

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA
JASA KERETA API
(Studi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I
Sumatera Utara)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Program Studi Ilmu Hukum*

Oleh:

YULINAR
NPM. 1506200017



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut.



BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 28 Januari 2020, Jam 08,30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : YULINAR
NPM : 1506200017
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA API (Studi PT. Kereta Api (Persero) Divisi Regional I Sumut)

Dinyatakan : (B/A) Lulus Yudisium dengan predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam BAGIAN HUKUM PERDATA.

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIDN: 0003036001

Sekretaris

FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H.
2. MUKHLIS, S.H., M.H.
3. FAISAL, S.H., M.Hum.

1.

2.

3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata I bagi:

NAMA : YULINAR
NPM : 1506200017
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA API (Studi PT. Kereta Api (Persero) Divisi Regional I Sumut)
PENDAFTARAN : Tanggal 04 Januari 2020

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Komprehensif, penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
Dekan Fakultas Hukum

Pembimbing


Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIDN: 0003036001


FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukliatir Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : YULINAR
NPM : 1506200017
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA
JASA KERETA API (Studi PT. Kereta Api (Persero) Divisi
Regional I Sumut)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 17 Desember 2019

Pembimbing

FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulinar
NPM : 1506200017
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api
(Studi Di PT KERETA API (Persero) Divisi Regional 1
Sumut)**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Desember 2019

Saya yang menyatakan



YULINAR

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA API

Yulinar

Keselamatan penumpang kereta api adalah kegiatan yang perlu diusahakan dengan membuat kondisi sesuai dengan yang sudah dipersyaratkan atas semua komponen dalam pengoperasian perkeretaapian. Kesalahan sekecil apapun dapat menjadi ancaman terhadap keselamatan yang pada akhirnya dapat menimbulkan korban jiwa atau harta benda. Sama halnya yang sering terjadi di stasiun kereta api jurusan Binjai-Medan berdasarkan observasi penulis, ketidakadilan konsumen yang mempunyai tiket yang harus berdesak-desakan saat akan naik maupun turun bersamaan yang mengabaikan keselamatan demi mendapatkan tempat duduk dan Minimnya tempat duduk tidak sesuai dengan jumlah pengguna jasa KA. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji bagaimana pengaturan-pengaturan ticketing Binjai-Medan, bagaimana hak dan kewajiban konsumen serta bagaimana tanggung jawab Kereta Api terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum empiris, alat pengumpulan data yang diambil dari data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Alat pengumpul data adalah wawancara dan studi dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini dipahami bahwa pengaturan hukum mengenai pengaturan tiket KAI, hak dan kewajiban konsumen, serta tanggung jawab PT KAI yaitu untuk Pengaturan *ticketing* kereta api diatur dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Pasal 151-156. Hak dan kewajiban pengguna KA dan KAI diantaranya memenuhi Hak Konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 UUPK dan UU No 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian pasal 87-89. Perusahaan kereta api bebas dari tanggung jawab bila ia dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan kesalahannya. Bentuk tanggung jawab kereta api terhadap kerugian konsumen, pemberian ganti rugi ditanggung oleh Jasa Raharja dengan biaya perawatan maksimal Rp.-20.000.000, untuk korban luka-luka serta dan santunan bagi pengguna yang meninggal dunia sebesar Rp.-50.000.000, penumpang mendapat jaminan kepastian hukum (pasa 157 uuka dan uupk pasa 87)

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Pengguna Jasa, Kereta Api

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA API (Studi di PT Kereta api indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara)**

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Ibu Dr. Ida Hanifah, S.H., M.H atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Faisal, S.H., M. Hum dan Wakil Dekan III Bapak Zainuddin, S.H., M.H.

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak Faisal, S.H., M.Hum selaku pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai. Dan kepada Bapak Faisal Riza, S.H., M.H

selaku kepala bagian hukum perdata terimakasih sudah memberikan masukan-masukan terhadap judul Skripsi saya hingga sampailah pada penulisan Skripsi ini, serta terimakasih kepada Bapak Al Umry, S.H.,M.Hum selaku pembanding yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, arahan hingga skripsi ini selesai, serta pula memberikan banyak nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tak terlupakan disampaikan terimakasih kepada seluruh nara sumber yang telah memberikan data selama penelitian berlangsung. Sehingga atas bantuan dan dorongannya skripsi ini dapat diselesaikan.

Secara khusus dengan rasa hormat, rasa cinta dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terimakasih kepada ayahanda M. Naser dan ibunda tercinta Hartini yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang dan memberikan semangat selalu kepada penulis hingga penulis bisa mencapai tahap pendidikan saat ini. Juga kepada kakak kandung, Novi Anti, dan Fitri Yani yang telah memberikan bantuan materil dan moril hingga selesainya skripsi ini.

Tiada gedung yang paling indah, kecuali persahabatan. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah banyak berperan dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada sahabat Triska Dianita Pasaaribu yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan juga kepada Putri Bungsu, Annisa Rosadi, Sita Chairunisa S.H dan Aditya Nugraha dsebagai tempat

curahan hati selama ini. Dan terimakasih juga kepada teman-teman kelas A-II Perdata yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang turut memotivasi dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali Ilahi Robbi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembacanya. Dan semoga ilmu yang di dapat selama diperkuliahan menjadi berkah kedepannya. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaanya. Semoga kita semua dalam lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Oktober 2019

Hormat Saya

Penulis,

YULINAR

NPM. 1506200017

DAFTAR ISI

Pendaftaran Ujian	
Berita Acara Ujian	
Persetujuan Pembimbing	
Pernyataan Keaslian.....	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah	6
2. Faedah Penelitian	6
B. Tujuan Penelitian	7
C. Definisi Operasional.....	7
D. Keaslian Penelitian	9
E. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	11
2. Sifat Penelitian	11
3. Sumber Data	11
4. Alat Pengumpul Data.....	13
5. Analisis Data	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum PT Kai Dengan Pengguna Jasa KA	15
1. Tinjauan umum Perlindungan hukum KAI dengan Konsumen	15
2. Tinjauan umum perlindungan konsumen	17
3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	22
4. Hak-Hak Produsen atau Pelaku Usaha	23
B. Pengguna Jasa (Konsumen)	27
1. Tinjauan Umum Tentang Pengguna Jasa (konsumen)	27
2. Hak Dan Kewajiban Konsumen	30
C. Kereta Api	32
1. Tinjauan umum tentang kereta api	32
2. Kualitas Jasa Transportasi	34
3. Tinjauan Umum tentang Kereta Api	36

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan-Pengaturan Ticketing di PT KAI Binjai-Medan	39
1. Gambaran Umum PT Kereta Api Indonesia	41
2. Pengaturan-pengaturan <i>ticketing</i> Medan-Binjai	46
B. Hak dan kewajiban antara pengguna KA dengan PT KAI	48
1. Hak pengguna KA dan PT KAI	48
2. Kewajiban pengguna KA dan PT Kai	51
C. Tanggung jawab kereta api terhadap pengguna jasa kereta api yang mengalami keceakaan	53

1. Asuransi angkutan umum terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan	55
2. Tanggung jawab kereta api terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan	59

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan Kemajuan teknologi semakin pesat, khususnya di bidang transportasi kereta api mempunyai berbagai keunggulan dibanding dengan moda transportasi lainnya. Keunggulan-keunggulan moda transportasi kereta api ini menyebabkan beberapa negara sadar dan menggunakan transportasi kereta api sebagai transportasi utama dalam melayani kebutuhan pergerakan di negara tersebut.

Kereta api dikenal sebagai moda transportasi yang aman, selamat dan efisien. Keselamatan perkeretaapian merupakan faktor yang sangat penting dalam sistem perkeretaapian di dunia. Hingga kini kereta api masih dianggap sebagai tulang punggung sistem transportasi di berbagai wilayah di dunia, baik itu untuk angkutan barang maupun untuk angkutan penumpang, namun demikian, di Indonesia peran kereta api masih sangat marginal.

Perkeretaapian merupakan salah satu moda yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut baik penumpang maupun barang secara massal, hemat energi, hemat dalam menggunakan ruang, mempunyai faktor keamanan yang tinggi, dan tingkat pencemaran yang rendah dan lebih efisien dibanding dengan moda transportasi

jalan raya untuk angkutan jarak jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintas, seperti angkutan kota.¹

Kereta api sangat diharapkan menjadi moda transportasi yang paling aman, murah andal dan cepat, anti kemacetan lalu-lintas sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007. Namun demikian yang menjadi permasalahan yang dapat mengganggu pengoperasian kereta api saat ini adalah terjadinya kecelakaan. Salah satu indikator dari penyelenggaraan perkeretaapian yang berbasiskan keselamatan dengan memperhatikan jumlah kecelakaan-kecelakaan yang dapat diminimalisasikan dapat diartikan sebagai peningkatan faktor keselamatan pengguna jasa kereta api.

Keselamatan adalah kegiatan yang perlu diusahakan dengan membuat kondisi sesuai dengan yang sudah dipersyaratkan dan juga komponen dalam pengoperasian perkeretaapian. Hal ini membutuhkan komitmen yang menjadi tujuan pengoperasian oleh stakeholder perkeretaapian di Indonesia, namun meskipun demikian beberapa kecelakaan kereta api tetap terjadi meskipun diusahakan peningkatan keselamatan telah terus dilakukan baik itu oleh regulator maupun penyelenggara dan masyarakat. Kesalahan sekecil apapun dapat menjadi ancaman terhadap keselamatan yang pada akhirnya dapat menimbulkan korban jiwa atau harta benda.²

Sama halnya yang sering terjadi di stasiun kereta api jurusan Binjai-Medan ketidakadilan konsumen yang mempunyai tiket yang harus berdesak-desakan saat

¹Hermanto Dwiatmoko.2013. *Keselamatan Fasilitas Operasi Kereta Api*. Jakarta: Kencana, halaman 3

²*Ibid.*

akan naik maupun turun bersamaan yang mengabaikan keselamatan demi mendapatkan tempat duduk. Anak muda, orang tua bahkan ibu hamil juga ikut berdesak-desakan agar di perjalanan tidak berdiri sepanjang jalan kereta api menuju tempat tujuannya.

Konsumen yang menggunakan jasa kereta api menimbulkan suatu perikatan dengan PT. KAI (Persero) selaku pelaku usaha. Perikatan adalah hubungan hukum antara para pihak, di mana dengan hubungan itu terdapat hak (prestasi) dan kewajiban (kontrak prestasi) yang saling dipertukarkan oleh para pihak.³

Berdasarkan ketentuan tersebut, perjanjian akan menimbulkan suatu perikatan antara dua orang atau pihak yang membuatnya, dalam bentuknya, perikatan berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji atau kesanggupan yang diucapkan atau yang ditulis dan yang tertulis disebut kontrak. Kontrak adalah suatu perjanjian antara dua orang atau lebih yang menciptakan kewajiban untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu. Kontrak adalah suatu kesepakatan yang diperjanjikan antara dua atau lebih pihak yang dapat menimbulkan, memodifikasi, atau menghilangkan hubungan hukum. Hukum yang mengatur tentang kontrak atau hukum perjanjian.⁴

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

³Agus Yudha Hernoko, 2013. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: halaman 20.

⁴Pipin Syahrifin. 2012. *Hukum Dagang di Indonesia*. Bandung: CV Mustaka Setia., halaman 216

perundang-undangan tersebut adalah UU Perlindungan Konsumen. Dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut diatur mengenai hak dan kewajiban dari konsumen dan PT. KAI (Persero) yang mengakibatkan timbulnya perikatan antara konsumen dan PT. KAI (Persero).

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

Konsumen atau penumpang yang menggunakan moda transportasi atau angkutan darat kereta api terkadang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia kurang memadai meskipun pihak PT Kereta Api Indonesia telah memberikan pelayanan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari segi kurangnya pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan pihak PT Kereta Api yang menjual tiket dengan rute Binjai-Medan dengan harga murah tetapi mereka menjual tiket tidak sesuai dengan bangku kereta (minim) misalnya seperti penumpang lebih banyak jumlahnya daripada tempat duduk kereta api.

PT KAI bekerja sama dengan PT Jasa Raharja untuk menanggulangi kecelakaan diri bagi setiap penumpang KA, sejak berada didalam KA, sejak naik KA di stasiun keberangkatan sampai penumpang turun dari KA setasiun sesuai

tiket yang berlaku. Tetapi PT KAI tidak membuat pernyataan apapun tentang konsumen yang sedang menuju kereta api dan mengalami kecelakaan ataupun dirugikan di akibatkan kereta api yang minim tempat duduk karena tiket yang dijual tidak sesuai dengan tempat duduk. Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.

