

## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN JADWAL KEBERANGKATAN KERETA API DI DAERAH OPERASI VI YOGYAKARTA

Oleh: Elsa Cahyawati Septiarini <sup>1</sup>, Hartono Hadisuprpto<sup>2</sup>

### INTISARI

Penelitian hukum ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dari ketidakcocokan dalam jadwal keberangkatan kereta api oleh PT KAI di Daerah Operasi VI Yogyakarta, untuk mengetahui kendala yang dihadapi PT KAI dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen, serta untuk menemukan solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penelitian Yuridis Normatif-Empiris yakni penelitian dengan studi pustaka dan penelitian lapangan. Studi pustaka dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang ada baik buku, laporan, penelitian, jurnal dan peraturan perundang-undangan, sedangkan penelitian lapangan dilakukan dengan melakukan wawancara dengan narasumber dan memberikan kuesioner kepada responden atau pengamatan terhadap kondisi di lapangan dengan seakurat mungkin dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pelaksanaan perlindungan hukum konsumen terhadap penumpang kereta api yang mengalami kerugian atas keterlambatan keberangkatan kereta api oleh PT. KAI Daerah Operasi VI belum sepenuhnya mengikuti peraturan perundang-undangan. Hal tersebut karena ganti kerugian tidak diberikan secara merata kepada semua penumpang kereta api yang mengalami keterlambatan keberangkatan pada waktu yang sama. Kendala yang dihadapi PT.KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta dalam mewujudkan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa kereta api di Yogyakarta, yaitu dari segi regulasi peraturan yang mengatur tentang perkeretaapian kurang detail dan lengkap, kurangnya kebijakan PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta dalam menetapkan aturan kepada konsumen, serta rendahnya pengetahuan konsumen tentang peraturan perundang-undangan yang erkaitan dengan perkeretaapian. Upaya yang dilakukan adalah dengan membuat kebijakan yang ditetapkan oleh PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta mengenai ganti kerugian atau kompensasi keterlambatan keberangkatan kereta api kurang dari 2 jam dan kurang dari 3 jam dan memberikan sosialisasi mengenai peraturan perundang-undangan tentang perkeretaapian.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa program sarjana Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

## LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS AGAINST THE MISMATCHES TRAIN DEPARTURES IN THE OPERATION AREA VI YOGYAKARTA

By: Elsa Cahyawati Septiarini <sup>1</sup>, Hartono Hadisuprpto<sup>2</sup>

### ABSTRACT

This legal research aims to know the implementation of “legal protection for consumers from the mismatch in the train departure schedule managed by PT KAI Operating Region VI in Yogyakarta, to know the obstacles faced by PT KAI in the implementation of legal protection for consumers, and to find the solutions to overcome these obstacles.

The method used in this research is juridical normative - empiric that is done by doing literature study and field research. The literature study had been done by reviewing documents such as books, legal code, journals, articles, and applicable laws. Field research had been done by conducting interviews with the authorities , giving questionnaires to respondents, and observation of the conditions in the field as accurately as possible and accountable.

The implementation of the legal protection for consumers against train passengers who suffered losses on train departure delays by PT . KAI Operating Region VI has not fully follows the laws and regulations. This is because the compensation is not given equally to all rail passengers who experience delays in departures at the same time. obstacles that faced by PT.KAI Regional Operations VI Yogyakarta in realizing the legal protection for consumers who use train services in Yogyakarta, namely in terms of the rules governing the regulation of the railways less detail and complete, the lack of policy made by PT . KAI Operating Region VI Yogyakarta in implementing the rules to consumers, and the lack of consumer's knowledge about the legislation related to the railways service. Efforts that could be made are by creating a policy set by PT. KAI Operating Region VI Yogyakarta regarding the loss or compensation caused by the delays of train departure less than 2 hours and less than 3 hours and do the socialization about the legislation related to railway services.

---

<sup>1</sup>Undergraduate students from the Faculty of Law University of Gadjah Mada

<sup>2</sup>Faculty of Law University of Gadjah Mada