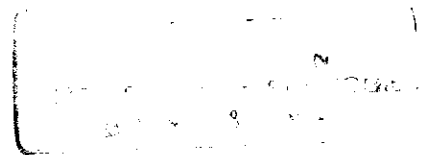
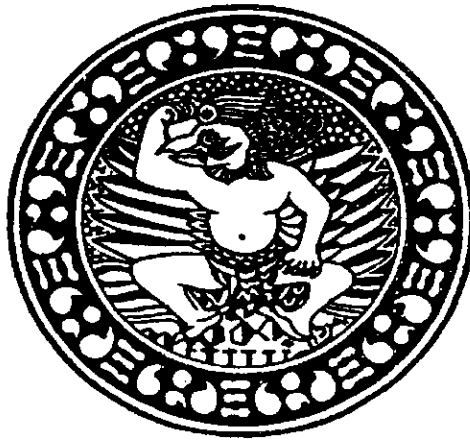


1. KANDIDAT: PERENCANAAN
2. JUDUL: PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA
PENGANGKUTAN KERETA API BERKAITAN
DENGAN PERJANJIAN BAKU

TESIS

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA
PENGANGKUTAN KERETA API BERKAITAN
DENGAN PERJANJIAN BAKU

KK
TH 27/03
Sus
P



INDRI FOGAR SUSILOWATI

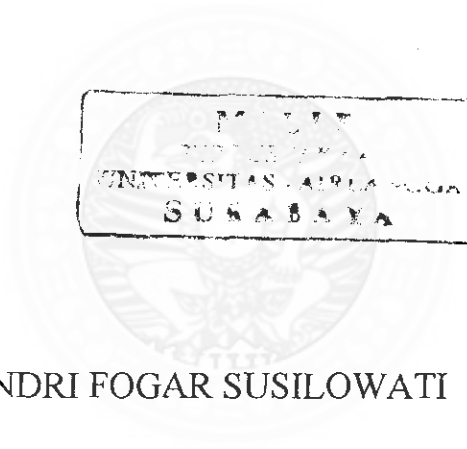
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

2003

T E S I S

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA
PENGANGKUTAN KERETA API BERKAITAN
DENGAN PERJANJIAN BAKU**

INDRI FOGAR SUSILOWATI
PROGRAM PASCASARJANA
HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA



INDRI FOGAR SUSILOWATI

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2003

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA
PENGANGKUTAN KERETA API BERKAITAN
DENGAN PERJANJIAN BAKU**

T E S I S

Untuk memperoleh Gelar Master
dalam Program Studi Ilmu Hukum
pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga

Oleh :

INDRI FOGAR SUSILOWATI
NIM 090013895 M

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Tanggal 30 Januari 2003

Lembar Pengesahan

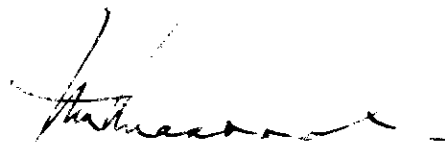
TESIS INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 20 FEBRUARI 2003

Oleh :
Pembimbing

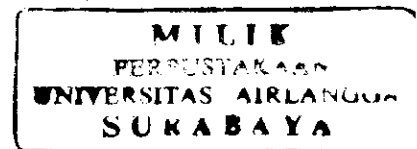


Prof. Mr Dr R. Soetojo Prawirohaamidjojo

Mengetahui :
Ketua Program Studi Ilmu Hukum
Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya



Dr. Peter Mahmud Mz, S.H., M.S., LL.M
NIP. 130 517 142



Telah diuji pada

Tanggal 30 Januari 2003

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Prof. Dr. Abdul Rasyid, S.H., LL.M

Anggota : 1. Prof. Dr. Mr R. Soetojo Prawirohamidjojo
2. Dr. Marteen L. Souhoka, S.H., M.S
3. Machsun Ali, S.H., M.S
4. Sri Handayani, S.H., M.Hum



UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Pengasih lagi Penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya ucapkan kepada Prof. Mr Dr R. Soetojo Prawirohamidjojo, pembimbing yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran.

Saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Universitas Negeri Surabaya yang telah memberikan bantuan finansial, sehingga meringankan beban saya dalam menyelesaikan studi lanjut ini.

Dengan selesainya tesis ini, perkenankanlah saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Airlangga, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti pendidikan program Magister.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Airlangga, atas kesempatan untuk menjadi mahasiswa program magister pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya, yang memberikan kesempatan pada saya untuk mengikuti studi lanjut di Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
4. Rekan-rekan saya di Jurusan PMP-KN, yang banyak memberikan dorongan dan masukan agar terselesaikannya tesis ini.
5. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2000 yang telah memberikan dorongan, bantuan serta perhatiannya pada saya untuk menyelesaikan tesis ini.

Serta semua pihak yang telah membantu saya menyelesaikan tesis ini , saya ucapkan terima kasih. Semoga tesis ini berguna bagi semua pihak.

RINGKASAN

Pengangkutan merupakan salah satu sarana pendukung pembangunan yang sedang dilaksanakan oleh bangsa Indonesia. Dengan adanya pengangkutan berarti memberikan nilai lebih pada suatu barang dan/atau jasa. Barang dan/atau jasa dari satu tempat akan lebih besar nilainya bila berada di tempat yang membutuhkan barang dan/atau jasa tersebut. Jenis pengangkutan di Indonesia ada tiga jenis yaitu angkutan darat, angkutan laut, dan angkutan udara. Jenis angkutan darat yang menarik untuk dicermati yaitu angkutan darat dengan menggunakan kereta api. Pengangkutan kereta api merupakan sarana pengangkutan yang digemari masyarakat Indonesia. Banyak faktor yang mempengaruhi hal tersebut, salah satunya karena kereta api harga karcis yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Hubungan yang terjadi antara penyelenggara angkutan kereta api dengan konsumen kereta api merupakan hubungan hukum yang ada karena adanya perjanjian, yang dinamakan perjanjian pengangkutan.

Perjanjian pengangkutan ini sifatnya timbal balik artinya kedua belah pihak sama-sama mempunyai hak dan kewajiban. Konsumen kereta api membayar sejumlah uang untuk biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan, sedangkan pihak penyelenggara berkewajiban untuk memberikan pelayanan dan berhak atas kompensasi terhadap pelayan yang telah diberikannya yaitu uang jasa. Perjanjian pengangkutan yang ada pada angkutan kereta api ini merupakan perjanjian sepihak yang dibuat oleh pihak penyelenggara, atau yang biasanya disebut dengan perjanjian baku. Perjanjian baku yang dibuat oleh pihak penyelenggara angkutan kereta seharusnya memperhatikan kepentingan konsumen angkutan kereta api, kenyataan yang ternyata adanya perjanjian baku justru memberikan keuntungan bagi pelaku usaha kereta api. Hal ini yang seharusnya tidak boleh terjadi, karena konsumen adalah raja yang harus dilindungi hak-haknya.

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian ini merupakan penelitian terhadap pasal-pasal BW yang berkaitan dengan perjanjian baku terutama yang

berkaitan dengan pengangkutan kereta api serta pasal-pasal yang berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen dalam hal ini konsumen kereta api.

Perjanjian baku merupakan perjanjian yang klausul-klausulnya telah dibakukan. Perjanjian baku pengangkutan jasa kereta api bentuknya tidak seperti perjanjian baku yang ada di bank. Pihak yang telah setuju dengan perjanjian tersebut diberikan bukti berupa karcis. Karcis menunjukkan bahwa konsumen telah setuju dengan perjanjian baku yang diajukan oleh pihak penyelenggara angkutan kereta api. Pada karcis tertulis syarat-syarat umum yang harus dipenuhi oleh setiap konsumen yang akan mempergunakan jasa ini. Syarat-syarat umum tersebut dapat dikatakan sebagai klausul baku, karena sudah diformulasikan oleh pihak penyelenggara dan harus dipenuhi oleh setiap konsumen yang akan menyetujui perjanjian yang ditawarkan. Persetujuan tersebut berarti menjadi undang-undang bagi kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian. Oleh karena itu konsumen harus tunduk pada apa yang telah disetujuinya, walaupun sebelumnya mereka tidak pernah dimintai pendapat tentang perjanjian tersebut. Permasalahan kemudian timbul apabila perjanjian baku tersebut ternyata merugikan pihak konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen memberikan perlindungan terhadap konsumen yaitu dengan memberikan larangan pada perjanjian baku yang ada klausul baku yang sifatnya merugikan pihak konsumen, tetapi pada prinsipnya undang-undang tersebut tidak melarang adanya perjanjian baku tersebut asal tidak bertentangan dengan apa yang telah dirumuskan pada pasal 18 UU No. 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen.

Kerugian yang diderita oleh konsumen akibat dari pelayanan pihak kereta api yang tidak memuaskan dapat mengajukan ganti rugi, dengan catatan bahwa pihak kereta api yang bersalah. Jika kesalahan tidak pada pihak kereta api maka pihak kereta api tidak dapat dimintai ganti kerugian.

Pentingnya kerjasama yang antara pihak penyelenggara kereta api dengan konsumen untuk saling memahami keinginan masing-masing adalah hal yang harus dilakukan. Pihak penyelenggara angkutan kereta juga harus memahami keinginan masyarakat yaitu untuk diberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan selama menggunakan jasa angkutan kereta api. Jangan hanya mementingkan keuntungan saja juga

hal-hal diatas juga perlu untuk dipikirkan apalagi sekarang sudah ada undang-undang yang memberikan perlindungan pada konsumen. Standar pelayanan terhadap konsumen juga perlu diperhatikan lebih cermat lagi agar mempergunakan kereta api tetap menjadi kegemaran masyarakat Indonesia. Selain itu konsumen sebagai pengguna jasa angkutan kereta api harus ikut memelihara kelangsungan kereta api tetap menjaga kebersihan, kebutuhan kereta api dan lain sebagainya.



ABSTRACT

Transportation is a means of moving people or goods from one place to a place of destination. The moving process shall consider certain subjects concerning with security, comfort, safety and one important thing, namely the price that should be attainable by community.

The Agreement occurring between the transporter and the costumer becomes the transportation agreement. This agreement is made by the transporter, whereas the costumer may only choose either to accept or to refuse it. This kind of one –sided agreement is usually called a standard agreement.