Berdasarkan observasi diketahui yang mengalami kasus terjadi akibat desak-desakan kereta api Binjai-Medan., pelecehan wanita dan banyak lagi yang dirugikan akibat desak-desakan tersebut. Dalam hal ini, produsen mengakui eksistensi konsumen sebagai manusia dan makhluk ciptaan Allah SWT yang memiliki hak-hak universal dan patut memperoleh apresiasi secara positif.⁵ Jika terus berlanjut maka kecelakaan lain dan konsumen yang lain bisa saja dirugikan juga atas penumpang yang desak-desakan karena ingin mendapatkan tempat duduk. Hak konsumen diabaikan, keselamatan banyak orang diabaikan. Dengan lahirnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan hak-hak dan kewajiban-kewajibannya yang dimiliki serta untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi hak-haknya serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

⁵ Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Halaman 7.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik mengangkat judul mengenai **Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kreta Api (Studi di PT Kereta api indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara)**.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang akan peneliti bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagaimanan pengaturan pengguna jasa kereta api tentang ticketing di PT KAI Binjai-Medan?
2. Bagaimana Hak dan Kewajiban yang timbul antara pengguna jasa KA dengan PT KAI?
3. Bagaimana tanggung jawab PT KAI terkait dengan kerugian yang diderita konsumen pengguna KA?

2. Faedah Penelitian

Faedah dari penelitian ini dianalisis agar nantinya dapat memberikan suatu sumbangan atau pemikiran yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan bagi masyarakat, antara lain:

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran guna perkembangan ilmu pengetahuan mengenai hak dan kewajiban konsumen/peaku usaha. Khususnya dalam bidang hukum perdata mengenai perindungan terhadap konsumen di PT KAI yang mengalami kecelakaan.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi kepentingan Negara, bangsa, masyarakat, serta mahasiswa khususnya jurusan hukum perdata, serta pihak yang berkepentingan lainnya.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui bentuk pengaturan yang berlaku bagi pengguna jasa kereta api tentang ticketing di PT KAI Binjai-Medan.
2. Untuk mengetahui bagaimana hak dan kewajiban konsumen yang timbul antara pengguna jasa KA dengan PT KAI.
3. Untuk mengetahui tanggung jawab PT KAI terkait dengan kerugian yang diderita konsumen pengguna KA.

C. Defenisi operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Konsep merupakan salah satu unsur konkrit dari teori. Namun demikian, masih diperlukan penjabaran lebih lanjut dari konsep ini dengan jalan memberikan definisi operasionalnya.⁶

Definisi operasional mempunyai tujuan untuk mempersempit cakupan makna variabel sehingga data yang diambil akan lebih terfokus. Berdasarkan

⁶Ida Hanifah,dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FH UMSU*. Medan: CV. Pustaka Prima, halaman 17.

judul yang diajukan yaitu “Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa kereta api” maka dijabarkan definisi operasional sebagai berikut;

1. **Perlindungan Hukum** adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.⁷
2. **Perlindungan Konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang luas meliputi dari tahap untuk mendapatkan barang/jasa hingga sampai akibat-akibat pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.⁸ Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:
 - a. Perlindungan terhadap barang.
 - b. Perlindungan terhadap syarat-syarat.
3. **Pengguna Jasa (konsumen)** adalah setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain.⁹ Konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha dan/atau pembisnis.

⁷ Desi Ary Setyawati, dkk “ Perlindungan bagi hak dan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian transaksi elektronik” *dalam jurnal Law Journal*. Vol 1 No 3 Desember 2017., halaman 36

⁸ Zulham. *Op.Cit.*, halaman 26.

⁹ *Ibid.*, halaman 15.

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada dua judul yang hampir mendekati penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi Rantika Wulandari Br Tarigan. Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung, Tahun 2016 yang berjudul “TANGGUNG JAWAB PT KERETA API INDONESIA TERHADAP PENGIRIMAN BARANG PENUMPANG(Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian)” Namun skripsi ini lebih menekankan tentang bagaimana Mengetahui tanggung jawab PT. Kereta Api atas kehilangan dan kerusakan pengiriman barang milik penumpang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
2. Diast Saifullah Fiddin, NIM : 115010101111010, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya yang Berjudul “TANGGUNG JAWAB PTKERETA API INDONESIA(PERSERO)TERHADAPKONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API BERKAITAN DENGAN KETERLAMBATAN KEDATANGAN KERETA API(Studi Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional VIII Surabaya)” Penelitian ini lebih menekankan kepada Hak dan Tanggung jawab kompensasi untuk konsumen terhadap keterlambatan kereta api.

Secara konstruktif, substansi dan pembahasan terhadap kedua penelitian tersebut diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan Pendekatan dari penelitian ini yaitu penelitian (yuridis empiris). Pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan.¹²

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan obyek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.¹³

Melalui penelitian deskriptif peneliti berusaha mendeskripsikan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

3. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam materi penelitian ini terdiri atas:

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam; yaitu Al-Qur'an dan Hadist (sunnah Rasul). Data yang bersumber dari hukum Islam tersebut disebut sebagai data kewahyuan. Al-Qur'an dan Hadist tersebut terdiri atas:

- 1) QS. Ali Imran ayat 76

¹²Ida Hanifah,dkk. *Op.Cit.*, halaman 19.

¹³*Ibid.*, halaman 20.

- b. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer juga diartikan sebagai data yang diperoleh langsung kepada masyarakat mengenai perilaku (hukum) dari warga masyarakat tersebut.¹⁴ Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung melalui wawancara dan informasi yang didapat dari pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero).
- c. Data Sekunder yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹⁵ Data sekunder dalam penelitian ini terdiri atas:
- 1) Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif berupa peraturan perundang-undangan, yang terdiri dari:
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - b) UU No.23 Tahun 2007 Tentang Perkereta apian;
 - c) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - 2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.¹⁶ Dengan adanya bahan hukum sekunder maka peneliti akan terbantu untuk memahami/menganalisis bahan hukum primer yang terdiri dari bahan-bahan bacaan, hasil karya dari kalangan umum, karya-karya tulisan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian penulis.
 - 3) Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder

¹⁴*Ibid.*

¹⁵*Ibid.*

¹⁶*Ibid.*, halaman 21.

berupa kamus hukum atau kamus ensiklopedia atau kamus bahasa Indonesia untuk menjelaskan maksud atau pengertian istilah-istilah yang sulit untuk diartikan.¹⁷ Dan bisa juga bahan hukum tersier tersebut didapat melalui internet ataupun jurnal hukum terkait pokok bahasan yang peneliti bahas

4. Alat Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Selanjutnya alat pengumpulan data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Pengumpulan data primer menggunakan pengumpulan data berupa studi lapangan dengan metode wawancara (*interview*) di PT Kereta api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara bersama Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas di PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, wawancara merupakan satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.¹⁸
- b. Pengumpulan data sekunder menggunakan alat pengumpulan data berupa studi kepustakaan yang dilakukan dengan dua cara pengumpulan data sekunder melalui internet. Selain itu pengumpulan data sekunder dengan cara mendatangi langsung toko-toko buku ataupun perpustakaan baik dilingkungan UMSU maupun diluar UMSU guna memperoleh bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yang relevan dengan penelitian ini.

¹⁷*Ibid.*

¹⁸Muri Yusuf.2017”*Metode penelitian kuantitatif,kualitatif dan penelitian gabungan*”.Jakarta: Kencana.,halaman 372

5. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan.¹⁹

Data yang terkumpul dapat dijadikan acuan pokok dalam melakukan analisis dan pemecahan masalah kemudian dijabarkan dengan kalimat yang sesuai. Untuk mengelola data yang ada, penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah proawa mereviu dan memeriksa data, menyintesis dan menginterpretasikan data yang terkumpul sehingga dapat menggambarkan dan menerangkan fenomena atau situasi sosial yang diteliti. Dengan kata lain dapat dikatakan, bahwa analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan penelitian dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain.²⁰

¹⁹Ida Hanifah,dkk. *Op.Cit.*, halaman 21

²⁰Muri Yusuf,*Op..Cit.*, halaman 400

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

1. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, sertapengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyekhukumberdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulanperaturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadaphak-hak konsumen dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-haktersebut.²¹

Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman.²²

Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya

²¹ Desi Ary Setyawati, dkk “ Perlindungan bagi hak dan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian transaksi elektronik” *dalam jurnal Law Journal*. Vol 1 No 3 Desember 2017., halaman 36

²²*Ibid.*,halaman 37

memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan lain.²³

Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungann konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahannya. Sebaliknya, konsumen keutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen. Saling bergantung karena kebutuhan tersebut dapat menciptakan suatu hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan sepanjang masa, sesuai dengan tingkat ketergantungan akan kebutuhan yang tidak terputus-putus.²⁴

Perlunya perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Namun, semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai bila hukum Perlindungan Konsumen dapat diterapkan secara konsekuen.²⁵

Hubungan antara produsen dan konsumen yang bersifat masaal tersebut menciptakan hubungan secara individual/personal sebagai hubungan hukum yang spesifik. Hubungan hukum yang spesifik ini sangat bervariasi, yang sangat dipengaruhi oleh berbagai keadaan antara lain :

²³Celine Tri Siwi Kristianti. 2018 "*Hukum Perlindungan Konsumen*" Jakarta: Sinar Grafika., halaman 9

²⁴*Ibid.*,halaman 10

²⁵*Ibid.*

- a. Kondisi, harga dari suatu jenis komoditas tertentu;
- b. Penawaran dan syarat perjanjian;
- c. Fasilitas yang ada, sebelum dan purna jual, dan sebagainya;
- d. Kebutuhan para pihak pada rentang waktu tertentu.²⁶

Keadaan-keadaan seperti di atas, pada dasarnya akan sangat mempengaruhi dan menciptakan kondisi perjanjian yang juga sangat bervariasi. Dalam praktiknya, hubungan hukum seringkali melemahkan konsumen karena secara sepihak para produsen/distributor sudah menyiapkan satu kondisi perjanjian dengan adanya perjanjian baku, yang syarat-syaratnya secara sepihak ditentukan oleh produsen atau jaringan distributornya.²⁷

2. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.²⁸ Cakupan perlindungan konsumen dapat di bedakan dalam dua aspek, yaitu;

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri. Kemajuan teknologi dan industri tersebut telah memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan modern.

²⁶ *Ibid.*, halaman 12

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Rosmawati.. 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia group. Halaman 6.

Masyarakat tradisional dalam memproduksi barang-barang konsumen secara sederhana, dan hubungan antara konsumen dan masyarakat tradisional relatif masih sederhana, dimana konsumen dapat bertatap muka secara langsung.

Indonesia sebagai negara hukum kesejahteraan senantiasa mempunyai cita-cita luhur sebagaimana di kemukakan dalam pembukaan UUD 1945 diatas. Salah satu bentuk langkah kongkrit dalam melaksanakan cita-cita luhur yang menjadi amanah Negara adalah melindungi segenap atau seluruh warga negaranya dari perbuatan tidak baik yang bisa saja merugikan rakyatnya. Hukum perlindungan konsumen yaitu upaya hukum untuk melindungi konsumen dari perbuatan curang oknum pelaku usaha baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen merupakan upaya kongkrit yang dilakukan oleh negara dan pemerintah untuk melindungi konsumen (warga negara) sebagaimana amanah dari konsepsi Negara hukum kesejahteraan yang termuat dalam amanah konstitusi UUD 1945.²⁹

Salah satu konsideran Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah suatu hal yang keterkaitan ekspansi dunia usaha yang menglobal. Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan atau jasa yang diperoleh di pasar. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

²⁹Ali Mansur, Irsan Rahman “penegakan hukum perlindungan konsumen sebagai upaya peningkatan mutu produksi nasional” dalam *jurnal* pembaharuan hukum. Vol II no 1 januari 2015., halaman 3

Hukum memiliki supremasi yaitu kedudukan tertinggi untuk di patuhi. Hal ini dengan tegas telah di ungkapkan dengan pemikiran-pemikir hukum dan negara. Bahwa hukumlah yang memiliki kedaulatan tertinggi dalam suatu negara. Negara harus tunduk pada hukum dan pemerintah harus dijalankan berdasarkan hukum.³⁰

Oleh karena itu semua pihak menginginkan penegakan hukum perlindungan konsumen yang sebaik-baiknya

Masyarakat modern memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara massal, sehingga muncu konsumen secara massal pula. Akhirnya hubungan antara konsumen dan produsen menjadi rumit, dimana konsumen tidak mengenal siapa produsen nya, demikian pula sebaliknya, bahkan produsen tersebut berada di negara lain. Krena itu pula, perlindungan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan globalisasi ekonomi.

Keinginan yang hendak di capai dalam perlindungan konsumen adalah rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-undang perlindungan konsumen memiliki sanksi pidana. Hal ini terkait dengan pasal 64 Undang-Undang perlindungan konsumen yang berbunyi “segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang di undangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.

