

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN SELAKU PENUMPANG KERETA API KELAS EKONOMI



OLEH :

SIGIT SATRIYO M

NIM. 030111078 U

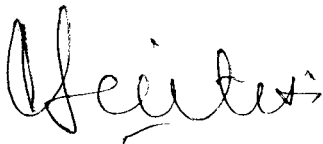
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN
SELAKU PENUMPANG KERETA API KELAS EKONOMI**

SKRIPSI

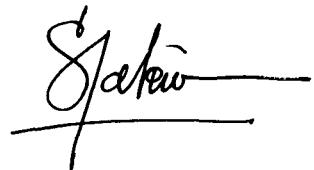
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM**

Dosen Pembimbing,



Gianto Al Imron, S.H., M.H.
NIP. 132 205 659

Penyusun,



Sigit Satriyo M.
NIM. 030111078 U

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Panitia Penguji
Pada hari Selasa, tanggal 12 Juli 2005**

Panitia Penguji Skripsi :

Ketua : Sri Handayani, S.H., M.Hum.



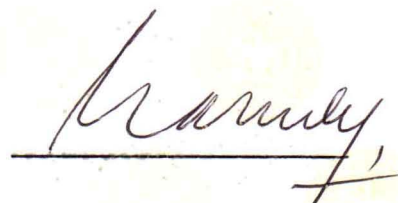
Anggota : 1. Gianto Al Imron, S.H., M.H.



2. Leonora Bakarbessy, S.H., M.H.



3. Naniek Endang W., S.H.



*Manusia dapat bertahan hidup tanpa udara selama
beberapa menit, bertahan hidup tanpa air selama
kurang lebih dua minggu, tanpa makan selama
sekitar dua bulan dan hidup tanpa ide atau
pemikiran baru sepanjang sisa umurnya*

(Kent Ruth)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah Yang Maha Kuasa yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang sederhana ini. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan, alhamdulillah pada akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
2. Bapak Machsoen Ali, S.H.,M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam menempuh pendidikan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini;
3. Bapak Gianto Al Imron, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing sekaligus penguji yang dengan sabar memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, dan dorongan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu;

4. Ibu Sri Handajani, S.H., M.Hum., selaku Ketua Tim Penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan petunjuk koreksi serta kritik yang berharga untuk kesempurnaan skripsi ini;
5. Ibu Leonora Bakarbesy, S.H., M.H., selaku anggota Tim Penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan petunjuk, koreksi, serta kritik yang berharga untuk kesempurnaan skripsi ini;
6. Ibu Naniek Endang W, S.H., selaku anggota Tim Penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan petunjuk, koreksi, serta kritik yang berharga untuk kesempurnaan skripsi ini;
7. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Airlangga yang telah mendidik, memberikan wawasan dan membekali penulis dengan ilmu – ilmu yang bermanfaat;
8. Kedua orang tuaku, Ayah dan Ibunda Terkasih, yang dengan penuh kasih sayang membantu penulis lewat doa – doanya;
9. Kakak – kakakku, Mba' Etik, Mba' Sita, dan Mas Ary, yang telah mendoakan dan membantu penulis menyelesaikan pendidikan dan menggapai cita – cita;

10. Teman – temanku, Bang Hadi, Rio, Inggo, Zico, Kadir, Toyib, Hendra, Sinung, Yose, Cesar, West, Ucup, Angga, Danief, Purbo, Didin, dan Popo, Tetep kompak yo rek!!
11. Cewekku Riz'ka Tersayang, Tercakep, dan Terimut, Thank's buat dukungannya and lope u hunny burny...cup – cup..muach – muach??
12. Kafe Limas, Thank's buat makanannya dan utangnya, tambah laris yo mba'!!
13. Semua karyawan Fakultas Hukum Universitas Airlangga dan semua pihak yang tidak disebutkan satu – persatu yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, walau demikian penulis berharap dapat berguna dalam memberikan informasi bagi masyarakat dan mahasiswa yang membutuhkan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat positif dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 4 Juli 2005

PENULIS

Sigit Satriyo M.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang dan Rumusan Permasalahan	1
2. Penjelasan Judul	13
3. Alasan Pemilihan Judul	15
4. Tujuan Penulisan	16
5. Metodologi	16
a. Pendekatan masalah	16
b. Sumber bahan hukum	17
c. Analisa bahan hukum	17
d. Prosedur Pengumpulan Sumber Bahan Hukum dan Analisa Bahan Hukum	18
6. Pertanggungjawaban Sistematika	18

**BAB II PELAYANAN PT. KAI TERHADAP PENUMPANG
KERETA API KELAS EKONOMI**

1. Para Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan	
Kereta Api	20
2. Proses Terjadinya Pengangkutan Penumpang Kereta	
Api Serta Hak Dan Kewajiban Para Pihak	23
3. Pelayanan PT. KAI Menurut Hukum Positif	35
4. Pelayanan PT. KAI Terhadap Penumpang	
Kelas Ekonomi	39

**BAB III TANGGUNG JAWAB PT. KAI TERHADAP
KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN KESELAMATAN
PENUMPANG KELAS EKONOMI**

1. Tanggung Jawab PT. KAI (persero) Terhadap	
Penumpang (konsumen)	40
2. Dasar Gugatan Penumpang (konsumen) Kereta Api	
Dalam Hal Menderita Kerugian	44
3. Penyelesaian Sengketa Penumpang (kosumen)	
Dan PT. KAI (pelaku usaha)	49

BAB IV PENUTUP

1. Kesimpulan 55

2. Saran 56

DAFTAR BACAAN

PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang dan Rumusan Permasalahan

Di jaman yang sudah modern sekarang ini membawa pengaruh yang besar bagi kehidupan manusia. Hal tersebut ditandai dengan semakin meningkatnya kebutuhan manusia terhadap barang dan jasa. Sehubungan dengan hal tersebut maka untuk memenuhi kebutuhan manusia yang semakin meningkat maka diperlukan faktor - faktor pendukung jasa pengangkutan atau yang biasa disebut transportasi.

Pengangkutan merupakan kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Dikatakan sangat vital karena didasari oleh berbagai faktor yaitu keadaan geografis Indonesia. Negara Indonesia terdiri dari daratan dan lautan, daratan itu meliputi beribu – ribu pulau sedang wilayah perairan merupakan bagian yang terdiri dari lautan dan sungai. Dengan kondisi tersebut maka pengangkutan dapat mendorong dan menjadi alasan penggunaan jasa pengangkutan modern yang digerakkan secara mekanik¹.

Dengan lancarnya pengangkutan berarti mendekatkan jarak antara desa dan kota dan itu akan memberi dampak bahwa kebutuhan bagi mereka

¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1998, h. 7.

yang tinggal di desa akan terpenuhi sehingga mereka tidak khawatir untuk pindah ke kota.

Selain untuk menghubungkan antara daerah satu dengan daerah yang lain, jasa pengangkutan juga berfungsi untuk meningkatkan daya guna suatu barang. Untuk itu dibutuhkan suatu angkutan yang cepat dan efisien. Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba di tempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna baik bagi penumpang maupun barang yang diangkut. Tiba di tempat tujuan artinya proses perpindahan dari suatu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan, sesuai dengan waktu yang direncanakan. Dengan selamat artinya bahwa penumpang sampai di tujuan dengan keadaan sehat, tidak mengalami bahaya yang mengakibatkan luka, sakit, atau meninggal dunia. Jika yang diangkut itu barang, selamat dapat diartikan sebagai bahwa barang yang diangkut tidak mengalami kerusakan, kekurangan atau kemusnahan. Sedangkan meningkatkan nilai guna artinya nilai sumber daya manusia dan barang di tempat tujuan menjadi lebih tinggi bagi kepentingan manusia dan juga dalam pelaksanaan pembangunan.

Di dalam kehidupan sehari – hari dikenal ada tiga jenis pengangkutan yaitu pengangkutan darat, pengangkutan laut, dan pengangkutan udara. Diantara ketiga jenis angkutan di atas maka yang paling dominan untuk melayani kebutuhan masyarakat adalah jenis

angkutan darat, untuk jenis angkutan darat ini masyarakat dapat menggunakan sarana pengangkutan berupa kendaraan bermotor misalnya sepeda motor, bus, mobil, dan kereta api. Dalam masing - masing jenis pengangkutan tersebut tentu memiliki kelebihan dan kekurangan. Hal ini menjadi faktor yang mempengaruhi masyarakat selaku pengguna jasa pengangkutan untuk memilih sesuai dengan kebutuhannya.

