

b. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak merupakan asas yang muncul dari syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yakni pada syarat keempat menyatakan bahwa perjanjian sah apabila ada suatu sebab/kausa yang halal. Artinya melalui asas kebebasan berkontrak para pihak yang membuat perjanjian bebas untuk membuat kesepakatan apapun, sepanjang hal tersebut bukan hal yang dilarang oleh undang-undang dan norma kesusilaan masyarakat.¹⁵ Asas ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan isi perjanjian, dan menentukan bentuk perjanjian.

¹⁵ Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.15

c. Asas Kepastian Hukum (*Pacta Sunt Servanda*)

Asas ini diatur dalam Pasal 1338 yang menentukan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian harus mengandung kepastian hukum dan harus tunduk pada ketentuan-ketentuan dalam perjanjian yang telah disepakati bersama. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu, yakni sebagai undang-undang bagi para pihak.¹⁶

d. Asas Kepribadian

Asas ini terdapat dalam Pasal 1315 *jo.* Pasal 1340 KUHPerdata

“Pada umumnya tak seorang dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkan suatu janji selain daripada untuk dirinya sendiri”

Sedangkan menurut Pasal 1340 KUHPerdata:

“Persetujuan-persetujuan hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya....”

Karena suatu perjanjian hanya berlaku bagi yang mengadakan perjanjian itu sendiri, maka pernyataan tersebut dapat dikatakan menganut asas kepribadian dalam suatu perjanjian.¹⁷

3. Syarat Sahnya Perjanjian

Pasal 1320 KUHPerdata mengatur mengenai syarat sahnya perjanjian, apabila suatu perjanjian telah memenuhi syarat-syarat yang diatur dalam

¹⁶ Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, hlm. 42

¹⁷ I Ketut Oka Setiawan, *Op.Cit*, hlm. 47

pasal tersebut, maka suatu perjanjian dapat dikatakan sebagai perjanjian yang sah. Suatu perjanjian yang sah akan diakui oleh hukum dan menimbulkan suatu hak dan kewajiban bagi para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut. Sahnya suatu perjanjian harus memenuhi empat syarat, yaitu:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Dua syarat pertama, dinamakan syarat subyektif, karena mengenai orang atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan syarat dua yang terakhir dinamakan syarat obyektif karena mengenai perjanjian sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.¹⁸ Apabila syarat subyektif tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan, dan apabila syarat obyektif yang tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum. Perjanjian yang memenuhi syarat undang-undang, dapat diakui oleh hukum, sedangkan perjanjian yang tidak memenuhi syarat tidak akan diakui oleh hukum walaupun diakui oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Karena itu selagi pihak-pihak mengakui dan mematuhi perjanjian yang mereka buat walaupun tidak memenuhi syarat, perjanjian itu berlaku diantara mereka. Apabila, suatu saat ada pihak yang tidak

¹⁸ Subekti, *Op.Cit.*, hlm.17

mengakui lagi, maka hakim akan membatalkan atau menyatakan perjanjian itu batal.

4. Wanprestasi dan Akibatnya

Pada umumnya hak dan kewajiban yang lahir dari perikatan dipenuhi oleh pihak-pihak baik debitur maupun kreditur. Akan tetapi dalam praktik terkadang debitur tidak memenuhi kewajibannya dan inilah yang disebut sebagai wanprestasi.¹⁹ KUHPdata membagi prestasi menjadi 3 (tiga) macam, yaitu memberikan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu.²⁰ Apabila salah satu pihak tidak melakukan prestasi, maka pihak tersebut dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi.²¹

M. Yahya Harahap mengemukakan bentuk-bentuk wanprestasi, diantaranya adalah:²²

- a. Tidak melakukan yang disanggupi akan dilakukan
- b. Melakukan apa yang diperjanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjika
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi tidak tepat waktu
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

¹⁹ I Ketut Oka Setiawan, *Op.cit*, hlm.19

²⁰ Lihat Pasal 1234 KUHPdata

²¹ Sudarsono, 2007, *Kamus Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm.578

²² M.Yahya Harahap, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, hlm.62

Akibat hukum bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi, yaitu sebagai berikut:

- a. Debitur diharuskan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur, ketentuan ini berlaku untuk semua perikatan.²³ Ganti rugi biasanya berbentuk :
 - 1) Biaya, yaitu segala pengeluaran yang secara nyata dikeluarkan oleh salah satu pihak;
 - 2) Rugi, yaitu kerugian karena kerusakan barang-barang milik debitur yang diakibatkan oleh kelalaian debitur;
 - 3) Bunga, yaitu kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayarkan atau dihitung.
- b. Wanprestasi dari satu pihak memberikan hak kepada pihak lainnya untuk membatalkan atau memutuskan perjanjian lewat hakim;²⁴
- c. Risiko beralih kepada debitur sejak saat terjadinya wanprestasi, ketentuan ini hanya berlaku bagi perikatan untuk memberikan sesuatu;²⁵
- d. Membayar biaya perkara apabila diperkarakan di muka hakim, debitur yang terbukti melakukan wanprestasi tentu dikalahkan dalam perkara dan ketentuan ini berlaku untuk semua perikatan;

²³ Lihat Pasal 1234 KUHPerdara

²⁴ Lihat Pasal 1266 KUHPerdara

²⁵ Lihat Pasal 1237 KUHPerdara

- e. Memenuhi perjanjian jika masih dapat dilakukan atau pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian, ketentuan ini berlaku untuk semua perikatan.²⁶

Adanya beberapa akibat hukum tersebut memberikan konsekuensi kepada kreditur untuk dapat memilih diantara beberapa kemungkinan tuntutan debitur, yaitu kreditur meminta pelaksanaan perjanjian walaupun terlambat, kreditur meminta ganti kerugian, kreditur meminta pelaksanaan perjanjian disertai ganti kerugian.²⁷

5. Berakhirnya Perjanjian

Pada umumnya perjanjian berakhir karena sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sendiri oleh para pihak dalam perjanjian. Pasal 1381 KUHPerdato menentukan hanya tentang berakhirnya perikatan, padahal berakhirnya perikatan tidak sama dengan berakhirnya perjanjian, karena suatu perikatan dapat hapus sedangkan perjanjian yang menjadi sumber dari perikatan tersebut masih ada. Berakhirnya perjanjian disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut.²⁸

- a. Lewatnya jangka waktu perjanjian yang telah ditentukan oleh para pihak atau dengan kata lain berlakunya perjanjian hanya pada waktu tertentu;
- b. Telah ditentukan oleh undang-undang mengenai batas waktu perjanjian itu berlaku;

²⁶ Lihat Pasal 1267 KUHPerdato

²⁷ I Ketut Oka Setiawan, *Op.cit*, hlm.20

²⁸ R.Setiawan, 1987, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Binacipta, Bandung, hlm 69

- c. Telah terjadi peristiwa tertentu oleh para pihak atau undang-undang telah ditentukan sebagai sebab yang mengakibatkan berakhirnya perjanjian, misalnya salah satu pihak meninggal dunia;
- d. Apabila terdapat pernyataan menghentikan perjanjian oleh kedua belah pihak atau hanya salah satu pihak saja dengan memperhatikan tenggang waktu;
- e. Perjanjian berakhir karena keputusan hakim;
- f. Perjanjian berakhir karena keputusan para pihak;
- g. telah tercapainya tujuan perjanjian.

B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan

1. Pengertian Pengangkutan Secara Umum

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 1 yang disebut angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan. Secara terminologi angkutan diartikan sebagai usaha membawa, mengantar, atau memindahkan orang atau barang dari satu ke tempat lain. Jadi yang dimaksud pengangkutan adalah proses kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan.²⁹ Pengangkutan meliputi pengangkutan darat dengan kereta api, pengangkutan darat dengan kendaraan umum (pengangkutan jalan),

²⁹ Hasim Purba, 2005, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pustaka Bangsa Press, Medan, hlm.4

pengangkutan perairan dengan kapal dan pengangkutan udara dengan pesawat udara.

2. Pengertian Umum Perjanjian Pengangkutan

Hukum Pengangkutan merupakan sebuah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.³⁰ Menurut Subekti perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkosnya³¹.

Pengangkutan sebagai sebuah perjanjian selalu didahului oleh kesepakatan antara pihak pengangkut dan pihak penumpang atau pengirim. Kesepakatan tersebut pada dasarnya berisi kewajiban serta hak pengangkut dan penumpang atau pengirim. Perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan atau tidak tertulis, tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan berfungsi sebagai bukti sudah terjadi perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak. Dokumen pengangkutan barang disebut surat muatan, sedangkan dokumen pengangkutan penumpang disebut karcis penumpang.³²

³⁰ *Ibid*, hlm.5

³¹ Subekti, 1992 *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, cetakan kesembilan, hlm 69

³² Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.2

3. Subjek Hukum dalam Perjanjian Pengangkutan Orang pada Pengangkutan Jalan

Subjek hukum pengangkutan adalah pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan

a. Pengangkut

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang selanjutnya disebut sebagai KUHD tidak mengatur definisi mengenai pengangkut, akan tetapi jika dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengangkut adalah pihak yang melibatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang dan/atau barang.³³ Peraturan mengenai pengangkut pada pengangkutan Kereta Api tercantum pada Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian, dimana pengangkut adalah penyelenggara sarana perkeretaapian, yaitu badan usaha yang menyelenggarakan sarana perkeretaapian umum, wajib memiliki izin usaha dan izin operasi dari pemerintah.³⁴ Badan usaha penyelenggara sarana perkeretaapian saat ini adalah Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Kereta Api Indonesia Persero.

b. Penumpang

Penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan sebagaimana tercantum pada Pasal 1

³³ *Ibid*, hlm.54

³⁴ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek. Pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian pasal 1 angka 12 menyebutkan bahwa pengguna jasa adalah setiap orang atau badan hukum yang menggunakan jasa pengangkutan kereta api, baik untuk pengangkutan orang maupun barang, jadi dalam undang-undang ini yang dimaksud penumpang adalah pengguna jasa kereta api.

Ditinjau dari perjanjian pengangkutan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan dan atas dasar ini ia berhak untuk memperoleh jasa pengangkutan. Menurut perjanjian pengangkutan, penumpang memiliki dua status yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut³⁵. Maka dapat dipahami bahwa kriteria penumpang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yaitu:³⁶

- 1) Orang yang berstatus pihak dalam perjanjian pengangkutan;
- 2) Pihak tersebut adalah penumpang yang wajib membayar biaya pengangkutan;
- 3) Pembayaran biaya pengangkutan dibuktikan oleh karcis yang dikuasai oleh penumpang.

³⁵ Abdulkadir Muhammad, *Op.cit*, hlm 65

4. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Orang

Dalam perjanjian pengangkutan terdapat hubungan timbal balik yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Kewajiban pihak pengangkut diatur dalam KUHD Pasal 522:

- a. Pengangkut wajib menjaga keselamatan penumpang;
- b. Pengangkut diwajibkan mengganti kerugian yang disebabkan karena luka yang timbul saat terjadi pengangkutan;
- c. Apabila menimbulkan kematian, maka pengangkut wajib mengganti kerugian yang karenanya diderita oleh suami/istri yang ditinggalkan;
- d. Apabila penumpang diangkut berdasarkan persetujuan pihak ketiga, maka pengangkut bertanggungjawab terhadap pihak ketiga dan ahli waris dari penumpang tersebut.

Selain dalam KUHD, Rahayu Hartini juga menyebutkan mengenai kewajiban bagi pengangkut, diantaranya:

- a. Pengangkut wajib menyediakan alat angkutan yang laik angkut;
- b. Meskipun pihak pengangkut tidak harus mengangkut sendiri obyek perjanjian, namun pengangkut wajib menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang dari tempat pemuatan sampai tempat tujuan dengan aman dan selamat;
- c. Dalam angkutan barang, pengangkut wajib menjaga keselamatan barang sejak saat barang diterima sampai dengan saat barang diserahkan di tempat tujuan.