³⁰Nurul Qamar., 2013. “*Hak Asasi Manusia*”., jakarta: Sinar Grafika., halaman 18

Maka segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Oleh sebab itu, pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- c. Meningkatkan barang atau pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- e. Memajukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.³¹

Tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.³²

Secara konsep hukum memang diwajibkan kepada pihak yang menimbulkan kerugian untuk memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan karena salahnya dalam suatu hubungan hukum, baik disandarkan pada alasan

³¹ Rosmawati., *Op., Cit.*, halaman 7

³² *Ibid.*, halaman 35

adanya perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) ataupun atas dasar suatu wanprestasi perjanjian disebabkan suatu kesalahan, baik berupa suatu akibat dari kesengajaan atau kelalaian. Sehubungan dengan fakta hukum tersebut, maka untuk menentukan suatu kepastian apakah pihak pengangkut bertanggung jawab atau tidak atas kerugian pemumpangnya, maka harus dilandaskan pada sebab terjadinya perikatan antara penumpang dengan pihak pengangkatnya tersebut. Dalam hal ini perikatan yang terjadi antara penumpang dengan pihak angkutan umum yang tidak berizin dan didasarkan atas perjanjian yang tidak tertulis.³³

Hubungan hukum dan/atau masalah antara konsumen dengan penyedia barang atau penyelenggara jasa, umumnya terjadi melalui perikatan, baik karena perjanjian atau karena undang-undang. Perikatan itu dapat terjadi secara tertulis maupun tidak tertulis, tergantung bagaimana suasana hukum dilingkungan terjadinya perikatan itu. Dalam KUH perdata buku ke-3, tentang perikatan (Van Verbintenissen), terdapat ketentuan tentang subjek hukum dari perikatan, syarat-syarat pembatalannya dan berbagai bentuk perikatannya yang dapat diadakan (pasal 1233).³⁴

Karena sesungguhnya perlindungan konsumen adalah bagian dari perlindungan hak asasi manusia (HAM). Bahwa ruang lingkup konsep HAM tidak hanya dalam konteks hubungan antara rakyat dan negara, namun lebih luas lagi HAM perspektif hubungan antara masyarakat, yakni hubungan antara rakyat dan

³³Deity Yuningsih “perlindungan hukum bagi penumpang angkutan umum tanpa izin yang mengalami kerugian dalam perspektif hukum perdatapositif” *dalam jurnal AL-Adl* Vol 9 No 2, juli 2016.,halaman 38

³⁴*Ibid.*,halaman 29

negara, namun lebih luas lagi HAM perspektif hubungan antara masyarakat, yakni hubungan antara produsen dan konsumen. Dalam hal ini, produsen mengakui eksistensi konsumen sebagai manusia dan makhluk ciptaan Allah SWT yang memiliki hak-hak universal dan patut memperoleh apresiasi secara positif.

3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Ketentuan pasal 2 Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, serta kepastian hukum. Penjelasan mengenai pasal tersebut menyebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. 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.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan untuk kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam

penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diisi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.³⁵

Kelima asas yang terdapat dalam pasal tersebut, jika di perhatikan substansi nya, dapat dibagi menjadi tiga asas yaitu:

- a. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
- c. Asas kepastian hukum.

4. Hak-Hak Produsen atau Pelaku Usaha

Di dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 pada pasal 6 menyatakan bahwa hak pelaku usaha adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam hukum penyelesaian sengketa konsumen.

³⁵Rosmawati. *Op., Cit.*, halaman 34

4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.³⁶

Adapun dalam pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai pelaku usaha, sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Memjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

³⁶*Ibid.*,halaman 65

7. Member kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.³⁷

Di dalam pasal 8 UUPK hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha, adalah:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa yang:
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - b. Tidak sesuai dengan isi bersih, berat bersih atau neto, jumlah yang tertera dalam label atau etiket barang.
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, kondisi, jaminan, keistimewaan, kemanjuran, yang sesuai dengan label pada barang atau jasa tersebut.

Banyaknya larangan bagi pelaku usaha tersebut karena Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tersebut juga sangat memperhatikan kepentingan bagi pelaku usaha sesuai dengan pasal 9 dan 10, 11, sampai dengan pasal 17 UUPK itu merupakan upaya agar adanya keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen.

2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku

³⁷*Ibid.*, halaman 67

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat yang telah disiapkan dan ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam bentuk tertulis.

Penjelasan mengenai persyaratan mengenai pencantuman klausula baku yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) KUH Perdata menyebutkan bahwa tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu, larangan ini dimaksudkan untuk menepatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.³⁸

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang berkedudukan lebih kuat, yang biasanya dipegang oleh pihak pelaku usaha. Adapun pihak konsumen bila menolak maka dia tidak akan mendapatkan barang dibutuhkan oleh sebab itulah kebanyakan konsumen menyetujuinya. Namun bagi pelaku usaha ini merupakan cara untuk mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan cepat tidak bertele-tele.

Sehubungan dengan kelemahan konsumen yang bergantung pada keahlian produsen dan pelaku usaha, maka produsen tidak hanya berkewajiban memberikan produk yang sesuai dengan klaim yang dibuatnya. Namun harus juga berhati-hati untuk mencegah kerugian konsumen, meskipun produsen secara eksplisit menolak pertanggung jawaban seperti ini dan konsumen menerima penolakan tersebut dalam bentuk perjanjian klausula baku.³⁹

³⁸Desi Ary Setyawati, dkk “ Perlindungan bagi hak dan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian transaksi elektronik” *dalam jurnal Law Journal*. Vol 1 No 3 Desember 2017., halaman 43

³⁹Rosmawati. *Op.,Cit.*,halaman70

Sebagaimana surat yang di atur dalam Al-Qur'an Surat Ali 'Imran Ayat 76.

الْمُتَّقِينَ بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

Artinya : “(Bukan demikian), sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat)nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa”).⁴⁰

B. Pengguna Jasa (Konsumen)

Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang.⁴¹ Sama halnya Pengguna jasa dan konsumen sama-sama memiliki arti yaitu pengguna/memakai barang dan/atau jasa.

1. Tinjauan Umum Tentang Pengguna Jasa (konsumen)

Pengertian Konsumen adalah semua pihak yang menggunakan barang/jasa yang ada di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk dijual kembali. Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 2 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak Dengan kata lain, sebagian besar konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang/ jasa. Bila pembelian barang bertujuan untuk dijual

⁴⁰Al-Qur'an Surat Ali 'Imran Ayat 76.

⁴¹ Undang-Undang 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian Pasal 1

kembali, maka pembeli tersebut adalah konsumen antara yang dikenal dengan distributor untuk diperdagangkan.⁴²

Istilah konsumen berasal alih bahasa dari kata *costumer*, secara harfiah arti *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.

Secara umum konsumen dapat dikenali dengan mudah, yaitu para pengguna suatu barang maupun jasa. Mengacu pada pengertian konsumen di atas, jenis konsumen adalah sebagai berikut:

a. Konsumen Perorangan (*Personal Consumer*)

Pengertian konsumen perorangan (*personal consumer*) adalah konsumen yang membeli/ memakai suatu produk (barang/ jasa) untuk keperluan diri sendiri. *Personal consumer* sering juga disebut dengan istilah *end user*. Contoh konsumen akhir; individu, keluarga.

b. Konsumen Organisasi (*Organizational Consumer*)

Pengertian konsumen organisasi (*organizational consumer*) adalah konsumen yang membeli/ memakai suatu produk (barang/ jasa) untuk keperluan operasional organisasi tersebut. Misalnya perusahaan yang membeli bahan baku atau keperluan lain agar perusahaan dapat beroperasi. Contoh konsumen organisasi atau konsumen antara; distributor, agen, pengecer.⁴³

Dapat disimpulkan bahwa konsumen berdasarkan *directive* adalah pribadi yang menderita kerugian (jiwa, kesehatan maupun benda) akibat produk yang cacat untuk keperluan pribadinya. Jadi, konsumen yang dapat memperoleh

⁴²Maxmanroe "Penegertian konsumen, arti dan jenis-jenis serta hak dan kewajiban konsumen" <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-konsumen.html>. Diakses pada 16 November pukul 09.00 wib.

⁴³*Ibid.*

kompensasi atas kerugian yang dideritanya adalah “pemakai produk cacat untuk keperluan pribadi”. Perumusan ini sedikit lebih sempit dibandingkan dengan pengertian serupa di Amerika Serikat.⁴⁴

Tampaknya perlakuan hukum yang bersifat lebih bersifat mengatur dan/atau mengatur dengan diimbui perlindungan, merupakan pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu. AZ nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan: memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).⁴⁵

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen.

⁴⁴Celine Tri Siwi Kristianti., *Op., Cit.*, halaman 24

⁴⁵*Ibid.*, halaman 25

Sedangkan bagi konsumen akhir. Barang dan/jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat.⁴⁶

2. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Banyak diantaranya para Ahli berpendapat tentang Hak konsumen salah satunya Presieden Jhon F. Kennedy mengemukakan empat hak konsumen yang harus diindungi, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervasi, tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting.

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak preprogratif konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, yanpa ditunjang oleh hak untuk mendapatkan iformasi yang jujur, tingkat penddikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya.

3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

⁴⁶*Ibid.*

Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai suatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran.

4. Hak untuk didengar (*the right to heard*)

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan tercermin dalam keijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhannya dan harapannya dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan produsen.⁴⁷

Organisasi konsumen sedunia (*International Organization Of Consumers Union-IOCU*) menambahkan empat hak dasar konsumen yang harus dilindungi yaitu:

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.⁴⁸

Masyarakat ekonomi eropa juga telah menetapkan hak-hak dasar konsumen yang peru mendapat perlindungan, yaitu:

1. Hak perlindunga kesehatan dan keamanan.
2. Hak kepentingan ekonomi.
3. Hak mendapat ganti rugi.

⁴⁷Zulham. *Op.Cit* .,halaman 48

⁴⁸*Ibid.*,halaman 49

4. Hak atas penerangan.
5. Hak untuk didengar.

Kewajiban konsumen dalam pasal 5 UUPK yaitu:

- 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 pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut;

C. Kereta Api

1. Jasa Angkutan Darat

Perpindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnyamerupakan hal yang sangat lazim dalam kehidupan masyarakat. Perpindahantersebut dapat melalui jalur darat, laut, maupun udara sesuai dengan kebutuhan danpilihan dari masyarakat yang bersangkutan, sehingga alat transportasi yangdigunakanpun bervariasi sesuai dengan kebutuhan dan jalur yang akan dilaluinya.Variasi atau jenis-jenis alat transportasi itu sangat beragam. Dalam Pasal 137 ayat(1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu-Lintas dan AngkutanJalan, bahwa alat transportasi darat dapat berupa kendaraan bermotor atau tidakbermotor. Kendaraan Bermotor adalah setiap Kendaraan yang digerakkan olehperalatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel berupasepeda motor, mobil penumpang, atau bus, sedangkan alat

transportasi tidakbermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh tenaga manusia dan/atau hewan, misalnya berupa sepeda dan pedati.⁴⁹

Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal, darimana kegiatan pengangkutan dimulai, menuju ketempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan tersebut diakhiri.⁵⁰Transportasi menciptakan guna tempat (*place utility*) dan guna waktu (*time utility*), karena nilai barang menjadi lebih tinggi ditempat tujuan dibandingkan tempat asal, selain dari itu barang tersebut diangkut cepat sehingga sampai ditempat tujuan dengan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan. Transportasi merupakan kegiatan jasa pelayanan (*service activities*). Jasa transportasi diperlukan untuk membantu kegiatan sektor-sektor lain (sektor pertanian, sektor perindustrian, sektor pertambangan, sektor perdagangan, sekr kontruksi, sektor keuangan, sektor pemerintahan, transmigrasi dan lainnya) untuk mengangkut barang dan manusia dalam kegiatan pada masig-masing sektor tersebut.

Dalam sistem transportasi terdapat persoalan mendasar yaitu mengenai keseimbangan antara prasarana transportasi yang tersedia dengan besarnya kebutuhan akan pergerakan. Karena itu, dinyatakan bahwa usaha pemecahannya dapat dilakukan, sebagai berikut:

- (a) Membangun prasarana transportasi dengan dimensi yang lebih besar sehingga kapasitasnya sesuai dengan atau melebihi kebutuhan.

