

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI KHUSUSNYA COMMUTER JABODETABEK

INTISARI

Oleh

Getha Swibindu dan Nindyo Pramono

Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut, dengan keunggulan dan karakteristik perkeretaapian tersebut, maka peran perkeretaapian perlu lebih dimanfaatkan dalam upaya pengembangan sistem transportasi nasional secara terpadu dalam mengetahui dan memahami akibat hukumnya apabila PT. KAI *Commuter* Jabodetabek dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan menemukan upaya-upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang dalam hal mengalami kerugian pada kegiatan Transportasi Kereta Api *Commuter* Jabodetabek mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat risiko operasional kegiatan transportasi Kereta Api *Commuter* Jabodetabek

Dengan penelitian diskriptif analitis, maksudnya suatu penelitian yang akan berusaha memberikan diskripsi yang seteliti mungkin tentang suatu keadaan. Penelitian difokuskan mengenai perlindungan hukum pengguna jasa transportasi PT. KAI *Commuter* Jabodetabek. Tujuannya untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih yaitu menyangkut pemahaman kegiatan transportasi, untuk dilakukan analisis yang mendalam tentang perlindungan hukum pengguna jasa transportasi PT. KAI *Commuter* Jabodetabek.

Akibat hukumnya apabila PT. KAI *Commuter* Jabodetabek dalam memberikan layanan tidak sesuai dengan Standart Pelayanan Minimum (SPM) adalah konsumen yang merasa dirugikan dalam menggunakan jasa kereta api maka ia dapat menggugat pelaku usaha baik melalui lembaga yang telah ditentukan atau melalui lembaga yang telah ditentukan atau melalui lembaga peradilan umum. dan PT. KAI *Commuter* Jabodetabek bertanggung jawab kepada penumpang terhadap kerugian yang ditimbulkan dalam kegiatan transportasi Kereta Api *Commuter* Jabodetabek kepada penumpang diatur dalam Pasal 157 sampai dengan Pasal 163 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 yang menentukan bahwa Penyelenggara Sarana Perkeretaapian bertanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat risiko operasional kegiatan transportasi Kereta Api *Commuter* Jabodetabek adalah dalam hal keluhan yang terjadi oleh konsumen pengguna jasa KRL *Commuter*, maka pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek telah menyediakan layanan komplain dan keluhan pelanggan di <http://www.krl.co.id/index.php/Komplain-Keluhan-Pelanggan.html> untuk menampung dan menindaklanjuti keluhan konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pengangkut

LEGAL PROTECTION ON THE USERS OF TRANSPORTATION SERVICES ESPECIALLY COMMUTER JABODETABEK

ABSTRACT

By

Getha Swibindu dan Nindyo Pramono

Railways as one mode of transport have special characteristics and advantages, especially in its ability to transport, with the advantages and characteristics of the railway, the railway's role needs to be utilized in the development of an integrated national transportation system in the know and understand the legal consequences if PT. KAI Commuter Jabodetabek in providing services are not in accordance with the Service Standards and finding remedies that can be taken by passengers in the case of a loss in activity Railway Transport Commuter Jabodetabek know and understand the remedies that can be done by consumers harmed by operational risk transport activities train Commuter Jabodetabek

With the analytical descriptive study, ie a study that will try to give the description as accurately as possible about the situation. Research focused on the legal protection of users of transport services PT. KAI Commuter Jabodetabek. The goal is to provide a snapshot of a symptom or a relationship between two or more symptoms that involve understanding transport activities, to do in-depth analysis of the legal protection of users of transport services PT. KAI Commuter Jabodetabek.

Legal consequences if PT. KAI Commuter Jabodetabek in providing services does not comply with the Minimum Service Standards (SPM) is the consumers who feel disadvantaged in using rail services then he can sue businesses either through institutions that have been determined or through an agency that has been determined by the judiciary or the public. and PT. KAI Commuter Jabodetabek responsible to passengers against losses incurred in transportation activity Railway Commuter Jabodetabek to passengers under Article 157 to Article 163 of Law No. 23 of 2007 which determines that the Operator Mode of Railways is responsible for service users who suffer losses, injuries or death caused by the operation of freight trains api.Upaya settlement to be made by consumers are harmed as a result of operational risk activities Jabodetabek Commuter rail transport is in terms of consumer complaints occur by service users Commuter, then the PT KAI Commuter Jabodetabek has been providing services complaints and customer complaints in <http://www.krl.co.id/index.php/Komplain-Keluhan-Pelanggan.html> to accommodate and follow up on customer complaints.

Key words: Consumers' Protection shall be responsible of the Transporter.