Adapun hak pengangkut yang tercantum dalam KUHD Pasal 91 dan 491 adalah:

- a. Pengangkut berhak atas ongkos atau biaya angkutan, sebagaimana tercantum pada pasal 491 KUHD yang berbunyi setelah barang yang diangkut diserahkan di tempat tujuan, maka haruslah si penerima membayar upah pengangkutan, dan segala apa lainnya yang wajib dibayarnya menurut surat-surat berdasarkan mana barang tersebut telah diterima kepadanya.
- b. Pengangkut berhak menolak tuntutan pihak lawan dalam hal ini penumpang apabila peristiwa yang menimbulkan kerugian disebabkan oleh :³⁷
 - 1) Cacat pada barang itu sendiri;
 - 2) Kesalahan atau kealpaan pada pengirim atau ekspeditur;
 - 3) Keadaan memaksa atau *overmacht*.

Selain dalam KUHD, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 juga mengatur mengenai kewajiban perusahaan pengangkut, diantaranya adalah:

- a. Perusahaan pengangkut wajib mengangkut orang/barang setelah disepakati perjanjian pengangkutan;³⁸
- b. Perusahaan pengangkut wajib mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar penumpang jika terjadi pembatalan;³⁹

³⁷ Lihat Pasal 91 KUHD

³⁸ Lihat Pasal 186 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

- c. Perusahaan pengangkutan wajib mengganti kerugian yang diserita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan;⁴⁰

Selain mengatur tentang hak dan kewajiban pengangkut, penumpang pun mempunyai hak dan kewajiban. Kewajiban dari penumpang seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa pada pasal 491 KUHD menyebutkan penumpang berkewajiban untuk membayar ongkos pengangkutan, selain itu penumpang juga wajib menaati peraturan yang berlaku untuk pengangkutan orang. Sedangkan hak dari penumpang diantaranya:⁴¹

- a. Penumpang berhak mendapatkan perlindungan atas penyelenggaraan pengangkutan barang dan atau penumpang dari tempat pemuatan sampai tempat tujuan dengan aman dan selamat;
- b. Pengirim atau penumpang berhak atas alat angkutan yang laik angkut;
- c. Di dalam pengangkutan barang, pengirim atau penumpang berhak mendapatkan perlindungan dan keselamatan atas barang dan/dirinya selama dalam pengangkutan;
- d. Penumpang berhak untuk mendapatkan ganti rugi yang diderita oleh penumpang karena kelalaian pengangkut selama penyelenggaraan pengangkutan.

³⁹Lihat Pasal 187 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

⁴⁰Lihat Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

⁴¹Rahayu Hartini, *Op.cit* ,hlm.33

C. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan Kereta Api

1. Angkutan Kereta Api

Transportasi mempunyai peranan penting dan strategis untuk memperkuat ketahanan nasional, dan mempererat hubungan antar daerah dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, salah satu moda transportasi yang diminati oleh masyarakat adalah kereta api. Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi tidak dapat dipisahkan dari moda-moda transportasi lain yang ditata dalam sistem transportasi nasional. Mempunyai karakteristik pengangkutan secara masal dan keunggulan tersendiri, salah satu keunggulannya adalah kereta api memiliki jalur sendiri untuk dilintasi, sehingga dapat terhindar dari kemacetan dan mempercepat jarak tempuh. namun masih perlu lebih dikembangkan potensinya dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah, sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional demi peningkatan kesejahteraan rakyat.

Kereta api adalah kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel.⁴² Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang dimaksud dengan perkeretaapian adalah suatu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan

⁴² Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.⁴³

2. Karcis Kereta Api

Pengangkutan dengan kereta api dimulai setelah terjadi kesepakatan antara penumpang dengan pengangkut, yaitu ketika pihak penumpang telah menyelesaikan pembayaran biaya pengangkutan dan penerbitan dokumen pengangkutan.⁴⁴ Dokumen pengangkutan pada kereta api terdiri atas karcis penumpang untuk pengangkutan penumpang dan surat pengangkutan barang untuk pengangkutan barang. Karcis merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian pengangkutan orang dengan menggunakan kereta api⁴⁵, berdasarkan hal tersebut perjanjian pengangkutan sudah terjadi dan mengikat pada tanggal penerbitan karcis kereta api yang diserahkan kepada penumpang tersebut, dan penumpang berhak memperoleh pelayanan pengangkutan, dengan diterbitkannya karcis kereta api, maka tiap pemegang karcis berhak atas pelayanan pengangkutan kereta api. Karcis penumpang memuat keterangan-keterangan sebagai berikut :⁴⁶

- a. Nama stasiun pemberangkatan dan stasiun tujuan;
- b. Jenis dan kelas pelayanan kereta api;
- c. Tarif biaya pengangkutan;
- d. Tanggal pengeluaran karcis;

⁴³ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007

⁴⁴ Abdulkadir Muhammad, *Op.cit*, hlm. 133

⁴⁵ Pasal 132 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007

⁴⁶ Abdulkadir Muhammad, *Loc.cit*.

- e. Jam dan tanggal keberangkatan kereta;
- f. Asuransi jasa raharja;
- g. Tanda dari pengangkut.

Dokumen pengangkutan ini disediakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan hanya dapat dimiliki oleh penumpang atau pengirim setelah biaya pengangkutan dibayar lunas.

3. Tanggungjawab dalam Pengangkutan Kereta Api

PT Kereta Api Indonesia bertanggungjawab terhadap penumpang yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia. Tanggungjawab tersebut dimulai sejak penumpang diangkut dari stasiun asal sampai di stasiun tujuan yang disepakati. Tanggungjawab dihitung berdasarkan kerugian yang nyata dialami. PT Kereta Api Indonesia tidak bertanggungjawab atas kerugian, luka-luka, atau meninggalnya penumpang yang tidak disebabkan oleh pengoperasian pengangkutan kereta api.⁴⁷

Terkait dengan soal keamanan dan keselamatan, maka PT Kereta Api Indonesia wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap pengguna jasa (penumpang) yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian pengangkutan kereta api, sebagaimana diatur pada pasal 157 dan 158 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Selain itu dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pengangkutan baik barang maupun orang

⁴⁷ pasal 157 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

maka PT Kereta Api Indonesia wajib mengembalikan jumlah biaya yang telah dibayar oleh penumpang dan/atau pengirim barang apabila terjadi pembatalan pemberangkatan perjalanan.⁴⁸

D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen adalah seseorang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat, artinya penumpang kereta api merupakan konsumen karena penumpang menggunakan jasa yang ditawarkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia layanan angkutan, oleh sebab itu penumpang juga wajib mendapatkan perlindungan konsumen. Kehadiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang ini mengatur tentang kebijaksanaan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil maupun formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia dilaksanakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 UUPK yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. UUPK menjelaskan bahwa hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, namun untuk menciptakan iklim berusaha yang

⁴⁸ Pasal 134 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

sehat dan mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/jasa yang berkualitas.

Tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk konsumen meningkatkan kesadaran, kemandirian dan kemampuan konsumen dalam hal melindungi diri, menciptakan unsur perlindungan hukum yang menciptakan kepastian hukum, menimbulkan kesadaran bagi pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen.⁴⁹ Sedangkan tujuan umumnya adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan kepada konsumen.⁵⁰ Pengetahuan mengenai perlindungan konsumen sangat penting, agar orang bisa bertindak sebagai pihak konsumen yang mandiri dan paham akan hak dan kewajibannya.

2. Pengertian Perlindungan Konsumen dan Konsumen

Pengertian mengenai konsumen tercantum pada Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu 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 dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen merupakan bagian dari hukum atau aturan perlindungan konsumen yang memuat asas-asas, aturan-aturan, kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan memiliki sifat

⁴⁹ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁰ Rizka Amelia Azis dan Yusuf Anindita, "*Perlindungan Hak Konsumen Terkait Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Penumpang Transportasi Bus Kopaja*" Lex Jurnal Volume 13 Nomor 1, April 2016, hlm.24

yang memberikan perlindungan bagi konsumen.⁵¹ Pasal 1 UUPK mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya pemerintah untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen ketika bertransaksi sekaligus sebagai acuan pelaku usaha untuk dapat meningkatkan mutu produk/jasanya⁵²

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang asas perlindungan konsumen yang meliputi: Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:⁵³

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanahkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;

⁵¹Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati, “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online”.Jurnal Serambi Hukum Vol.11 No.01,Februari-Juli 2017,hlm.28

⁵²*ibid*,hlm.29

⁵³ Lihat Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam oenggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang da/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Asas-asas perlindungan terhadap konsumen tersebut tidak terlepas dari adanya tujuan yang hendak dicapai, yaitu:⁵⁴

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

⁵⁴ Lihat Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan kedalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan c, dan huruf e. sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a, b, c, d, serta f. terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat kita lihat dalam rumusan huruf a sampai f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasikan.

Unsur masyarakat berhubungan dengan persoalan kesadaran hukum dan ketaatan hukum yang seterusnya menentukan efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penumpang kereta api sebagai masyarakat yang menjadi konsumen, diharapkan memahami asas dan tujuan tersebut, sehingga jika terjadi hal yang dirasa bahwa haknya tidak

terpenuhi, misalnya seperti merasa tidak aman dan nyaman, maka dapat mengadukan dan meminta pemenuhan haknya, sehingga pelaksanaan perlindungan konsumen yang diamanatkan oleh undang-undang dapat berlaku secara efisien.

4. Pengertian barang dan jasa

Pengertian mengenai barang tercantum pada Pasal 1 angka 4 UUPK yaitu setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian jasa terdapat dalam Pasal 1 angka 5 UUPK, yaitu setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen, fungsi jasa dalam hukum perjanjian pengangkutan ini adalah sebagai objek perjanjian.

5. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁵⁵ Penjelasan pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor,

⁵⁵ Lihat Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dan lain-lain. Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri , karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.⁵⁶ Dalam pelayanan angkutan kereta api, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) termasuk pelaku usaha karena merupakan badan usaha yang menyelenggarakan prasarana maupun sarana perkeretaapian.

6. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagian masyarakat pasti menyadari bahwa hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha seringkali hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai “harga” dan “barang dan/atau jasa” tanpa ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan, dan hal tersebut sudah menjadi kebiasaan dalam masyarakat. Apabila telah terjadi kesepakatan antara para pihak mengenai harga yang harus dibayar oleh konsumen dan barang dan/atau jasa yang wajib disediakan oleh pelaku usaha, maka perjanjian telah mengikat, baik untuk konsumen maupun pelaku usaha, kecuali terdapat suatu paksaan, kekhilafan maupun penipuan atas diri konsumen.⁵⁷

⁵⁶ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusamedia, Bandung, hlm.38

⁵⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm.26-27

Pengaturan mengenai hak-hak konsumen termuat dalam Pasal 4

UUPK yaitu sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- d. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- e. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Konsumen juga diberikan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal

5 UUPK yaitu sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dari kelima hak konsumen yang disebutkan oleh undang-undang sangat relevan dengan hak yang wajib diterima oleh penumpang kereta api, seperti bahwa penumpang kereta api berhak mendapat informasi yang jelas mengenai kehadiran kereta hal tersebut sesuai dengan hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur. Penumpang juga berhak untuk mendapatkan ganti kerugian ketika haknya tidak terpenuhi misalnya saat terjadi keterlambatan kereta, hal tersebut sesuai dengan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Untuk kewajiban penumpang, beberapa hal sudah terlaksana seperti kewajiban membayar harga tiket sesuai dengan tarif yang telah ditentukan dan dipilih, namun untuk kewajiban yang lain belum dilaksanakan secara maksimal karena masih ada saja tindakan melanggar yang dilakukan oleh penumpang.

7. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha diberi hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 UUPK untuk menciptakan keamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai penyeimbang atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen. Adapun hak-hak pelaku usaha tersebut yaitu :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan sebelumnya, maka bagi pelaku usaha juga diberikan kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK yaitu sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika diperhatikan, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan

untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri pelaku usaha.⁵⁸ PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai pelaku usaha dalam pelayanan angkutan kereta api sudah seharusnya memenuhi kewajiban yang diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena kewajiban yang disebutkan diatas juga sesuai dengan kewajiban penyelenggara pengangkutan kereta api yang diatur oleh Undang-Undang Perkeretaapian.