⁴⁹Deity Yuningsih “perlindungan hukum bagi penumpang angkutan umum tanpa izin yang mengalami kerugian dalam perspektif hukum perdatpositif” *dalam jurnal AL.-Adl* Vol 9 No 2, juli 2016.,halaman 35

⁵⁰Rahardjo Adisasmita (I), 2014. *Dasar-Dasar ekonomi transportasi*., Yogyakarta: Graha Ilmu, halaman 1

- (b) Mengurangi volume arus pergerakan dengan mengurangi jumlah kendaraan pemakai jalan.
- (c) Menggabungkan (a) dan (b), yaitu menyediakan kapasitas secara optimum, membangun prasarana transportasi tambahan dan sekaligus melakukan pengawasan dan pengendalian sejauh mungkin atas meningkatnya kebutuhan akan pergerakan.⁵¹

Manfaat-manfaat transportasi meliputi berbagai aspek kehidupan dan kegiatan manusia. Aspek-spek tersebut dapat diklasifikasikan yaitu: (a) aspek ekonomi, (b) aspek sosial, dan (c) aspek politik.⁵²

2. Kualitas Jasa Transportasi

Setiap bangsa memerlukan suatu sistem transportasi yang komprehensif dan efisien untuk melayani pemindahan barang-barang dan manusia dalam batas wilayah negara dan mampu menghubungkan dengan negara-negara lain, sehingga sumberdaya-sumberdaya di dunia dapat diperoleh dan dimanfaatkan untuk kepentingan seluruh manusia.

Infrastruktur transportasi memiliki peranan yang sangat besar dalam kehidupan manusia, yaitu sebagai sektor yang harus disediakan lebih dahulu untuk melayani sarana (moda) transportasi yang berlalu lintas menggunakan infrastruktur (prasarana) transportasi tersebut. Infrastruktur transportasi memiliki fungsi yang sangat strategis, yaitu sebagai katalisator dalam mendukung

⁵¹*Ibid.*, halaman 2

⁵²Rahardjo Adisasmitha (II), 2014 "Manajemen pembangunan transportasi" Yogyakarta: Graha Ilmu., halaman 13

pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, dan persatuan wilayah, dan persatuan wilayah Negara Republik Indonesia (NKRI).⁵³

Untuk transportasi barang, jasa pelayanan transportasi diusahakan secara lancar (*speed*), aman (*safety*), cukup (*adequacy*), frekuensi (*frequency*), teratur (*regularity*), teratur (*regularity*), komprehensif (*comprehensive*) bertanggung jawab (*responsibility*), dan murah (*acceptable cost*).⁵⁴

Tantangan dan hambatan transportasi yang dihadapi dalam kaitannya dengan penyusunan, pengembangan dan pengelolaan sistem jaringan prasarana transportasi secara komprehensif meliputi beberapa aspek, yaitu (1) aspek kelembagaan dan peraturan perundang-undangan, (2) aspek sumber daya manusia (SDM), (3) aspek kemajuan teknologi, (4) aspek pendanaan investasi, (5) aspek kapasitas infrastruktur, dan (6) aspek operasi dan pemeliharaan.⁵⁵

Pembangunan transportasi juga bertujuan untuk memperlancar arus angkutan orang dan barang dalam kehidupan bangsa dan negara di seluruh wilayah dan daerah, termasuk pula angkutan di daerah pedesaan dan daerah terpencil. Untuk menunjang pembangunan yang semakin meningkat diharapkan agar kegiatan-kegiatan transportasi dapat diselenggarakan secara serasi, seimbang, terkonsolidasi, terkoordinasi dan terintegrasi.

Tujuan dasar transportasi adalah untuk memperkirakan jumlah dan lokasi kebutuhan akan transportasi (jumlah perjalanan, baik untuk angkutan umum

⁵³Sakti Adji Adisasmita.2014”*Transportasi komprehensif dan multi moda*” yogyakarta: Graha ilmu., halaman 133

⁵⁴Rahardjo Adisasmita (III),.2015 *Analisis kebutuhan transportasi.*, Yogyakarta: Graha ilmu., halaman 35

⁵⁵Sakti Adji Adisasmita,*Op.,Cit.*,halaman 137

ataupun angkutan pribadi) pada masa yang akan datang untuk kepentingan kebijaksanaan investasi perencanaan transportasi.⁵⁶

Dalam suatu perencanaan, agar dapat hasil yang baik dan dapat dipertanggung jawabkan diperlukannya analisis yang komprehensif dan pendekatan secara sistematis. Perencanaan transportasi sebaiknya didasarkan pada analisis dengan didasarkan pemodelan transportasi. Pertama-tama, yang diperlukan adalah pengumpulan data yang akurat.⁵⁷

3. Tinjauan Umum Tentang Kereta Api

Kereta api adalah salah satu alat transportasi darat yang digerakkan oleh mesin, dan hanya bergerak di rel. Kereta api umumnya terdiri dari *lokomotif*, dan rangkaian kereta (*gerbong*).

- a. *Lokomotif* adalah salah satu bagian dari rangkaian kereta api yang didalamnya terdapat mesin. *Lokomotif* ini terletak pada bagian paling depan dari rangkaian kereta api. Orang yang mengendalikan lokomotif ini disebut dengan *masinis*. Masinis menjalankan kereta api berdasarkan perintah dari pusat pengendali perjalanan kereta api melalui sinyal yang terletak di pinggir jalur rel.

Lokomotif dapat terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Berdasarkan mesin, terdiri dari lima jenis *lokomotif*, yaitu diantaranya adalah *lokomotif uap*, *lokomotifdiesel mekanis*, *lokomotifdiesel elektrik*, *lokomotifdiesel hidrolis*, dan *lokomotif listrik*.

⁵⁶Rahayu Sulistyorini.2014”*perencanaan dan pemodelan transportasi*”.Yogyakarta: Graha Ilmu.,halaman 25

⁵⁷*Ibid.*,halaman 36

- 2) Berdasarkan roda yaitu *lokomotif* yang berdasarkan *konfiguransi* sumbu/as roda lokomotif. Terdiri dari tiga jenis yaitu diantaranya adalah kode B, kode CC, dan kode D.⁵⁸
- b. *Gerbong* adalah kendaraan beroda yang merupakan bagian dari sebuah rangkaian kereta api. *Gerbong* dapat dibedakan atas dua jenis yaitu gerbong dan gerbong penumpang.
- 1) Gerbong barang adalah sarana perkeretaapian yang digunakan untuk mengangkut barang, dan ditarik oleh *lokomotif*. Terdiri dari empat bagian diantaranya adalah *lori*, *tanki*, dan *peti kemas*.
 - 2) Gerbong penumpang adalah kendaraan beroda yang merupakan bagian dari sebuah rangkaian kereta api, dan digunakan untuk mengangkut penumpang. Terdiri dari tiga jenis, yaitu diantaranya adalah *gerbong ekonomi*, *gerbong bisnis*, *gerbong eksekutif*.⁵⁹

Kereta api dijalankan dengan tenaga uap atau listrik. Dikarenakan sifatnya sebagai angkutan massal, maka banyak negara yang menggunakan jasa kereta api sebagai alat transportasi utama angkutan darat didalam kota, antar kota, maupun antar negara.

Hampir setiap negara didunia ini memiliki kereta api masing-masing. Walaupun berbeda jenis kereta dan teknologinya, kebutuhan akan sarana kereta api sangat dibutuhkan disetiap negara untuk keperluan masing-masing negara.

⁵⁸ Isriani hardini. *Op., Cit.*, halaman 6

⁵⁹ *Ibid.*, halaman 7

Kereta api memiliki nama yang berbeda pada setiap negara. Di Italia, kereta api bernama *treno*, di Belanda bernama *trainen*, di Spanyol bernama *tren*, di Inggris bernama *train*, dan lain-lain.⁶⁰

Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.⁶¹

⁶⁰*Ibid.*,halaman 8

⁶¹ Undang-Undang 23 Tahun 2007 “*Tentang Perkeretaapian* “.pasal 3

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan-Pengaturan Ticketing di PT KAI Binjai-Medan

1. Gambaran Umum PT Kereta Api Indonesia

a. Sejarah Kereta Api

(1) Periode Awal

Sejarah perkertaapian di Indonesia dimulai dengan pembangunan jalan kereta api di desa Kemijen pada tanggal 17 juni 1864. Pembangunan ini dilaksanakan oleh “*naamlooze Venootchap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij*”(NV. NISM) yang diperintahkan oleh Ir. J.P de bordes dengan rute dari kemijen menuju desa tanggung sepanjang 26 KM. Kereta api ini berbentuk sepur. Jalan ini dibuka untuk umum pada hari sabtu, 10 agustus 1867. Selanjutnya, NV.NISM membangun proyek jalan kereta api antara kemijen-tangerang pada tanggal 10 februari 1870, sehingga dapat menghubungkan kota semarang-surakarta (110 KM).

Melihat kerberhasilan NV. NISM dalam membangun jalan kereta api membuat banyak investor datang untuk membangun jalan kereta api di daerah lainnya. Perkembangan pembangunan rel kereta api sepanjang 25 KM, dan pada tahun 1900 panjang rel kereta api di indonesia menjadi 3.338 km.⁶²

⁶²Isriani hardini. *Op.,Cit.*,halaman 14.

(2) Periode Perkembangan Di Luar Jawa

Pembangunan kereta api di kembangkan juga di daerah luar pulau jawa.

Berikut adalah tahun pengembangan pembangunan kereta apinya:

- Aceh. Pembangunan kereta api dimulai tahun 1874 yang memiliki tujuan untuk mengangkat peralatan militer dari pelabuhan Ulee Lheu ke Kutaraja.
- Sumatera Utara. Pembangunan kereta api dimulai pada tahun 1885, yaitu dibangunnya perusahaan kreta api *Del Spoorweg Maatschappij*.
- Sumatera Barat. Pembangunan kereta api dimulai pada tahun 1891, dimana bermulanya ditemukannya cadangan batubara di sawahlunto.
- Sulawesi. Pembangunan kereta api dimulai pada tahun 1922, yaitu rute antara Makassar- Takalar, lalu di ujungpandang
- Kalimantan. Pada tahun 2004, pemerintah rencana membangun jalur kereta api sepanjang pulau kalimantan, rencana pembangunan jalur kereta api dikenal dengan nama *Trans Borneo Mindanao Network (TBMN)*.⁶³

(3) Periode Setelah Kemerdekaan Indonesia

Setelah indonesia merdeka pada tahun 17 Agustus 1945, karyawan kereta api yang bergabung dalam “Angkatan Moeda Kereta Api” (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak jepang. Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28 september 1945 yaitu pembacaan pernyataan sikap oleh Iamangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 september 1945 kekuasaan perkeretaapian ditagan bangsa indonesia.⁶⁴

⁶³ *Ibid.*, halaman 15

⁶⁴ *Ibid.*, halaman 18

(4) Periode PT Kereta Api

Setelah ditetapkan pada tanggal 28 september 1945 sebagai hari Kereta Api Indonesia, maka dibentuklah “Djawatan Kereta Api Republik Indonesia” (DKARI) setelah itu nama banyak perbuahan dan pada akhirnya tanggal 1 juni 1999 berubah menjadi PT Kereta Api Indonesia (Persero).⁶⁵

1. Kereta Kuda

Sebelum ditemukannya alat transportasi dengan menggunakan tenaga mesin, tenaga hewan menjadi alat penarik bagi alat transportasi. Hewan yang sering digunakan sebagai penarik alat transportasi adalah kuda. Karena kuda memiliki kecepatan rata-rata 20 km/jam, memiliki tenaga yang kuat untuk bepergian jarak jauh, mudah untuk mencari makan kuda karena kuda pemakan tumbuhan.

2. Sepur

Seiring dengan banyaknya manfaat menggunakan kereta kuda, maka dibuatlah kereta kuda yang dapat menarik lebih dari satu rangkaian dan berjalan dijalur khusus yang terbuat dari besi.

3. Kuda Besi

Dengan ditemukannya mesin uap oleh James Watt, memberikan inspirasi kepada Nicolas Cugnot untuk membuat kendaraan roda tiga yang berahan bakar uap, alat transportasi ini dinamakan kuda besi.

4. Lokomotif

⁶⁵*Ibid.*,halaman 19

Seiring dengan perkembangan teknologi, maka teknologi kereta api pun mengalami kemajuan. Hal ini terbukti dengan ditemukannya alat transportasi dengan menggunakan mesin lokomotif oleh ilmuwan Richard Trevithick. Jenis alat transportasi ini dirangkai dengan gerbong kereta.

5. Kereta Api *Diesel*

Dengan ditemukannya kereta api bermesin *diesel* yang diciptakan oleh Rudolf Diesel, penggunaan mesin *diesel* ini dinilai lebih bertenaga dan lebih *efisien* dibanding dengan *lokomotif* uap.

Perkembangan transportasi di jaman era globalisasi PT kereta api (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia.

Kereta api tentunya memiliki visi dan misi dan juga budaya perusahaan sebagai acuan dalam berbisnis, yaitu:

1. Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

2. Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktik bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan.