Sekarang ini kereta api menjadi primadona bagi masyarakat. Hal itu tercermin bahwa masyarakat menjadikan pilihan utama sebagai sarana untuk bepergian. Menurut kegunaanya kereta api digolongkan menjadi dua yaitu kereta api barang, yang digunakan khusus untuk mengangkut barang dan kereta api penumpang, yang digunakan khusus untuk mengangkut penumpang. Tentunya kereta api juga memiliki karakteristik dan kelebihan yang tersendiri, diantaranya adalah kereta api mampu mengangkut orang ataupun barang dalam jumlah yang banyak, juga memiliki kecepatan yang tinggi dan hemat biaya. Dibandingkan dengan jasa pengangkutan yang lain, kereta api adalah jenis pengangkutan yang hemat energi, hemat dalam penggunaan ruang dan waktu, memiliki tingkat pencemaran terhadap udara yang relatif rendah serta sangat efisien jika digunakan untuk daerah yang padat penduduknya dan tingkat kepadatan lalu lintas yang tinggi. Selain itu jalur kereta api tidak merusak lingkungan karena konstruksi badan jalan

relnya dibuat sedemikian rupa sehingga tetap menjamin terlaksananya proses penyerapan air oleh tanah.

Di Indonesia perkeretaapian diatur dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 1992 (diundangkan dalam lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1992 Nomor 47, serta tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia yang mulai berlaku pada tanggal 17 September 1992), yang selanjutnya disingkat dengan UUKA. Sedangkan pengelolaannya dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (PT KAI). PT KAI merupakan status baru yang menggantikan Perumka, dengan landasan hukum Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1998 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO). Dengan adanya perubahan tersebut diharapkan adanya perubahan dalam hal pelayanan maupun keamanan yang lebih baik kepada para penumpang kereta api bila terjadi hal – hal yang merugikan penumpang atau yang diakibatkan oleh karena terganggunya pelayan kereta api.

Menurut ketentuan pasal 1 butir (2) UUKA, kereta api adalah kendaraan dengan tenaga gerak baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya yang akan ataupun sedang bergerak di jala rel. Tetapi apabila diperhatikan kenyataannya, yang dimaksud dengan tenaga gerak itu bersumber pada mesin diesel atau ketel uap yang ada pada

kendaraan itu yang disebut lokomotif. Lokomotif ini berjalan sendiri di atas rel karena digerakkan oleh tenaga diesel atau tenaga uap. Sedangkan yang dimaksud dengan kendaraan lain yang dirangkaikan dengan lokomotif itu disebut gerbong untuk penumpang dan atau barang. Jadi kereta api itu adalah lokomotif dan gerbong sebagai satu rangkaian kesatuan yang bergerak di jalan atas rel.

Untuk terjadinya pengangkutan darat dengan kereta api, perlu diadakan perjanjian pengangkutan lebih dahulu yang dibuktikan dengan karcis penumpang atau surat angkutan barang apabila kereta tersebut adalah kereta api barang. Di dalam pengoperasiannya kereta api penumpang dibagi dalam beberapa kelas, yaitu kelas ekonomi, kelas bisnis, dan kelas eksekutif. Dengan pembagian kelas – kelas pada kereta api tersebut dimaksudkan agar masyarakat sebagai pengguna jasa kereta api dapat memilih kelas yang sesuai dengan kemampuannya, misalnya bagi masyarakat yang kurang mampu dapat memilih kelas ekonomi sebaliknya bagi masyarakat yang mampu dapat memilih kelas bisnis ataupun kelas eksekutif sebagai alternatif dalam bepergian.

Menyangkut dengan pembagian kelas – kelas pada kereta api tersebut memang ada perbedaan yang mencolok yaitu dalam hal harga tiket dari tiap – tiap kelas yang tersedia. Harga tiket itu tentunya bermacam – macam, semakin tinggi kelasnya tentunya semakin mahal pula harganya.

Masing – masing jenis kelas dan harga tiket tersebut memang ada perbedaan dalam hal pelayanan ataupun fasilitas yang disediakan. Mengenai pelayanan yang diberikan kepada penumpang kelas eksekutif tentunya berbeda dengan penumpang kelas bisnis dan kelas ekonomi, pada penumpang kelas eksekutif tersebut biasanya dalam hal pembelian tiket para penumpang disediakan ruang tunggu dan ruang pemesanan tiket yang ber – AC sedangkan untuk jenis fasilitas dan layanan di dalam kereta api yang diterima penumpang kelas ini adalah dengan suasana gerbong yang ber – AC lengkap dengan pemberian makanan dan air minuman yang diterima oleh tiap penumpang. Lain halnya dengan penumpang kereta api kelas bisnis dan ekonomi, secara umum tidak ada perbedaan yang mencolok pada pelayanan pada kedua kelas itu. Namun pada kelas bisnis, penumpang disediakan gerbong dengan fasilitas tempat duduk yang lebih nyaman dibandingkan dengan kelas ekonomi.

Menyangkut jenis – jenis kelas tersebut, memang ada perbedaan dalam hal fasilitas. Hal ini wajar mengingat harga tiket dari tiap – tiap kelas tersebut berbeda. Semakin tinggi kelas yang dimaksud, harga tiketnya tentu semakin mahal, sehingga fasilitasnya juga akan bertambah. Meskipun terdapat perbedaan dalam hal fasilitas dan pelayanan itu tidak membuat masyarakat membenci kereta api namun sebaliknya kereta api tetap merupakan pilihan utama masyarakat untuk bepergian dan juga tidak

mengakibatkan adanya perbedaan dalam hal perlindungan hukum bagi tiap – tiap penumpang bila terjadi sesuatu hal yang merugikan.

Membicarakan kereta api sebagai sarana transportasi bagi masyarakat, tentu tidak dapat dilepaskan dari masyarakat sebagai pengguna atau konsumen jasa kereta api. Hubungan antara masyarakat sebagai konsumen dengan PT KAI sebagai pelaku usaha sangat erat, ibarat sekeping uang dengan dua sisi yang berbeda. Di satu sisi, konsumen sangat membutuhkan kehadiran kereta api sebagai salah satu bagian dari kebutuhan mereka sedangkan disisi lain pihak PT KAI adalah sebagai pelaku usaha yang memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Namun kemudian hubungan erat tersebut seringkali menimbulkan berbagai persoalan, terutama menyangkut pelayanan maupun keamanan bagi penumpang apabila terjadi sesuatu hal yang mengakibatkan kerugian pada penumpang.

PT KAI sebagai badan penyelenggara menyediakan dan merawat sarana kereta api (pasal 9 ayat 1 UUKA) kereta api yang dioperasikan wajib mempunyai keandalan dan memenuhi persyaratan keselamatan. Untuk memenuhi persyaratan keselamatan tersebut, terhadap setiap sarana kereta api dilakukan pemeriksaan dan pengujian. Syarat keselamatan dan tata cara pemeriksaan serta pengujian kereta api diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah (pasal 10 ayat 3 UUKA). Pengoperasian kereta api

hanya dapat dilakukan oleh tenaga – tenaga yang telah memenuhi kualifikasi keahlian. Persyaratan keahlian dan tata cara mendapatkan kualifikasi keahlian diatur dengan peraturan pemerintah (pasal 12 UUKA). Tenaga yang memenuhi kualifikasi keahlian itu di antaranya adalah masinis, kondektur, pengatur rel kereta api.

Pemerintah menyediakan dan merawat stasiun kereta api. Penyediaan dan perawatan tersebut dilimpahkan kepada badan penyelenggara melaksanakan perusahaannya (pasal 8 UUKA). Badan penyelenggara tersebut adalah badan usaha milik negara berbentuk PT KAI. PT KAI ini berfungsi sebagai pengoperasian dan pemanfaat stasiun dalam usaha penyelenggaraan angkutan kereta api.

Stasiun itu merupakan tempat kereta api berangkat dan berhenti untuk melayani naik dan turunya penumpang dan atau muat bongkar barang dan atau untuk keperluan operasi kereta api (pasal 19 ayat 1 UUKA). Dalam penjelasannya dinyatakan, operasi kereta api memerlukan tempat untuk bersilang, bersusulan, berangkat, berhenti, dan operasi lainnya. Pemilihan tempat tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pengguna jasa kereta api untuk naik turunnya penumpang dan atau muat bongkar barang serta perpindahan antarmoda transportasi. Selain itu, terdapat pula stasiun yang hanya untuk melayani barang, baik barang – barang umum ataupun

barang – barang sejenis antara lain peti kemas, batu bara, hewan, serta stasiun yang hanya untuk keperluan operasi.

Selain itu, menurut pasal 20 ayat 1 UUKA, di stasiun PT KAI dapat melakukan kegiatan usaha penunjang angkutan kereta api. Kegiatan usaha penunjang tersebut dapat berupa usaha pertokoan, restoran, perkantoran, perhotelan sepanjang usaha penunjang tersebut dapat dilakukan oleh badan hukum Indonesia atau warga negara Indonesia guna memberikan kemudahan kepada para pengguna jasa kereta api.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dapat dicontohkan di sini beberapa kejadian atau hambatan – hambatan yang menimpa pada pengangkutan kereta api, yaitu antara lain aksi perampokan di atas terhadap Kereta Api Progo jurusan Jakarta – Yogyakarta pada tanggal 3 Mei 2004² dan kemudian kejadian yang sama juga menimpa Kereta Api Serayu oleh belasan pedagang asongan pada tanggal 13 Mei 2004 yang mengakibatkan satu penumpangnya dipaksa turun oleh belasan pedagang asongan tersebut³.