E. Tinjauan Umum Tentang PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

1. Sejarah Perkeretaapian Indonesia Sejak Tahun 1950

Pengelolaan kereta api di Indonesia telah ditangani oleh institusi yang dalam sejarahnya telah mengalami beberapa kali perubahan. Institusi pengelolaan dimulai dengan nasionalisasi seluruh perkeretaapian oleh Djawatan Kereta Api Indonesia (DKARI) yang kemudian namanya dipersingkat dengan Djawatan Kereta Api (DKA) hingga tahun 1950. Institusi tersebut berubah menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) pada tahun 1963 dengan PP No. 22 Tahun 1963, kemudian dengan PP No 61 Tahun 1971 berubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Perubahan kembali terjadi pada Tahun 1990 dengan PP No 57 Tahun 1990 status perusahaan jawatan diubah menjadi perusahaan umum sehingga PJKA berubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka). Perubahan besar terjadi pada tahun 1998, yaitu perubahan status dari Perusahaan Umum Kereta Api menjadi PT Kereta Api Indonesia (persero),

⁵⁸ *Ibid*, hlm.34

berdasarkan PP No 19 Tahun 1998. Hingga perubahan terakhir terjadi pada Mei 2010 dengan Instruksi Direksi No. 16/OT.203/KA 2010 status dari Perusahaan Kereta Api (Persero) berubah menjadi Perusahaan Kereta Api Indonesia (Persero).

2. Budaya Perusahaan pada PT. Kereta Api Indonesia

Budaya perusahaan merupakan pola, sikap, asumsi serta harapan yang dimiliki bersama dan menjadi pegangan teguh dan pedoman dalam melakukan interaksi antar karyawan dalam usaha mencapai sasaran perusahaan. Adapun 5 (lima) nilai utama yang telah menjadi budaya perusahaan pada PT. Kereta Api Indonesia Persero, yaitu:⁵⁹

a. Integritas

Bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit melakukannya.

b. Profesional

Memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan dan membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain

c. Keselamatan

⁵⁹ Laporan Tahunan tahun 2017 PT Kereta Api Indonesia, diakses melalui <https://kai.id/information/document> pada tanggal 25 Juni 2018 pukul 16.00 WIB

Memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi risiko yang rendah terhadap jadinya kecelakaan dan menjaga asset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian

d. Inovasi

Selalu menumbuh kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan, dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan

e. Pelayanan prima

Memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan untuk melebihi harapan pelanggan.

Penting untuk mengetahui budaya yang dimiliki oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) karena terdapat beberapa budaya yang selaras dengan tujuan penyelenggaraan pengangkutan kereta api dan perlindungan konsumen, seperti budaya keselamatan, PT. Kereta Api Indonesia berusaha secara maksimal untuk menjamin keselamatan penumpang, serta budaya pelayanan prima yang berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik melebihi harapan pelanggan, itu artinya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha untuk memenuhi hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha.

BAB III

CARA PENELITIAN

A. Materi Penelitian

1. Jenis data

Secara umum di dalam penelitian dibedakan antara data yang berasal dari bahan pustaka dan data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat. Penelitian tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak Penumpang Kereta Prambanan Ekspres oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero)” menggunakan pendekatan normatif-empiris. Metode penelitian normatif-empiris yaitu penelitian yang bermula dari ketentuan hukum positif yang tertulis yang diberlakukan pada peristiwa hukum dalam masyarakat. Penulisan hukum normatif-empiris membutuhkan data sekunder dan primer.⁶⁰

2. Sumber data

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) sumber penelitian yaitu penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*).

a. Penelitian Kepustakaan

Data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan adalah data sekunder, meliputi semua data yang diperoleh dari penelusuran dokumen dan kepustakaan yang berkaitan dengan objek penelitian dengan tujuan untuk melengkapi, mendukung dan memperkaya

⁶⁰ Abdulkadir Muhammad, *Op.cit*, hlm.52

sumber data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data sekunder berdasarkan kekuatan mengikatnya dikelompokkan menjadi:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat⁶¹. Bahan hukum primer menyangkut permasalahan yang diteliti, yang terdiri dari:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
- c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- d) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian;
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggara Perkeretaapian;
- f) Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api;
- g) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api;
- h) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pedoman Tata Cara Penghitungan dan Penetapan Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api;

⁶¹ Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, hlm. 52

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang menjabarkan atau menjelaskan lebih lanjut serta melengkapi bahan hukum primer, yang terdiri dari:

- a) Buku-buku tentang perjanjian;
- b) Buku-buku tentang perlindungan konsumen;
- c) Buku-buku tentang hukum pengangkutan;
- d) Buku-buku, karya ilmiah, artikel, makalah, penelitian junal maupun bahan-bahan dari media internet dan bahan-bahan lain yang berhubungan dengan penulisan hukum ini.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dalam penelitian ini, yang digunakan sebagai bahan hukum tersier meliputi artikel yang dimuat di internet dan Kamus Hukum.

b. Penelitian lapangan

Penelitian lapangan merupakan cara penelitian yang dilakukan dengan cara terjun ke lapangan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan topik yang diteliti dimana sifat data tersebut adalah primer dan data sekunder.⁶²

⁶² Amirudin dan Zainal Asikin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 60

- 1) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui pengamatan yang ada pada kenyataan-kenyataan yang terjadi di lapangan pada lokasi penelitian. Data primer tersebut diperoleh langsung dari narasumber yang telah ditetapkan dan dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti serta responden yang tidak ditetapkan sebelumnya, namun menghadapi permasalahan yang diteliti.
- 2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen yang berkaitan dengan perjanjian angkutan serta hak-hak yang dimiliki oleh konsumen sebagai penumpang

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di beberapa tempat, yaitu:

- a. Kantor PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta yang beralamat di Jalan Lempuyangan No 1;
- b. Stasiun Jenar, Purworejo;
- c. Stasiun Yogyakarta;
- d. Stasiun Klaten;
- e. Stasiun Solo Balapan.

B. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian yaitu yang memiliki data mengenai variable yang diteliti.⁶³ Dalam penelitian ini subyek penelitian yang digunakan oleh penulis adalah responden dan narasumber.

Responden dalam penelitian ini adalah:

- a. 14 penumpang kereta api Prambanan Ekspres di Stasiun Jenar, Purworejo;
- b. 14 penumpang kereta api Prambanan Ekspres di Stasiun Tugu Yogyakarta;
- c. 14 penumpang kereta api Prambanan Ekspres di stasiun Klaten;
- d. 14 penumpang kereta api Prambanan Ekspres di stasiun Solo Balapan;

Sedangkan untuk narasumber yang memberikan informasi terkait penelitian ini adalah Ibu Kristina Oktaviana sebagai Senior Manager Pemasaran Angkutan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta

C. Alat Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *NonProbability Sampling*, yaitu tidak memberikan kesempatan yang sama pada populasi untuk dipilih sebagai subjek penelitian atau sampel. *NonProbability*

⁶³ Saifudin Anwar, 2005, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Jakarta, hlm. 93

Sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu dengan menetapkan syarat tertentu dalam pengambilan subyek penelitian atau sampel

2. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam wawancara narasumber adalah pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan yang bersifat terbuka sehingga terdapat kemungkinan untuk mengembangkan pertanyaan lain yang sehubungan dengan masalah-masalah yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan. Selain menggunakan pedoman wawancara, penelitian ini juga menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup.

D. Jalannya Penelitian

Langkah yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini diawali dengan dikumpulkannya bahan-bahan kepustakaan, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan usulan penelitian yang diajukan kepada dosen pembimbing

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini dilaksanakan melalui dua tahap, yaitu:

- a. Pelaksanaan penelitian kepustakaan, dilakukan dengan pengumpulan bahan-bahan kepustakaan terkait perjanjian pada umumnya dan perjanjian pengangkutan.

- b. Pelaksanaan penelitian lapangan diawali dengan penentuan lokasi dan subyek penelitian serta pembuatan pedoman wawancara dan kuesioner, kemudian melakukan wawancara dengan narasumber dan penyebaran kuesioner kepada responden

3. Tahap Penyelesaian

Pada tahap ini dimulai dari mengumpulkan bahan kepustakaan yang terkait guna mendukung hasil wawancara, yang kemudian dilanjutkan dengan mengelompokkan atau mengklasifikasi semua data yang telah didapat dari hasil wawancara, kemudian dianalisis secara deskriptif.

E. Hambatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan Penulis tidak selalu berjalan lancar, terutama ketika melakukan penelitian di lapangan. Terdapat hambatan yang ditemui dalam memperoleh data yang diperlukan, hambatan yang penulis temui adalah beberapa responden tidak berkenan untuk mengisi kuesioner.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Fungsi Tiket Kereta Api dalam Perjanjian Pengangkutan

1. Hasil Penelitian

Hubungan yang terjadi antara penumpang dengan PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan yang dibuat oleh penumpang dan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dilakukan dengan adanya dokumen pengangkutan berupa tiket yang diserahkan kepada penumpang. Berdasarkan hasil penelitian, pembelian tiket tersebut dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme seperti *channel internal* atau *channel eksternal*. *Channel Internal* yaitu titik penjualan kereta api yang dikelola oleh perusahaan seperti loket stasiun, *call center* 121 dan aplikasi *KAI Access*, sedangkan *channel* eksternal adalah pembelian tiket kereta api yang dikelola oleh mitra seperti melalui media seperti Agen Travel, minimarket, dan *web* atau *mobile application* yang dikelola oleh mitra. Pengguna jasa angkutan membayar ongkos atau biaya sesuai dengan mekanisme yang dipilih untuk mendapatkan tiket, semisal membayar dengan tunai di stasiun atau dengan transfer jika pembelian dilakukan melalui media online.⁶⁴

Sebagai penyedia jasa angkutan, pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai kewajiban untuk melindungi pengguna jasa, yaitu

⁶⁴Hasil wawancara dengan bagian Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero), Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 09.00 WIB

dengan mengansuransikan tanggungjawabnya terhadap penumpang. Asuransi yang diberikan tidak hanya untuk penumpang, namun juga untuk barang. Berdasarkan hasil penelitian, asuransi bagi penumpang kereta dibebankan pada tiket kereta jarak jauh dan menengah sebesar Rp. 120 (seratus dua puluh rupiah) per penumpang. Meskipun, asuransi hanya dibebankan pada penumpang kereta jarak jauh dan menengah, namun seluruh penumpang mendapat perlindungan asuransi termasuk penumpang kereta jarak dekat atau kereta lokal seperti kereta Prambanan Ekspres. Jadi, sistemnya seperti subsidi silang.

PT. Kereta Api Indonesia mempunyai dua jenis asuransi, yaitu asuransi wajib dan asuransi tambahan. Dimana asuransi wajib adalah asuransi yang dibebankan pada tiket kereta, sedangkan asuransi tambahan adalah asuransi yang dibayarkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero)⁶⁵. Dengan adanya asuransi tersebut, maka ketika penumpang mengalami kecelakaan, luka-luka atau kerugian yang disebabkan oleh pengoperasian penyelenggara perkeretaapian maka penumpang dapat mengajukan ganti kerugian. Pengajuan klaim asuransi akan dibantu oleh pihak kereta api.

Selain untuk ganti kerugian, ketika kereta mengalami keterlambatan atau hambatan maka penumpang juga berhak untuk mendapatkan *service recovery*. *Service recovery* diberikan oleh PT.

Kereta Api Indonesia (Persero) secara cuma-cuma kepada penumpang,

⁶⁵ Hasil wawancara dengan bagian Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero), Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 09.00 WIB

dapat berupa makanan dan minuman maupun moda transportasi lain.

Penumpang dapat mendapatkan ganti kerugian maupun *service recovery* dengan syarat menunjukkan tiket yang dimiliki, hal ini bertujuan untuk menghindari pemalsuan identitas penumpang.

2. Pembahasan

a. Sebagai Bukti Adanya Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian pengangkutan yang dibuat oleh penumpang dan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dilakukan dengan adanya tiket secara tertulis yang diserahkan kepada penumpang. Proses terjadinya perjanjian pengangkutan antara PT kereta api Indonesia dan konsumen terjadi melalui tahap reservasi tiket dan pembayaran yang dilanjutkan dengan penerbitan tiket. Setelah dilakukan pembayaran, maka calon penumpang dinyatakan sah sebagai penumpang

karena pembayaran merupakan bentuk kesepakatan dari konsumen sehingga perjanjian pengangkutan dikatakan sepakat dan saling mengikat.