In railway transportation service, the standard agreement is not set up in awritten form, but the consumers who have accepted the agreement are given a document stating that they have agreed to such transportation agreement through the called ticket. So, the ticket becomes an evidence that the consumer of this service has agreed to the agreement forwarded by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) as the operator for this transportation service. Under such agreement, there is a deal between both parties that has already met the legitimization requirements for a certain agreement, namely : (1) consensus; (2) ability, (3) certain object, (4) certain subjects.

Consumers, in their connection with such agreement, deserve the right to obtain a protection. Article-18 Law No. 8 the year 1999, on Cosumer Protection has already provided an umbrella to costumers against the business actor who appllies such a standard agreement. This law gives threat of penalty to business actors who harm the consumers while applying such standard agreement.

Keywords : Standard Agreement, Deal/Consensus, Transportation Agreement, Legal Protection to Consumers.

DAFTAR ISI

Sampul Depan	i
Sampul Dalam.....	ii
Prasyarat Gelar	iii
Persetujuan	iv
Penetapan Panitia Penguji.....	v
Ucapan terima kasih.....	vi
Ringkasan	vii
Abstrak	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Kerangka Teoritis.....	10
1.5 Metode Penelitian	28
1.6 Sistematika Penulisan	30
BAB II PENGARUH PERJANJIAN BAKU JASA PENGANGKUTAN KERETA API DALAM UPAYA ADANYA KESEIMBANGAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN	32
2.1 Perjanjian Pengangkutan Jasa Kereta Api Berkaitan Dengan Pelayanan	32
2.2 Pengaruh Perjanjian Baku Terhadap Keseimbangan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengangkutan Kereta Api	39
BAB III PERJANJIAN BAKU PADA JASA PENGANGKUTAN KERETA API.....	43
3.1 Hubungan Hukum Antara Para Pihak	43

3.1.1 Hak dan Kewajiban Pengangkut	48
3.1.2 Hak dan Kewajiban Penumpang/Pengirim	49
3.2 Perjanjian Pengangkutan Pada Jasa Pengangkutan Kereta Api	51
BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN	
JASA PENGANGKUTAN KERETA API.....	62
4.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Adanya	
Perjanjian Baku pada Jasa Pengangkutan Kereta Api.....	71
4.2 Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen yang Dirugikan	
Oleh Pihak P.T. Kereta Api Indonesia (Persero)	
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

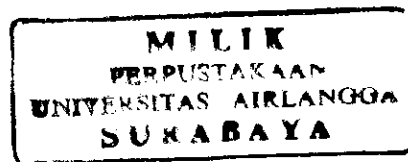
A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan yang sedang dilaksanakan oleh bangsa Indonesia harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana. Salah satu sarana dan prasarana pendukung pembangunan kita adalah sarana pengangkutan. Pemerintah memberikan perhatian besar terhadap masalah pengangkutan, karena merupakan faktor yang penting perkembangan ekonomi nasional kita. Dengan adanya sarana pengangkutan akan memberikan nilai tambah dari suatu barang dan jasa. Selain itu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia berpindah tempat yang satu ke tempat yang lain. Dalam Tap MPR No. IV tahun 1999 tentang GBHN juga disinggung mengenai angkutan/transportasi dinyatakan bahwa :

Meningkatkan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana publik, termasuk transportasi, telekomunikasi, energi, dan listrik, dan air bersih guna mendorong pemerataan pembangunan, melayani kebutuhan masyarakat dengan harga terjangkau, serta membuka keterisolasian wilayah pedalaman dan terpencil.¹

Pengangkutan ini merupakan salah satu sarana dan prasarana publik yang mendapat perhatian dari pemerintah, karena sifatnya yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Hal ini didasari beberapa faktor yaitu :

¹ Tap MPR/IV/1999 tentang GBHN



1. Keadaan geografis Indonesia;

Indonesia yang terdiri dari kepulauan yang jumlahnya beribu-ribu pulau besar dan kecil, serta kondisi wilayah Indonesia tiga perempatnya terdiri dari perairan. Dengan kondisi yang demikian diperlukan adanya pengangkutan untuk memudahkan untuk mejangkau seluruh wilayah negara;

2. Menunjang pembangunan di berbagai sektor;

Kemajuan dan kelancaran pengangkutan akan menunjang pelaksanaan pembangunan berupa penyebaran kebutuhan pembangunan dan pendistribusian hasil pembangunan keseluruh pelosok negeri;

3. Mendekatkan jarak antara desa dan kota;

Adanya pengangkutan berarti mendekatkan jarak antara desa dan kota, masyarakat desa yang ingin bekerja kekota tidak perlu pindah kekota atau bahkan sebaliknya. Mereka yang dipekerjakan keluar kota tidak perlu khawatir lagi mengenai persoalan pengangkutan, semakin banyak jumlah dan jenis pengangkutan keluar kota akan mempermudah terpenuhinya semua kebutuhan masyarakat tersebut; dan

4. Perkembangan ilmu dan teknologi;

Perkembangan ilmu dan teknologi mendorong perkembangan pengangkutan modern di negara kita.²

² Abdulkadir Muhammad, SH., Hukum Pengangkutan Niaga, Citra Aditya Bakti, 1998, h. 8.

Penduduk Indonesia yang jumlahnya 200 juta lebih berpengaruh besar terhadap perkembangan usaha-usaha dibidang jasa pengangkutan. Ada tiga jenis pengangkutan yang berkembang di Indonesia saat ini yaitu angkutan darat, angkutan laut, dan angkutan udara.³ Masing-masing sarana angkutan diatur tersendiri dengan peraturan perundang-undangan. Khusus untuk perkeretaapian diatur dalam UU No. 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian.

Perkembangan kehidupan ekonomi yang saat ini maju dengan pesat, tentu ada kekhawatiran terhadap perkembangan ekonomi tersebut. Kemajuan ekonomi kita akan menguntungkan pihak pengusaha yang kuat saja, sedangkan mereka yang lemah akan terperosok dan terdesak oleh persaingan dan praktek-praktek yang secara halus memojokkan pihak-pihak yang lebih lemah, oleh karena itu diperlukan perangkat-perangkat hukum ekonomi Indonesia yang siap dan sigap menghadapi praktek-praktek bisnis yang curang dan bersembunyi di belakang klausula-klausula kontrak bisnis itu.⁴

Didunia bisnis modern, semakin banyak ditemukan kontrak-kontrak dan praktek-praktek bisnis yang mengandung unsure-unsur yang kurang adil terhadap pihak yang ekonomi atau sosial yang lebih lemah dengan dalih pemeliharaan persiangan yang sehat.⁵ Kontrak-kontrak dan praktek-praktek bisnis semacam itu tidak saja merugikan pihak yang secara langsung melainkan

³ Abdul Kadir Muhammad, SH., Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara, Citra Adhya Bakti, 1994. h. 17

⁴ Sunaryati Hartono, SH., Politik Hukum Satu sistem Hukum Nasional, Alumni, 1991, hal. 118

⁵ Ibid, h. 120.

juga masyarakat pada umumnya.⁶ Hal ini tidak saja pada transaksi bisnis yang berkaitan dengan barang tetapi juga pada bidang jasa. Contoh kontrak-kontrak yang merugikan konsumen, yaitu adanya perjanjian baku/perjanjian standar (*Standard Contract*) pada bidang jasa.

Realita yang ada dalam menjaga tetap berlangsungnya roda perekonomian peranan konsumen cukup penting, tetapi ironisnya sebagai salah satu pelaku ekonomi, dalam hal perlindungan hukum, posisi konsumen sangat lemah. Salah satu bukti adalah keberadaan perjanjian baku dalam praktek perdagangan sehari-hari.⁷ Perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak saja, biasanya yang membuat adalah pihak pelaku usaha.

Menurut Shidarta perjanjian baku tidak perlu selalu dituangkan dalam bentuk formulir, walaupun memang lazim dibuat secara tertulis. Perjanjian baku yang tidak dalam bentuk formulir dapat dibuat seperti pengumuman yang ditempelkan di tempat penjual menjalankan usaha.⁸ Dengan demikian konsumen dapat melihat apa yang disyaratkan dalam suatu perjanjian yang akan dilakukan.

Pada jasa pengangkutan juga tidak lepas dari adanya perjanjian baku, konsumen yang akan menggunakan jasa pengangkutan harus memenuhi perjanjian yang sebelumnya tidak pernah dirundingkan dengan konsumen. Adanya unsur pilihan dalam pelaksanaan perjanjian baku, artinya bila konsumen setuju dengan apa yang diperjanjikan maka dia akan menerima perjanjian

⁶ Ibid, h. 122

⁷ Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Adhya Bakti, 1999, h. 93.

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, 2000, h. 120

tersebut jika tidak maka perjanjian tersebut tidak akan pernah terjadi. Itulah sebabnya perjanjian baku/perjanjian standar kemudian dikenal dengan nama *take it or leave it contract*.

Salah satunya jenis pengangkutan yang menarik untuk dicermati yaitu pengangkutan darat khususnya jasa pengangkutan kereta api. Kereta api punya kekhususan yang tidak dimiliki oleh sesama pengangkutan darat, kereta api punya karakteristik dan keunggulan yang khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut penumpang dalam jumlah yang besar, lebih hemat dalam penggunaan ruangan dibandingkan dengan angkutan darat yang lain, keamanan penumpang lebih aman dibandingkan angkutan yang lain serta punya jalur sendiri yang dinamai rel kereta api, hanya kereta api saja yang boleh melewati.⁹

Keunggulan dan karakteristik perkeretaapian tersebut perlu dimanfaatkan dalam upaya pengembangan sistem transportasi secara terpadu, maka penyelenggaraannya mulai dari perencanaan dan pembangunan, pengusahaan, pemeliharaan dan pengoperasiannya perlu diatur dengan sebaik-baiknya, sehingga terdapat keterpaduan dan keserasian serta keseimbangan beban antar moda transportasi yang pada akhirnya mampu meningkatkan penyediaan jasa angkutan bagi mobilisasi orang serta barang secara aman, nyaman, cepat, tepat, teratur dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.¹⁰

⁹ Undang-Undang No. 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian. Penjelasan. h. 15

¹⁰ Ibid

Setiap orang yang menggunakan jasa pengangkutan kereta api harus memenuhi persyaratan yang diberikan oleh pihak kereta api. Secara umum adanya hubungan hukum antara pelaku usaha jasa transportasi dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain.¹¹

Hubungan hukum yang terjadi mengakibatkan timbulnya suatu perikatan yang berdasarkan perjanjian yang dinamakan perjanjian angkutan. Perjanjian angkutan ini merupakan perjanjian sepihak yang hanya dilakukan pelaku usaha. Konsumen sebagai pihak yang juga terkait dengan perjanjian itu tidak pernah diberikan kesempatan untuk memikirkan perjanjian tersebut.