Di samping berbagai kejadian yang menimpa kereta api tersebut, dapat juga dicontohkan beberapa keluhan dari masyarakat selaku penumpang terhadap berbagai hal yang menyangkut pelayanan maupun fasilitas yang ada dalam kereta api, yaitu antara lain seperti yang terjadi di Stasiun Lempuyang di Yogya, Stasiun Jebres di Solo, Stasiun Poncol di

² “Mendambakan Rasa Aman di Kereta Api”, *www.kompas.com*, 18 Mei 2004.

³ *Ibid.*

Semarang, Stasiun Pasar Senen di Jakarta adalah stasiun khusus untuk penumpang kereta api kelas ekonomi yang sengaja dipisah oleh manajemen PT KAI berdasarkan kemampuan membayar, namun bukan cuma itu perlakuan PT KAI kepada masyarakat kelas bawah sangat menyedihkan yaitu terbukti dengan kereta api kelas ekonomi yang pada umumnya sering kali mampet airnya di kamar – kamar kecil yang disediakan, bau pesing bukan hanya dihirup mereka yang masuk ke kamar kecil tetapi juga penumpang lain menderita kesempukan, ditambah aroma yang tidak menyedapkan juga banyak lampu – lampu yang tidak dapat menyala, kipas – kipas yang sudah tidak dapat berputar atau tidak ada kipas sama sekali dan banyak terdapat pintu – pintu yang sudah tidak berkunci⁴.

Dewasa ini naik kereta api kelas ekonomi seolah menyaksikan pengingkaran penghargaan manusia atas manusia. Satu gerbong kereta api menurut catatan PT KAI berkapasitas 106 tempat duduk, kini dijejali manusia. Manusia bagaikan ikan sarden, ditumpuk – tumpuk dalam satu gerbong di luar kapasitas normalnya meski katanya menurut ukuran aman masih bisa dipertanggungjawabkan.

Sehubungan dengan berbagai kejadian dan keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa kereta api tersebut maka ada satu persamaan yang dapat diungkapkan di sini menyangkut kondisi penumpang yaitu mereka

⁴ Layanan Kereta Api Cara “ Lingga dan Yoni “, *Op. Cit.*, 7 September 2001.

sangat rentan sekali terhadap tindakan – tindakan yang merugikan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha dalam hal ini adalah PT KAI. Di mana kejadian tersebut dapat menimbulkan kerugian materiil maupun imateriil baik bagi penumpang maupun pengangkut. Bagi pelaku usaha terjadinya kejadian – kejadian penumpang selama proses pengangkutan tersebut menyebabkan pengangkut harus bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang diakibatkan oleh kejadian – kejadian tersebut. Sedangkan bagi penumpang yaitu sebagai pengguna jasa kereta api kejadian yang terjadi dapat menyebabkan rusak atau hilangnya barang bawaan.

Dari berbagai masalah di atas, ternyata masyarakat sebagai konsumen jasa kereta api sangat dirugikan sehingga mereka layak mendapatkan suatu ganti rugi. Akan tetapi mereka pada umumnya tidak mengetahui hak - haknya untuk memperoleh ganti rugi. Andaikata mengetahui akan haknya mereka pada umumnya enggan untuk memperoleh ganti rugi tersebut melalui jalur pengadilan.

Menurut Yusuf Sofi sebagian besar konsumen Indonesia enggan berperkara ke pengadilan. Hal ini di karenakan :

1. Tidak jelasnya norma – norma perlindungan konsumen;
2. Praktek peradilan kita yang tidak lagi sederhana, cepat dan biaya ringan;

3. Sikap menghindari konflik meskipun hak – haknya sebagai konsumen dilanggar pengusaha⁵.

Secara umum, masalah perlindungan terhadap konsumen termasuk dalam hal ini adalah penumpang kereta api, sebelumnya telah dituangkan dalam hukum positif di Indonesia. Oleh karena itu landasan yuridis tertinggi terdapat dalam Undang – Undang Dasar 1945 (UUD 1945), yaitu pasal 28 D ayat 1 Perubahan Keempat UUD 1945. Pasal pasal tersebut dinyatakan bahwa:

“ Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum “.

Ketentuan pasal tersebut memberi landasan konstitusional bagi perlindungan terhadap konsumen di Indonesia, karena dalam hal ini ketentuan tersebut secara jelas menyatakan bahwa kedudukan semua warga negara di mata hukum adalah sama, termasuk juga dalam hal kedudukan hukum konsumen.

Dengan di undangkannya Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat dengan UUPK pada tanggal 20 April 1999, banyak menimbulkan harapan besar bagi para konsumen termasuk dalam hal ini adalah penumpang kereta api. Undang –

⁵ Yusuf Sofi, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen – Instrumen Hukumnya*, cet.II, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, h. 13

Undang tersebut memberikan gambaran yang jelas kepada konsumen tentang asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak – hak konsumen serta norma perlindungan konsumen.

Dari uraian di atas, dalam skripsi ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan pelaku usaha (PT KAI) terhadap kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen sudah sesuai dengan hukum positif yang berlaku ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab PT KAI selaku pelaku usaha terhadap kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen (penumpang) kereta api kelas ekonomi ?

2. Penjelasan Judul

Judul skripsi ini adalah “ Perlindungan Hukum Terhadap Hak – Hak Konsumen Selaku Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi “.

Pengertian perlindungan hukum dalam penulisan skripsi ini adalah tentang perlindungan terhadap konsumen, sebagaimana diatur dalam pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut menyebutkan bahwa .

“ segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen “.

Di dalam penulisan skripsi ini yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang yang menggunakan jasa angkutan kereta api atau penumpang.

Dalam hal ini definisi penumpang dapat dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan dirinya untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut⁶. Dalam semua undang – undang pengangkutan dipakai istilah penumpang untuk pengangkutan orang tetapi rumusan mengenai penumpang secara umum tidak diatur. Dalam pasal 1 butir 9 UUKA menyebutkan bahwa :

“ pengguna jasa adalah setiap orang dan atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang “.

Sedangkan kereta api menurut pasal 1 butir 2 UUKA, yaitu :

“ kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel “.

Beranjak dari penjelasan diatas maka yang dimaksud dengan judul skripsi ini adalah suatu upaya untuk mengetahui seberapa besar jaminan yang di berikan oleh PT KAI selaku pihak penyelenggara pengangkutan dengan kereta api yang khususnya menyangkut tentang kenyamanan,

⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, h. 50.

keamanan, dan keselamatan terhadap konsumen (penumpang) kereta api kelas ekonomi. Karena pada dasarnya penumpang kereta api itu memerlukan kepastian jaminan kepada PT KAI demi lancarnya proses pengangkutan.

3. Alasan Pemilihan Judul

Alasan saya memilih judul skripsi “ Perlindungan Hukum Terhadap Hak – Hak Konsumen Selaku Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi “ adalah karena dengan adanya krisis ekonomi yang melanda negara kita maka semakin banyak masyarakat yang menggunakan kereta api sebagai sarana transportasi utama karena kereta api memiliki banyak keunggulannya dari pada jenis transportasi lainnya. Kereta api ini terdiri dari beberapa kelas dari yang bertarif mahal sampai yang bertarif murah. Meskipun ada perbedaan kelas, penumpang juga memiliki kesamaan hak dalam jaminan perlindungan selama penumpang menggunakan jasa kereta api.

Namun pada kenyataannya sebagian besar masyarakat sebagai pengguna atau konsumen jasa kereta api ini belum mengetahui akan hak – haknya sebagai penumpang.

4. Tujuan Penulisan

1. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
2. Selain itu skripsi ini juga bertujuan untuk menambah wawasan bagi masyarakat khususnya pengguna jasa kereta api dalam hubungannya dengan jaminan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan yang diperolehnya selama masyarakat menggunakan jasa kereta api tersebut.