Sah atau tidaknya suatu perjanjian pengangkutan harus dinilai dari syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPdata. Kesesuaian perjanjian pengangkutan yang terjadi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan Pasal 1320 KUHPdata sebagai berikut:

a) Ada persetujuan kehendak antara para pihak yang membuat perjanjian

Persetujuan kehendak adalah kesepakatan, apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Masing-masing

pihak menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Suatu persetujuan biasanya dimulai dengan penawaran, yaitu pihak yang satu memberitahukan kepada pihak lain mengenai objek dan syarat-syarat perjanjiannya. Kemudian pihak yang lain menyatakan kehendaknya sehingga tercapai sebuah kesepakatan.⁶⁶

PT Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan penawaran dengan informasi yang jelas dan terperinci seperti jadwal keberangkatan, stasiun asal dan stasiun tujuan, serta informasi identitas diri, kemudian pihak penumpang menerima penawaran tersebut dengan memesan tiket kereta api kemudian pemenuhan dilakukan saat penumpang melakukan pembayaran. Pembayaran tiket dinilai sebagai bentuk kesepakatan calon penumpang dan merupakan prestasi yang wajib di penuhi oleh calon penumpang sampai mengikatnya perjanjian pengangkutan.⁶⁷

Perjanjian pengangkutan antara PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan penumpang dinyatakan terjadi berdasarkan teori kehendak yaitu pada saat semua pihak sudah mencapai kesepakatan mengenai hal-hal yang diperjanjikan.⁶⁸ Disebut teori kehendak karena penumpang berdasarkan kehendaknya tanpa paksaan membeli tiket kereta api, dengan dibelinya tiket tersebut maka telah terjadi kesepakatan antara penumpang dengan pengangkut dalam hal ini pihak kereta api untuk mengadakan perjanjian

⁶⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, hlm.90

⁶⁷ Hasil Wawancara dengan Bagian Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero), Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 09.00 WIB

⁶⁸ Azka Hanani, *Skripsi*: "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Hal Terjadi Pembatalan Penerbangan Akibat Adanya Keadaan Kahar (*Overmacht*) di PT. Garuda Indonesia (Yogyakarta: UGM, 2016), hlm.91

pengangkutan. Persetujuan diantara kedua belah pihak harus dinyatakan, namun pernyataan tersebut dapat dilakukan secara diam-diam atau secara tegas. Pernyataan yang terjadi antara PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan penumpang termasuk ke dalam pernyataan diam-diam⁶⁹ karena perjanjian tersebut terjadi ketika pihak penumpang melakukan pemesanan tiket sesuai dengan tarif yang ditentukan dan pihak penyelenggara angkutan mengangkut penumpang dengan aman ke tempat tujuan yang dikehendaki. Dengan terjadinya pernyataan tersebut maka dapat diartikan bahwa pemesanan tiket yang disertai pembayaran berarti calon penumpang sepakat untuk mengadakan perjanjian pengangkutan dan pemesanan tiket kereta api yang tidak disertai dengan pembayaran menandakan bahwa penumpang tidak sepakat untuk melakukan perjanjian pengangkutan.

Kesepakatan yang terjadi antara PT. Kereta Api Indonesia dengan penumpang harus diberikan secara bebas tanpa adanya paksaan maupun penipuan⁷⁰, kekhilafan (*dwaling*)⁷¹ dan penipuan (*bedrog*)⁷² apabila terjadi hal-hal tersebut maka dapat menghapus syarat kesepakatan dalam Pasal 1320 dan dapat dimintakan pembatalan kepada hakim.⁷³

b) Kecakapan para pihak

Pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah PT. Kereta Api Indonesia dan konsumen pengguna jasa angkutan. PT. Kereta Api Indonesia

⁶⁹I Ketut Oka Setiawan, *Op.Cit*, hlm. 61

⁷⁰ Lihat Pasal 1321 KUHPerdara

⁷¹ Lihat Pasal 1322 KUHPerdara

⁷² Lihat Pasal 1328 KUHPerdara

⁷³ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hlm.92

merupakan perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas didirikan berdasarkan akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2 yang dibuat dihadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N., yang mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 1 Oktober 1999.⁷⁴ Konsumen adalah penumpang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan identitas diri yang sah dan memiliki *boarding pass*.⁷⁵

Pasal 330 KUHPdata mengatur mengenai kriteria kecakapan seseorang dalam mengadakan perjanjian, yaitu seseorang yang sudah berusia 21 (dua puluh satu) tahun dan tidak dibawah pengampuan. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan juga mengatur mengenai usia dewasa seseorang, dalam Pasal 50 ayat (1) disebutkan bahwa usia dewasa seseorang adalah 18 (delapan belas) tahun. Pernyataan dari pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa anak yang belum berusia dewasa adalah anak yang berusia belum mencapai 18 tahun atau belum pernah melangsungkan pernikahan. Penumpang kereta api Prambanan Ekspres terdiri dari berbagai jenis usia, namun berdasarkan penelitian di lapangan bahwa penumpang kereta Prambanan Api Ekspres didominasi oleh kalangan dewasa yaitu usia 18 (delapan belas) tahun ke atas.⁷⁶

Bagi anak-anak yang melakukan perjanjian tanpa izin atau tidak didampingi oleh orang tua atau wali maka perjanjiannya menjadi tidak sah

⁷⁴ Laporan Keberlanjutan PT Kereta Api Indonesia, diakses melalui https://kai.id/static/sustainability-report/sustainability_report_2015.pdf pada tanggal 26 Juni 2018 pukul 20:19 WIB

⁷⁵ Hasil Wawancara dengan Senior Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero), Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 09.30 WIB

⁷⁶ Hasil Kuesioner

dikarenakan tidak memenuhi butir kedua syarat sah perjanjian yang disebutkan pada Pasal 1320 KUHPerdata dan berakibat dapat dibatalkan. Namun perjanjian tersebut tetap mengikat selama tidak diajukan pembatalan ke Pengadilan Negeri setempat.⁷⁷

Pada prakteknya masih terdapat penumpang belum berusia dewasa yang dapat membuat perjanjian pengangkutan. Contoh mereka yang belum berusia dewasa adalah pelajar, baik usia anak-anak maupun remaja, tujuan mereka untuk melakukan perjanjian pengangkutan adalah untuk pulang ke rumah, menuju tempat studi ataupun tempat tujuan yang lain. Mereka dapat melakukan perjanjian tersebut dengan izin dan sepengetahuan orang tua atau wali, sehingga pihak yang bertanggungjawab dibebankan kepada orang tua atau wali yang mewakili anak-anak tersebut.

c) Suatu hal tertentu

Syarat ketiga dari suatu perjanjian adalah harus memenuhi hal tertentu, maksudnya suatu perjanjian haruslah memiliki objek tertentu yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan⁷⁸. Hal tertentu tersebut adalah barang yang paling sedikit dapat ditentukan jenis dan jumlahnya dapat ditentukan atau dihitung,⁷⁹ selain itu barang tersebut dapat berupa benda yang sekarang ada dan nanti akan ada⁸⁰ dan barang yang dapat diperdagangkan.⁸¹

⁷⁷ Subekti, *Op.Cit*, hlm. 17

⁷⁸ I Ketut Oka Setiawan, *Op.Cit*, hlm. 67

⁷⁹ Lihat Pasal 1333 KUHPerdata

⁸⁰ Lihat Pasal 1334 KUHPerdata

⁸¹ Lihat Pasal 1332 KUHPerdata

Objek penelitian dalam perjanjian pengangkutan antara penumpang dengan PT. Kereta Api Indonesia adalah jasa transportasi, tentunya jasa transportasi adalah objek yang dapat diperdagangkan dimana pihak pengangkut menawarkan jasa transportasinya dan pihak penumpang bersedia membayar sesuai tarif yang ditentukan untuk mendapatkan jasa transportasi. Jasa transportasi yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia juga merupakan hal yang dapat ditentukan jenisnya yaitu transportasi dengan menggunakan angkutan kereta api.

Jasa transportasi termasuk ke dalam jasa yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen sebagaimana tercantum pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁸² Berdasarkan penjelasan tersebut maka jasa transportasi yang menjadi objek perjanjian antara PT. Kereta Api Indonesia dengan penumpang merupakan hal tertentu yang menjadi syarat objektif perjanjian.

d) Suatu sebab yang halal

Sebab yang halal pada Pasal 1320 KUHPdata bukan sebab dalam arti yang menyebabkan seseorang melakukan perjanjian, melainkan sebab dalam arti isi perjanjian yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh para pihak. Undang-Undang juga tidak memperdulikan apa yang menjadi sebab orang mengadakan perjanjian, namun yang diperhatikan

⁸² Lihat Pasal 1 Angka (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

adalah isi perjanjian yang menggambarkan tujuan yang dicapai supaya tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum.⁸³

Tujuan dari perjanjian pengangkutan antara penumpang dan PT. Kereta Api Indonesia menyelenggarakan pengangkutan penumpang dari stasiun asal ke stasiun tujuan dengan selamat, tentunya tujuan tersebut tidak bertentangan dengan Undang-Undang ataupun kesusilaan dan ketertiban umum sehingga tidak melanggar sebab yang halal yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa salah satu fungsi dari karcis kereta api adalah sebagai bukti adanya perjanjian karena dengan dibayarkannya karcis kereta api oleh penumpang menandakan bahwa telah terjadi kesepakatan antara penumpang kereta api dengan pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk mengadakan perjanjian pengangkutan.

b. Sebagai Bukti Perlindungan Asuransi

Pihak penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengansuransikan tanggungjawabnya terhadap pengguna jasa, awak sarana perkeretaapian dan orang yang diperkejakan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian diatas kereta api, sarana perkeretaapian dan kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.⁸⁴ Mengenai asuransi tanggungjawab terhadap pengguna jasa,

⁸³ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hlm.94

⁸⁴ Lihat Pasal 179 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api

asuransinya meliputi penumpang yang mengalami kerugian, luka-luka atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api dan kerugian terhadap barang.⁸⁵ Oleh sebab itu seluruh penumpang kereta api dilindungi oleh asuransi. Asuransi yang diterima sudah termasuk ke dalam tarif yang dibayarkan oleh penumpang. Besaran ongkos atau biaya pengangkutan yang harus dibayarkan penumpang disesuaikan dengan kelas pelayanan, yaitu kelas non ekonomi dan ekonomi. Tarif penumpang untuk kelas ekonomi dapat ditentukan oleh pemerintah apabila masyarakat belum mampu untuk membayar tarif yang ditentukan oleh Badan Usaha Penyelenggara Sarana Perkeretapihan (BUPSP), apabila tarif yang ditentukan oleh pemerintah lebih rendah daripada tarif yang ditentukan oleh Badan Usaha Penyelenggara Sarana Perkeretapihan maka selisih tarif tersebut menjadi tanggungjawab pemerintah.

Kereta Prambanan Ekspres merupakan salah satu kereta yang harga tiketnya mendapatkan subsidi dari pemerintah. PT Kereta Api Indonesia (Persero) mendapat subsidi dari pemerintah untuk pelaksanaan *Public Service Obligation* (PSO), angkutan perintis dan *Infrastructure Maintenance Operation*⁸⁶. Kereta Prambanan Ekspres mendapat subsidi melalui kewajiban PSO. Kewajiban PSO merupakan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan angkutan kereta api dengan harga terjangkau. Karcis Prameks tidak termasuk asuransi, namun

⁸⁵ Lihat Pasal 180 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api

⁸⁶ Laporan Tahunan tahun 2017 PT Kereta Api Indonesia, diakses melalui <https://kai.id/information/document> pada tanggal 25 Juni 2018 pukul 16.00 WIB

penumpang kereta Prameks tetap dilindungi oleh asuransi, jadi dalam pengangkutan kereta api terdapat dua jenis asuransi, yaitu asuransi wajib dan asuransi tambahan. Asuransi wajib dibebankan ke dalam tarif karcis kereta api jarak jauh dan menengah, namun semua penumpang kereta api mendapatkan asuransi termasuk penumpang kereta lokal seperti kereta Prameks, sistimnya seperti subsidi silang.