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan ialah pengangkut dan pengirim untuk pengangkutan barang, pengangkut dan penumpang untuk pengangkutan penumpang.¹² Perjanjian pengangkutan bersifat timbal balik, artinya kedua belah pihak masing-masing mempunyai kewajiban dan hak. Kewajiban pengangkut menyelenggarakan pengangkutan dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Sedangkan kewajiban pengirim atau penumpang adalah membayar sejumlah sebagai ongkos atau biaya pengangkutan.

¹¹ Husni Syawali, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, 2000, hal. 36

¹² Abdulkadir Muhammad, *op.cit.*, h. 21

Tarif yang dibayarkan oleh konsumen, sebenarnya konsumen membayar semua pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Pelayanan ini bermacam-macam bentuknya, misalnya, pelayanan selama dalam pengangkutan, keselamatan, keamanan dan sebagainya. Jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha dibidang jasa berkaitan dengan pelayanan kepada konsumen, demikian juga yang dilakukan oleh pihak penyelenggara angkutan kereta api. Masalah kemudian muncul, yaitu adanya masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan yang diterima konsumen tidak sepenuhnya memuaskan, misalnya : peristiwa yang terjadi pada awal tahun 2002 adanya kecelakaan kereta api yang merenggut puluhan nyawa manusia yang disebabkan kesalahan dari manusia, peristiwa penodongan diatas gerbong kereta api, kedatangan kereta yang terlambat, pelayanan diatas kereta api dan lain sebagainya. Hal ini tentu saja merugikan konsumen jasa angkutan ini.

Semakin banyaknya berita tentang kecelakaan kereta akibat dari kesalahan dari pihak kereta api, penodongan diatas kereta yang terjadi pada kereta KRD jurusan Surabaya – Blitar, di Jakarta baru baru ini juga terjadi peristiwa yang sama, menunjukkan belum maksimalnya pelayanan pihak kereta, yang tentu saja tidak sesuai apa yang menjadi standar pelayanan yang ditetapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Contoh-contoh diatas menunjukkan perjanjian antara pihak kereta api dengan para konsumen yang dikategorikan sebagai perjanjian yang dilakukan oleh sepihak saja mempunyai akibat yang tidak menyenangkan pihak konsumen.

Setiap orang pasti akan menjadi konsumen dan hal tersebut tidak dapat dihindari oleh siapapun juga. Lemahnya kedudukan hukum konsumen dan kurangnya pengetahuan konsumen tentang hak-haknya, membuat konsumen semakin banyak dirugikan oleh pihak pelaku usaha. Walaupun antara konsumen dan pelaku usaha terdapat hubungan yang saling berkaitan satu sama lain. Satu sama lain saling membutuhkan, pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk membeli produknya, sedangkan konsumen butuh pelaku usaha guna memenuhi kebutuhannya. Konsumen dianggap sebagai raja, oleh karena itu hak-hak konsumen juga harus mendapat perhatian.

Berkaca dari suatu asumsi yang demikian maka konsumen yang diibaratkan sebagai raja tentunya harus diperlakukan dengan istimewa. Demikian pula pada konsumen jasa angkutan, sebagai raja mereka harus dibcrikan pelayanan yang paling baik. Karena konsumen telah membayar sejumlah uang untuk pelayanan tersebut. Persoalan yang sekarang banyak dihadapi yaitu adanya perjanjian baku yang biasanya terdapat klausula baku yang banyak merugikan pihak konsumen.

Kepentingan konsumen harus diperhatikan karena konsumen jasa angkutan telah membayar sejumlah uang untuk biaya angkutan, kewajiban konsumen angkutan sudah terpenuhi tinggal hak-haknya juga harus terpenuhi. Dengan adanya UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai payung yang akan melindunginya, bila hak-haknya dilanggar oleh pihak pelaku usaha pengangkutan. Kepentingan konsumen

dilindungi oleh hukum, selama ini konsumen dianggap sebagai pihak yang lemah, karena ketidakberdayaannya melawan produsen yang posisinya lebih kuat.

B. Rumusan Masalah

Dengan melihat uraian tersebut di atas, permasalahan yang timbul adalah :

1. Apakah perjanjian baku pada jasa pengangkutan kereta api memberikan perlindungan hukum yang seimbang ?
2. Bagaimana perjanjian baku (standar) pada jasa pengangkutan kereta api ?
3. Bagaimana upaya-upaya perlindungan hukum bagi konsumen jasa pengangkutan kereta api ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apa perjanjian baku pada jasa pengangkutan kereta api memberikan perlindungan hukum yang seimbang.
2. Mengetahui bagaimana perjanjian baku yang diberlakukan pada jasa pengangkutan kereta api.
3. Mengetahui bagaimana upaya-upaya perlindungan hukum bagi konsumen jasa pengangkutan kereta api.

b. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mempunyai kegunaan teoritis dan praktis.

1. Teoritis

Untuk memperluas cakrawala pemahaman dan pendalaman pengetahuan tentang hukum perlindungan konsumen yang merupakan pengembangan ilmu hukum kita. Oleh karena itu hasil penelitian ini dapat memperkaya segi teoritis untuk mengembangkan khasanah pengkajian hukum di masa yang akan datang.

2. Praktis

Manfaat penelitian secara praktis adalah untuk meningkatkan peran kita sebagai anggota masyarakat untuk lebih mensosialisasikan hukum perlindungan konsumen ini agar masyarakat semakin tahun apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

D. Kerangka Teoritis

Manusia sebagai makhluk sosial yang selalu membutuhkan orang lain untuk dapat memenuhi semua kebutuhan hidupnya. Termasuk didalamnya kebutuhan untuk berpindah guna untuk lebih memberikan nilai lebih dalam kehidupannya. Perpindahan yang dilakukan oleh manusia tentunya membutuhkan suatu sarana untuk mempercepat proses perpindahan tersebut.

Pengangkutan merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta berpengaruh terhadap aspek kehidupan bangsa dan negara kita.

Pentingnya transportasi ini tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang dan barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan ke luar negeri.

Pengangkutan merupakan kegiatan memindahkan orang dan barang dari suatu tempat yang lain.¹³ Dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau produk pengangkut adalah jasa angkutan bagi masyarakat yang sangat membutuhkan transportasi. Dalam jasa angkutan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memindahkan atau mengirimkan barang-barang ke tempat lain ini menimbulkan kepentingan pokok yang sangat bermanfaat yaitu :

- a. Place Utility : adanya nilai dari memindahkan barang dari suatu tempat ketempat yang membutuhkan barang tersebut;
- b. Time Utility : Barang-barang yang diangkut ke tempat yang membutuhkan menurut keadaan, waktu dan kebutuhan.¹⁴

Keuntungan adanya pengangkutan terhadap barang-barang baik itu angkutan melalui darat, laut dan udara yaitu :

1. dapat mempertahankan stabilitas ekonomi terutama terhadap harga barang di pasaran;

¹³ Soegijatna Tjakranegara. Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang. Rineka Cipta. Jakarta. 1995. h.1

¹⁴ Ibid

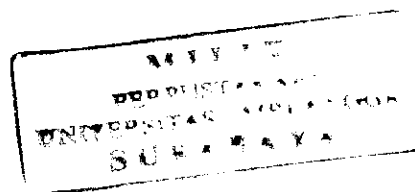
2. naiknya nilai tanah disekitarnya, dimana fasilitas angkutan tersedia dengan baik;
3. persediaan barang akan lebih merata;
4. memungkinkan tersebarnya tenaga kerja;
5. produksi dengan skala yang besar dapat dicapai dengan adanya transportasi;
6. tidak adanya monopoli dengan adanya pengangkutan.¹⁵

Menyadari pentingnya peranan pengangkutan, maka harus di tata dalam satu sistem pengangkutan nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa pengangkutan yang sesuai kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik, nyaman, cepat, tepat, teratur dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Untuk memenuhi keinginan masyarakat, maka perlu dikembangkan berbagai moda transportasi yang memperhitungkan karakteristik dan keunggulan moda yang bersangkutan, dalam kaitannya dengan jenis volume atau isi yang diangkut serta jarak tempuh yang harus dilayani.

Kereta api salah satu alat transportasi yang diciptakan dan digunakan manusia sebagai media perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya, baik perpindahan orang maupun perpindahan barang milik manusia. Lahirnya kereta api sebagai sarana transportasi berkaitan erat dengan upaya manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan mengatasi kesulitan hidup yang dihadapi,

¹⁵ Ibid



hal ini berarti dengan adanya kereta api sebagai salah satu alat pengangkutan memberikan nilai lebih terhadap hasil-hasil panen yang dihasilkan oleh para petani selain itu juga menjadi sumber matapencaharian bagi orang lain, sehingga dapat meningkatkan taraf hidup mereka.

Keunggulan kereta api yang dibanding dengan alat pengangkutan yang lain, membuat kereta api salah satu angkutan darat yang banyak diminati oleh masyarakat. Baik masyarakat golongan menengah keatas maupun menengah ke bawah. Keamanan dan keekonomisan kereta api membuat mereka lebih menyukai mempergunakan kereta api daripada bis, selain alasan fisik yang tidak tahan apabila naik bis. Besarnya minat masyarakat untuk mempergunakan kereta api sebagai alat pengangkutan tentu harus didukung dengan adanya peningkatan pelayanan dari P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) agar masyarakat lebih nyaman dalam menikmati perjalanan dengan mempergunakan kereta api. Hal inilah yang harus mendapat perhatian dari P.T. Kereta Api Indonesia (Persero), mereka sudah mengeluarkan uang untuk dapat berpergian dengan nyaman memakai kereta api.