3. Budaya perusahaan

- a. **Integritas:** Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) 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 untuk melakukannya.
- b. **Profesional:** Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero), 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:** Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi risiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.
- d. **Inovasi:** Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) selalu menumbuhkembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan, dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.
- e. **Pelayanan Prima :** Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok: *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap),

Appearance (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

Pengaturan-Pengaturan ticketing diatur dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Pasal 151-156 yang berbunyi;

Pasal 151;

1. Tarif angkutan kereta api terdiri dari tarif angkutan orang dan tarif angkutan barang.
2. Pedoman tarif angkutan orang dan tarif angkutan barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Pemerintah.
3. Pedoman penetapan tarif angkutan berdasarkan perhitungan modal, biaya operasi, biaya perawatan, dan keuntungan.

Pasal 152;

1. Tarif angkutan orang ditetapkan oleh Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dengan memperhatikan pedoman tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 151 ayat (2).
2. Tarif angkutan orang dapat ditetapkan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah untuk:
 1. angkutan pelayanan kelas ekonomi; dan
 2. angkutan perintis.

Pasal 153;

1. Untuk pelayanan kelas ekonomi, dalam hal tarif angkutan yang ditetapkan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 152 ayat (2) huruf a lebih rendah daripada tarif yang dihitung oleh Penyelenggara Sarana Perkeretaapian berdasarkan pedoman penetapan tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah, selisihnya menjadi tanggung jawab Pemerintah atau Pemerintah Daerah dalam bentuk kewajiban pelayanan publik.
2. Untuk pelayanan angkutan perintis, dalam hal biaya yang dikeluarkan oleh Penyelenggara Sarana Perkeretaapian untuk mengoperasikan sarana perkeretaapian lebih tinggi daripada pendapatan yang diperoleh berdasarkan tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah, selisihnya menjadi tanggung jawab Pemerintah atau Pemerintah Daerah dalam bentuk subsidi angkutan perintis.

Pasal 154;

1. Apabila Penyelenggara Sarana Perkeretaapian menggunakan prasarana perkeretaapian yang dimiliki atau dioperasikan oleh Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian membayar biaya penggunaan prasarana perkeretaapian.
2. Besarnya biaya penggunaan prasarana perkeretaapian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan pedoman penetapan biaya penggunaan prasarana perkeretaapian yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Pasal 155-156;

Tarif angkutan barang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 151 ayat (1) ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pengguna jasa dan Penyelenggara Sarana Perkeretaapian berdasarkan pedoman penetapan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 151 ayat (2). Ketentuan lebih lanjut mengenai tarif angkutan kereta api dan biaya penggunaan prasarana perkeretaapian diatur dengan Peraturan Pemerintah.⁶⁶

2. Pengaturan-Pengaturan *Ticketing* Medan-Binjai.

Pengaturan ticketing di lintas petak jalan cara mendapatkan tiket tersebut dengan cara internal, yang meliputi:

1. melalui loket
2. perjalanan langsung
3. melalui KAI akses.⁶⁷

Setiap pembelian tiket memiliki peraturan-peraturan yang berlaku, salah satunya pembelian melalui loket, penumpang langsung datang ke penjualan loket dan satu antrian bisa mendapatkan 4 tiket, dan untuk melalui KAI akses untuk mendapatkannya melalui aplikasi dengan catatan harus registrasi terlebih dahulu terhadap proses mendapatkan aplikasi KAI aksesnya, kedua ; pelayanannya melalui link saja.⁶⁸

⁶⁶ Undang-Undang No 23 Tahun 2007 “Tentang Perkeretaapian”.,Pasal 151-156.

⁶⁷ Hasilwawancara dengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

⁶⁸ Hasilwawancara dengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

Karena lintas Binjai-Medan penjualan tiketnya menggunakan tiket Goso, tiket goso yang di maksud yaitu tiket yang tidak memiliki tempat duduk, mekanismenya tidak ada tempat duduk dan jaraknya lokal.

Berdasarkan PP no.72 tahun 2009, tarif angkutan terdiri atas sebagai berikut:

1. Tarif angkutan orang

Didasarkan kepada biaya perpenumpang per-kilometer. dan tarif ditetapkan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian, di Indonesia ditentukan oleh PT. Kereta Api Indonesia yang kemudian melaporkan tarif yang ditetapkan kepada menteri, gubernur atau bupati/walikota untuk izin operasi. Jadi pejabat mempunyai wewenang melakukan evaluasi penetapan dan pelaksanaan tarif, apabila tidak sesuai dengan pedoman pokok penentuan tarif, maka penyelenggara dapat dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis, pembekuan izin operasi dan bahkan bisa pada pencabutan izin operasi.

2. Tarif angkutan barang

Tarif barang didasarkan pada biaya per-ton per-kilometer. Dalam hal pengangkutan barang mengenai barang yang akan diangkut memiliki sifat dan karakteristik tertentu, besaran biaya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pengguna jasa dan penyelenggara sarana perkeretaapian sesuai dengan pedoman penetapan tarif yang ditetapkan oleh menteri.

3. Tarif denda

Khusus pada penumpang, apabila tidak memiliki karcis maka tarif dendanya sebagai berikut:

- a. 500% dari harga karcis untuk angkutan kereta api perkotaan.
- b. 200% dari harga karcis untuk angkutan kereta api antar kota

Tarif tiket adalah tarif per orang sekali jalan, sudah termasuk asuransi, tarif berlaku berada pada rentang tarif batas atas (TBA) dan batas tarif atas bawah (TBB) yang ditetapkan oleh direksi berdasarkan peraturan entri Perhubungan dan dapat berubah sewaktu-waktu. Pada kereta api jarak dekat (lokal) dapat diberlakukan bebas tempat duduk. PT KAI memberikan keutamaan kepada lensia,, cacat dan ibu hamil dan pihak lainnya yang ditetapkan oleh KAI.⁶⁹

Setiap PT KAI membuat suatu aturan dalam penjualan tiket harus sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku, dan syarat-syarat dalam proses penjualan tiket dan tarif terhadap angkutan kereta api penumpang, dan peraturan tersebut harus lah sesuai dengan aturan dan pengaturan yang berlaku. untuk ticketing lintas medan-binjai mempunyai tiket yang sama, yaitu untuk penjualan tiket goso nya dapat di beli di loketnya, bentuk tiketnya sama, dan untuk aplikasi langsung di mobile aplikasinya, langsung di Handphone degan identitas dan barkotnya. Jadi yang membedakan nya hanya dua macam, membeli tiket langsung dan melalui aplikasi.⁷⁰

⁶⁹Hasilwawancaradengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

⁷⁰Hasilwawancaradengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

B. Hak dan Kewajiban Antara Pengguna KA Dengan PT KAI

Hak dan kewajiban Pengguna KA dengan PT KAI Diatur dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2007 Tentang perkeretaapian Pasal 130-138. Dan UUPK Pasal 4 No 8 Tahun 1999.

Pasal 130;

1. Pengangkutan orang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan kereta.
2. Dalam keadaan tertentu Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dapat melakukan pengangkutan orang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan menggunakan gerbong atas persetujuan Pemerintah atau Pemerintah Daerah.

Pasal 131;

1. 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.
2. Pemberian fasilitas khusus dan kemudahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya tambahan.

Pasal 132;

1. Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis.
2. Orang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih

Pasal 133;

1. Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib:
 1. mengutamakan keselamatan dan keamanan orang;
 2. mengutamakan pelayanan kepentingan umum;
 3. menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan;
 4. mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat; dan
 5. mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.
2. 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 jelas.

Pasal 134;

1. Apabila terjadi pembatalan keberangkatan perjalanan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengganti biaya yang telah dibayar oleh orang yang telah membeli karcis.
2. Apabila orang yang telah membeli karcis membatalkan keberangkatan dan sampai dengan batas waktu keberangkatan sebagaimana dijadwalkan tidak melapor kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian, orang tersebut tidak mendapat penggantian biaya karcis.

Pasal 135;

Penyelenggara Sarana Perkeretaapian yang tidak menyediakan angkutan dengan kereta api lain atau moda transportasi lain sampai stasiun tujuan atau tidak memberi ganti kerugian senilai harga karcis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 134 ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa pembekuan izin operasi atau pencabutan izin operasi

Pasal 136;

Dalam kegiatan angkutan orang Penyelenggara Sarana Perkeretaapian berwenang untuk:

1. memeriksa karcis;
2. menindak pengguna jasa yang tidak mempunyai karcis;
3. menertibkan pengguna jasa kereta api atau masyarakat yang mengganggu perjalanan kereta api; dan
4. melaksanakan pengawasan dan pembinaan terhadap masyarakat yang berpotensi menimbulkan gangguan terhadap perjalanan kereta api.

Pasal 137-138;

1. Pelayanan angkutan orang harus memenuhi standar pelayanan minimum.
2. Standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pelayanan di stasiun keberangkatan, dalam perjalanan, dan di stasiun tujuan
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai pengangkutan orang dengan kereta api diatur dengan Peraturan Pemerintah

1. Hak Pengguna KA dan PT KAI

Sejalan dengan perkembangan negara telah pula menetapkan hak-hak konsumen yang digunakan sebagai landasan pengaturan perlindungan kepada konsumen.⁷¹

Setiap hak konsumen sama, PT KAI menjual tiket terhadap konsumen kereta api terutama lintas Binjai-Medan sri lewangsa hak nya sama, sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan sesuai kapasitas terhadap kereta sri lewangsa yaitu 150% dan juga PT KAI mmberikan dan menyampaikan sosialisasi kepada peumpang untuk KA medan-binjai Sri Lewangsa haruslah juga mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku seperti KA tidak menyediakan sit, atau tempat duduk, (non sit). Adapun tempat duduk yang tersedia, untuk pengguna lansia, ibu hamil dan pengguna yang cacat yang terutama harus diprioritaskan terlebih dahulu.⁷²

Kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan atau mempergunakannya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa

⁷¹ Celine Tri Siwi Kristiyanti.,Op.Cit., halaman 22

⁷² Hasilwawancara dengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman.⁷³

Pihak kereta api berupaya memenuhi hak-hak konsumen semaksimal mungkin sebagai berikut :

- a. Penumpang kereta api sebagai konsumen pengguna jasa kereta api memiliki hak untuk mendapatkan rasa nyaman, aman dan berhak mendapatkan keselamatan dalam menggunakan atau mengendarai kereta api termasuk kereta api Sri lewangsa. Keamanan dan keselamatan tersebut harus diupayakan dan diwujudkan oleh PTKereta Api Indonesia sebagai pelaku usaha. Dengan mewujudkan hal tersebut, maka PT Kereta api Indonesia telah memenuhi perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 ini PTKereta Api Indonesia memberikan perlindungan hukum terkait upaya kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi penumpang. Salah satu wujud nyatanya adalah menjamin kebersihan dalam kereta api dengan menempatkan setidaknya satu orang yang berperan sebagai petugas kebersihan juga tidak memperbolehkan pedagang untuk berjualan di dalam kereta api.
- b. Perlindungan Hukum lain yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia berupa jaminan tidak adanya calo tiket, sehingga penumpang mendapatkan tiket yang legal Pada Standar Operasional Kereta Api Indonesia.⁷⁴

⁷³Desi Ary Setyawati, dkk “ Perlindungan bagi hak dan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian transaksi elektronik” *dalam jurnal Law Journal*. Vol 1 No 3 Desember 2017., halaman 37

⁷⁴Hasilwawancara dengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Penumpang sebagai konsumen pengguna jasa kereta api memiliki hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lain selain Undang-undang perlindungan konsumen seperti Undang-undang Dasar dan undang-undang lainnya..

Hak atas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.⁷⁵

2. Kewajiban Pengguna KA dan PT Kai

Setiap penumpang wajib memiliki tiket yaitu dokumen angkutan yang sah dan merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan, dimana KAI wajib mengangkut, dan orang yang telah memiliki tiket berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih. Nama dan nomor kereta api, tanggal dan jam keberangkatan, kelas dan relasi perjalanan yang tercantum dalam tiket telah sesuai dengan Kereta Api yang dinaiki.⁷⁶

Kewajiban PT KAI misalnya memberikan pelayanan, dan penumpang juga harus mengutamakan pelayanan, jadi, PT KAI sudah mmeberikan kewajiban seperti pelayanan terhadap konsumen. Dan konsumen juga berhak mendapatkan pelayanan tersebut ketika sudah mengikuti peraturan dan syarat-syarat yang

⁷⁵ Justicia Mayrendika. Gianto Al Imron “Aturan penjualan tiket tanpa tempat duduk bertentangan dengan hak konsumen dalam uupk” dalam jurnal Hukum bisnis Vol II No 2, Oktober 2018., halaman 74.