Asuransi wajib PT KAI melakukan perjanjian dengan PT Jasa Raharja Putera tentang Asuransi Tanggungjawab Pengangkut terhadap penumpang, awak kereta api penumpang dan awak kereta api barang. Jumlah iuran wajib yang dibayarkan atas penumpang dan awak kereta api sebesar Rp15.476.448 (lima belas juta empat ratus tujuh puluh enam empat ratus empat puluh delapan rupiah) untuk periode 1 November 2016 sampai dengan 31 Oktober 2019. PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga melakukan perjanjian kerjasama dengan PT Jasa Raharja (Persero) tentang Asuransi Wajib Kecelakaan Penumpang Kereta Api untuk periode 1 Januari 2017 sampai dengan 31 Desember 2021 dengan lingkup pertanggunggaan adalah penumpang kereta api yang sah. Jumlah iuran wajib yang harus dipungut oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah sebesar Rp 120 (seratus dua puluh rupiah) per penumpang untuk setiap kali perjalanan untuk periode 1 Januari 2017 sampai dengan 31 Desember 2021.⁸⁷

⁸⁷ *ibid*

Rincian asuransi adalah sebagai berikut, untuk penumpang kereta api meninggal dunia sebesar Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah), untuk penumpang cacat tetap (maksimum) sebesar Rp. 50.000.000 (lima puluh juta rupiah), untuk biaya perawatan (maksimum) sebesar Rp. 20.000.000 (dua puluh juta rupiah), untuk biaya P3K (maksimum) sebesar Rp 1.000.000 (satu juta rupiah), biaya ambulan sebesar Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah), dan biaya pemakaman sebesar Rp. 4.000.000 (empat juta rupiah).⁸⁸ Selain asuransi wajib juga terdapat asuransi tambahan. Asuransi tambahan adalah asuransi yang murni dibayarkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) tidak dibebankan ke tiket penumpang, digunakan apabila terjadi kejadian di stasiun, misalnya ketika penumpang mengalami sakit di stasiun.

Asuransi tambahan ditentukan melalui tender tiap tahunnya, untuk tahun ini PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengadakan perjanjian dengan PT Asuransi Jasa Indonesia. mengenai pengajuan klaim asuransi, akan diurus oleh pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero), jadi jika kereta api mengalami kecelakaan maka penumpang dapat membuat laporan dengan menunjukan tiket sebagai bukti bahwa penumpang tersebut menggunakan kereta yang mengalami kecelakaan, lalu pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan menyesuaikan dengan data yang ada jika

⁸⁸*ibid*

memang sudah sesuai, maka akan dibantu untuk menguruskan klaim asuransinya.⁸⁹

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa salah satu fungsi dari karcis kereta api adalah sebagai asuransi bagi penumpang kereta api, karena biaya asuransi dibebankan pada tarif karcis kereta api.

c. Bukti untuk Mengajukan *Service Recovery*

Fungsi terakhir dari karcis kereta api adalah sebagai pengajuan *service recovery* yang dapat digunakan apabila terjadi kendala di tengah perjalanan. *Service Recovery* adalah pelayanan tambahan yang diberikan kepada penumpang secara cuma-cuma berupa makanan dan/atau minuman atau moda angkutan pengganti.⁹⁰ Pemberian *service recovery* dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian mengatur terkait tanggungjawab penyelenggara sarana perkeretaapian pada Pasal 157 bahwa Penyelenggara sarana perkeretaapian bertanggungjawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api.

Pasal 6 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 mengatur tentang kewajiban penyelenggara sarana perkeretaapian, bahwa Apabila dalam perjalanan kereta api antarkota terdapat hambatan

⁸⁹Hasil wawancara dengan bagian Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero), Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 9.00

⁹⁰Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP.U/KB.207/XII/1/KA-2016 Pasal 1 Angka 6

atau gangguan operasional yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun tujuan, penyelenggara sarana wajib menyediakan angkutan dengan kereta api lain atau moda transportasi lain.

Jika kereta api mengalami hambatan di tengah perjalanan sehingga kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun tujuan, terjadi keterlambatan kereta, dan dalam perjalanan kereta mengalami gangguan atau hambatan yang mengakibatkan keterlambatan sampai stasiun tujuan, maka pihak kereta api wajib untuk memberikan *service recovery*. *Service Recovery* diberikan dalam bentuk makanan dan minuman dan/atau moda transportasi pengganti. Untuk mendapatkan *service recovery* penumpang wajib menunjukkan karcis yang dimiliki sebagai bukti bahwa penumpang menaiki kereta yang mengalami hambatan tersebut.

Menurut penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi karcis kereta api adalah sebagai bukti untuk mengajukan kompensasi untuk mendapatkan *service recovery* apabila terjadi gangguan dalam perjalanan kereta api, kepemilikan karcis diperlukan supaya tidak terjadi salah sasaran dalam memberikan ganti kerugian.

Berdasarkan ketiga penjelasan diatas menurut analisis penulis dapat disimpulkan bahwa fungsi tiket kereta api adalah sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan sehingga dengan kepemilikan karcis tersebut penumpang memiliki hak untuk menikmati atau menggunakan fasilitas yang disediakan, selain itu fungsi yang lain adalah untuk perlindungan asuransi sehingga jika penumpang mengalami kerugian maka dapat

mengajukan ganti kerugian berdasarkan bukti kepemilikan tiket. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah pemalsuan identitas atau penumpang, serta menjamin siapa yang berhak untuk dilindungi.

B. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Terkait Lainnya yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api

1. Hasil Penelitian

PT. Kereta Api Indonesia dalam kapasitasnya sebagai pengangkut mempunyai kewajiban utama untuk melaksanakan pengangkutan penumpang dari satu tempat ke tempat tujuan yang lain sesuai yang diperjanjikan dan penumpang mempunyai kewajiban untuk membayar biaya dari jasa pengangkutan, dengan dibayarkannya biaya pengangkutan maka secara otomatis para pihak terikat hak dan kewajiban dalam perjanjian. Pengguna jasa Kereta Api selaku konsumen mempunyai hak-hak yang dilindungi oleh Undang-Undang dan peraturan lainnya, Undang-Undang yang melindungi pengguna angkutan kereta api adalah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2003 tentang Perkeretaapian serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan peraturan lain yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Perlindungan hukum yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah pencegahan kerugian dengan melakukan pemenuhan standar pelayanan minimum penumpang untuk menjamin kenyamanan selama menggunakan angkutan kereta api serta pemberian ganti rugi untuk mengembalikan keadaan seperti semula saat terjadi kerugian. Pelaksanaan perlindungan penumpang oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dilaksanakan secara merata, tidak ada pembedaan dalam ganti kerugian, semua dilakukan sesuai dengan peraturan yang mengatur,⁹¹ tak terkecuali terhadap penumpang kereta lokal Kereta Prambanan Ekspres.

Pelaksanaan di lapangan terkait perlindungan konsumen yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap penumpang kereta Api Prambanan Ekspres adalah kereta Prambanan Ekspres memiliki 3 (tiga) rangkaian kereta dengan kapasitas sebanyak 450 (empat ratus lima puluh) orang, dalam tiap perjalanan rangkaian kereta yang digunakan dapat berbeda karena pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) diwajibkan melakukan perawatan setiap bulannya untuk menjaga performa kereta supaya terjamin keselamatan dan kenyamanan bagi penumpang.

Bentuk perlindungan bagi penumpang atas hak keamanan yaitu setiap rangkaian kereta pasti terdapat Kepolisian Khusus Kereta Api (Polsuska) yang mempunyai tanggungjawab berkaitan dengan pengamanan dan ketertiban pengguna jasa kereta api. Seluruh lapisan masyarakat dapat

⁹¹ Hasil Wawancara dengan Senior Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 09:10

menggunakan kereta Prameks selama memiliki tiket, karena PT. Kereta Api Indonesia tidak pernah melakukan diskriminasi dan jika penumpang memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan, PT. Kereta Api Indonesia memberikan layanan aduan melalui berbagai media, seperti media sosial, surat elektronik maupun mengadu langsung di stasiun atau di dalam kereta.

Berdasarkan hasil penelitian, meskipun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berupaya untuk mengedepankan pelayanan terhadap penumpang, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan. Hambatan itu datang dari segi regulasi yang mengatur, dimana pihak kereta api menyatakan bahwa aturan mengenai pembatalan tiket kereta api dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 terdapat aturan bahwa apabila penumpang membatalkan tiket sebelum jadwal keberangkatan akan mendapat pengembalian sebesar 75% (tujuh puluh lima perseratus) dari harga karcis, namun pembatalan tersebut diberi jangka waktu maksimal 30 (tiga puluh) menit sebelum kereta api berangkat, apabila penumpang melakukan pembatalan kurang dari 30 menit dari jadwal keberangkatan maka tidak mendapat ganti kerugian, pada akhirnya penumpang yang hendak membatalkan tiket kurang dari 30 menit memilih untuk tidak melapor bahwa tidak jadi berangkat⁹².

Hal ini merugikan pihak kereta api dan konsumen yang lain juga, karena seringkali menimbulkan keluhan dari penumpang bahwa tiket yang dijual habis namun di dalam kereta banyak terdapat kursi kosong. Jika penumpang

⁹² Hasil Wawancara dengan Senior Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 10:00 WIB

melaporkan pembatalan, pihak kereta api dapat menjual kembali tiket yang dibatalkan tersebut, sehingga apabila ada penumpang yang hendak membeli akan mendapatkan tiket, sedangkan jika tidak dilakukan pelaporan, pihak kereta api tidak dapat menjual tempat duduk yang kosong karena dianggap tiket merupakan milik atas tempat duduk bagi seorang penumpang, dikhawatirkan penumpang akan naik di stasiun berikutnya jika pihak kereta api menjualnya maka dapat menimbulkan kepemilikan atas dua orang. Untuk kereta lokal seperti Prameks pembatalan yang tidak dilaporkan juga menimbulkan kerugian karena dapat mengurangi kapasitas yang tersedia.⁹³

Hambatan yang lain datang dari konsumen sebagai pengguna jasa angkutan kereta api. Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pemenuhan hak bagi pengguna barang dan/atau jasa dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak pengguna jasa dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan pemerintah, sehingga masih ada penumpang yang merasa kurang puas dengan ganti kerugian yang diberikan, padahal pihak kereta api sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi hak penumpang.

2. Pembahasan

Perlindungan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) didasari dengan prinsip tanggung jawab. Pihak pengangkut mempunyai tanggung jawab untuk dapat menjamin hak-hak konsumen atau penumpang

⁹³ *ibid*

yang menggunakan jasanya, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Peraturan tersebut merumuskan hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4. Terdapat 9 (Sembilan) hak yang secara umum dapat dikaitkan dengan hak konsumen dalam berbagai bidang, termasuk dalam bidang jasa pengangkutan. Hak-hak tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan pendidikan konsumen
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan-undangan lainnya.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sudah berupaya secara maksimal dalam pelaksanaan perlindungan konsumen sesuai dengan Pasal 4 UUPK. Berikut penulis sampaikan terkait hasil penelitian terhadap perlindungan konsumen yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

1. Pemenuhan Hak atas Kenyamanan, Kemananan dan Keselamatan dalam Mengkonsumsi Jasa

Tabel 4.1 Tingkat kepuasan penumpang kereta Prameks terhadap pelayanan yang diberikan

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Sangat puas	1	2	0	0	3
Puas	6	6	10	4	26
Cukup puas	7	6	4	7	24
Tidak puas	0	0	0	3	3

Sumber: data primer 2018

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 56 (lima puluh enam) pengguna kereta Prameks, dapat disimpulkan sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia, penumpang yang menyatakan tidak puas dikarenakan ada rangkaian kereta Prameks yang tidak terdapat AC dan kondisi tempat duduk yang keras

Terdapat 3 (tiga) rangkaian kereta api yang digunakan sebagai kereta Prameks, tiap rangkaian memiliki gerbong yang berbeda-beda. Rangkaian kereta Api Prambanan Ekspres berwarna kuning memiliki tempat duduk memanjang dan tanpa alat pendingin, sedangkan kereta Prameks berwarna merah memiliki tempat duduk seperti kereta jarak jauh dan dilengkapi

dengan pendingin udara. Penumpang masih mengeluhkan jika kereta yang digunakan adalah rangkaian Prameks berwarna kuning, karena tidak dilengkapi dengan alat pendingin udara atau AC maka seringkali penumpang merasa kegerahan, selain itu kondisi tempat duduk juga dirasa cukup keras, berbeda dengan tempat duduk kereta Prameks rangkaian lainnya yang lebih nyaman.