Diantara P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan penumpang terjalin suatu kerja sama yang masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Kerja sama ini biasanya disebut dengan perjanjian pengangkutan. Perjanjian angkutan adalah suatu perjanjian dimana salah satu pihak sanggup untuk mengantar atau membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak

yang lain membayar sejumlah uang untuk ongkosnya.¹⁶ P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan badan penyelenggara pengangkutan kereta api, sebagai pihak yang memberikan jasanya untuk memindahkan orang atau barang ke tempat tujuan yang telah ditunjuk oleh konsumennya.

Purwosutjipto mendefinisikan perjanjian pengangkutan sebagai perjanjian timbal balik dimana pengangkut mengikat diri untuk mengangkut barang dan atau penumpang ke tempat tujuan dengan selamat sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.¹⁷ Dilihat dari definisi yang disampaikan oleh Purwosutjipto tersebut seolah-olah beliau hanya memberikan definisi perjanjian pengangkutan barang, yang terkait dengan perjanjian pengangkutan penumpang tidak disebutkan. Jadi selain ada kata-kata pengirim juga disebutkan juga penumpang sebagai pihak yang juga terlibat pada perjanjian pengangkutan.

Penyelenggara pengangkutan harus dapat melakukan tugasnya yaitu mengantarkan penumpang dan atau barang sampai tujuan dengan selamat, apabila dalam mengantar terjadi sesuatu hal yang membuat penumpang dan atau barang tidak sampai tujuan maka menjadi tanggung jawab pengangkut. Sesuatu hal disini dapat diartikan sebagai berikut:

¹⁶ R. Subekti. *Aneka Perjanjian*. Citra Aditya bakti. Bandung. 1995. h. 69

¹⁷ Purwosutjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang, Hukum Pengangkutan Jilid 3*. Djambatan. Jakarta. 1986. h.25.

1. pada pengangkutan penumpang, penumpang mengalami kecelakaan sehingga mengakibatkan penumpang meninggal dunia atau menderita luka, cacat sementara/tetap;
2. pada pengangkutan barang, misalnya barang tidak ada, lenyap, atau musnah, atau barangnya ada tetapi rusak sebagian atau seluruhnya disebabkan oleh berbagai kemungkinan peristiwa yang tidak diinginkan.

Sepanjang hal tersebut menjadi kesalahan pengangkut, maka pengangkut harus memberikan kompensasi.

Perjanjian pengangkutan biasanya dilakukan secara lisan. Perjanjian menurut pasal 1313 B.W. adalah :

“ Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”

Menurut pasal 1313 B.W. tidak ada ketentuan suatu perjanjian harus dalam bentuk tulisan atau lisan. Untuk sahnya suatu perjanjian diharuskan adanya 4 (empat) syarat yang terdapat pada pasal 1320 B.W. yaitu :

1. sepakat untuk mengikatkan diri;
2. cakap untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu obyek tertentu;
4. causa yang diperbolehkan¹⁸

¹⁸ R. Soetojo Prawirohamidjojo, Marthalena Pohan, Hukum Perikatan, Bina Ilmu, 1984, h. 114.

Kedua dari yang pertama merupakan syarat subyektif, karena kedua mengenai subyek dalam perjanjian. Sedangkan dua syarat yang terakhir merupakan syarat obyektif, karena berkaitan dengan obyek perjanjian tersebut.

Kesepakatan dalam mengadakan perjanjian berarti kedua belah pihak harus mempunyai kebebasan menentukan kehendaknya. Para pihak dalam mengadakan perjanjian tidak boleh dalam kondisi tertekan yang akan mengakibatkan perjanjian tersebut “cacad”. Mengenai kesepakatan ini ada beberapa ajaran yaitu :

1. Teori kehendak (*Wilstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan menuliskan surat;
2. Teori pengiriman (*verzendtheorie*) bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak yang menerima tawaran;
3. Teori pengetahuan (*vernemingstheorie*), bahwa pihak yang menawarkan seharusnya sudah mengetahui bahwa tawarannya diterima;
4. Teori kepercayaan (*vertrouwenstheorie*), bahwa kesepakatan itu terjadi pada saat pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan.

Setiap orang berhak melakukan perjanjian sepanjang masih dalam jalur yang telah ditetapkan oleh undang-undang. Pihak-pihak yang berjanji bebas menentukan aturan main yang mereka ingin dalam perjanjian. Hal tersebut tidak

akan menjadi masalah kalau memang ada kesepakatan dari para pihak yang melakukan perjanjian.

Perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan, yang dapat dikatakan sebagai sumber formal hukum dalam transaksi konsumen. Salah satu hal yang terkait dengan transaksi konsumen yaitu keberadaan perjanjian baku, yang banyak pihak dinilai menggerogoti kebebasan berkontrak dari pihak konsumen.¹⁹ Pada dasarnya perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bebas yang dipersyaratkan dalam pasal 1320 B.W..²⁰

Apabila keempat persyaratan telah terpenuhi maka perjanjian yang dilakukan tersebut telah sah dan mengikat kedua belah pihak. Namun demikian ada hal yang membedakan dalam mengadakan suatu perjanjian yaitu kedudukan kedua belah pihak yang melakukan perjanjian kadang-kadang tidak seimbang.²¹

Biasanya kedudukan pihak yang satu lebih tinggi dari pihak yang lainnya. Misalnya hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha selalu pada pihak yang kuat yang dapat berbuat apa saja dalam melakukan perjanjian dengan konsumen yang merupakan pihak yang lemah, dan biasanya konsumen tidak pernah punya kekuatan untuk memilih. Kedudukan yang menguntungkan tersebut selalu diterjemahkan dengan pembatasan perjanjian baku dan/atau klausul baku dalam setiap perjanjian yang dibuat.²² Dikatakan bersifat “baku”, karena perjanjian tersebut tidak mungkin dinegosiasikan atau tidak ada

¹⁹ Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Grasindo. Jakarta. 2000. h. 68

²⁰ Gunawan Wijaya, Ahmad Yani. Hukum tentang Perlindungan Konsumen. Gramedia. Jakarta

²¹ Ibid

²² Ibid

tawar menawar dalam perjanjian tersebut atau istilahnya *take it or leave it contract*.

Maksud yang ada dalam pasal 1338 B.W., bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Jadi para pihak dengan membuat perjanjian seakan-akan menetapkan undang-undang bagi mereka sendiri. Pihak-pihak yang melakukan perjanjian harus memenuhi apa yang telah mereka perjanjikan, dan tidak dapat dibatalkan tanpa ada kesepakatan dari kedua belah pihak.

Di dalam hukum perjanjian terdapat beberapa asas yaitu :

1. Asas kebebasan mengadakan perjanjian (partij otonomi);

Asas kebebasan berkontrak merupakan suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak yang mengadakan perjanjian untuk bebas menentukan apa yang akan diperjanjikan serta dengan siapa perjanjian tersebut dibuat. Kebebasan disini suatu wujud dari kehendak para pihak yang bebas dan merupakan pancaran hak asasi manusia;

2. Asas konsensualisme (persesuaian kehendak);

Asas ini dapat ditemukan dalam pasal 1320 B.W. dan pasal 1338 B.W. menunjukkan bahwa setiap orang diberikan kesempatan untuk menyatakan kehendaknya untuk menciptakan suatu perjanjian;

3. Asas kepercayaan;

Dalam mengadakan suatu perjanjian dibutuhkan kepercayaan diantara para pihak untuk sama-sama memegang janjinya, dengan memenuhi semua prestasinya;

4. Asas kekuatan mengikat;

Apa yang telah diperjanjikan kedua belah pihak mengikat para pihak. Terkaitnya para pihak pada perjanjian itu semata-mata terbatas pada apa yang diperjanjikan;

5. Asas persamaan hukum;

Asas ini menmpatkan para pihak yang mengadakan perjanjian adalah sama derajatnya, tidak perbedaan misalnya walaupun warna kulit mereka berbeda, kekayaan dan sebagainya. Dimata hokum mereka sama derajatnya walaupun secara lahirnya mereka berbeda, untuk itu mereka harus saling menghormati satu sama lain.

6. Asas keseimbangan;

Diantara para pihak yang melakukan perjanjian mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dihormati. Tidak boleh hanya salah satu yang dilaksanakan sedangkan hal yang lain lagi tidak dilaksanakan.

7. Asas kepastian hukum;

Perjanjian sebagai figur hukum harus mengandung kepastian hukum. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak;

8. Asas moral;

Faktor-faktor yang memberikan motivasi pada para pihak untuk melakukan perbuatan hukum itu didasarkan pada kesusilaan (moral), sebagai panggilan dari hati nuraninya.

9. Asas kepatutan;

Asas ini dituangkan dalam pasal 1339 B.W. Asas ini berkaitan dengan ketentuan mengenai isi perjanjian.