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 w

berlaku dalam hal untuk menggunakan jasa kereta api. Misalnya sudah melaksanakan SPM (standart peraturan meksimum) yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan konsumen dan pengguna jasa kereta api⁷⁷

Misalnya konsumen mengeluhkan keterlambatan, gangguan alam, yang mempengaruhi jalan, kereta api akan mengganti rugi sesuai dengan kerugian tiket tersebut 100% dan memberikan permohonan maaf sebagai ganti ruginya. syarat-syarat pelayanan kereta api sesuai dengan peraturan dinas perhubungan No 48 Tahun 2015 tentang SPM Tanda pelayanan minimum untuk pengangkutan orang dan kereta api, sesuai standar Undang-Undang No 23 Tahun 2007 sesuai dengan Perkeretaapian. Dan juga syaratnya harus sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.⁷⁸

Kewajiban Pelaku Usaha dalam UUKA

Kewajiban pelaku usaha diatur secara tersebar dalam UUKA, diantaranya :

a. Pasal 130 (1)

Pengangkutan orang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan kereta.

b. Pasal 131 (1)

Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah lima tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia.

⁷⁷Hasilwawancaradengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

⁷⁸Hasil wawancaradengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

c. Pasal 132 (1)

Penyelenggara perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis.

d. Pasal 133 (1)

Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib :

- (1) mengutamakan keselamatan dan keamanan orang;
- (2) mengutamakan pelayanan kepentingan umum;
- (3) menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan;
- (4) mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat; dan
- (5) mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.

e. Pasal 133 (2)

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 jelas.⁷⁹

C. Tanggung jawab kereta api terhadap pengguna jasa kereta api yang mengalami kecelakaan.

Tanggung jawab sarana perkeretaapian diatur dalam UU No 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian pasal 87-89 yang berbunyi;

⁷⁹ Justicia Mayrendika. Gianto Al Imron “Aturan penjualan tiket tanpa tempat duduk bertentangan dengan hak konsumen dalam uupk” dalam jurnal Hukum bisnis Vol II No 2, Oktober 2018., halaman 76.

Pasal 87;

1. Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian bertanggung jawab kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dan pihak ketiga atas kerugian sebagai akibat kecelakaan yang disebabkan kesalahan pengoperasian prasarana perkeretaapian.
2. Tanggung jawab Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan perjanjian kerja sama antara Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian dan Penyelenggara Sarana Perkeretaapian.
3. Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian bertanggung jawab kepada pihak ketiga atas kerugian harta benda, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh penyelenggaraan prasarana perkeretaapian.
4. Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian bertanggung jawab terhadap Petugas Prasarana Perkeretaapian yang mengalami luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian prasarana perkeretaapian.
5. Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata dialami.

Pasal 88;

Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dan/atau pihak ketiga yang disebabkan oleh pengoperasian prasarana perkeretaapian apabila:

- a. pihak yang berwenang menyatakan bahwa kerugian bukan disebabkan kesalahan pengoperasian prasarana perkeretaapian; dan/atau
- b. terjadi keadaan memaksa.

Pasal 89;

Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian diatur dengan Peraturan Pemerintah.⁸⁰

Juga diatur dalam Pasal 157-159 UU no 23 tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

1. Asuransi Angkutan Umum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kecelakaan

Asuransi atau adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, yaitu pihak penganggung mengkatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tetanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tetanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung jawabkan. Berdasarkan pasal 246 kitab undang-undang hukum dagang bahwa asuransi merupakan suatu perjanjian, yaitu penangung mengikat diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang

⁸⁰ Undang-Undang No 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian Pasal 87-89

tidak tentu. Peristiwa tertentu tersebut, misalnya kecelakaan lalulintas, kebakaran dan lain-lain.⁸¹

Pelaku usaha di bidang angkutan umum berdasarkan peraturan perundangundangan memang harus memiliki izin sebagai legalitas penyelenggaraan angkutan, misalnya, izin usaha angkutan, izin trayek, dan kelaikan angkutan untuk umum. Apabila terpenuhi, maka menjadi angkutan umum yang legal (berizin). Selanjutnya, menurut Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor bahwa alat transportasi angkutan umum ditandai dengan pemasangan plat nomor polisi atau Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) berwarna kuning dengan tulisan hitam. Selain itu, dalam Pasal 3 dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang bahwa kendaraan bermotor plat nomor kuning wajib dilengkapi dengan asuransi jiwa untuk awak, penumpang, dan korban kecelakaan. Pengelolaan dan pendistribusian asuransi atau pertanggung jawaban bagi awak, penumpang, dan korban kecelakaan dilakukan oleh PT. Jasa Rahardja, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan. Dengan demikian, setiap penumpang angkutan umum yang mengalami kerugian jiwa akibat kecelakaan selama dalam perjalanan menjadi tanggung jawab dari oleh pemilik kendaraan.

Bagi penumpang yang menggunakan alat angkutan umum yang tidakberizin (tidak resmi) jika mengalami kerugian karena mengalami kecelakaan

⁸¹Pipin syarifin, *Op., Cit.*, halaman 251

tidak akan mendapatkan klaim santunan dari asuransi karena yang berhak mendapatkan santunan asuransi hanya terhadap penumpang yang sah yang disebutkan dalam Pasal 3 dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang yaitu:

Pasal 3 ayat (1):

- a. Tiap penumpang yang sah dari kendaraan bermotor umum, kereta api, pesawat terbang, perusahaan penerbangan nasional dan kapal perusahaan perkapalan/pelayaran nasional, wajib membayar iuran melalui pengusaha/pemilik yang bersangkutan untuk menutup akibat keuangan disebabkan kecelakaan penumpang dalam perjalanan;
- b. Iuran wajib tersebut pada sub a di atas digunakan untuk mengganti kerugian berhubung dengan kematian, cacat tetap akibat dari kecelakaan penumpang dengan surat bukti menurut contoh yang ditetapkan Menteri.⁸²

Pasal 4 (1)

Hak atas pembayaran ganti rugi dalam Pasal 3 dibuktikan semata-mata dengan surat bukti menurut contoh yang ditetapkan Menteri; (2) Surat bukti tersebut pada ayat (1) diberikan kepada setiap penumpang yang wajib membayar iuran bersama dengan pembelian tiket. Berpedoman pada ketentuan-ketentuan tersebut, maka dapat diartikan bahwa penumpang yang berhak atas santunan asuransi dari PT. Jasa Rahardja hanyalah setiap penumpang kendaraan bermotor angkutan umum sah (berizin), seperti mobil, bus, kereta api, pesawat terbang yang telah membayar iuran (premi) asuransinya. Dengan demikian dapat digaris

⁸²Deity yuningsih “perlindungan hukum bagi penumpang angkutan umum tanpa izin yang mengalami kerugian dalam perspektif hukum perdata positif” dalam jurnal AL.-Adl Vol 9 No 2, juli 2016.,halaman 38

bawahi bahwa penumpang yang mendapatkan santunan asuransi hanyalah setiap penumpang yang menggunakan kendaraan bermotor angkutan penumpang umum yang sah saja, sehingga penumpang yang menggunakan angkutan umum yang tidak sah (tidak memiliki izin penyelenggaraan angkutan umum), maka demi hukum tidak akan mendapatkan pemulihan hak berupa ganti kerugian oleh pihak PT. Jasa Rahardja. Hal ini tentu saja menempatkan posisinya sangat lemah di hadapan hukum. Dalam kenyataannya di masyarakat, masih lazim ditemui bahwa pihak penyelenggara kendaraan bermotor angkutan umum yang tidak berizin, seperti menggunakan ojek dan mobil pribadi yang difungsikan sebagai angkutan umum, masih tetap bertanggung jawab atas kerugian penumpangnya, walaupun tidak sepenuhnya.⁸³

Secara konsep hukum memang diwajibkan kepada pihak yang menimbulkan kerugian untuk memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan karena salahnya dalam suatu hubungan hukum, baik disandarkan pada alasan adanya perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) ataupun atas dasar suatu wanprestasi perjanjian disebabkan suatu kesalahan, baik berupa suatu akibat dari kesengajaan atau kelalaian. Sehubungan dengan fakta hukum tersebut, maka untuk menentukan suatu kepastian apakah pihak pengangkut bertanggung jawab atau tidak atas kerugian penumpangnya, maka harus dilandaskan pada sebab terjadinya perikatan antara penumpang dengan pihak pengangkatnya tersebut. Dalam hal ini

⁸³Deity yuningsih “perlindungan hukum bagi penumpang angkutan umum tanpa izin yang mengalami kerugian dalam perspektif hukum perdata positif” dalam jurnal AL.-Adl Vol 9 No 2, juli 2016.,halaman 39

perikatan yang terjadi antara penumpang dengan pihak angkutan umum yang tidak berizin dan didasarkan atas perjanjian yang tidak tertulis.

2. Tanggung Jawab Kereta Api Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kecelakaan.

Bentuk tanggung jawab PT KAI yang diuraikan dalam UUKA 2007 menyebutkan bahwa bentuk tanggung jawab KAI terhadap konsumen yaitu :

1. pemberian ganti rugi ditanggung oleh Jasa Raharja dengan biaya perawatan maksimal Rp.-20.000.000, untuk korban luka-luka serta langsung berkoordinasi dengan polsuska dan mendatangi TKP.
2. Dan santunan bagi pengguna yang meninggal dunia sebesar Rp.-50.000.000, penumpang mendapat jaminan kepastian hukum tentang kedudukan hukum serta hak dan kewajibannya apabila dalam suatu pengangkutan karena suatu hal terjadi kecelakaan yang mengakibatkan kerugian bagi penumpang.⁸⁴

Konsumen yang mengalami kecelakaan yang diakibatkan oleh kereta api mendapat ganti kerugian tergantung bagaimana kecelakaan itu terjadi, dan jika konsumen sampai meninggal dunia disebabkan oleh kereta api akan di berikan santunan sesuai prosedur hukum, penyelidikan oleh badan hukum atau pihak yang berwajib bagaimana kecelakaan itu terjadi, apakah dari kelalaian konsumen atau kejadian tersebut disebabkan oleh pihak KAI.⁸⁵

Tanggung jawab kereta api sesuai UUPK pasal 87:

⁸⁴Hasil wawancaradengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

⁸⁵Hasil wawancaradengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

1. Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian bertanggung jawab kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dan pihak ketiga atas kerugian sebagai akibat kecelakaan yang disebabkan kesalahan pengoperasian prasarana perkeretaapian.
2. Tanggung jawab Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan perjanjian kerjasama antara Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian dan Penyelenggara Sarana Perkeretaapian.
3. Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian bertanggung jawab kepada pihak ketiga atas kerugian harta benda, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh penyelenggaraan prasarana perkeretaapian.
4. Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian bertanggung jawab terhadap Petugas Prasarana Perkeretaapian yang mengalami luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian prasarana perkeretaapian.
5. Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata dialami.

Pasal 88 UUPK ;

Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dan/atau pihak ketiga yang disebabkan oleh pengoperasian prasarana perkeretaapian apabila:

- a. pihak yang berwenang menyatakan bahwa kerugian bukan disebabkan kesalahan pengoperasian prasarana perkeretaapian; dan/atau
- b. terjadi keadaan memaksa.

Kecelakaan kereta api adalah tabrakan yang terjadi antar moda transportasi kereta api dan kereta api yang anjlok artinya sebagian atau seluruh rangkaian kereta api keluar dari rel. hal tersebut dipertegas dengan adanya Penjelasan Atas Peraturan pemerintah no 72 Tahun 2009 pasal 106 tentang Lalulintas dan Angkutan Kereta Api yang selanjutnya dapat disebut PP kecelakaan dapat disebabkan tabrakan kereta api dengan kereta api atau dengan moda lain, kereta api sebagian atau seluruhnya keluar dari rel dan kecelakaan lainnya.

Pengangkutan dengan kereta api, penyelenggara sarana kereta api bertanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan pengoperasian pengangkutan kereta api. Tanggung jawab dimulai sejak pengguna jasa diangkut dari stasiun asal sampai dengan stasiun tujuan yang disepakati. Tanggung jawab dihitung berdasarkan kerugian yang nyata dialami. Sarana perkeretaapian tidak bertanggungjawab atas kerugian, luka-luka, atau meninggalnya penumpang yang tidak disebabkan oleh pengoperasian pengangkutan kereta api (Pasal 157 UUKA). Pernyataan tanggung jawab dalam UUKA diatas dipertegas dan diperjelas melalui Pasal 168 PP No 72 Tahun 2009.