Selain itu, tiket Prameks dijual dengan tanpa tempat duduk yang menyebabkan seringkali gerbong terasa penuh sesak karena banyaknya penumpang yang berdiri, khususnya pada kereta Prameks rute Solo-Kutoarjo atau sebaliknya dikarenakan jumlah perjalanan yang lebih sedikit dibanding rute Jogja-Solo dan sebaliknya. Hal tersebut tentunya mengurangi hak atas kenyamanan yang dimiliki oleh penumpang. Pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyatakan bahwa pemakaian rangkaian kereta Prameks secara bergantian disesuaikan dengan jadwal perawatan kereta, dalam kontrak yang dilakukan antara PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan Pemerintah disebutkan bahwa kereta api wajib dilakukan perawatan tiap bulannya, perawatan tersebut dilakukan untuk menjaga performa kereta api demi keamanan dan keselamatan penumpang, selain itu dalam kontrak antara PT. Kereta Api Indonesia dengan pemerintah adalah kereta Prameks memang tidak menggunakan AC, terkait kapasitas penumpang, kereta api juga dilarang menjual tiket melebihi kapasitas yang

ditentukan karena jika hal tersebut terjadi, maka dapat dikenai denda dan penalti.⁹⁴

Dengan demikian, pada dasarnya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sudah berupaya untuk memenuhi kenyamanan dan keamanan penumpang kereta api Prameks dengan selalu melakukan perawatan dan tidak menjual tiket melebihi kapasitas, maka hal tersebut sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai pemenuhan hak penumpang atas dalam mengkonsumsi jasa.

2. Pemenuhan Hak untuk Memilih dan Mendapatkan Barang dan/atau Jasa Sesuai dengan Nilai Tukar dan Kondisi Serta Jaminan yang Dijanjikan

Tabel 4.2 Alasan penumpang memilih naik kereta Prameks

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Harga yang terjangkau	9	14	10	13	46
Ketepatan waktu	5	0	3	0	8
Kenyamanan Fasilitas	0	0	0	0	
Lain-Lain...	0	0	1	1	2

Sumber: diolah dari data primer 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas penumpang kereta Prameks memilih menggunakan kereta Prameks dikarenakan harga yang terjangkau dan ketepatan waktu. Tarif yang dibebankan pada tiket Prameks memang lebih murah dibandingkan dengan kereta lainnya dengan rute tujuan yang sama, seperti Solo Ekspres. Hal ini dikarenakan tiket Prameks

⁹⁴Hasil Wawancara dengan Senior Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 09:40

mendapatkan subsidi dari pemerintah melalui PSO, selain itu untuk ketepatan waktu Prameks dianggap sudah bagus, karena keterlambatan yang terjadi seringnya hanya dalam hitungan menit.

Harga tiket kereta api Prameks ditentukan oleh pemerintah sebesar Rp 8.000 (delapan ribu rupiah) untuk rute Yogyakarta-Kutoarjo, Yogyakarta-Solo dan sebaliknya dan Rp 15.000 (lima belas ribu rupiah) untuk rute Kutoarjo-Solo dan sebaliknya. Seperti yang telah dijelaskan bahwa tarif kereta api disesuaikan dengan kelas yang dipilih, dan pada tarif kelas ekonomi ditentukan oleh Pemerintah dengan memberikan kewajiban *Public Service Obligation* atau PSO dengan tujuan untuk menggerakkan roda perekonomian, serta memberi fasilitas dan kemudahan.⁹⁵ Meskipun tarif tiket terjangkau, pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tetap terus meningkatkan pelayanan serta perbaikan terhadap kereta Prameks dengan cara melakukan perawatan rutin terhadap rangkaian kereta, memperbaiki ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan supaya sesuai jadwal, serta memenuhi unsur yang dimuat pada Standar Pelayanan Minimum penumpang, sehingga penumpang mendapatkan haknya untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan harga tiket yang dibayarkan.

Berdasarkan hal tersebut, maka PT Kereta Api Indonesia (Persero) sudah berusaha untuk memenuhi hak penumpang atas barang dan/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan sesuai yang disebutkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

⁹⁵ *ibid*

3. Pemenuhan Hak atas Informasi yang Benar, Jelas dan Jujur mengenai Kondisi dan Jaminan Barang dan/atau Jasa

Tabel 4.3 Pemberian informasi terkait keterlambatan

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Sangat setuju	4	3	6	5	18
setuju	6	10	8	7	31
Cukup setuju	3	1	0	2	6
Tidak setuju	1	0	0	0	1

Sumber: data primer 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang menyatakan setuju bahwa pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah memberikan informasi terkait keterlambatan kedatangan kereta api, namun terdapat beberapa penumpang yang menyatakan cukup setuju dan tidak setuju, artinya pemberitahuan terkait keterlambatan yang dilakukan oleh pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi penumpang, dikarenakan pemberitahuan informasi dirasa kurang menjelaskan, seperti hanya disebutkan bahwa kereta akan datang terlambat, namun tidak dijelaskan penyebab kereta mengalami keterlambatan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian menjelaskan bahwa asas transparansi adalah bahwa penyelenggara perkeretaapian harus memberi ruang yang luas untuk memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur sehingga masyarakat mempunyai kesempatan berpartisipasi bagi kemajuan perkeretaapian.⁹⁶ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian juga menjelaskan mengenai kewajiban

⁹⁶Lihat Penjelasan Pasal 2 huruf g Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

Penyelenggara Sarana Perkeretaapian, yaitu Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengumumkan kepada pengguna jasa apabila terjadi pembatalan dan penundaan keberangkatan, keterlambatan kedatangan, atau pengalihan pelayanan lintas kereta api disertai dengan alasan yang jelas⁹⁷. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api, menjelaskan bahwa penyelenggara sarana perkeretaapian dan/atau penyelenggara sarana perkeretaapian harus mengumumkan penundaan kereta api kepada pengguna jasa sebelum jadwal pemberangkatan kereta api.⁹⁸

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api juga menjelaskan bahwa:

(1) “Pada setiap stasiun kereta api keberangkatan apabila terjadi keterlambatan perjalanan kereta api antarkota, penyelenggara sarana wajib mengumumkan alasan keterlambatan kepada calon penumpang secara langsung atau melalui media pengumuman selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan”

Berdasarkan ketentuan dalam peraturan-peraturan tersebut maka setiap kejadian keterlambatan atau hambatan yang dialami oleh kereta api, penumpang harus mengetahui secara jelas alasannya, dan berdasarkan hasil penelitian di lapangan pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menuturkan bahwa selalu memberikan informasi melalui pengeras suara di stasiun, informasi tersebut berupa kedatangan kereta baik kereta yang tepat

⁹⁷Lihat Pasal 133 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

⁹⁸Lihat Pasal 93 PP Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api

waktu maupun mengalami keterlambatan, selain itu juga diumumkan perkiraan kedatangan kereta, serta pemberitahuan dapat mengajukan pembatalan jika kereta mengalami keterlambatan hingga berjam-jam. Jika terjadi penundaan perjalanan terhadap kereta jarak jauh pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga memberitahukan melalui pesan layanan singkat atau telepon.⁹⁹

Dengan demikian dalam prakteknya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah sesuai dengan Undang-Undang dalam hal pemberian informasi yang jelas terkait barang dan/atau jasa yang digunakan oleh konsumen karena selalu memberikan informasi jika terjadi keterlambatan maupun pembatalan perjalanan kereta api.

4. Hak untuk Didengar Pendapat dan Keluhannya atas Barangdan/atau jasa yang Digunakan

Hak untuk didengar merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan atau hak menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai atau pengaduan atas adanya kerugian akibat penggunaan suatu produk.

Sebagai bentuk pemenuhan hak, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan layanan untuk menerima keluhan dari penumpang, penumpang dapat menyampaikan keluhannya melalui pelayanan

⁹⁹Hasil Wawancara dengan Senior Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 10:00

pelanggan baik di stasiun maupun di dalam kereta secara langsung, melalui telepon di 121 021- 121, maupun melalui surat elektronik yang dapat dikirimkan ke cs@kai.id dan melalui media sosial Twitter, Facebook serta Instagram di KAI121.¹⁰⁰

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus memberikan inovasi dalam hal meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, jadi semua saluran pelayanan pelanggan terintegrasi dalam CRM (*Customer Relationship Management*) sehingga seluruh progress penanganan dapat dipantau hingga selesai dan dalam waktu 30 menit CRM harus dapat direspon untuk menjaga kepuasan pelanggan.¹⁰¹

5. Hak untuk Mendapatkan Advokasi, Perlindungan dan Upaya Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Secara Patut

Jika konsumen merasa dirugikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Kereta Api maka penumpang dapat melaporkan melalui berbagai media seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, namun pada dasarnya PT. Kereta Api Indonesia menginginkan penyelesaian perkara tentang sengketa konsumen diselesaikan dengan cara damai. Menurut penuturan Ibu Kristina Oktaviana hingga saat ini belum pernah memiliki sengketa dengan konsumen khususnya penumpang kereta Prameks yang penyelesaiannya dibawa hingga ke pengadilan, kasus yang dibawa ke

¹⁰⁰ Hasil Wawancara dengan Senior Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 10:00

¹⁰¹ Laporan Tahunan tahun 2017 PT Kereta Api Indonesia, diakses melalui <https://kai.id/information/document> pada tanggal 30 Juni 2018 pukul 09.00 WIB

pengadilan biasanya mengenai aset. Hal ini juga dapat dilihat pada dokumen laporan tahunan PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 2017 bahwa sejak tahun 2014 hingga tahun 2016 kasus yang dibawa hingga pengadilan bukan merupakan kasus antara PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan penumpang, namun dengan pihak ketiga. Hal ini disebabkan karena PT Kereta Api Indonesia (Persero) selalu kooperatif apabila terjadi kerugian yang dialami oleh penumpang yang dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut merupakan kesalahan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan akan diberikan kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.¹⁰²

6. Hak untuk Mendapat Pembinaan dan Pendidikan Konsumen

Tabel 4.4 Tindakan penumpang ketika terjadi keterlambatan kereta Prameks

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo Balapan	
Mengadukan keluhan keterlambatan pada petugas kereta api	7	6	9	4	26
Hanya diam saja	7	8	5	10	30

Sumber: data primer 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa masih lebih banyak penumpang yang diam saja ketika kereta api mengalami keterlambatan hal tersebut dikarenakan penumpang kurang paham terhadap hak-hak yang dimiliki, selain itu penumpang juga merasa cukup dengan mengetahui informasi keterlambatan melalui pengumuman yang disampaikan oleh pihak kereta api. Padahal seharusnya penumpang berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai keadaan barang dan/atau jasa.

¹⁰²Hasil Wawancara dengan Senior Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 10:00

Tabel 4..5 Pengetahuan penumpang terhadap perlindungan konsumen

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Sangat Tahu	0	0	2	3	5
Tahu	5	7	6	5	23
Cukup Tahu	5	3	4	2	14
Tidak Tahu	4	4	2	4	14

Sumber: data primer 2018

Dari tabel diatas mayoritas penumpang sudah mengetahui mengenai hak-hak yang diperoleh sebagai konsumen, namun sebagian penumpang hanya cukup tahu bahkan tidak tahu mengenai hak-hak konsumen. Artinya penyebaran informasi mengenai perlindungan konsumen belum dilakukan secara menyeluruh dan masih diperlukan adanya sosialisasi oleh pelaku usahapunya setiap penumpang minimal mengetahui bahwa sebagai konsumen mempunyai hak-hak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan, karena pengetahuan mengenai hak-hak konsumen merupakan hal yang penting bagi konsumen.

Pembinaan mengenai pendidikan konsumen adalah hal yang penting, karena faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen terhadap haknya yang masih rendah, hal itu dapat dilihat meskipun dari 56 (lima puluh enam) penumpang sebagian besar mengetahui mengenai hak-haknya sebagai konsumen, namun ketika terjadi kerugian seperti keterlambatan, banyak penumpang yang mengaku hanya diam saja dan tidak mengadukan keluhannya. Beberapa penumpang juga mengaku bahwa tidak tahu mengenai hak-haknya sebagai penumpang. Menurut UUPK bahwa pendidikan mengenai konsumen merupakan

tanggung jawab dari pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), oleh sebab itu sebaiknya para pelaku usaha, pemerintah dan LPKSM berkoordinasi untuk memberikan pembinaan dan pendidikan konsumen ini.