10. Asas Kebiasaan;

Dituangkan dalam pasal 1339 B.W. jo. Pasal 1347 B.W., yang dipandang sebagai bagian dari perjanjian. Perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diatur, akan tetapi juga hal-hal yang dalam keadaan dan kebiasaan yang lazim diikuti.²³

Menurut Sudikno Mertokusumo dalam hal ini mengemukakan ada tiga asas perjanjian yang diperinci sebagai berikut :

1. Asas konsensualisme, persesuaian kehendak (berhubungan dengan lahirnya suatu perjanjian);
2. Asas kekuatan mengikatnya suatu perjanjian (berhubungan dengan akibat perjanjian); dan
3. Asas kebebasan berkontrak, (berhubungan dengan isi perjanjian).²⁴

Dalam sektor perjanjian pertama-tama harus ditonjolkan bahwa kita berpegang pada asas konsensualisme, yang menurut pendapat Subekti

²³ Mariam Darus Badruzaman. KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan. Alumni. Bandung. 1996. h. 115

²⁴ Henry P. Pangabean. *Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden) Sebagai Alasan Baru Untuk Pembatalan Perjanjian*. Liberty. Yogyakarta. 1992. h. 7

merupakan syarat mutlak bagi hukum perjanjian yang modern dan bagi terciptanya kepastian hukum.²⁵

Asas konsensualisme berkaitan erat dengan asas kebebasan berkontrak dan asas kekuatan mengikat yang terdapat pada pasal 1338 ayat (1) B.W. Asas kebebasan berkontrak berhubungan dengan isi perjanjian yaitu kebebasan menentukan apa dan dengan siapa perjanjian diadakan. Kebebasan ini adalah perwujudan dari kehendak bebas pancaran hak asasi manusia.²⁶

Asas kebebasan berkontrak (*partij autonomie*) mendorong para pihak yang terlibat hubungan keperdataan melakukan inovasi jenis-jenis perjanjian baru. Jenis-jenis perjanjian juga makin kompleks, karena satu bentuk perjanjian dapat mengandung berbagai unsur perjanjian sekaligus. Perjanjian seperti ini dikenal dengan *Contractus sui generis*.²⁷

Dalam hukum perlindungan konsumen aspek perjanjian merupakan faktor yang penting, walaupun bukan faktor yang mutlak harus ada.²⁸ Adanya hubungan hukum berupa perjanjian tentu saja sangat membantu memperkuat posisi konsumen dalam berhadapan dengan pihak yang merugikan hak-haknya. Perjanjian ini perlu dikemukakan karena perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan.²⁹ Transaksi bisnis yang dilakukan konsumen merupakan suatu perikatan yang ada sangkut pautnya dengan hukum perdata. Perikatan tersebut terjadi tidak serta merta, tetapi ada tahapan-tahapannya yaitu :

²⁵ Subekti, Hukum Perjanjian. Internusa. Jakarta. 1991. h. 16

²⁶ Mariam Darus Badruzaman. Op.cit. h. 110

²⁷ Shidarta. Op.cit h.81

²⁸ Ibid. h. 82

²⁹ Ibid

1. tahapan pra transaksi konsumen biasanya ditandai oleh penawaran dari pihak penjual kepada pihak pembeli. Biasanya penawaran ini diwujudkan dengan adanya suatu informasi yang ditaungkan dalam bentuk iklan;
2. tahapan pelaksanaan dari transaksi konsumen. Disinilah kemudian muncul perjanjian standart (baku) dalam transaksi tersebut. Perjanjian baku adalah perjanjian yang dibuat secara sepihak dalam hal ini adalah pihak produsen, sedangkan konsumen harus memutuskan untuk menerima atau tidak menerima; dan
3. tahap proses transaksi konsumen telah dilakukan dengan adanya perikatan setelah peralihan barang/jasa yang pokok dilakukan.³⁰

Sebenarnya perjanjian baku bertujuan memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi para pihak. Perjanjian baku tersebut telah menuang apa saja yang diperjanjika tanpa harus ada pembicaraan yang lebih lama mengenai isi perjanjian tersebut.

Apalagi perkembangan zaman menuntut agar suatu perjanjian yang terjadi dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat sehingga hasil dari perjanjian tersebut segera terwujud. Praktis karena pihak yang akan mengikatkan diri dalam suatu perjanjian misalnya disini konsumen sebagai pihak pengguna barang/jasa dapat langsung mengetahui isi perjanjian tersebut dan segera menandatangani bila mereka setuju dan tidak menandatangani bila mereka menolak.

³⁰ Ibid. h. 112

Menurut Mariam Darus Badulzaman definisi perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.³¹ Sutan Remi Sjahdeni mengartikan perjanjian baku sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.³² Menurut Sjahdeni yang perlu dibakukan adalah klausul-klausulnya bukan pada perjanjian standarnya.³³

Adanya pilihan bagi konsumen untuk menyetujui perjanjian tersebut atau menolak perjanjian tersebut yang oleh sementara pihak dikatakan sebagai perjanjian standar tidaklah melanggar asas kebebasan berkontrak (pasal 1320 jo. Pasal 1338 B.W.) Konsumen diberikan hak sepenuhnya untuk menerima dan menolak perjanjian yang diajukan. Persoalan yang timbul adalah tidak adanya pilihan bagi konsumen yang terkait dengan jenis produk barang/jasa, karena ada semacam kesepakatan para produsen yang memproduksi barang/jasa sejenis untuk menseragamkan hal-hal yang terkait dengan produksi dan sebagainya.

Kekhawatiran kita terhadap perjanjian baku ini adalah dicantumkannya klausul-klausul baku atau klausul-klausul eksonerasi dalam perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi ini adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya

³¹ Mariam, Perlindungan terhadap konsumen dilihat dari perjanjian baku (standar) Dalam Badan Pembinaan Hukum Nasional Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan konsumen. Bina Cipta. Bandung. 1986. h. 58

³² Sutan Remi Sjahdeni. Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia. Institut Bankir Indonesia. Jakarta. 1993. h. 66

³³ ibid

dibebankan kepada pihak produsen.³⁴ Hal inilah yang merugikan pihak konsumen sebagai pihak pemakai, dengan pembatasan atau bahkan penghapusan tanggung jawab ini berarti jika terjadi sesuatu terhadap konsumen setelah mengkonsumsi produknya yang berupa barang atau jasa pihak produsen tidak dapat dimintai pertanggungjawaban.

Posisi konsumen yang lebih rendah dari produsen membuat konsumen tidak berdaya terhadap akibat-akibat yang menimpa dirinya setelah memakai produk tersebut. Mereka juga tidak tahu harus berbuat apa, kemana mereka harus meminta pertanggungjawaban produsen jika akibat tersebut merugikan mereka.

Lahirnya UU No. 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen bertujuan memberikan perlindungan atas hak dan kewajiban konsumen dan produsen. Perlindungan konsumen merupakan hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun telah lama didengungkan, ternyata baru terealisasi menjadi produk perundang-undangan Indonesia tanggal 20 April 1999. Adanya praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan bagi konsumen membuat kedudukan konsumen semakin rendah tingkatannya.

Penjabaran perlindungan terhadap konsumen dituangkan dalam Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) 1993 melalui Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) No. II/MPR/1993 pada Bab IV, huruf F butir 4a yaitu :

³⁴ Shidarta. Op.cit

“...pembangunan perdagangan ditujukan untuk memperlancar arus barang dan jasa dalam rangka menunjang peningkatan produksi barang dan jasa dalam rangka menunjang peningkatan produksi dan daya saing, meningkatkan pendapatan produsen terutama produsen hasil pertanian rakyat dan pedagang, melindungi kepentingan konsumen...”

Beberapa contoh peristiwa-peristiwa yang terjadi banyak merugikan konsumen misalnya kenaikan harga BBM, kenaikan tarif dasar listrik, produk yang tidak sesuai dengan yang diiklankan, kenaikan tarif angkutan dan masih banyak kasus yang lain. Ketidakberdayaan konsumen ini tentu saja sangat merugikan masyarakat pada umumnya. Perlindungan konsumen akan efektif jika dilakukan oleh dua pihak sekaligus (konsumen dan produsen). Selain itu juga informasi mengenai perlindungan konsumen yang tidak sampai kemasyarakat membuat masyarakat tidak tahu hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

Undang-undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat membantu konsumen untuk mengetahui apa yang menjadi hak dan kewajibannya, dengan demikian akan ada kepastian bahwa konsumen mendapat perlindungan hukum jika ada perbuatan yang merugikan konsumen. Kenyataan sekarang para konsumen masih buta akan hak dan kewajibannya, hal ini tentunya sangat menyedihkan. Saat ini sudah tiba saatnya pelaku bisnis mengangkat konsumen, sekaligus melindungi rakyat, yakni dengan cara meningkatkan kualitas barangnya dengan harga yang tetap terjangkau.

Pasal 18 UU No.8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen secara prinsip mengatur dua larangan bagi para produsen yang mencantumkan

perjanjian baku yaitu Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku, Pasal 18 ayat (2) mengatur bentuk atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang. Hal ini dimaksudkan bahwa klausula baku akan mengakibatkan :

1. pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.;
2. menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
5. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
6. memberi hak kepada produsen atau pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
7. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa peraturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh produsen atau pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya; dan

8. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada produsen atau pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Hal ini merupakan penegasan kembali sifat kebebasan berkontrak yang diatur dalam pasal 1320 B.W. jo. Pasal 1338 B.W. Ini berarti memuat ketentuan perjanjian baku dan/atau klausula baku menurut pasal 18 ayat (1) UU No. 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen dilarang, dan jika format yang telah ditetapkan dalam pasal 18 ayat (2) tersebut tidak diindahkan maka dianggap tidak pernah mengikat para pihak.

Berbicara masalah pihak yang dirugikan dalam hal ini konsumen yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha, berarti ada pertanggungjawaban pelaku usaha atas perbuatannya yang membawa kerugian atas hubungan hukumnya dengan konsumen yaitu dengan memberikan ganti kerugian. Demikian pula pada jasa pengangkutan, tetapi bila kerugian itu tidak disebabkan karena kesalahan pihak penyelenggara jasa pengangkutan, dalam bahasan ini adalah P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) maka tidak dapat dituntut ganti rugi.

Bagaimanapun juga persoalan pelayanan pada konsumen khususnya pada jasa angkutan kereta api itu penting, maka harus benar-benar diperhatikan. Konsumen adalah pihak yang punya uang, dan selalu menuntut pelayanan atas biaya yang telah dikeluarkan, maka pihak pelaku usaha jasa pengangkutan harus benar-benar peka terhadap hal ini. Apalagi dengan adanya undang-undang

perlindungan konsumen berarti kepentingan konsumen secara yuridis sudah diperhatikan.

E. Metode Penelitian

a. Pendekatan masalah

Penelitian tentang “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengangkutan Kereta Api Berkaitan Dengan Perjanjian Baku” dalam penulisan ini adalah merupakan penelitian terhadap pasal-pasal B.W. utamanya yang menyangkut pasal-pasal yang mengandung asas kebebasan berkontrak dan asas konsensualisme pada perjanjian baku yang digunakan pada jasa angkutan kereta api, serta pasal-pasal yang terkait dengan perlindungan konsumen. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan bahan-bahan pustaka atau data sekunder.

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka dapat dinamakan dengan penelitian hukum normatif (yuridis) atau penelitian hukum kepustakaan.³⁵

Penelitian tentang “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dengan Adanya Perjanjian Baku Pada Jasa Pengangkutan Kereta Api”, ditinjau dari segi yuridis merupakan penelitian hukum yang normatif.