5. Metodologi

a. Pendekatan masalah

Pendekatan masalah yang saya gunakan untuk membahas permasalahan yang ada yaitu dengan pendekatan yuridis normatif. Maksud pendekatan ini adalah penulisannya mengacu pada peraturan perundang – undangan yang berlaku khususnya peraturan mengenai pengangkutan penumpang dengan kereta api dan mengenai perlindungan konsumen (penumpang), serta berdasarkan teori – teori hukum yang berkaitan dengan permasalahan skripsi ini kemudian dihubungkan dengan praktek yang terjadi di masyarakat.

b. Sumber bahan hukum

Sumber bahan hukum yang dipergunakan dalam skripsi ini adalah :

1. Sumber bahan hukum primer, diperoleh dari peraturan perundang – undangan mengenai Perkeraapian, yaitu Undang – Undang No 13 tahun 1992 dan Undang – Undang No 8 tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.
2. Sumber bahan hukum sekunder, diperoleh dari literatur atau buku – buku dan surat k ibar yang masih ada hubungannya dengan permasalahan penulisan skripsi ini.

c. Analisa bahan hukum

Bahan hukum yang telah terkumpul atau diperoleh diidentifikasi, diklasifikasikan, dan disistematisasi. Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan penalaran hukum serta memberikan alasan hukum.

**d. Prosedur Pengumpulan Sumber Bahan Hukum Dan Analisa
Bahan Hukum**

Bahan hukum primer dan sekunder yang telah diperoleh dikumpulkan dan dikaji, selanjutnya diklasifikasikan sesuai dengan rumusan permasalahan, tujuan penelitian, dan sistematika penyusunan hasil penelitian.

6. Pertanggungjawaban Sistematika

Untuk memudahkan dalam memahami isi pembahasan materi dalam skripsi ini maka disusunlah suatu sistematika yang berurutan sesuai dengan materi pembahasan.

Skripsi ini terdiri atas empat bab, bab I merupakan bab pendahuluan yang berupa latar belakang dan rumusan beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini, penjelasan judul, alasan pemilihan judul, tujuan penulisan, metodologi dan yang terakhir adalah pertanggungjawaban sistematika. Hal tersebut dimaksudkan agar pembaca lebih mudah memahami persoalan yang dirumuskan dalam latar belakang, sehingga sebelum membaca materi, gambaran umum dari permasalahan dapat diketahui.

Bab II membahas tentang permasalahan pelayanan PT Kereta Api terhadap penumpang kelas ekonomi selaku konsumen dalam angkutan kereta api. Bab II ini terdiri dari empat sub bab, sub bab pertama yaitu

tentang para pihak dalam perjanjian pengangkutan kereta api, sub bab kedua yaitu mengenai proses terjadinya pengangkutan penumpang kereta api yang didalamnya berisi tentang perjanjian antara penumpang dengan PT KAI serta hak dan kewajiban para pihak dalam pengangkutan, sub bab ketiga membahas tentang pelayanan PT KAI terhadap penumpang kereta api jika menurut hukum positif yang berlaku, dan sub bab yang keempat membahas tentang pelayanan PT KAI terhadap penumpang kelas ekonomi.

Selanjutnya pada bab III akan dibahas mengenai tanggung jawab PT KAI terhadap kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang kereta api kelas ekonomi. Bab III ini terdiri tiga sub bab, pada sub bab pertama yaitu berisi penjelasan tentang tanggung jawab PT KAI terhadap penumpang kereta api jika tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana semestinya, kemudian sub bab kedua mengenai dasar gugatan penumpang kereta api dalam hal menderita kerugian, dan sub bab yang ketiga membahas tentang penyelesaian sengketa yang antara penumpang (konsumen) dengan PT KAI selaku pelaku usaha angkutan kereta api.

Bab IV merupakan bab penutup, yang terdiri dari sub bab yaitu kesimpulan dan saran. Pada kesimpulan itu dapat ditarik dari pembahasan yang terdapat dalam bab – bab terdahulu dan juga pada saran yang dapat saya berikan setelah menguraikan permasalahan yang telah saya kemukakan.

BAB II

PELAYANAN PT. KAI TERHADAP PENUMPANG KERETA API KELAS EKONOMI

1. Para Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan Kereta Api

Sebagaimana yang telah disebutkan dalam bab sebelumnya bahwa dalam suatu proses pengangkutan pada kereta api tersebut melibatkan dua pihak yaitu pihak yang pertama yaitu penumpang sebagai konsumen dan pihak yang kedua yaitu pengangkut yang dalam hal ini PT KAI.

Di dalam undang – undang baik dalam BW maupun KUHD tidak mengatur istilah atau definisi penumpang, namun dalam Undang – Undang Pengangkutan dipakai istilah penumpang untuk pengangkutan orang tetapi rumusan mengenai penumpang secara umum tidak diatur. Definisi penumpang itu sendiri dapat dilihat dalam Undang – Undang No 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian, dimana dalam pasal 1 butir 9 undang – undang tersebut ditentukan bahwa :

“ pengguna jasa adalah setiap orang dan atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api baik untuk angkutan orang maupun barang “.

Sehubungan dengan definisi penumpang tersebut maka pendapat dari Abdulkadir Muhammad tentang penumpang adalah orang yang

mengikatkan dirinya untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut⁷.

Berdasarkan rumusan pihak dalam perjanjian, jelaslah bahwa kriteria penumpang menurut undang – undang adalah :

- a. Orang yang berstatus pihak dalam perjanjian;
- b. Membayar biaya angkutan;
- c. Pemegang dokumen angkutan⁸.

Ketiga kriteria ini bersifat kumulatif bukan alternatif.

Begitu pula dengan pengertian pengangkut, yang dimaksud dengan pengangkut tersebut bukanlah “ sopir “ pada mobil atau “ nahkoda “ pada kapal atau “ pilot “ pada pesawat terbang tetapi majikan dari sopir, nahkoda atau pilot tersebut yang menjadi pihak dalam perjanjian pengangkutan, sekali lagi bahwa pengangkut bukanlah orang yang menjalankan kendaraan atas perintah pengangkut tetapi pengangkut adalah orang yang menjadi pihak dalam perjanjian pengangkutan⁹.

Dalam Undang – Undang No 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian, pengangkut disebut dengan badan penyelenggara. Dalam pasal 6 ayat 1 undang – undang tersebut menyatakan bahwa :

⁷ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, h. 50.

⁸ *Ibid*, h. 51

⁹ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, jilid III, cet VI, Djambatan, Jakarta, 2003, h. 28.

“ perkeretaapian diselenggarakan oleh pemerintah dan pelaksanaannya diserahkan kepada badan penyelenggara yang dibentuk untuk itu berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku “.

Badan penyelenggara yang dimaksud itu adalah PT Kereta Api (PT KAI), jadi pelaku usaha pada kereta api adalah PT KAI.

Dengan adanya Undang – Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen akan membawa dampak bagi keberadaan penumpang kereta api. Karena dalam hal ini penumpang dapat dikatakan sebagai konsumen sebagai pengguna jasa kereta api. Mengenai isi dari pasal 1 angka 2 Undang – Undang No.8 tahun 1999 menyebutkan bahwa konsumen adalah :

“ Setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan ”.

Sedangkan pengertian jasa itu sendiri terdapat dalam pasal 1 angka 5, yaitu :

“ Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen ”.

Sedangkan PT KAI selaku pelaku usaha juga terdapat dalam pasal 1 angka 3 UUPK , yaitu :

“ Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi ”.

Jadi dalam hal ini para pihak perjanjian pengangkutan kereta api adalah penumpang sebagai konsumen dan PT KAI sebagai pelaku usaha.

2. A. Proses Terjadinya Pengangkutan Penumpang Kereta Api

Untuk terjadinya angkutan darat dengan kereta api, perlu diadakan perjanjian pengangkutan lebih dahulu yang dapat dibuktikan dengan karcis penumpang atau surat angkutan barang. Penyelenggara pelayanan angkutan orang dan atau barang dilakukan setelah dipenuhi syarat – syarat umum angkutan yang ditetapkan oleh badan penyelenggara berdasarkan undang – undang (pasal 25 UUKA).

Suatu perjanjian, merupakan suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu. Menurut asas konsensualisme, suatu perjanjian lahir pada detik tercapainya kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak mengenai hal – hal yang pokok dari apa yang menjadi obyek

perjanjian¹⁰. Kemudian menurut ajaran yang dianut sekarang, perjanjian harus dianggap lahir pada saat pihak yang melakukan penawaran (*offerte*) menerima jawaban yang termaktub dalam surat tersebut sebab detik itulah yang dapat dianggap sebagai detik lahirnya kesepakatan¹¹.

Namun lazimnya suatu perjanjian adalah timbal balik atau bilateral, artinya suatu pihak yang memperoleh hak – hak dari perjanjian itu juga menerima kewajiban – kewajiban yang merupakan kebalikannya dari hak – hak yang diperolehnya dan sebaliknya suatu pihak yang memikul kewajiban – kewajiban juga memperoleh hak – hak yang dianggap sebagai kebalikannya kewajiban – kewajiban yang dibebankan kepadanya itu¹².

Dilihat dari macamnya prestasi yang dijanjikan untuk dilaksanakan, perjanjian – perjanjian itu dibagi dalam tiga macam, yaitu:

- a. Perjanjian untuk memberikan/menyerahkan suatu barang;
- b. Perjanjian untuk berbuat sesuatu;
- c. Perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu¹³.