7. Hak untuk Diperlakukan atau Dilayani Secara Benar dan Jujur Serta Tidak Diskriminatif

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian pada pasal 132 ayat (1) dan (2) menyebutkan bahwa “Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengangkut penumpang yang memiliki karcis”.

“Orang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih”. Artinya semua orang berhak untuk menggunakan jasa angkutan perkeretaapian sepanjang memiliki tiket dan naik sesuai dengan kelas dan jurusan yang tertera di tiket.

Jika penumpang ketahuan menaiki kereta dengan jurusan tidak sesuai dengan yang tertera di tiket, maka penumpang dapat diturunkan di stasiun terdekat.¹⁰³ Jika penumpang ketahuan memiliki tiket dengan pelayanan lebih rendah dari yang dinaiki, maka dapat dikenakan denda dengan membayar harga tiket dari stasiun keberangkatan awal hingga stasiun tujuan akhir atau diturunkan di stasiun terdekat.¹⁰⁴

Penumpang yang memiliki karcis dan naik sesuai dengan tujuan dan kelas pelayanan yang tertera di tiket, maka PT. Kereta Api Indonesia berupaya untuk tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.

¹⁰³ Lihat Pasal 128 Ayat (2) PP Nomor 72 Tahun 2009

¹⁰⁴ Lihat Pasal 129 Ayat (1) PP Nomor 72 Tahun 2009

Segala lapisan masyarakat dapat merasakan naik angkutan kereta api khususnya kereta Prameks tanpa khawatir mendapatkan perbedaan layanan yang disebabkan oleh perbedaan suku, ras, agama maupun status sosial.¹⁰⁵

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

Tabel 4.6 Tingkat penumpang mengalami keterlambatan kereta Prameks hingga berjam-jam

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Sangat Pernah	0	0	0	0	
Pernah	1	2	1	7	11
Cukup Pernah	2	1	2	1	6
Tidak Pernah	11	11	11	6	39

Sumber: data primer 2018

Tabel 4.7 Pemberian ganti kerugian terhadap keterlambatan kereta Prameks hingga berjam-jam

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Sangat setuju	1	0	0	1	2
Setuju	2	2	3	3	10
Cukup setuju	0	0	0	2	2
Tidak setuju	0	1	0	2	3

Sumber: data primer 2018

Tabel 4.8 Bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh pihak PT. kereta Api Indonesia (Persero) ketika kereta terjadi keterlambatan hingga berjam-jam

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Pengembalian uang sesuai harga tiket	0	0	1	0	1
Pengalihan ke kereta api lain	3	3	2	8	16
Pemberian makanan dan minuman ringan	0	0	0	0	
Pemberian makanan dan minuman berat	0	0	0	0	

¹⁰⁵ Hasil Wawancara dengan Senior Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 10:35

Dari hasil penelitian terhadap penumpang kereta Prameks, keterlambatan atas kedatangan kereta Prameks pernah terjadi hal ini dapat dilihat dari hasil tabel 1 (satu), meskipun mayoritas penumpang tidak pernah mengalami keterlambatan hingga berjam-jam, namun bukan berarti kereta Prameks tidak pernah terlambat hingga berjam-jam karena masih ada penumpang yang mengaku pernah mengalami keterlambatan hingga berjam-jam. Pemberian ganti rugi terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan hingga berjam-jam sudah dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero), namun tidak semua penumpang merasa puas terhadap ganti kerugian yang diberikan sehingga merasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak memberikan ganti kerugian sebagaimana mestinya hal ini dapat dilihat pada tabel 2(dua) dimana terdapat penumpang yang tidak setuju bahwa PT Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan ganti kerugian saat terjadi keterlambatan, padahal pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) sudah berusaha untuk memberikan kompensasi atas keterlambatan yang terjadi, hal ini dapat dilihat pada tabel 3 (tiga) dimana penumpang yang pernah mengalami keterlambatan hingga berjam-jam mendapat ganti kerugian berupa pengembalian tiket dan pengalihan ke kereta lainnya.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api pada Pasal 5 disebutkan bahwa:

“Apabila terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kereta api perkotaan, pada stasiun kereta api keberangkatan, dalam 30 (tiga

puluh) menit atau lebih setiap penumpang berhak untuk meminta formulir informasi keterlambatan dari penyelenggara sarana perkeretaapian pada stasiun tujuan bagi penumpang yang membutuhkan”.

Apabila keterlambatan kedatangan kereta lebih dari 30 menit, penumpang dapat meminta formulir informasi keterlambatan. Formulir informasi keterlambatan dapat dimintakan langsung kepada petugas, biasanya hal tersebut dibutuhkan untuk pegawai kantor sebagai bukti bahwa keterlambatan disebabkan oleh kereta api.¹⁰⁶

Menurut hasil penelitian di lapangan, keterlambatan kereta Prameks paling sering hanya terjadi dalam hitungan menit, sehingga tidak ada ganti kerugian berupa pemberian makanan dan minuman yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kepada penumpang, karena ganti kerugian tersebut hanya dilakukan ketika kereta mengalami keterlambatan hingga berjam-jam. Aturan lain mengenai pemberian *service recovery* dapat dilihat pada Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia mengenai Pedoman Pemberian *Service Recovery* kepada Penumpang Kereta Api, disebutkan bahwa pemberian makanan dan minuman hanya diberikan kepada penumpang kereta api jarak jauh dan menengah, sedangkan kereta Prameks merupakan kereta lokal dengan jarak tempuh dekat sehingga apabila terjadi keterlambatan hingga berjam-jam pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) tidak memberikan *service recovery* berupa pemberian makanan dan minuman.

¹⁰⁶ Hasil Wawancara dengan Senior Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 09:50

Pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) menyatakan bahwa penyebab keterlambatan kereta Prameks sangat banyak, diantaranya adalah kereta Prameks harus menunggu kereta dengan pelayanan lebih tinggi di atasnya, yaitu kereta dengan kelas eksekutif atau bisnis untuk lewat, sehingga kereta Prameks harus mengalah, atau terjadi kerusakan kereta sehingga kereta tidak mampu untuk melanjutkan perjalanan atau terjadi perawatan rel kereta api sehingga kereta harus menurunkan kecepatannya yang tentu berpengaruh pada ketepatan waktu. Selain faktor internal, juga terdapat faktor eksternal yang menjadi penyebab keterlambatan, diantaranya apabila ada orang atau kendaraan yang melintas di lintasan kereta api lalu tertabrak atau kereta dilempar oleh orang tidak dikenal sehingga terpaksa harus berhenti di stasiun terdekat untuk dilakukan pengecekan apakah terjadi kerusakan atau tidak.¹⁰⁷

Ibu Kristina Oktaviana juga menuturkan bahwa apabila terjadi keterlambatan pihak kereta api selalu memberikan kompensasi atau ganti kerugian sesuai dengan jenis kereta api dan jarak tempuhnya seperti yang sudah tertuang dalam peraturan. Penumpang pun diberi pengumuman jika ingin melakukan pembatalan perjalanan, dengan pengembalian uang sesuai harga tiket tanpa potongan.

Dengan demikian, pihak kereta api sudah menerapkan aturan yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi

¹⁰⁷Hasil Wawancara dengan Senior Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 09:50

dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, karena apabila terjadi keterlambatan pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selalu memberikan kompensasi ganti kerugian sesuai dengan peraturan, akan tetapi penerapan ganti kerugian belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan penumpang, karena kurangnya sosialisasi terhadap penumpang terkait ganti kerugian apa saja yang berhak diterima oleh penumpang kereta api.

9. Hak-Hak yang Diatur dalam Ketentuan Peraturan Perundang-undangan Lainnya

Selain dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak-hak mengenai penumpang kereta api juga diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Pengangkutan Orang dengan Kereta Api.

“Standar Pelayanan Minimum yang selanjutnya disebut dengan SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat.”

Pihak kereta api dalam melakukan penyelenggaraan angkutan haruslah berpedoman pada SPM. Standar Pelayanan Minimum dalam perjalanan setidaknya harus memuat:

- a. Keselamatan;
- b. Keamanan;
- c. Keandalan;
- d. Kenyamanan;

e. Kemudahan; dan

f. Kesetaraan

Tabel 4.9 Terkait keamanan di dalam kereta Prameks

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Sangat setuju	1	2	1	0	4
Setuju	10	7	11	7	35
Cukup setuju	3	5	3	4	15
Tidak setuju	0	0	0	3	3

Sumber: data primer 2018

Terkait kenyamanan di dalam kereta Prameks

Tabel 4.10 Kondisi tempat duduk yang sudah nyaman

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Sangat Setuju	0	0	0	0	0
Setuju	6	3	10	2	21
Cukup Setuju	8	9	4	9	30
Tidak Setuju	0	2	0	3	5

Sumber: data primer 2018

Tabel 4.11 Kenyamanan Penyejuk udara di dalam kereta Prameks

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Sangat Setuju	1	2	0	2	5
Setuju	6	4	6	3	19
Cukup Setuju	6	8	7	3	24
Tidak Setuju	1	0	1	6	8

Sumber: data primer 2018

Tabel 4.12 Kemudahan di dalam Kereta Prameks terkait kemudahan mendapatkan informasi mengenai stasiun yang akan disinggahi atau dilewati

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Sangat Setuju	2	4	1	4	11
Setuju	10	8	9	4	31
Cukup Setuju	0	2	3	5	10
Tidak Setuju	1	0	1	1	3

Sumber: data primer 2018

Tabel 4.13 Kesetaraan terkait tersedianya fasilitas bagi penumpang difabel

Keterangan	Jumlah Penumpang tiap stasiun				Total
	Jenar	Tugu	Klaten	Solo	
Sangat Setuju	0	1	0	0	1
Setuju	5	3	8	2	18
Cukup Setuju	6	8	4	2	20
Tidak Setuju	3	2	2	10	17

Sumber: data primer 2018

Dalam setiap pengoperasian kereta api, pihak penyelenggara harus berpedoman pada Standar Pelayanan Minimum (SPM). SPM meliputi Standar Pelayanan Minimum di stasiun dan Standar Pelayanan Minimum dalam perjalanan. Standar Pelayanan Minimum dalam perjalanan didukung dengan kelengkapan informasi dan pelayanan di atas kereta.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap penumpang kereta Prambanan Ekspres, mayoritas menyatakan setuju bahwa kondisi keamanan di dalam kereta Prambanan Ekspres sudah kondusif hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1. Pada lampiran Peraturan Menteri No 48 Tahun 2015 menjelaskan mengenai aspek keamanan di dalam kereta perkotaan adalah terdapat fasilitas pendukung berupa kamera cctv, petugas keamanan, dan informasi gangguan keamanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Kristina Oktaviana, bentuk perlindungan bagi penumpang atas hak keamanan yaitu dalam kereta Prambanan Ekspres selalu ada anggota keamanan Polsuska (Polisi Khusus Kereta Api) yang mempunyai tanggungjawab berkaitan dengan pengamanan dan ketertiban pengguna jasa kereta api. Selain itu, pihak kereta api juga selalu memberi pengumuman untuk mengingatkan kepada penumpang saat

turun dari kereta agar mengecek kembali barang bawaan yang dibawa untuk menghindari kehilangan barang.

Apabila penumpang merasa kehilangan barang atau barang tertinggal di dalam kereta, maka dapat melapor kepada petugas stasiun dan akan dihubungkan dengan kondektur yang ada di dalam kereta untuk mengecek barang tersebut, jika ditemukan maka akan diserahkan ke stasiun untuk selanjutnya dikirim kembali ke stasiun tempat penumpang melapor. Selain terdapat petugas keamanan, di dalam kereta Prameks juga sudah tersedia informasi mengenai laporan gangguan keamanan yang dapat diajukan oleh penumpang ketika mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang berisi nomor pengaduan.

Dalam lampiran Peraturan Menteri Nomor 48 Tahun 2015 dijelaskan mengenai aspek kenyamanan dalam kereta perkotaan diantaranya adalah memiliki standar tempat duduk di dalam kereta dengan konstruksi tetap dengan sandaran dan terdapat ruang untuk mengangkut penumpang berdiri, lampu penerangan, fasilitas pengatur suhu ruangan udara, fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri, dan tersedianya rak bagasi di atas tempat duduk.