³⁵ Soerjono Soekanto. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, h.23

b. Bahan Hukum

Penelitian ini bersumber dari bahan hukum, dan bahan hukum ini terdiri dari bahan hukum primer (*Primary Sources*) dan bahan hukum sekunder (*Secondary Sources*).

Bahan hukum primer terdiri dari :

1. UU No. 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen;
2. UU No. 13 tahun 1992, tentang Perkeretaapian;
3. B.W.

Bahan hukum sekunder terdiri dari :

1. Perundang-undangan lainnya dan ketentuan-ketentuan pelaksana lainnya sepanjang berkaitan dengan masalah yang diteliti;
2. Buku-buku karya tulis dari kalangan ahli hukum yang membahas masalah Perjanjian Baku yang dikaitkan dengan masalah yang diteliti;
3. Hasil penelitian yang pernah ada sepanjang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti;
4. Publikasi-publikasi mutakhir yang pembahasannya ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini direncanakan terdiri atas 4 (empat) bab yang susunannya terdiri dari :

BAB I Pendahuluan : merupakan uraian mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian teoritis, metode penelitian serta sistematika.

BAB II Pengaruh Perjanjian Baku Jasa Pengangkutan Kereta Api Dalam Upaya Adanya Keseimbangan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen : Pada bab ini menruraikan bagaimana perjanjian baku jasa pengangkutan kereta api dapat memberikan perlindungan hukum yang seimbang bagi konsumen jasa pengangkutan kereta api

BAB III Perjanjian Baku Pada Jasa Pengangkutan Kereta Api : Pada uraian awal bab ini membahas tentang bagaimana perjanjian baku pada jasa pengangkutan kereta api yang tentunya berkaitan persoalan pelayanan yang diberikan pelaku usaha.

BAB IV Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa Pengangkutan Kereta Api :

Bab ini membahas tentang upaya-upaya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen jasa pengangkutan kereta api dengan adanya perjanjian baku pada jasa pengangkutan kereta api.

BAB V Penutup :

Bab ini merupakan bagian akhir penulisan tesis yang menyimpulkan hasil pembahasan secara keseluruhannya serta memberikan saran-saran guna peningkatan sosialisasi UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta kinerja perkeretaapian di Indonesia pada masyarakat, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua.



BAB II

PERJANJIAN BAKU JASA PENGANGKUTAN KERETA API BERKAITAN DENGAN ADANYA KESEIMBANGAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

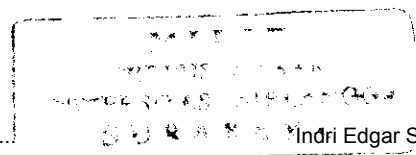
1. Perjanjian Pengangkutan Jasa Kereta Api Berkaitan dengan Pelayanan

Para pihak yang melakukan hubungan hukum khususnya pada perjanjian pengangkutan adalah pihak pelaku usaha dalam hal ini sesuai dengan UU No. 13 tahun 1992, tentang Perkeretaapian Indonesia yaitu P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai salah satu badan penyelenggara perkeretaapian di Indonesia, dan pihak pengguna jasa angkutan kereta api atau dapat disebut juga dengan konsumen jasa angkutan kereta api.

Istilah konsumen secara yuridis formal dapat ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³⁶

Hondius, seorang ahli masalah konsumen dari Belanda, menyimpulkan bahwa para ahli hukum sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa; (*uiteindelijk gebruiker van goederen en*

³⁶ Pasal 1 angka (3) UU No. 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen.



diensten)³⁷ Hondius, ingin membedakan konsumen yang bukan pemakai akhir (konsumen perantara) dengan konsumen pemakai terakhir. Konsumen dalam arti luas mencakup dua kriteria yaitu konsumen perantara dan konsumen pemakai terakhir, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya pada konsumen pemakai terakhir.³⁸

Di Perancis konsumen diartikan sebagai, “*The person who obtains goods or services for personal or family purposes*”.³⁹ Ada dua unsur dalam pengertian tersebut, yaitu (1) konsumen hanya orang, dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya. Walaupun belum ada kejelasan mengenai cara memperoleh barang atau jasa tersebut.

Di Amerika Serikat dengan Undang-Undang Jaminan Produknya sebagaimana dimuat dalam Magnusson-Moss Warranty, Federal Trade Commission Act 1975 mengartikan konsumen sama dengan ketentuan di Perancis. Demikian pula dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Belanda yang baru (NBW, Buku IV, Pasal 236); konsumen dinyatakan dalam mengadakan perjanjian orang yang mengadakan perjanjian adalah orang alamiah, dan tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan.⁴⁰

Menurut UU No. 5 tahun 1999, tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, definisi konsumen, yaitu setiap pemakai dan atau

³⁷ Mariam Darus Badruzaman, Loc. Cit.

³⁸ Ibid.

³⁹ Shidarta, Op.Cit. h.2

⁴⁰ Ibid.

pengguna barang dan jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan orang lain. Pengertian mengenai konsumen pada undang-undang ini hampir sama dengan pengertian konsumen dalam UUPK.

Ketentuan pasal 1 angka (9) UU No. 13 tahun 1992, tentang Perkeretaapian Indonesia, digunakan istilah pengguna jasa yang pengertiannya, yaitu setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api baik untuk angkutan orang maupun barang. Dalam undang-undang ini dijelaskan secara rinci siapa yang dikatakan subyek pengguna jasa kereta api ini. Pengguna jasa kereta api dapat orang per orang ataupun badan hukum, asal telah memenuhi persyaratan umum yang telah ditetapkan dapat mempergunakan jasa kereta api.

Produk yang dihasilkan oleh badan penyelenggara angkutan kereta api adalah jasa. Sementara itu jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan, bahwa jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat, yang artinya masyarakat tersebut adalah masyarakat banyak bukan yang sifatnya khusus atau privat tidak masuk dalam ketentuan ini.⁴¹

Dalam memberikan penawaran kepada masyarakat ada hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pihak pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 9

⁴¹ Ibid, h. 6-7

ketentuan yang harus diperhatikan terhadap barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat, yaitu :

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah :
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah, atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung maupun tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.⁴²

Sementara itu pasal 10 UUPK memberikan larangan menawarkan, mempromosikan, mengiklankan barang dan/atau jasa yang tidak benar kenyataannya. Pernyataan pasal tersebut adalah :

- Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai :
- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;

⁴² Pasal 9 op.cit

- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.⁴³

Bidang usaha yang digunakan P.T. Kereta Api Indonesia adalah bidang usaha jasa yang berkaitan erat dengan masalah pelayanan kepada konsumen jasa angkutan kereta api. Pelayanan jasa yang diberikan oleh P.T. Kereta Api Indonesia yaitu pelayanan orang dan barang, Untuk pelayanan orang dibagi dalam kelas-kelas yaitu :

1. kelas ekonomi yaitu kelas yang harga karcisnya paling murah;
2. kelas bisnis yaitu kelas yang harga karcisnya lebih mahal dari kelas ekonomi; dan
3. kelas eksekutif yaitu kelas yang harga karcisnya paling mahal.

Sedangkan untuk pelayanan pengangkutan barang diuraikan sebagai berikut :

- a. pengangkutan sebagai barang kiriman (bestelgoed);
- b. pengangkutan sebagai barang muatan;
- c. pengangkutan sebagai kiriman kilat;
- d. pengangkutan sebagai bagasi.⁴⁴

Pembagian tingkatan harga karcis pada jasa angkutan kereta ini berpengaruh pada pelayanan pada masing-masing kelas.

⁴³ Pasal 10 Ibid.

⁴⁴ Purwosutjipto, op.cit., h.77

Perjanjian yang terjadi pada jasa angkutan kereta api baru terjadi apabila konsumen jasa angkutan ini telah memenuhi Persyaratan umum yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara yaitu membeli karcis. Dengan membeli karcis berarti konsumen berhak mendapatkan pelayanan jasa angkutan kereta api. Berdasarkan Surat Keputusan Direksi P.T. Kereta Api Indonesia Nomor Kep. U/HK.215/V/1/KA-99 tanggal 12 Mei 1999 mengenai Syarat-Syarat Umum Mengenai Angkutan Penumpang, Begasi dengan Kereta Api dan Urusan Penyeberangan, dalam pasal 7 yang mengatur mengenai karcis, disana dinyatakan bahwa setiap penumpang kereta api harus memiliki karcis yang berlaku bagi kereta api yang bersangkutan. Artinya setiap penumpang bebas naik kereta api mana saja, asal telah memiliki karcis sesuai jenis layanan yang dipilihnya.

Pada karcis tertulis hal-hal yang harus dipenuhi oleh pihak konsumen, yaitu syarat umum pengangkutan kereta api. Karcis sebagai dokumen yang membuktikan bahwa telah terjadi perjanjian pengangkutan. Jadi karcis merupakan bukti kita berhak mendapatkan pelayanan yang baik, apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan pasti ditanyakan karcis sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan.

Kewajiban setiap konsumen jasa angkutan kereta api yaitu membayar karcis kereta api, sedangkan haknya adalah mendapatkan pelayanan yang patut dari pihak P.T. Kereta Api Indonesia. Pihak penyelenggara bertanggung jawab

mengangkut konsumen kereta api sampai pada tujuan yang dituju oleh para konsumen.

Realita yang ada pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara angkutan kereta api dapat dikatakan jauh dari baik. Banyak sekali pelayanan yang diberikan pada konsumen tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Misalnya saja masalah keterlambatan kedatangan kereta api, pelayanan di atas kereta api yang buruk, sarana dan prasarana yang ada tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, tidak adanya jaminan keamanan dari penumpang, barang hilang di atas kereta api, adanya pencurian di atas kereta api, dan lain sebagainya. Contoh-contoh di atas hanya sebagian dari fakta yang ada yang dapat kita ditemui kalau kita menggunakan jasa angkutan kereta api.

Fakta-fakta yang telah disebutkan di atas menunjukkan bahwa hak penumpang seolah tidak pernah diperhatikan oleh pihak penyelenggara angkutan ini. Setiap keluhan dari masyarakat atas pelayanan kereta api ini tidak sesegera mungkin untuk ditanggapi, bahkan masyarakat sampai bosan untuk menyampaikan keluhan, karena tidak pernah ditanggapi dengan serius. Bahkan ada suatu kesan bahwa percuma mengajukan keluhan mengenai buruknya pelayanan kereta api, yang pada akhirnya tidak pernah ada perubahan. Masyarakat seakan tidak pernah lagi peduli dengan pelayanan yang diberikan bahkan terkesan pasrah dengan pelayanan yang diberikan.