Dalam penjelasan pasal 25 UUKA dinyatakan, syarat – syarat umum angkutan yang dimaksud meliputi hak dan kewajiban pengguna jasa dan badan penyelenggara angkutan antara lain memuat hal – hal sebagai berikut:

¹⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet. XIX, Intermasa, Jakarta, 2002, h. 26

¹¹ *Ibid*, h. 28

¹² *Ibid*, h. 29

¹³ *Ibid*, h. 36

- a. Pengguna jasa berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang disepakati, misalnya pemegang karcis tertentu akan memperoleh pelayanan sesuai dengan karcis yang dimilikinya. Pengguna jasa berkewajiban membayar biaya angkutan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dikehendaknya.
- b. Badan penyelenggara berkewajiban mengangkut penumpang yang telah memiliki karcis penumpang sesuai dengan tingkat pelayanan yang disepakati atau mengangkut barang pengguna jasa yang telah memiliki surat angkutan barang. Badan penyelenggara berkewajiban membayar ganti kerugian sesuai dengan syarat – syarat umum yang telah disepakati kepada pengguna jasa yang mengalami kerugian sebagai akibat dan kelalaian badan penyelenggara. Pengguna jasa memberikan pelayanan dalam batas – batas kelayakan sesuai dengan kemampuan badan penyelenggara kepada pengguna jasa, selama menunggu keberangkatan dalam hal terjadi keterlambatan pemberangkatan karena kelalaian badan penyelenggara.
- c. Apabila calon pengguna jasa yang telah membeli karcis atau surat angkutan barang, kemudian membatalkan perjalanannya atau pengiriman barangnya, maka berlaku ketentuan – ketentuan sebagaimana tercantum dalam syarat – syarat umum angkutan¹⁴.

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, h. 21

Pada angkutan darat dengan kereta api, tempat pemuatan dan penurunan penumpang dan barang disebut stasiun. Menurut ketentuan pasal 19 UUKA, stasiun merupakan tempat kereta api berangkat dan berhenti untuk melayani naik dan turunya penumpang dan atau bongkar muat barang dan atau untuk keperluan operasi kereta api. Kecuali dalam hal – hal tertentu yang ditetapkan oleh badan penyelenggara, naik turunya penumpang dan atau bongkar muat barang hanya dapat dilakukan di stasiun.

Secara khusus, setiap jenis angkutan mempunyai tujuan yang khusus pula. Menurut ketentuan pasal 3 UUKA, angkutan dengan kereta api bertujuan untuk :

- a. Memperlancar perpindahan orang dan atau barang secara masal.
- b. Menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas, serta sebagai pendorong dan penggerak pembangunan nasional.

Secara masal mengandung pengertian bahwa kereta api memiliki kemampuan untuk mengangkut penumpang dan atau barang dalam jumlah atau volume besar setiap kali perjalanannya.

Penyelenggara pelayanan angkutan penumpang dan atau barang dilakukan setelah dipenuhi persyaratan umum angkutan yang ditetapkan badan penyelenggara berdasarkan undang – undang ini. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh penumpang atau pengirim adalah pembayaran biaya angkutan. Sebagai bukti pembayaran sudah dilunasi, pengangkut

menyerahkan dokumen angkutan yaitu karcis penumpang atau surat angkutan barang. Pada dokumen angkutan tersebut tertera tempat, tanggal, dan tanda tangan/paraf pengangkut. Ini berarti perjanjian sudah terjadi dan mengikat pada tanggal yang tertera pada dokumen angkutan tersebut.

2. B. Hak dan Kewajiban Para Pihak

B.1. Hak dan Kewajiban PT. Kereta Api (persero)

Disamping mengatur hak dan kewajiban konsumen (penumpang), Undang – Undang No.8 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur hak dan kewajiban dari pelaku usaha (PT KAI). Hak dari pelaku usaha tersebut diatur dalam pasal 6, yaitu :

- a. Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan;

- e. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Sedangkan kewajibannya pelaku usaha (PT KAI) diatur dalam pasal 7 undang – undang tersebut, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Melakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan;
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan;

- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam proses pengangkutan penumpang pihak PT KAI mempunyai larangan pengangkutan yang terdapat dalam syarat – syarat dan tarif angkutan kereta api penumpang, begasi dan angkutan terusan, pasal 6 yaitu :

- a. Orang yang ternyata dalam keadaan mabuk dan orang yang dapat mengganggu atau membahayakan penumpang lain, tidak diperkenankan naik kereta api.
- b. Bilamana orang tersebut telah berada didalam kereta api dengan tidak mengurangi ancaman hukum yang telah ditetapkan dalam undang – undang, mereka harus diturunkan sebelum kereta api berangkat atau segera setelah kereta api berhenti dan ada kesempatan untuk menurunkan orang itu.
- c. Demikian juga apabila selama dalam perjalanan dalam kereta api didapatkan seorang penumpang yang dihindangi penyakit menular atau seorang penumpang yang menurut undang – undang dapat dikenakan peraturan pengasingan untuk kesehatannya, maka penumpang tersebut harus diasingkan dari penumpang – penumpang lainnya dan diturunkan dari kereta api di stasiun

pertama yang dapat dilakukan dengan tidak atau sedikitnya mungkin merugikan penumpang tersebut.

- d. Peraturan – peraturan seperti tersebut dalam ayat 1 dan 2 tidak berlaku bagi orang sakit atau bagi orang yang pengangkutannya dilakukan dengan mengindahkan peraturan yang telah ditetapkan dalam undang – undang, asalkan saja pengangkutan itu dilakukan dengan kereta api tersendiri atau didalam bagian kereta penumpang terpisah dari penumpang lainnya¹⁵.

Menurut ketentuan pasal 26 UUKA, penumpang dan atau barang yang telah memenuhi syarat – syarat umum angkutan wajib diangkut oleh badan penyelenggara (PT KAI). Dengan demikian kewajiban pokok PT KAI adalah mengangkut penumpang dan atau barang serta menerbitkan dokumen angkutan sebagai imbalan haknya memperoleh pembayaran biaya angkutan.

Tetapi penyelenggara angkutan dapat menentukan dalam perjanjian bahwa PT KAI tidak wajib mengangkut barang yang ternyata dilarang oleh undang – undang karena membahayakan ketertiban dan kepentingan umum. Jika terjadi pembatalan pemberangkatan perjalanan kereta api, maka PT KAI wajib mengembalikan jumlah biaya yang telah dibayar oleh penumpang dan atau pengirim barang (pasal 27 UUKA). Pembatalan

¹⁵ *Syarat – Syarat Dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang, Bepasi Dan Angkutan Terusan*, PT. Kereta Api, Bandung, 2004, h. 23

dalam ketentuan ini tidak termasuk pembatalan perjalanan kereta api karena dianggap dapat membahayakan ketertiban dan kepentingan umum. Dengan demikian, kewajiban pokok PT KAI adalah mengembalikan biaya angkutan dengan memperoleh hak penyerahan dokumen angkutan. Tetapi jika pembatalan itu untuk ketertiban dan kepentingan umum, maka PT KAI tidak wajib mengembalikan biaya angkutan yang sudah menjadi haknya, melainkan dapat mengganti angkutan pada kesempatan lain.

Dalam melaksanakan kewajibannya, PT KAI diberi wewenang oleh pasal 29 UUKA untuk :

- a. Melaksanakan pemeriksaan terhadap pemenuhan syarat – syarat umum angkutan bagi penumpang dan atau barang;
- b. Melaksanakan penindakan atas pelanggaran terhadap syarat – syarat umum angkutan, antara lain berupa pengenaan denda atau menurunkan penumpang di stasiun terdekat, menurunkan barang dan melaporkan kepada aparat yang berwenang apabila barang tersebut diduga membahayakan keselamatan perjalanan kereta api;
- c. Membatalkan perjalanan kereta api apabila dianggap dapat membahayakan ketertiban dan kepentingan umum;
- d. Menertibkan penumpang kereta api atau masyarakat yang mengganggu perjalanan kereta api, penertiban tersebut dilakukan bersama aparat keamanan.

B.2. Hak dan Kewajiban Penumpang (konsumen)

Mengenai hak dari konsumen (penumpang) diatur dalam pasal 4 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

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

- i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Sedangkan pada kewajiban konsumen diatur pada pasal 5, 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 dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menurut ketentuan pasal 26 UUKA, penumpang dan atau barang yang telah memenuhi syarat – syarat umum angkutan wajib diangkut oleh badan penyelenggara (PT KAI). Yang dimaksud dengan syarat – syarat umum itu adalah pembayaran biaya angkutan. Dengan demikian kewajiban pokok penumpang adalah membayar biaya angkutan terlebih dahulu yang dibuktikan oleh dokumen angkutan yang diterimanya dari PT KAI. Sebagai imbalannya penumpang berhak atas angkutan yang diselenggarakan oleh PT KAI.

