

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA REL LISTRIK
COMMUTERLINE BERKAITAN DENGAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN MINIMUM
(PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 48 TAHUN 2015)**

INTISARI

Oleh
Puspa Nusanti¹ dan Sulistiowati²

Standar Pelayanan Minimum (SPM) merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur dan dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau, dan terukur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa kereta rel listrik *commuterline* dalam hal pemenuhan hak-hak keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya adalah untuk mengetahui mengenai upaya pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta rel listrik *commuterline* yang dilakukan oleh penyedia jasa kereta api Jabodetabek sebagai implementasi perlindungan hak-hak pengguna jasa sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian normatif empiris untuk melihat bagaimana implementasi ketentuan hukum normatif berupa perundang-undangan yang berlaku dalam kaitannya dengan keadaan yang terjadi di lapangan.

Dari hasil analisis disimpulkan bahwa dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api telah mengatur standar minimum yang harus dipenuhi guna memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal ini terkait dengan pemenuhan hak konsumen dalam menggunakan jasa transportasi kereta api sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam implementasinya masih banyak yang belum terlaksana dengan baik oleh penyedia jasa dalam hal ini PT KAI (Persero) yang juga telah berusaha untuk melaksanakan tugasnya sesuai Undang-Undang yang berlaku dalam menyediakan jasa transportasi perkeretaapian dengan tetap mengutamakan perlindungan terhadap konsumen. Perlu dilakukan pembenahan oleh PT KAI (Persero) dengan meningkatkan sarana dan prasarana perkeretaapian serta memenuhi semua hak-hak yang harus diperoleh oleh pengguna jasa transportasi kereta api.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik Commuterline, Standar Pelayanan Minimum

¹ Kementerian Perhubungan

² Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

**CONSUMER PROTECTION USER SERVICE ELECTRIC RAIL TRAIN
COMMUTERLINE RELATING TO THE IMPLEMENTATION OF
MINIMUM SERVICE STANDARDS
(MINISTER OF TRANSPORTATION NUMBER 48 OF 2015)**

ABSTRACT

By
Puspa Nusanti¹ dan Sulistiowati²

Minimum Service Standards (SPM) is the minimum service size that service providers must fulfill in providing services to service users, which should be complemented by benchmarks and used as guidelines for service delivery as well as a benchmark of service quality as service provider obligations to the community Quality, fast, affordable, and measurable. The purpose of this research is to know about consumer protection of the user of commuterline electric train service in fulfillment of the rights of safety, security, reliability, comfort, convenience, and equality arranged in Regulation of Minister of Communication Number 48 Year 2015 about Standard of Minimum Service of Railway Person In view of Law Number 8 Year 1999 regarding Consumer Protection. The next step is to know about the fulfillment of consumer rights of the users of the commuterline electric train service by the Jabodetabek railway service provider as the implementation of user rights protection according to the prevailing laws and regulations.

In this study used empirical normative research method to see how the implementation of normative legal provisions in the form of applicable legislation in relation to the circumstances that occur in the field.

From the analysis it is concluded that in the Regulation of the Minister of Transportation Number 48 of 2015 concerning the Minimum Service Standard of Railway Personnel has set a minimum standard that must be met in order to provide protection to consumers in this case related to the fulfillment of consumer rights in using rail transportation services as mandated In the Consumer Protection Act. In the implementation there are still many that have not been implemented properly by the service providers in this case PT KAI (Persero) has also been trying to carry out its duties in accordance with the applicable law in providing railway transportation services while maintaining priority protection to consumers. It needs to be improved by PT KAI (Persero) by improving railway facilities and infrastructure and fulfilling all the rights that railroad services users must obtain.

Keywords: Consumer Protection, User Services Commuterline Light rail, the Minimum Service Standards

¹ Ministry of Transportation

² Faculty of Law, University of Gadjah Mada