2. Pengaruh Perjanjian Baku terhadap Keseimbangan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengangkutan Kereta Api.

Perjanjian baku yang ada pada jasa angkutan kereta api yang dalam perjanjian tersebut ada klausul baku yang ada pada karcis. Pada klausul baku tersebut hanya menyebutkan mengenai syarat-syarat pengangkutan kereta api. Dimana dalam syarat-syarat tersebut tidak dijumpai satupun yang menyebutkan adanya cara untuk mengajukan keluhan apabila ada pelayana kereta api yang buruk. Apa yang tertera dalam karcis kereta api hanya berisikan kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen jasa angkutan kereta api.

Dalam karcis tersebut tidak yang menginformasikan mengenai kewajiban pihak penyelenggara angkutan kereta api, hak penumpang. Pencantuman kewajiban terhadap penumpang saja, membuat penumpang tidak pernah tahu apa yang menjadi hak-haknya. Hal ini yang dapat menimbulkan suatu perbuatan yang sifatnya pengalihan tanggung jawab. Misalnya adanya pencurian barang penumpang diatas kereta, pihak penyelenggara tidak mau bertanggung jawab terhadap hilangnya barang penumpang tersebut, dengan alasan barang yang dibawa penumpang adalah tanggung jawab penumpang. Hilangnya barang penumpang berarti penumpang tersebut teledor. Padahal pelayanan yang harus diterima oleh penumpang adalah pelayanan secara keseluruhan termasuk keamanan terhadap barang bawaan penumpang. Hal semacam ini salah satu bentuk pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh P.T. Kereta Api Indonesia (Persero), ini tentu saja tidak benar bagaimanapun

tanggung jawab penyelenggara angkutan kereta api adalah tanggung jawab terhadap kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang.

Menurut salah satu isi pasal 5 UU No. 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen, yang dikaitkan dengan pelayanan jasa angkutan kereta api yaitu konsumen berhak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen membayar sejumlah uang untuk mendapatkan pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa angkutan ini mutlak harus diperhatikan. Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan merupakan tiga hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.⁴⁵ Apalagi pada jasa angkutan kereta api ketiga hal itu harus ada, jika ketiga-tiganya tidak dapat dipenuhi oleh pihak penyelenggara angkutan kereta api jelas apa yang ditawarkan oleh pihak kereta api tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Tidak adanya jaminan terhadap ketiga hal itu berarti akan membahayakan konsumen kereta api.

Perjanjian pengangkutan yang dilakukan oleh para pihak merupakan suatu bentuk kesepakatan. Apa yang telah diperjanjikan berarti akan menjadi undang-undang bagi para pihak yang berjanji. Jika ada salah satu pihak yang melakukan wanprestasi terhadap apa yang diperjanjikan, maka pihak yang dirugikan berhak untuk mendapat ganti rugi. Jika kita kembali pada asas hukum perdata, dapat dikatakan siapapun yang melakukan tindakan yang merugikan

⁴⁵ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, Op.Cit. h. 30

pihak lain, wajib memberikan ganti kerugian kepada pihak yang menderita kerugian.

Dalam ilmu hukum perbuatan merugikan tersebut dapat lahir karena :

1. tidak ditepatinya suatu kesepakatan atau perjanjian yang telah dibuat (disebut wanprestasi);

Hubungan hukum yang terjadi antara para pihak, dimana salah satu pihak tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lain, maka pihak yang dirugikan berhak untuk meminta pembatalan atas perjanjian yang telah dibuat, beserta penggantian atas segala kerugian yang ditimbulkannya.

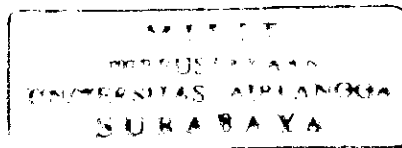
2. semata-mata lahir karena suatu perbuatan tersebut (yang dikenal dengan perbuatan melanggar hukum).

Perbuatan melanggar hukum ini diatur dalam pasal 1365 B.W. Menurut pasal 1353 B.W. perbuatan melanggar hukum melahirkan perikatan antara para pihak yang melakukan perbuatan melawan hukum dan terhadap pihak siapa perbuatan melawan hukum tersebut dilakukan.

Jadi jika terdapat penyimpangan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara angkutan kereta api dalam perjanjian pengangkutan tersebut, maka pihak yang dirugikan dalam hal ini adalah konsumen dapat mengajukan ganti rugi atas wanprestasi dalam perjanjian dan terhadap perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh P.T. Kereta Api Indonesia.

Penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) menunjukkan ketidakprofesionalan manajemen kereta api dalam melayani konsumennya. Hal ini apabila tidak segera diantisipasi, maka akan semakin memperburuk citra pelayanan kereta api dimata masyarakat. Apalagi sekarang sudah ada perundang-undangan yang memberikan perlindungan terhadap konsumen, akan memberikan kekuatan bagi konsumen untuk mengajukan gugatan bila pihak konsumen banyak dirugikan. Persolan yang sekarang perlu diperhatikan yaitu perlu sosialisasi mengenai hak-hak konsumen, agar konsumen tahu hak dan kewajibannya. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, pelakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.⁴⁶ Kalau P.T. Kereta Api Indonesia tidak memperbaiki pelayanannya bukan tidak mungkin muncul gugatan-gugatan ganti rugi terhadap terhadap pelayanannya yang merugikan masyarakat.

⁴⁶ Ibid.



BAB III

PERJANJIAN BAKU PADA JASA PENGANGKUTAN

KERETA API

1. Hubungan Hukum Antara Para Pihak

Kereta api merupakan salah satu alat angkutan darat yang banyak diminati masyarakat. Faktor-faktor penyebab banyaknya masyarakat yang menggunakan kereta api untuk berpergian karena kereta api murah, aman dan nyaman. Faktor-faktor tersebut yang menjadi pertimbangan bagi masyarakat untuk memilih kereta api sebagai sarana pengangkutan yang diminati.

Diantara konsumen (penumpang) dengan P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku pelaku usaha jasa pengangkutan kereta api ini terdapat hubungan hukum, dimana ada hak dan kewajiban yang secara timbal balik yang harus dipenuhi oleh para pihak yang timbul karena perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses pengangkutan. Kewajiban berasal dari ketentuan perjanjian disebut kewajiban perjanjian (*Contractual Obligations*), dan kewajiban undang-undang (*Legal Obligations*). Kewajiban dan hak yang dimaksud adalah kewajiban dan hak pengangkut dan penumpang/pengirim dalam proses pengangkutan.³⁶

Hubungan hukum merupakan hubungan kewajiban dan hak secara timbal balik, yang timbul karena peristiwa hukum berupa perbuatan, kejadian, atau

³⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, h. 107

keadaan. Peristiwa hukum yang terjadi dapat berasal dari perjanjian atau ketentuan undang-undang.³⁷ Hubungan hukum pengangkutan adalah hubungan kewajiban dan hak secara timbal balik yang timbul karena perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses pengangkutan.

Hubungan hukum yang terjadi antara P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku pihak penyelenggara angkutan kereta api dengan konsumen, merupakan hubungan hukum yang tingkatannya sama. (pasal 1338 B.W.). Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sangat sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai “harga” dan “barang dan/atau jasa”, tanpa diikuti atau ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak.³⁸

Alasan timbulnya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen adanya saling ketergantungan terhadap suatu produk, disatu sisi konsumen butuh produk pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhannya, sedangkan butuh konsumen untuk membeli barang dan/atau jasa yang dihasilkannya.³⁹

Hubungan hukum tersebut terjadi karena ada suatu perjanjian angkutan antara kedua belah pihak.⁴⁰ perjanjian tersebut merupakan perjanjian konsesuil (timbal balik) dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan jasa dari dan ke tempat tujuan

³⁷ Ibid

³⁸ Gunawan, Ahmad Yani, Op. Cit h. 25.

³⁹ Ibid. h. 27

⁴⁰ R. Subekti, Aneka perjanjian, Citra Aditya Bakti, h.67

tertentu dan konsumen angkutan ini wajib membayar sejumlah uang untuk memayar biaya angkutan atau ongkos angkutan sebagaimana telah disetujui.

Kewajiban dan hak pengangkut dan penumpang dituangkan dalam perjanjian, karena perjanjian pengangkutan tidak tertulis tetapi didukung dokumen sebagai tanda telah setuju dengan perjanjian pengangkutan tersebut.

Kewajiban dan hak pihak-pihak ada yang bersifat pokok, ada pula yang bersifat pelengkap. Perbedaan terletak pada akibat hukum jika terjadi pelanggaran. Apabila kewajiban pokok dilanggar/tidak dipenuhi mengakibatkan pembatalan perjanjian, dan apabila kewajiban pelengkap dilanggar/tidak dipenuhi hanya mengakibatkan pembayaran ganti kerugian.⁴¹

Dalam perjanjian pengangkutan ada para pihak yang terkait dengan perjanjian tersebut yaitu :

1. Pengangkut (*Carrier*);

Dalam KUHD definisi mengenai pengangkut pada umumnya tidak ada, kecuali pengangkutan laut. Pengangkut adalah pihak-pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang. Penyelenggara pengangkutan dapat berstatus BUMN, BUMS, dan perseorangan yang berusaha dibidang jasa pengangkutan. Dalam pengangkutan kereta api badan penyelenggara angkutan kereta api sesuai dengan pasal 6 (1) UU No. 13 tahun 1992, tentang Perkeretaapian diselenggarakan oleh pemerintah dan pelaksanaanya diserahkan pada

⁴¹ Ibid, h. 108

PERUMKA yang kemudian sesuai dengan PP. No. 16 tahun 1998 berubah menjadi P.T. Kereta Api Indonesia (Persero)⁴²;

2. Pengirim (*Consigner, Shipper*);

Pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan atas barang yang diangkut.