Tetapi PT KAI dapat menentukan dalam perjanjian bahwa penumpang yang terlambat masuk kereta api tidak dapat diangkut dan tidak

berhak menuntut pengembalian biaya angkutan. Demikian juga penumpang yang salah masuk kereta api lain sehingga terangkut ke tujuan yang bukan dikehendakinya, tidak berhak menuntut pengembalian biaya angkutan. Jika terjadi pembatalan pemberangkatan perjalanan kereta api oleh badan penyelenggara sebagaimana ditentukan di dalam pasal 27 UUKA, maka penumpang wajib menyerahkan dokumen angkutan untuk memperoleh pengembalian biaya angkutan dari PT KAI. Penyerahan dokumen itu penting karena berfungsi sebagai bukti bahwa penumpang sudah melunasi biaya angkutan terlebih dahulu.

Menurut ketentuan pasal 35 UUKA, penderita cacat dan atau orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan khusus dalam bidang angkutan kereta api. Pelayanan khusus tersebut dimaksudkan agar mereka juga dapat menikmati pelayanan angkutan kereta api dengan baik. Pelayanan khusus itu dapat berupa :

- a. Pembuatan jalan khusus di stasiun dan sarana khusus untuk naik kereta api;
- b. Penyediaan ruang yang disediakan khusus bagi penempatan kursi roda;
- c. Sarana bantu bagi orang sakit yang pengangkutannya mengharuskan dalam posisi tidur¹⁶.

¹⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, h. 112.

Yang dimaksud dengan penderita cacat dalam ketentuan ini misalnya penumpang yang menggunakan kursi roda karena lumpuh, cacat kaki, atau tuna netra.

3. Pelayanan PT. KAI Menurut Hukum Positif

Sektor pelayanan angkutan umum masih sering menyimpan persoalan – persoalan, berupa :

- a. Penetapan tarif angkutan umum (misalnya, kenaikan tarif) yang belum atau tidak diimbangi dengan ketersediaan jumlah angkutan umum;
- b. Kelaikan kendaraan angkutan umum (menyangkut soal keamanan konsumen);
- c. Keamanan konsumen dari kejahatan di atas kendaraan angkutan umum¹⁷.

Dalam masalah pelayanan angkutan umum, konsumen sering menjadi korban. Dalam sejarah republik ini, hampir belum pernah terjadi konsumen melakukan pemogokan besar tidak menggunakan angkutan umum. Namun yang sering terjadi :

- a. Pengusaha angkutan umum tidak mengoperasikan sebagian kendaraannya; atau

¹⁷ Yusuf Sofie, *Op.Cit.*, hal. 182

b. Para sopir dan kondektur mogok tidak narik¹⁸.

Pelayanan yang diberikan PT. KAI kepada penumpang adalah meliputi pelayanan terhadap kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Hal ini diatur dalam Kitab Undang – Undang Hukum Dagang (KUHD) Bab Kelima B tentang Pengangkutan Orang. Dalam pasal 523 KUHD dijelaskan bahwa si pengangkut harus menanggung terhadap segala perbuatan dari mereka yang diperkerjakan dan segala benda yang dipakai oleh penumpang dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut. Pada pasal 524 KUHD dijelaskan bahwa tidak diperkenankan kepada si pengangkut untuk tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang disebabkan karena tidak cukup dilakukannya pemeliharaan perlengkapan alat pengangkutnya.

Di dalam KUHD pasal 528 tersebut juga dijelaskan mengenai tanggung jawab si pengangkut yang mengharuskan bertanggung jawab untuk segala kerugian yang disebabkan karena kelambatan dalam pengangkutannya, kecuali kelambatan itu disebabkan karena suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah. Persetujuan pengangkutan mewajibkan pengangkut untuk menjaga keselamatan si penumpang sejak penumpang naik hingga turun meninggalkan alat angkutannya.

Kemudian jika dilihat dalam Undang – Undang No.3 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka tujuan dari undang – undang

¹⁸*Ibid*, h. 183

tersebut adalah upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (penumpang kereta api). Disebutkan dalam pasal 4 mengenai hak dari konsumen, disitu telah dijelaskan bahwa konsumen (penumpang) mempunyai hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Masih didalam pasal 4 huruf Undang – Undang Perlindungan Konsumen, para konsumen (penumpang) juga memerlukan informasi mengenai kondisi dan jaminan dan juga di dengar pendapat dan keluhannya mengenai barang atau jasa yang digunakannya, serta para penumpang juga berhak meminta ganti rugi apabila barang atau jasa tidak sesuai perjanjian sebagaimana semestinya.

Pada pasal 4 Undang – Undang Perlindungan Konsumen sudah diatur mengenai hak dari konsumen (penumpang) itu sendiri, dengan ini diharapkan pihak PT. KAI tidak berbuat sewenang – wenang dalam memperlakukan para konsumen.

Menurut pasal 28 ayat 1 Undang – Undang No.13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian, menjelaskan badan penyelenggara (PT KAI) bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengguna jasa dan atau pihak ketiga yang timbul dari penyelenggara peleyanan angkutan keretaapi. Pada pasal 28 ayat 2 tanggung jawab yang dimaksud dalam pasal adalah :

- a. Sumber kerugian berasal dari pelayanan angkutan dan harus dibuktikan adanya kelalaian petugas atau pihak lain yang dipekerjakan oleh penyelenggara.
- b. Besarnya ganti rugi dibatasi sejumlah maksimum asuransi yang ditutup oleh badan penyelenggara dalam hal penyelenggaraan kegiatannya.

Dalam pasal 29 Undang – Undang Perkeretaapian bahwa badan penyelenggara juga diberi wewenang untuk :

- a. Melaksanakan pemeriksaan terhadap pemenuhan syarat – syarat umum angkutan bagi penumpang dan atau barang.
- b. Melaksanakan penindakan atas penyelenggara terhadap syarat – syarat umum angkutan tersebut.
- c. Membatalkan perjalanan keretaapi apabila dianggap dapat membahayakan ketertiban dan kepentingan umum.
- d. Menertibkan penumpang keretaapi atau masyarakat yang mengganggu perjalanan keretaapi.

Juga badan penyelenggara yaitu PT Kereta Api (Persero) wajib mengasuransikan tanggung jawabnya.

4. Pelayanan PT KAI Terhadap Penumpang Kelas Ekonomi

Sekarang ini jika dilihat kenyataannya penumpang kereta api kelas ekonomi sangat memprihatinkan keadaannya. Kondisi gerbong yang seadanya bahkan tidak terawat. Kaca – kaca gerbong banyak yang pecah, kamar mandi tidak ada air, dan kipas angin tidak berfungsi sehingga membuat bau tidak enak di dalam gerbong. Sering para pedagang asongan masuk ke dalam gerbong yang pada waktu malam hari dan kebanyakan lampu – lampu gerbong mati sehingga memungkinkan terjadinya barang – barang milik penumpang yang hilang. Para penumpang kereta api kelas ekonomi lebih memilih tidur di lantai gerbong bagaikan seperti ikan asin yang akan dijemur.

Sepertinya PT KAI tidak menindak lanjuti dengan keadaan yang seperti itu, PT KAI menganggap keadaan itu masih tergolong wajar dan biasa – biasa saja. Memang benar jika ada orang yang mengatakan ‘ murah kok minta selamat ’. Penumpang kereta api (konsumen) dalam hal ini hanya bersikap diam saja dan menerimanya asal mereka sampai di tujuan, penumpang itu tidak mempunyai keberanian untuk menuntut PT KAI apabila terjadi hal – hal yang merugikan karena penumpang merasa dengan menuntut PT KAI akan menambah masalah dan akan memerlukan biaya yang banyak.

BAB III

**TANGGUNG JAWAB PT. KERETA API TERHADAP
KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN KESELAMATAN
PENUMPANG KELAS EKONOMI**

**1. Tanggung Jawab PT. Kereta Api (persero) Terhadap Penumpang
(Konsumen)**

Pelaku usaha penyelenggara angkutan kereta api (PT KAI) bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim dan atau pihak ketiga yang timbul. Tanggung jawab tersebut diberikan dengan ketentuan :

- a. Sumber kerugian berasal dari pelayanan angkutan dan harus dibuktikan adanya kelalaian petugas, atau pihak lain yang dipekerjakan oleh PT KAI.
- b. Besarnya ganti kerugian dibatasi sejumlah maksimum asuransi yang ditutup oleh PT KAI dalam hal penyelenggara kegiatannya (pasal 28 UUKA).

Dalam pengertian kerugian yang diderita oleh penumpang, tidak termasuk keuntungan yang akan diperoleh ataupun bagian biaya atas pelayanan yang sudah dinikmati.