Menurut Vollmar hukum perdata ialah aturan-aturan atau norma-norma yang memberikan pembatasan dan oleh karenanya memberikan perlindungan pada kepentingan-kepentingan perseorangan dalam perbandingan yang tepat antara kepentingan dengan yang satu dan lainnya dari orang-orang didalam sesuatu masyarakat tertentu. Terutama mengenai hubungan keluarga dan

hubungan lalu lintas, hukum perdata disebut juga hukum sipil atau hukum privat.⁸⁶

Tanggung jawab keperdataan yang diberikan oleh pihak PT KAI kepada penumpang yang mengalami kecelakaan kereta api. Ada dua sebab timbulnya ganti kerugian yaitu ganti kerugian karena wanprestasi yang diatur dalam Pasal 1243 KUHPperdata sampai dengan Pasal 1252 KUHPperdata. Ganti kerugian karena wanprestasi adalah suatu bentuk ganti kerugian yang dibebankan kepada debitor yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat kreditor dengan debitor. Selanjutnya ganti kerugian yang kedua adalah ganti kerugian karena perbuatan melanggar hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPperdata. Ganti kerugian karena melawan hukum adalah suatu bentuk ganti kerugian yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikan.⁸⁷

Tanggung jawab biaya yang timbul dari kecelakaan kereta api merupakan tanggung jawab dari pihak asuransi namun apabila melebihi santunan yang diberikan maka PT KAI akan menutup biaya kekurangan yang melebihi santunan dari pihak asuransi. Pengertian Asuransi menurut Pasal 1 Ayat (1) No 40 Tahun 2014 yaitu: Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau

⁸⁶ Simanjuntak.,2016.”*Hukum PerdataIndonesia*”.jakarta: Prenada media., halaman 7

⁸⁷ Muhammad Sofyan.Moch Najib.”*Tanggung jawab keperdataan kereta api indonesia (persero) atas kecelakaan yang terjadi saat mengangkut penumpang*” dalam jurnal Private Law Vol IV No 2 Juli-Desember 2016.,halaman 40

tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau

- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.⁸⁸

Apabila dilihat dari bunyi Pasal-Pasal UUKA maka kecelakaan yang terjadi ketika seseorang terpeleset merupakan kewajiban dari PT KAI untuk menanggung kerugian yang muncul, namun di satu sisi hal tersebut juga ditanggung oleh pihak asuransi dengan pertimbangan penumpang tersebut memiliki tiket yang telah memiliki asuransi yang ditanggung oleh pihak PT Jasa Raharja dan Jasa Raharja Putera. Seperti yang tertulis dalam tiket yang merupakan peraturan angkutan penumpang kereta api yaitu: Setiap penumpang wajib memiliki tiket; Tarif adalah tariff per orang sekali jalan, sudah termasuk asuransi.⁸⁹

Apabila dilihat dari bunyi Pasal-Pasal UUKA maka kecelakaan yang terjadi ketika seseorang terpeleset merupakan kewajiban dari PT KAI untuk menanggung kerugian yang muncul, namun di satu sisi hal tersebut juga ditanggung oleh pihak asuransi dengan pertimbangan penumpang tersebut memiliki tiket yang telah memiliki asuransi yang ditanggung oleh pihak PT Jasa Raharja dan Jasa Raharja Putera. Seperti yang tertulis dalam tiket yang merupakan

⁸⁸ *Ibid.*

⁸⁹ *Ibid.*

peraturan angkutan penumpang kereta api yaitu: Setiap penumpang wajib memiliki tiket; Tarif adalah tarif per orang sekali jalan, sudah termasuk asuransi.⁹⁰

Besarnya nilai pertanggung jawaban paling sedikit harus sama dengan nilai ganti kerugian yang diberikan kepada pengguna jasa yang menderita kerugian sebagai akibat pengoperasian kereta api (Pasal 167 UUKA). Penyelenggara Sarana Perkeretaapian yang tidak mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 167 ayat (1), dikenai sanksi administratif berupa pembekuan izin operasi atau pencabutan izin operasi (Pasal 168 UUKA). Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengasuransikan awak sarana perkeretaapian. Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengasuransikan sarana perkeretaapian. Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengasuransikan kerugian yang diderita oleh pihak ketiga sebagai akibat pengoperasian angkutan kereta api (Pasal 169 UUKA).⁹¹

Hal-hal yang tidak mewajibkan KAI memberikan ganti rugi pada konsumen yang mengalami kerugian sebagai berikut:

- a. Konsumen yang tidak memenuhi peraturan-peraturan yang sudah ditentukan oleh kereta api.
- b. kereta api sudah melarang hal-hal tertentu kepada konsumen, misalnya pihak KA sudah memberikan peringatan untuk tidak berdesak-desakan untuk menaiki kereta api agar konsumen mendapatkan tempat duduk dan terjadilah

⁹⁰Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

⁹¹*Ibid.*, halaman 41

kecelakaan seperti barang konsumen pecah atau hilang, itu bukan sebagian dari tanggung jawab kereta api.

- c. Mengganti kerugian tiket yang rusak, robek atau basah yang disebabkan oleh konsumen itu sendiri. d. Pihak kereta api tidak bertanggung jawab atas barang konsumen yang hilang sesuai dengan tiket yang berlaku.⁹²

Pihak kereta api berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin, jika ada konsumen merasa kerugian yang diderita konsumen tersebut tidak mendapatkan ganti kerugian, itu kembali kepada konsumennya, apakah konsumen sudah memenuhi kewajibannya sebagai konsumen atau tidak, dan kecelakaan tersebut nyata disebabkan oleh kereta api atau tidak. Jika kereta api jadi penyebab kecelakaan yang diderita konsumen, kereta api pasti akan memberikan ganti rugi, jika tidak berarti kecelakaan tersebut disebabkan oleh kelalaian konsumen itu sendiri⁹³

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya pihak KA tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen jika kejadian tersebut diluar kereta api. tetapi kereta PT KAI bertanggung jawab jika kecelakaan disebabkan oleh pihak kami sendiri, dan juga Kereta api mengganti kerugian atas pengiriman barang yang hilang dan rusak jika disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api itu sendiri⁹⁴

⁹²Hasil wawancaradengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

⁹³Hasil wawancaradengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

⁹⁴Hasil wawancaradengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

Penyelesaian lintas KA binjai-medan sri lewangsa agar aman tertib tidak berdesak-desakan dimulai dari pengguna jasa agar lebih mengutamakan prioritas dan kesadaran diri masing-masing dan juga KA binjai-medan sudah berulang kali PT KAI sudah bersosialisasi bahwa untuk naik KA PT KAI sudah menyediakan Polsuska untuk menjaga di tiap-tiap pintu dan di stasuin, dan sudah diperingatkan berulang kali, agar tidak berdesak-desakan dan diutamakan pada penumpang yang turun terlebih dahulu, karena sebenarnya untuk kereta api lokal atau sri lewangsa pihak KA tidak menyediakan tempat duduk, tempat duduk itu hanya untuk penumpang lansia, ibu hamil dan cacat. Yang diutamakan kesadaran penumpang agar tidak berdesak-desakan karena pihak KA selalu memberitahukan kepada konsumen agar kereta api aman tertib dan tidak terjadi hal-hal lain yang tidak diinginkan seperti kecelakaan.⁹⁵

⁹⁵Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut, Senin 30 September 2019. Pukul 10.00 wib

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya maka dalam skripsi ini disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaturan *ticketing* kereta api diatur dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Pasal 151-156 yaitu Tarif tiket Binjai-Medan adalah tarif per orang sekali jalan, sudah termasuk asuransi, Pada Kereta Api Jarak dekat (komuter) dapat diberlakukan bebas tempat duduk. Perusahaan tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan dan/atau kehilangan bagasi penumpang, Setiap penumpang wajib menjaga Bagasi yang dibawanya, Apabila tiket yang dimiliki penumpang adalah tiket dengan tarif reduksi maka Bukti Identitas yang ditunjukkan adalah bukti identitas yang menunjukkan hak atas reduksi dimaksud orang yang telah memiliki tiket berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih. Nama dan nomor kereta api, tanggal dan jam keberangkatan, kelas dan relasi perjalanan yang tercantum dalam tiket telah sesuai dengan Kereta Api yang dinaiki.
2. Hak dan kewajiban pengguna KA dan KAI diantaranya memenuhi Hak Konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 UUPK dan UU No 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian pasal 87-89 , PT KAI wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap pengguna jasa (penumpang) yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia maupun barang

sesuai ketentuan tiket yang dimilikinya. Perusahaan kereta api bebas dari tanggung jawab bila ia dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan kesalahannya.

3. Bentuk tanggung jawab kereta api terhadap kerugian konsumen adalah pemberian ganti rugi ditanggung oleh Jasa Raharja dengan biaya perawatan maksimal Rp.-20.000.000, untuk korban luka-luka serta dan santunan bagi pengguna yang meninggal dunia sebesar Rp.-50.000.000, penumpang mendapat jaminan kepastian hukum. Sarana perkeretaapian tidak bertanggungjawab atas kerugian, luka-luka, atau meninggalnya penumpang yang tidak disebabkan oleh pengoperasian pengangkutan kereta api (Pasal 157 UUKA). Dan (UUPK Pasal 87)

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka dalam skripsi ini penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Untuk ketentuan *ticketing* medan-binjai alangkah baik nya tercantum peringatan-peringatan mengenai barang, tempat duduk dan apa saja yang diperbolehkan dan tidak sehingga konsumen lebih mengerti serta lebih meningkatkan sosialisasi kepada konsumen agar lebih mengerti kegunaan tiket tersebut.
2. Hendaknya kedua belah pihak yaitu pihak KAI dan pengguna KA menguasai apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing, agar tidak terjadinya kesalahpahaman tiket yang seharusnya non sit menjadi memperebutkan tempat duduk. Dan untuk pihak KAI seharusnya lebih memperhatikan

keamanan bagi penumpang dan menegaskan kepada pengguna KA agar mengantri untuk keselamatan masing-masing konsumen agar tidak terjadi desak-desakan yang memungkinkan timbulnya kerugian masing-masing pihak.

3. Mengenai tanggung jawab KAI terhadap kerugian konsumen sarannya agar pihak perusahaan dalam memenuhitanggung jawab harus sesuai dengan apa yang tertuang dalam isi perjanjian. Dan pihak PT KAI harus mengkaji lagi perjanjian dan harus menyadari tanggung jawab yang harusnya diberi kepada pengguna jasa KA demi melindungi keamanan konsumen agar terhindar dari kerugian-kerugian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Yudha Hernoko.2013. "*Hukum perjanjian*". Jakarta
- Celine Tri Siwi Kristianti. 2018 "*Hukum perlindungan konsumen*" Jakarta: Sinar Grafik
- Hermanto Dwiatmoko.2013. "*Keselamatan fasilitas operasi kereta api*".Jakarta: Kencana
- Ida Hanifah,dkk. 2018. "*Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*". FH UMSU. Medan: CV. Pustaka Prima
- Isriani Hardini.,2013. "*Mengenal kereta api*". Banten: kenanga pustaka indonesia
- Nurul Qamar., 2013. "*Hak Asasi manusia*"., jakarta: Sinar Grafika
- Muri Yusuf. 2017"*Metode penelitian kuantitatif,kualitatif dan penelitian gabungan*".Jakarta: Kencana
- Pipin Syahrifin, dkk 2012."*Hukum dagang di indonesia*". Bandung: CV Mustaka Setia
- P.N.H.Simanjuntak. 2016"*Hukum perdata Indonesia*".Jakarta: Prenadamedia Group
- Rahardjo Adisasmita 2015 *Analisis kebutuhan transportasi.*, Yogyakarta: Graha ilmu
- 2014"*Manajemen pembangunan transportasi*" Yogyakarta: Graha Ilmu
- 2014. *Dasar-Dasar ekonomi transportasi.*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahayu Sulistyorini,. 2014"*perencanaan dan pemodelan transportasi*".Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rosmawati. 2018. "*Pokok-pokok hukum Perlindungan Konsumen*". Depok: Prenadamedi group
- Sakti Adji Adisasmita.2014"*Transportasi komprehensif dan multi moda*" yogyakarta: Graha ilmu

Zulham. 2013. "*Hukum perlindungan konsumen*". Jakarta: Kencana prenada media group

B. Jurnal

Ali Mansur, "penegakan hukum perlindungan konsumen sebagai upaya peningkatan mutu produksi nasional" *dalam jurnal pembaharuan hukum*. Vol II no 1 januari 2015

Deity Yuningsih "perlindungan hukum bagi penumpang angkutan umum tanpa izin yang mengalami kerugian dalam perspektif hukum perdata positif" *dalam jurnal AL.-Adl* Vol 9 No 2, juli 2016.,

Desi Ary Setyawati, dkk " Perlindungan bagi hak dan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian transaksi elektronik" *dalam jurnal Law Journal*. Vol 1 No 3 Desember 2017.