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, bahwa kereta Prambanan Ekspres memiliki beberapa rangkaian kereta, masing-masing rangkaian kereta memiliki tempat duduk berbeda, namun semua sudah mempunyai sandaran dan terdapat ruang untuk penumpang berdiri serta terdapat pegangan tangan, meskipun di dalam lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tersebut tidak menyebutkan bahwa

kereta api perkotaan wajib terdapat toilet, namun kereta Prameks sudah menyediakan toilet di dalam kereta, untuk fasilitas pengatur udara dapat menggunakan *air conditioner*, kipas angin maupun ventilasi udara. Dari 3 (tiga) rangkaian kereta Prameks, hanya satu yang terdapat pendingin udara berupa *air conditioner*. Pada tabel 2 (dua) dan 3 (tiga) dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang kereta Prambanan Ekspres pun menyatakan setuju bahwa kereta Prameks sudah nyaman, namun terdapat beberapa orang yang menyatakan tidak setuju terkait kenyamanan yang terpenuhi karena terkadang ketika kereta sedang penuh, maka rangkaian yang tidak terdapat *air conditioner* terasa pengap dan panas. Perlindungan konsumen dalam hal kenyamanan yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia adalah berusaha untuk memenuhi fasilitas yang ditentukan dalam Standar Pelayanan Minimum sehingga penumpang merasa nyaman dalam menggunakan kereta Prameks.

Terkait kemudahan, dalam Peraturan Menteri disebutkan bahwa fasilitas penunjang untuk kemudahan adalah tersedianya informasi mengenai stasiun yang akan dilalui baik dalam bentuk visual maupun audio.¹⁰⁸ Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4 (empat) mayoritas penumpang menyatakan setuju, namun pada praktiknya kereta Prambanan Ekspres belum memenuhi standar kemudahan tersebut karena tidak tersedianya fasilitas audio dan hanya terdapat visual berupa gambar peta stasiun yang dilewati. Hal tersebut disebabkan karena rangkaian kereta yang

¹⁰⁸ Lihat Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Pengangkutan Orang pada Kereta Api

digunakan memang tidak menyediakan audio dan tidak dimungkinkan untuk dipasang audio. Namun, pihak kereta api menyalasi dengan kondektur yang menginfokan ke masing-masing gerbong (*mobile*) untuk memberitahukan terkait stasiun yang akan disinggahi supaya penumpang yang hendak turun di stasiun tersebut bersiap-siap.¹⁰⁹

Selain untuk menginfokan mengenai stasiun yang akan dilewati atau disinggahi, audio juga diperlukan untuk memberikan informasi jika kereta api mengalami gangguan, dan disampaikan maksimal 30 menit setelah gangguan terjadi, dikarenakan kereta Prameks tidak memiliki fasilitas audio, maka gangguan disampaikan oleh kondektur dengan melakukan *mobile*.¹¹⁰

Selain dalam hal kemudahan, standar kesetaraan juga belum sepenuhnya terpenuhi karena berdasarkan penuturan Ibu Kristiana, fasilitas khusus untuk kemudahan difabel baru tersedia di rangkaian kereta baru seperti Solo Ekspres dimana dari 10 (sepuluh) gerbong, terdapat 2 (dua) gerbong yang memiliki *space* lebih luas dibagian ujung sehingga cukup untuk kursi roda, serta kamar mandi yang lebih luas. Namun, dalam kereta Prameks sudah tersedia *priority seat* yang dapat digunakan oleh lansia, ibu hamil, dan penyandang difabel. Selain itu, petugas di dalam kereta juga diberikan sosialisasi terkait pelayanan terhadap penyandang difabel.

Berdasarkan penjelasan diatas maka meskipun masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pengoperasian kereta api berdasarkan

¹⁰⁹ Hasil Wawancara dengan Senior Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, Ibu Kristina Oktaviana di Kantor Daop VI Yogyakarta, 6 Juni 2018 pukul 09:50

¹¹⁰ *ibid*

Standar Pelayanan Minimum, namun pihak PT. Kereta Api Indonesia berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi hak penumpang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Fungsi tiket kereta api dalam perjanjian pengangkutan adalah sebagai bukti terjadinya perjanjian pengangkutan, karena perjanjian pengangkutan dimulai ketika penumpang melakukan reservasi tiket. Selain itu, fungsi yang lain adalah untuk bukti perlindungan asuransi serta bukti untuk mengajukan *service recovery*.
2. Perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia adalah penumpang dapat melakukan pembatalan tiket kereta api ketika kereta mengalami keterlambatan dengan pengembalian biaya tiket 100% (seratus per seratus), pemberian kompensasi berupa pemberian makanan dan minuman jika terjadi keterlambatan hingga berjam-jam, apabila kereta mengalami hambatan di tengah perjalanan atau mengalami kerusakan maka penumpang dipindahkan ke kereta lain atau disediakan akomodasi lain yang akan mengantar penumpang hingga ke stasiun tujuan. Berdasarkan hal tersebut, maka PT. Kereta Api Indonesia sebagai pihak pengangkut sudah memberikan perlindungan hukum sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Pengangkutan Orang dengan Kereta api

B. Saran

1. Bagi pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) diharapkan lebih mengoptimalkan pelayanan, misalnya dengan melakukan studi terkait faktor yang sering menjadi penyebab hambatan kereta api dalam perjalanan atau studi terkait kepuasan penumpang atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sehingga dapat meningkatkan pelayanan dalam pemenuhan hak-hak penumpang.
2. Bagi penumpang kereta api diharapkan untuk memahami dan mempelajari hak-hak penumpang sebagai konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Pengangkutan Orang dengan Kereta Api karena berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai kewajiban konsumen, bahwa konsumen diwajibkan untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, sehingga sebagai pengguna jasa dalam hal ini penumpang kereta api memahami dengan baik apa saja hak yang seharusnya ia terima jika mengalami kerugian dalam menggunakan jasa kereta api

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

- Ashafa, Burhan, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Barkatullah, Abdul Halim, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung
- Badrulzaman, Mariam Darus, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Harahap, Yahya, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung.
- Hartini, Rahayu, 2007, *Hukum Pengangkutan*, UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang, Malang.
- Muhammad, Abdulkadir, 1990, *Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- , 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja, 2006, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT Grafindo Persada, Jakarta.
- Salim, H.A Abbas, 1993, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Setiawan, I Ketut Oka, 2015, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Setiawan, R, 1987, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Binacipta, Bandung.
- Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Subekti, 1992, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- , 2010, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta.
- .
- Sudarsono, 2007, *Kamus Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.

Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad, 2000, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

2. Jurnal:

Muhammad Sofyan Rudi Santoso dan Moch Najib
Imanulla.2016."Tanggung Jawab Keperdataan PT Kereta Api

Indonesia Atas Kecelakaan yang Terjadi Saat Pengangkutan
Penumpang".*Privat Law*, Vol. IV No.2,2.

Rizka Amelia Azis dan Yusuf Anindita.2016. "Perlindungan Hak
Konsumen Terkait Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan
Penumpang Transportasi Bus Kopaja" *Lex Jurnal*, Volume 13
Nomor 1,24.

Wahyu Widodo, Bambang Dwi Bowo Wisnu.2013. "Analisis
Pelayanan Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres
(Prameks) Trayek Yogyakarta – Solo" *Jurnal Ilmiah Semesta
Teknika*, Vol. 16, No. 1,1.

Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati.2017. "Implementasi
Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online".*Jurnal
Serambi Hukum*, Vol.11 No.01,28.

3. Penulisan Hukum

Hanani, Azka.2016.Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan
Udara dalam Hal Terjadi Pembatalan Penerbangan Akibat
Adanya Keadaan Kahar (Overmacht) di PT. Garuda Indonesia.
Skripsi. Program Studi Strata-1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta

4. Peraturan Perundang-undangan:

Staatsblad 1847 Nomor 23 Tentang *Burgelijk Wetboek voor Indonesia*
(Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999

Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia
Nomor 3821)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65 dan
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722)

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan
Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun
2009 Nomor 96 dan Tambahan Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 5025)

Peraturan Pemerintah No 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggara
Perkeretaapian (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 dan
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5048)

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan
Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Republik Indonesia
Tahun 2009 Nomor 176 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor
5086)

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 Standar
Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang dengan Kereta
Api (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322)

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2018 tentang
Pedoman Tata Cara Penghitungan dan Penetapan Tarif
Angkutan Orang dengan Kereta Api (Berita Negara Republik
Indonesia Tahun 2018 Nomor 297)

5. Internet

Arie Sunaryo, 28 Juli 2017, *KAI Sebut Kereta Tua Penyebab KA
Prameks Kerap Terlambat*, <https://www.merdeka.com/peristiwa/kai-sebut-kereta-tua-penyebab-ka-prameks-kerap-terlambat.html>,

Website Resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) <https://kai.id/>

LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian Skripsi

“Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak Penumpang Prambanan
Ekspress oleh PT Kereta Api Indonesia”

1. Seberapa sering anda menggunakan kereta Prambanan Ekspress?
 - A. Sangat Sering
 - B. Sering
 - C. Cukup Sering
 - D. Tidak Sering

2. Mengapa anda memilih menggunakan kereta Prambanan Ekspress?
 - A. Harga yang terjangkau
 - B. Ketepatan Waktu
 - C. Kenyamanan fasilitas
 - D. Lain-Lain.....

3. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia terhadap pelaksanaan angkutan Kereta Prambanan Ekspress?
 - A. Sangat Puas
 - B. Puas
 - C. Cukup Puas
 - D. Tidak Puas

4. Apakah anda pernah mengalami keterlambatan selama menggunakan kereta Prambanan Ekspress?
 - A. Sangat Pernah
 - B. Pernah
 - C. Cukup Pernah
 - D. Tidak Pernah

5. Apakah anda pernah merasakan keterlambatan hingga berjam-jam?
 - A. Sangat Pernah
 - B. Pernah
 - C. Cukup Pernah
 - D. Tidak Pernah

6. Ketika kereta api Prambanan Ekspres mengalami keterlambatan hingga berjam-jam, pihak PT Kereta Api Indonesia memberikan ganti kerugian (Jika anda tidak pernah merasakan keterlambatan hingga berjam-jam anda dapat melewati pertanyaan ini)
 - A. Sangat Setuju
 - B. Setuju
 - C. Cukup Setuju
 - D. Tidak Setuju

7. Ketika kereta api Prambanan Ekspres mengalami keterlambatan hingga berjam-jam, ganti kerugian dalam bentuk apa yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia?
(Jika anda tidak pernah merasakan keterlambatan hingga berjam-jam, anda dapat melewati pertanyaan ini)
 - A. Pengembalian uang sesuai harga tiket
 - B. Pengalihan ke kereta api lain
 - C. Pemberian makanan dan minuman ringan
 - D. Pemberian makanan dan minuman berat

8. Ketika kereta Prambanan Ekspres mengalami keterlambatan, petugas Kereta Api memberi informasi yang jelas
 - A. Sangat Setuju
 - B. Setuju
 - C. Cukup Setuju
 - D. Tidak Setuju

9. Ketika kereta Prambanan Ekspres mengalami keterlambatan, apa yang anda lakukan?
 - A. Mengadukan keluhan keterlambatan kepada petugas Kereta Api
 - B. Hanya diam saja

10. Keamanan di dalam kereta api Prambanan Ekspres sudah kondusif
 - A. Sangat Setuju
 - B. Setuju
 - C. Cukup Setuju
 - D. Tidak Setuju

11. Tempat duduk di dalam Kereta Prambanan Ekspres sudah nyaman
 - A. Sangat Setuju
 - B. Setuju
 - C. Cukup Setuju
 - D. Tidak Setuju
12. Penyejuk udara di dalam kereta Prambanan Ekspres membuat penumpang merasa nyaman
 - A. Sangat Setuju
 - B. Setuju
 - C. Cukup Setuju
 - D. Tidak Setuju
13. Fasilitas untuk penumpang *difable* dalam kereta Prambanan Ekspres sudah terpenuhi
 - A. Sangat Setuju
 - B. Setuju
 - C. Cukup Setuju
 - D. Tidak Setuju
14. Kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai stasiun yang disinggahi atau dilewati sudah terpenuhi
 - A. Sangat Setuju
 - B. Setuju
 - C. Cukup Setuju
 - D. Tidak Setuju
15. Apakah anda mengetahui bahwa penumpang dilindungi hak-haknya oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
 - A. Sangat Tahu
 - B. Tahu
 - C. Cukup Tahu
 - D. Tidak Tahu