Menurut ketentuan pasal 31 UUKA, tanggung jawab PT KAI dimulai sejak diangkutnya penumpang dan atau diterimanya barang dan berakhir di tempat tujuan yang disepakati. Maka menurut ketentuan pasal 34 UUKA, PT KAI wajib mengasuransikan tanggung jawabnya itu, maksudnya adalah PT KAI melakukan pengalihan beban kerugian itu melalui asuransi.

PT KAI dapat menentukan dalam perjanjian bahwa tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang bawaan penumpang, kecuali jika terbukti bahwa kehilangan atau kerusakan barang itu disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian karyawannya. Barang bawaan penumpang yang lebih dari 20 kg wajib dikenakan bea bagasi sesuai dengan aturan yang berlaku dan harus dijaga sendiri apabila PT KAI tidak menyediakan gerbong khusus barang bawaan milik penumpang, namun dalam prakteknya pada angkutan kereta api sering terjadi bahwa penumpang sering kehilangan barang bawaan. Hal itu disebabkan karena gerbong kereta api tidak dikunci sehingga para pencopet bebas masuk dan mengambil barang penumpang. Kejadian semacam ini jelas kelalaian pihak PT KAI dan ia bertanggung jawab atas kehilangan barang penumpang.

Mengenai tanggung jawab kereta api terhadap penumpang dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Pengangkut kereta api, berdasarkan perjanjian pengangkutan bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang dalam jangka waktu pengangkutan, kecuali kalau pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian itu terjadi di luar kesalahannya dan di luar perbuatan buruhnya;
- b. Gangguan teknis, terlambat berangkat atau terlambat datang, tidak menimbulkan hak menuntut ganti kerugian;
- c. Penumpang yang terlambat masuk kereta api, tidak mempunyai hak untuk mendapat ganti harga karcis;
- d. Penumpang tidak berhak untuk mendapat kembali harga karcis, bila dia salah masuk ke dalam kereta api yang lain¹⁸.

Kewajiban untuk tanggung jawab dalam memberikan ganti kerugian tersebut bukanlah merupakan kewajiban pegawainya seperti : masinis, kepala stasiun, atau penjaga pintu perlintasan kereta api, namun kewajiban tanggung jawab tersebut lebih di bebankan pada PT Kereta Api.

Dengan demikian para pegawai kereta api tersebut tidak bertanggung jawab untuk membayar ganti kerugian, kecuali apabila orang – orang yang dipekerjakannya tersebut terbukti bersalah karena kelalaiannya menyebabkan penumpang mengalami kerugian. Jadi PT Kereta Api selain

¹⁸ H.M.N. Purwosutjipto, *Op. Cit.*, h. 76.

bertanggung jawab terhadap penumpang juga harus bertanggung jawab atas perbuatan orang – orang yang menjadi tanggungannya.

Dengan dianutnya prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan pada pengangkutan penumpang kereta api maka disini jelas bahwa PT Kereta Api telah melakukan pembatasan tanggung jawabnya terhadap penumpang karena penyelenggara angkutan kereta api hanya bertanggung jawab jika pihak yang dirugikan dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi disebabkan perbuatan melanggar hukum oleh pihak angkutan.

Sebagai contoh seperti yang dialami oleh penumpang KA Serayu, pada waktu malam hari belasan pedagang asongan melakukan aksi perampokan yang mengakibatkan para penumpang kereta tersebut menderita kerugian materi. Kejadian itu disebabkan karena tidak adanya polsuska (Polisi Khusus Kereta Api) yang berjaga – jaga di tiap gerbong kereta api dan juga disebabkan tidak berfungsinya kunci di tiap – tiap pintu gerbong kereta api. Kemudian mengenai keadaan yang tidak aman sewaktu dalam perjalanan juga dialami sebagian besar penumpang kelas eksekutif. Keadaan yang tidak aman tersebut pernah dialami oleh ayah dari atlet perenang Indonesia, ayahnya ditemukan meninggal dunia oleh warga sekitar. Polisi setempat mencurigai perbuatan itu dilakukan oleh sekelompok orang yang dengan sengaja merampas barang – barangnya dan

kemudian ayahnya dilempar keluar sewaktu kereta api tersebut berjalan kencang.

Dalam hal ini tentu saja merugikan pihak penumpang karena untuk membuktikan perbuatan melanggar hukum bukanlah hal yang mudah dan butuh biaya yang tidak sedikit mengingat keadaan ekonomi penumpang lebih lemah jika dibandingkan dengan PT Kereta Api yang berkedudukan sebagai pengusaha angkutan.

2. Dasar Gugatan Penumpang (Konsumen) Kereta Api Dalam Hal Menderita Kerugian

Kembali pada proses terjadinya pengangkutan yang terjadi antara penumpang (konsumen) dan pengangkut (pelaku usaha), bahwa mereka setelah sepakat mengikatkan dirinya untuk melaksanakan kewajiban dan memperoleh hak – haknya.

Praktek pemenuhan kebutuhan angkutan umum khususnya angkutan darat selalu menjadi sorotan, karena bidang ini memang sangat menyentuh hajat hidup konsumen berbagai lapisan masyarakat. Sampai sekarang angkutan umum yang ada masih jauh dari aman, apalagi nyaman bagi konsumen. Daftar korban kecelakaan semakin panjang, tak jelas siapa yang akan di salahkan dan dimintai pertanggung jawaban. Belum lagi bila perusahaan atau pelaku usaha lepas tangan begitu saja, berbagai kecelakaan

itu membuat orang trauma bila harus menggunakan angkutan umum. Karena tidak ada pilihan lain maka orang tetap menggunakan angkutan tersebut meskipun merasa ngeri atau trauma.

Menurut Yusuf Shofie kenyataan ini menunjukkan bahwa konsumen angkutan umum berada dalam posisi lemah dan dirugikan. Seolah – olah bila seseorang menjatuhkan pilihannya pada angkutan umum itu berarti merelakan nyawanya pada kejahanya lalu lintas¹⁹.

Sebagaimana diketahui bahwa dalam asas umum hukum perdata dinyatakan bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain wajib membayar ganti rugi kepada pihak lain yang menderita kerugian tersebut. Jika berbicara soal konsep dan teori dalam ilmu hukum, perbuatan yang merugikan tersebut dapat lahir karena :

- a. Tidak ditepatinya suatu perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat (wanprestasi);
- b. Semata – mata lahir karena suatu perbuatan hukum (perbuatan melanggar hukum).

Wanprestasi seperti yang dimaksud di atas dapat terjadi dalam berbagai bentuk. Menurut Subekti, macam wanprestasi adalah sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;

¹⁹ Yusuf Sofie, *Op.Cit.*, h. 195

- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya²⁰.

Dalam hubungannya dengan pengangkutan kereta api, maka jenis – jenis wanprestasi yang dilakukan PT KAI selaku pengangkut (pelaku usaha) adalah :

- a. Membatalkan pengangkutan atau perjalanan karena sesuatu alasan yang tidak jelas;
- b. Melaksanakan pengangkutan atau perjalanan walaupun terjadi suatu hambatan;
- c. Mengalami keterlambatan baik pada waktu keberangkatan maupun kedatangan.

Sehubungan hal tersebut diatas dengan adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pengangkut, maka penumpang (konsumen) sebagai pihak yang dirugikan dapat memilih tuntutan dalam pemenuhannya, yaitu :

- a. Pemenuhan perjanjian;
- b. Pemenuhan perjanjian disertai ganti rugi;
- c. Ganti rugi saja;

²⁰ Subekti, *Op. Cit.*, h. 45

- d. Pembatalan perjanjian;
- e. Pembatalan disertai ganti rugi²¹.

Sehubungan dengan kerugian yang diderita oleh konsumen maka tindakan PT KAI dapat dikategorikan sebagai perbuatan melanggar hukum apabila memenuhi unsur – unsur dibawah ini :

- a. Ada suatu perbuatan yang dilakukan oleh PT KAI dalam hal melaksanakan pengangkutan terhadap penumpang;
- b. Ada kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh PT KAI pada waktu melaksanakan pengangkutan tersebut;
- c. Adanya kerugian yang dialami oleh penumpang;
- d. Ada hubungan sebab akibat antara kerugian yang diderita penumpang dengan kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh PT KAI.

Apabila PT KAI tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang, maka tanggung jawab dari PT KAI terhadap kerugian tersebut tercantum dalam pasal 28 ayat 1 Undang – Undang No.13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian, yaitu :

“ Badan penyelenggara bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengguna jasa dan/atau pihak ketiga yang timbul dari penyelenggara pelayanan angkutan keretaapi “.

²¹ *Ibid*, h. 53

Atas dasar wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh PT KAI tersebut, maka penumpang sebagai pihak konsumen yang dirugikan dapat menuntut pembayaran ganti rugi kepada pihak PT KAI. Apabila tuntutan tersebut tidak ditanggapi maka penumpang selaku konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap PT KAI kepada pengadilan atas dasar wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum.