Muhammad Sofyan.Moch Najib."Tanggung jawab keperdataan kereta api indonesia (persero) atas kecelakaan yang terjadi saat mengangkut penumpang" *dalam jurnal Private Law* Vol IV No 2 Juli-Desember 2016

Justicia Mayrendika.Gianto Al Imron "Aturan penjualan tiket tanpa tempat duduk bertentangan dengan hak konsumen dalam uupk" *dalam jurnal Hukum bisnis* Vol II No 2, Oktober 2018

C. Peraturan Undang-Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

D. Internet

Maxmanroe "Penegertian konsumen, arti dan jenis-jenis serta hak dan kewajiban konsumen" <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertiankonsumen.html>.,Diakses pada 16 November pukul 09.00 wib

LEMBAR TANYA JAWAB WAWANCARA

Berikut adalah beberapa pertanyaan sekaligus jawaban dari hasil wawancara dengan pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divi Regional 1 Sumatera Utara, Bapak Muhammad Ilud Siregar selaku Manager Humas PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut.

Pertanyaan berkaitan dengan rumusan masalah 1.

1. Bagaimana pengaturan-pengaturan tentang ticketing Binjai-Medan?

Jawab : pengaturan ticketing di lintas petak jalan cara mendapatkan tiket tersebut dengan cara internal, yang meliputi, pertama; melalui loket, perjalanan langsung. Kedua: melalui KAI akses.

2. Apakah untuk mendapatkan tiket binjai-medan harus memiliki syarat tertentu untuk memilikinya ?

Jawab : setiap pembelian tiket memiliki peraturan-peraturan yang berlaku, salah satunya pembelian melalui loket, penumpang langsung datang ke penjualan loket dan satu antrian bisa mendapatkan 4 tiket, dan untuk melalui KAI akses untuk mendapatkannya melalui aplikasi dengan catatan harus registrasi terlebih dahulu terhadap proses mendapatkan aplikasi KAI aksesnya, kedua ; pelayanannya melalui link saja.

3. Kenapa jika membeli tiket tidak harus menggunakan identitas seperti Ktp jika ingin memilikinya ?

Jawab : karena lintas binjai-medan penjualan tiketnya menggunakan tiket Goso, tiket goso yang di maksud yaitu tiket yang tidak memiliki tempat duduk, mekanismenya tidak ada tempat duduk dan jaraknya lokal.

4. Terkait ketentuan tersebut apakah tiket sudah sesuai dengan peraturan-praturan yang berlaku ?

Jawab : setiap PT KAI membuat suatu aturan dalam penjualan tiket harus sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku, dan syarat-syarat dalam proses penjualan tiket dan tarif terhadap angkutan kereta api penumpang, dan peraturan tersebut haruslah sesuai dengan aturan dan pengaturan yang berlaku.

5. Apakah setiap penumpang yang mempunyai tiket kereta api yang memiliki tiket yang sama ? atau ada yang membedakan satu sama lain ?

Jawab : untuk ticketing lintas medan-binjai mempunyai tiket yang sama, yaitu untuk penjualan tiket goso nya dapat di beli di loketnya, bentuk tiketnya sama, dan untuk aplikasi langsung di mobile aplikasinya, langsung di Handphone dengan identitas dan barkotnya. Jadi yang membedakannya hanya dua macam, membeli tiket langsung dan melalui aplikasi.

Pertanyaan berkaitan dengan rumusan masalah 2.

6. Apakah hak konsumen sudah sesuai dengan tiket yang berlaku?

Jawab : setiap hak konsumen sama, PT KAI menjual tiket terhadap konsumen kereta api terutama lintas Binjai-Medan sri lewangsa hak nya sama, sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan sesuai kapasitas terhadap kereta sri lewangsa yaitu 150% dan juga PT KAI mmberikan dan menyampaikan sosialisasi kepada peumpang untuk KA medan-binjai sri lewangsa haruslah juga mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku seperti KA tidak menyediakan sit, atau tempat duduk, (non sit). Adapun tempat duduk yang tersedia, untuk pengguna lansia, ibu hamil dan pengguna yang cacat yang terutama harus di prioritaskan terlebih dahulu.

7. Apakah ada sanksi yang diterima perusahaan jika hak konsumen tidak terpenuhi ?

Jawab : untuk sanksi-sanksi nya tergantung seperti apa, misalnya, ada keterlambatan kereta api atau ada gangguan alam sehingga tidak terjadi keberangkatan KAI akan mengembalikan 100% tiket KA tersebut.

8. Apakah kewajiban-kewajiban konsumen sudah dijalankan dengan baik ?

Jawab : kewajiban PT KAI misalnya memberian pelayanan, dan penumpang juga harus mengutamakan pelayanan, jadi, PT KAI sudah mmeberikan kewajiban seperti pelayanan terhadap konsumen. Dan konsumen juga berhak mendapatkan pelayanan tersebut ketika sudah mengikuti peraturan dan syarat-syarat yang berlaku dalam hal untuk menggunakan jasa kereta api. Misalnya sudah melaksanakan SPM

(standart peraturan meksimum) yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan konsumen dan pengguna jasa kereta api.

9. Jika ada keluhan dari konsumen yang dirugikan oleh kereta api ? apakah kereta api akan memberikan ganti rugi ?

Jawab : tergantung bagaimana keluhan dari konsumen, misal nya konsumen mengeluhkan keterlambatan, gangguan alam, yang mempengaruhi jalan, kereta api akan mengganti rugi sesuai dengan kerugian tiket tersebut 100% dan memberikan permohonan maaf sebagai ganti ruginya.

10. Apakah syarat-syarat pelayanan kereta api sudah sesuai ?

Jawab : syarat-syarat pelayanan kereta api sesuai dengan peraturan dinas perhubungan No 48 Tahun 2015 tentang SPM Tanda pelayanan minimum untuk pengangkutan orang dan kereta api, sesuai standar Undang-Undang No 23 Tahun 2007 sesuai dengan Perkeretaapian. Dan juga syarat nya harus sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.

Pertanyaan berkaitan dengan rumusan masalah 3.

Bagaimana cara penyelesaian rute medan-binjai dengan aman tertib dan terkendali ?

Jawab : Untuk KA binjai-medan faktornya adalah masyarakat, sudah berulang kali PT KAI sudah bersosialisasi bahwa untuk naik KA PT KAI sudah menyediakan Polsuska untuk menjaga di tiap-tiap pintu dan di stasuin, dan sudah diperingatkan berulang kali, agar tidak berdesak-desakan dan diutamakan pada penumpang yang turun terlebih dahulu, karena sebenarnya untuk kereta api lokal atau sri lewangsa pihak KA tidak menyediakan tempat duduk, tempat duduk itu hanya untuk penumpang lansia, ibu hamil dan cacat. Yang diutamakan kesadaran penumpang agar tidak berdesak-desakan karena pihak KA selalu memberitahukan kepada kosumen agar kereta api aman tertib dan tidak terjadi hal-hal lain yang tidak diinginkan seperti kecelakaan.

Medan. 1 Oktober 2019

Mahasiswa

Responden

(YULINAR)

(M. ILUD SIREGAR)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektori@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

Menjawab surat ini, agar disebutkan
tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : YULINAR
NPM : 1506200017
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA API (Studi PT. Kereta Api (Persero) Divisi Regional I Sumut)
Pembimbing I : FAISAL, SH., M.Hum

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
30/9.19	Skripsi belum memenuhi syarat.	
14/10.19	Materi Bab II (revisikan), Jumlah halaman Bab II : II → seimbang. Daftar pustaka.	
07/11.19	Bab III, IV, Abstrak jumlah halaman Bab II : III.	
28/11.19	Catit kaler, UU, Koi pasal, abstrak	
28/11.19	Bedah Buku	
28/11.19	Ace turnitin	
29/11.19	Abstrak	
19/12.19	Ace di perbaiki untuk di upload	

Diketahui,
Dekan Fak. Hukum UMSU

(Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H)

Pembimbing

(FAISAL, SH., M.Hum)



Sumatera Utara, 10 Oktober 2019

Nomor : KE.105/X/4/DV.1-2019
Sifat : Terbatas
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Selesai Riset.



KE.105/X/4/DV.1-2019

Kepada Yth

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,

di

Tempat

1. Yang bertanda tangan dibawah ini Asisten Manager Sumber Daya Manusia atas nama Manager Sumber Daya Manusia dan Umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara menerangkan bahwa :

Nama : Yulinar
NPM : 1506200017
Jurusan : Ilmu Hukum

benar bahwa mahasiswa tersebut diatas telah selesai melaksanakan Riset di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara dengan judul "Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Kereta Api (Studi PT. Kereta Api Indonesia Binjai - Medan)".

2. Demikian surat keterangan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Manager Sumber Daya Manusia dan Umum
Assistant Manager Sumber Daya Manusia,



MUHAMMAD JUANA HASIBUAN
NIP. 45190



Prog. Studi : Ilmu Hukum
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Hukum UMSU
Jl. Kapten Mukhtar Basri No.03 Telp. (061) 6624567

Nomor : 30 /II.3-AU/UMSU-06/F/2020

Hari/Tanggal : SELASA, 28 JANUARI 2020
Waktu : 08.30 WIB s.d 12.00 WIB
Hal : Undangan/Panggilan Ujian Skripsi

No	Waktu	NAMA/NPM	Dosen Penguji Skripsi		JUDUL SKRIPSI	BAGIAN
			Pembimbing	Penguji Utama		
1	08.30-09.20	ANWAR HALOMOAN 1506200008 05-SH-2020	1 Dr. AHMAD FAUZI, SH., M.Kn	1 Hj. ASLIANI HARAHAP, S.H., M.H 2 NURSARIANI SIMATUPANG, S.H., M.Hum	KEABSAHAN JUAL BELI KELAPA SAWIT YANG DILAKUKAN ANAK DIBAWAH UMUR (STUDI DESA SIBARGOT KABUPATEN LABUHAN BATU)	HUKUM PERDATA
2	08.30-09.20	TOHA SATRIA NEGARA 1506200513 06-SH-2020	1 HARISMAN S.H.M.H	1 NURHILMIYAH S.H., M.H 2 FAISAL SH.MHUM	PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM PENGELOLAAN TANGGUNGJAWAB PERUSAHAAN DI PTPN III MEDAN UNTUK MENJALANKAN USAHA DI ERA PERSAINGAN BISNIS SEBAGAI BADAN USAHA MILIK NEGARA	HUKUM BISNIS
3	08.30-09.20	MUSTHOFA HUSAIN SIREGAR 1506200329 07-SH-2020	1 NURSARIANI SIMATUPANG, S.H., M.H 2 Hj. ASLIANI HARAHAP, S.H., M.H	1 GUNTUR RAMBE SH., MH 2 Hj. ASLIANI HARAHAP, S.H., M.H	KEKERASAN FISIK TERHADAP ANAK YANG MENGAKIBATKAN KEMATIAN DITINJAU DARI ASPEK KRIMINOLOGI (STUDI DI POLRES SIMALUNGUN)	HUKUM PIDANA
4	08.30-09.20	YULINAR 1506200017 08-SH-2020	1 FAISAL SH. M.HUM	1 GUNTUR RAMBE SH., MH 2 MUKHLIS SH.MH	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA API (studi di PT kereta api (persero) divisi regional 1 sumut)	HUKUM PERDATA
5	08.30-09.20	TRISKA DIANITA PASARIBU 1506200212 09-SH-2020	1 FAISAL SH.MHUM	1 MUKHLIS SH.MH 2 HARISMAN S.H.M.H	TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA ANGKUTAN UDARA ATAS KERUGIAN PENUMPANG (ANALISIS PASAL 3 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 77 TAHUN 2011)	HUKUM PERDATA

Disetujui Oleh:

Rektor

Rektor I

Rektor II

Rektor III

Rektor IV

Rektor V

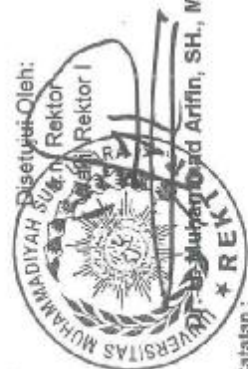
Rektor VI

Rektor VII

Rektor VIII

Rektor IX

Rektor X



Catatan :

1. Peserta sidang diharapkan berpakaian hitam putih, bagi laki-laki berdasel & jas warna hitam, perempuan berjilbab.
2. Peserta sidang diharapkan hadir 30 menit sebelum acara dimulai, bila terlambat sidang yang bersangkutan ditunda.
3. Bagi penguji yang tidak hadir pada saat sidang berlangsung, kedudukannya akan diganti!

Medan, 17 Djumadil Awal 1441H
13 Januari 2020M

Ketua

Dr. Ida Hayifah, SH., MH

Sekretaris

Faisal, SH., M.Hum