Undang – Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai tuntutan ganti rugi itu, dengan diwujudkan melalui tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam pasal 19 ayat 1, yaitu :

“ Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan ”.

Selanjutnya dalam pasal 23 dinyatakan :

“ Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen ”.

3. Penyelesaian Sengketa Penumpang (Konsumen) Dan PT KAI

Pada umumnya proses penyelesaian sengketa di bidang perdata dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu penyelesaian di luar pengadilan atau jalur hukum (non litigasi) dan penyelesaian di dalam pengadilan atau melalui jalur hukum (litigasi).

Penyelesaian non litigasi merupakan cara untuk mencapai perdamaian. Mengenai perdamaian diatur dalam pasal 1851 - 1864 BW. Perdamaian merupakan suatu perjanjian dengan mana kedua belah pihak, dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung atau mencegah timbulnya suatu perkara. Dalam perdamaian ini kedua pihak saling melepaskan tuntutan mereka demi untuk mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung atau untuk mencegah timbulnya suatu perkara.

Suatu perjanjian dalam perdamaian tidaklah sah (karena tidak mengikat) jika perjanjian tidak diadakan menurut suatu formalitas tertentu, yaitu harus diadakan secara tertulis²². Perdamaian itu tidak sekali – kali menghalangi pihak Kejaksaan untuk menuntut perkara tersebut (pasal 1853).

Perlu diingat bahwa segala perdamaian mempunyai diantara para pihak suatu kekuatan seperti suatu putusan Hakim dalam tingkat

²² Subekti, *Aneka Perjanjian*, cet. X, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, h. 177

penghabisan, dan bahwa tak dapatlah perdamaian itu dibantah dengan alasan kekhilapan mengenai hukum atau dengan alasan bahwa salah satu pihak dirugikan. Tegasnya perdamaian itu mempunyai kekuatan yang sama dengan suatu putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum yang tetap²³.

Undang – Undang Perlindungan Konsumen juga mengisyaratkan hal yang serupa. Hal itu terbukti dengan di cantumkannya alternatif penyelesaian sengketa berupa perdamaian yang tercantum dalam pasal 45 ayat 2, yaitu :

“ Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa “

Selanjutnya dalam pasal 47 undang – undang tersebut menyatakan :

“ Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan ada terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen ”.

Selain mengenal penyelesaian perdamaian, maka Undang – Undang Perlindungan Konsumen juga mengenal penyelesaian sengketa dengan

²³ *Ibid*, h. 179

melalui suatu lembaga penyelesaian sengketa, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagaimana diatur dalam undang – undang tersebut dalam pasal 23 :

“ Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen “

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di tiap – tiap Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Keanggotaan dari BPSK itu sendiri terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha, sebagaimana diatur bahwa tiap anggota berjumlah sedikit – dikitnya tiga orang dan sebanyak – banyaknya lima orang dari tiap unsur anggota tersebut. Dalam menjalankan tugasnya BPSK dibantu oleh sekretariat, sekretariat BPSK itu sendiri terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat. Kemudian dalam hal pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh menteri.

Sedangkan upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan merupakan inisiatif dari pihak yang merasa dirugikan oleh

pihak lawannya yang merasa dirugikan akibat wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum. Oleh karena itu bila cara ini ditempuh, maka penggugat harus mendaftarkan gugatannya ke panitera pengadilan negeri di tempat tergugat tinggal.

Kemudian dalam pasal 45 ayat 1 Undang – Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yaitu :

“ Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum “.

Dalam kaitannya proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan maka patut pula diperhatikan ketentuan dalam pasal 48, yaitu :

“ Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang pengadilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45 “.

Sehubungan dengan tuntutan oleh konsumen (penumpang) mengenai tuntutan ganti rugi yang dilakukan oleh PT KAI (pelaku usaha) tersebut, maka penumpang harus melihat kembali apakah kerugian yang timbul itu terjadi atau diakibatkan karena kesalahan yang dilakukan oleh PT KAI. Dalam tuntutananya itu penumpang harus menyertakan karcis

penumpang sebagai bukti bahwa memang telah terjadi perjanjian pengangkutan dengan PT KAI.

Berkaitan dalam hal penumpang harus menyertakan karcis penumpang sebagai bukti, maka sebaliknya pihak PT KAI juga harus menyertakan bukti jika kerugian atau kesalahan itu bukan disebabkan oleh tindakannya selama melaksanakan proses pengangkutan penumpang.

Mengenai beban pembuktian yang digunakan maka Undang – Undang Perlindungan Konsumen menyatakan dalam pasal 28, yaitu :

“ Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 19, pasal 22, dan pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha “.

Dengan adanya pembalikan beban pembuktian yang diterapkan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan adalah ada di pihak pelaku usaha maka pihak pelaku usaha harus menghadirkan bukti – bukti yang mendukung bahwa ia tidak bersalah.

Pembalikan beban pembuktian tersebut adalah merupakan terobosan yang sangat relevan bagi konsumen (penumpang) kereta api yang jika dilihat dari kondisi konsumen yang secara umum memiliki keterbatasan – keterbatasan (ekonomis, sosial , dan psikologis) akibat tidak memiliki

kekuatan untuk tawar menawar yang berimbang dengan pelaku usaha, sehingga dengan adanya pembalikan beban pembuktian itu konsumen terlindungi akan hak – haknya.

Dalam hal mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha, dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama (class action), ini diatur dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen pasal 46 ayat 1 huruf b. Tidak hanya itu saja gugatan atas pelanggaran tersebut juga dapat dilakukan oleh perseorangan (pasal 46 ayat 1 huruf a) dan juga dapat melalui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (pasal 46 ayat 1 huruf c).

Sehubungan dengan hak gugat yang dimiliki lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, maka lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat tersebut menjadi pihak dalam proses beracara di depan persidangan, atau dengan kata lain dapat mewakili kepentingan konsumen termasuk dalam hal ini penumpang kereta api dan tentunya lembaga tersebut harus memenuhi persyaratan yang diatur dalam pasal di atas.

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada skripsi ini, maka secara garis besar dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pelayanan PT KAI (pelaku usaha) dalam kenyataannya tidak sesuai dengan hukum positif yang berlaku, yaitu sering terjadi pelanggaran yang dilakukan PT KAI yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen (penumpang) kereta api kelas ekonomi. Dengan adanya peristiwa tersebut, maka menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa tiap konsumen (penumpang) mempunyai hak yang sama untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Namun jika menurut Undang – Undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian, pelayanan yang diterima oleh konsumen (penumpang) memang dibedakan menurut karcis yang dimilikinya. Jadi antara Undang – Undang Perlindungan Konsumen dan Undang – Undang Perkeretaapian memang terjadi ketidak sesuaian yang mengatur hak – hak konsumen (penumpang) kereta api.

- b. Tanggung jawab PT KAI selaku pelaku usaha dimulai sejak diangkutnya penumpang dan berakhir di tempat tujuan yang disepakati. Pelaku usaha penyelenggara angkutan kereta api (PT KAI) akan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang (konsumen), apabila sumber kerugian tersebut berasal dari pelayanan angkutan dan harus dibuktikan adanya kelalaian petugas atau pihak lain yang dipekerjakan oleh PT KAI dan PT KAI wajib mengasuransikan tanggung jawabnya itu.

2. Saran

Sebagai akhir dari penulisan skripsi ini, saya akan menyampaikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mencermati permasalahan tentang jaminan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan terhadap penumpang kereta api, yaitu :

- a. Telah dapat diketahui bahwa kereta api merupakan jenis angkutan umum yang dalam keberadaannya dan pelaksanaannya diatur oleh perundang – undangan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka sosialisasi dari Undang – Undang No.13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian, serta Undang – Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hubungan konsumen dengan pelaku usaha (PT KAI). Di samping itu upaya

pemberdayaan perlindungan konsumen, dalam hal ini sangat diperlukan.

- b. Sehubungan dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa kereta api sebagai sarana angkutan, maka alangkah baiknya PT KAI selaku pelaku usaha untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam hal peningkatan mutu pelayanan kepada penumpang dan perawatan terhadap angkutannya sehingga para penumpang dalam melakukan perjalanannya dapat merasa nyaman, aman, dan selamat sampai tujuan.

DAFTAR BACAAN

BUKU

Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998.

H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, jilid III, cet. VI, Djambatan, Jakarta, 2003.

Subekti, *Aneka Perjanjian*, cet. X, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet. XIX, Intermasa, Jakarta, 2002.

Syarat-syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang Begasi dan Angkutan Terusan, PT. Kereta Api, Bandung, 2004.

Yusuf Sofi, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, cet. II, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (WETBOEK VAN KOOPHANDEL).

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BURGERLIJK WEETBOEK).