3. Penumpang (*Passanger*);

Penumpang adalah pengguna jasa pengangkutan. Dalam pasal 1 butir 9 UU No. 13 tahun 1992, pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun angkutan barang.⁴³

Dalam Perjanjian pengangkutan yang berkaitan dengan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut.

4. Ekspediter, Agen Perjalanan

Ekspediter dikaitkan dengan perjanjian pengangkutan barang., biasanya disebut *cargo forwarder* dalam bahasa Inggris. Ekspediter mempunyai hubungan yang erat antara pengirim, pengangkut atau penerima barang. Ekspediter berfungsi sebagai perantara dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim. KUHD mengatur dalam Buku I Bab V Bagian 2 pasal 86 – 90.

⁴² Pasal 6 UU No. 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian Indonesia

⁴³ Ibid, pasal 1 butir (9)

Agen perjalanan adalah pihak yang mencari penumpang bagi pengangkut. Perbedaan dengan ekspediter yaitu agen perjalanan bertindak atas nama pengangkut;

5. Perusahaan Muat Bongkar;

Perusahaan muat bongkar adalah perusahaan yang menjalankan bisnis bidang jasa pemuatan barang ke kapal (*loading*) dan pembongkaran barang dari kapal (*unloading*);

6. Perusahaan Pergudangan

Perusahaan pergudangan adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyimpanan barang di dalam gudang pelabuhan selama barang yang bersangkutan menunggu pemuatan ke dalam kapal, atau menunggu pengeluarannya dari gudang pelabuhan yang berada di bawah pengawasan Dinas Bea dan Cukai.

7. Penerima (*Consignee*)

Penerima mungkin pengirim sendiri atau pihak ketiga, kalau penerima itu pengirim maka penerima adalah pihak yang melakukan perjanjian, sedangkan kalau penerima itu pihak ketiga, maka penerima bukan pihak dalam perjanjian tetapi tergolong sebagai subyek hukum pengangkutan.⁴⁴

Dengan demikian yang dapat dikategorikan pihak-pihak dalam pengangkutan kereta api yaitu pengangkut, penumpang/pengirim. Masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban.

⁴⁴ Abdulkadir Muhammad, op.cit h. 58

a. Hak dan Kewajiban Pengangkut

Pengangkut adalah pihak menyediakan sarana dan prasarana untuk mengantar orang atau barang sampai pada tempat tujuan yang dikehendaki oleh penumpang. Kewajiban pengangkut adalah

1. mengangkut barang atau orang sampai tujuan yang diinginkan konsumen;
2. dalam mengangkut barang atau orang keselamatan konsumen harus diperhatikan.

Hak pengangkut adalah mendapatkan imbalan jasa atas pekerjaan yang telah dilakukan.

Pengangkut bertanggung jawab penuh terhadap barang atau orang yang diangkutnya untuk sampai tujuan dengan selamat, jika terjadi sesuatu terhadap barang atau orang yang diangkutnya, maka ia harus bertanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian. Hal ini tentu perlu dibuktikan kalau benar demikian maka pengangkut harus mengganti kerugian, tetapi bila bukan karena kesalahannya maka pengangkut tidak dapat dimintai ganti kerugian.

Pasal 28 UU No. 13 tahun 1992, tentang Perkeretaapian, P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi pada konsumen. Ketentuan tanggung jawab itu adalah :

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

Tanggung jawab P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap konsumen sampai pada tempat tujuan, kalau barang sampai barang itu ketangan orang yang dituju. Jika ada kecelakaan diluar itu bukan tanggung jawab P.T. Kereta Api Indonesia .

Dalam melaksanakan kewajibannya, badan penyelenggara angkutan kereta api diberikan wewenang oleh pasal 29 UU No. 13 tahun 1992, tentang Perkeretaapi 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 tersebut pada huruf a;
- 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.

Berdasarkan pasal 29 UU No. 13 tahun 1992, tentang Perkeretaapian tersebut, apabila ada konsumen yang tidak memenuhi syarat-syarat umum angkutan yang telah ditetapkan, maka badan penyelenggara berkewajiban untuk memberikan tindakan atas pelanggaran tersebut. Misalnya ada penumpang yang tidak mempunyai karcis maka pihak penyelenggara berkewajiban untuk menindak pelanggaran tersebut.

b. Hak dan Kewajiban Penumpang/Pengirim

Penumpang/pengirim pihak yang telah menggunakan jasa pengangkut maka kewajiban yang harus ditanggung penumpang adalah :

- membayar biaya angkutan yang telah diperggunakannya;

- mematuhi semua peraturan yang berlaku pada P.T. Kereta Api Indonesia (Persero), dalam hal ini syarat-syarat umum pengangkutan.

Menurut Pasal 25 UU Perkeretaapian, disebut bahwa :

- (1) Penyelenggara pelayanan pengangkutan orang atau barang dilakukan setelah dipenuhinya syarat-syarat umum angkutan yang ditetapkan badan penyelenggara berdasarkan undang-undang ini;
- (2) Karcis penumpang atau surat angkutan barang merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan.

Jadi kewajiban konsumen adalah memenuhi syarat-syarat umum pengangkutan. Dimana didalamnya ada kewajiban konsumen untuk membayar sejumlah sebagai imbalan atas diselenggarakannya angkutan tersebut. Selain ada aturan main yang harus dipenuhi oleh konsumen, bila konsumen tidak mematuhi aturan tersebut, pihak pengangkut dapat membatalkan kegiatan pengangkutan. Misalnya konsumen tersebut terlambat maka pihak pengangkut tidak bertanggung jawab atas keterlambatan konsumen.

Dalam perjanjian pengangkutan, pengangkut dapat menentukan bahwa konsumen jasa pengangkutan kereta api yang terlambat masuk kereta api, sehingga tidak dapat diangkut tidak berhak untuk meminta pengembalian biaya angkutan. Demikian juga konsumen yang salah masuk gerbong kereta api, sehingga tidak sampai tujuan yang diinginkan tidak berhak meminta pengembalian biaya angkutan yang telah dikeluarkan.

Jika ada pembatalan perjalanan yang dilakukan oleh pihak pengangkut sendiri, maka konsumen dapat meminta ganti rugi. Pasal 26 UU Perkeretaapian merupakan hak yang dimiliki oleh pihak penumpang, yaitu :

Penumpang dan/atau barang yang telah memenuhi syarat-syarat untuk angkutan sebagaimana dimaksud dalam pasal 25, wajib diangkut oleh badan penyelenggara.

Pengangkutan barang dengan menggunakan kereta api juga dikenakan syarat-syarat angkutan umum, jika terjadi pembatalan pemberangkatan barang yang dikirim yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pengangkutan barang, maka pihak pengirim dapat meminta pengembalian biaya angkutan.

Jadi hak konsumen setelah membayar sejumlah uang adalah menikmati layanan dari pihak pengangkut. Dengan demikian pelayanan yang baik adalah hak konsumen, jika konsumen tidak mendapat layanan yang baik pihak konsumen dapat menyampaikan keluhan kepada pihak penyelenggara jasa pengangkutan kereta api. Pihak penyelenggara jasa ini harus memperhatikan setiap keluhan-keluhan dari konsumen, dengan memberikan kompensasi terhadap setiap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Namun hal ini tidak semudah yang diharapkan, karena pihak penyelenggara juga harus membuktikan dahulu setiap keluhan-keluhan tersebut apakah benar karena kesalahan pihak penyelenggara jasa pengangkutan kereta api. Jika karena kesalahan pihak penyelenggara maka harus mau memberikan kompensasi, tetapi jika kesalahan itu karena kesalahan pihak konsumen, maka pihak penyelenggara tidak akan memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

2. Perjanjian Pengangkutan pada Jasa Pengangkutan Kereta Api

Pada perjanjian pengangkutan terjadinya perjanjian tersebut didahului serangkaian penawaran (*offer*) dan penerimaan (*acceptance*) yang dilakukan oleh pengangkut dan pengirim/penumpang secara timbal balik. Serangkaian tersebut tidak diatur secara rinci dalam suatu undang-undang, melainkan hanya dengan persetujuan kehendak sebagai salah satu unsur dalam pasal 1320 B.W. Perjanjian pengangkutan yang notabene merupakan perjanjian baku terjadi bila ada persetujuan kehendak dari dua belah pihak.

Pada dasarnya perjanjian baku dibuat berdasarkan kesepakatan bebas antara dua pihak yang melakukan perjanjian, disana ada prestasi yang harus dilaksanakan tidak boleh bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku, kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum, serta kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat luas.⁴⁵ Namun adakalanya kedudukan tidak seimbang antara kedua belah pihak sering terjadi, sehingga akan menghasilkan perjanjian yang menguntungkan salah satu pihak saja.

Kedudukan ini sering diterjemahkan dengan pembuatan perjanjian baku dan/atau klausul baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak yang "lebih dominan" dari pihak lainnya. Dikatakan bersifat baku karena baik perjanjian maupun klausula tersebut, tidak dapat dan tidak

⁴⁵ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, 2001, h. 53.

mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar. Kedudukan lebih dominan dari pihak lain inilah yang merugikan pihak kurang dominan.⁴⁶

Menurut Mariam Darus Badruzaman, perjanjian baku adalah suatu perjanjian tertulis yang isinya telah diformulasikan oleh suatu pihak dalam bentuk formulir-formulir.⁴⁷ Sesungguhnya tidak ada ketentuan yang mengharuskan bahwa perjanjian baku itu harus dalam bentuk formulir-formulir atau dalam bentuk tertulis. Dalam jasa pengangkutan perjanjian baku tidak dalam bentuk tertulis, tetapi sebagai bukti sudah terjadi perjanjian itu ada dokumen yang biasanya disebut karcis.

Adanya ketentuan penting dalam perjanjian menurut B.W. yaitu pasal 1320 B.W. dan pasal 1338 B.W. ayat (1). Pasal 1320 B.W. berkaitan dengan syarat yang harus dipenuhi jika perjanjian itu ingin sah dimata hukum, sedangkan pasal 1338 ayat (1) B.W. merupakan tiangnya hukum perdata berkaitan dengan penjabaran dari asas konsensualisme dan asas kebebasan berkontrak.

Asas konsensualisme bahwa suatu perjanjian atau perikatan itu timbul karena sudah sejak detik tercapainya kesepakatan. Dengan kata lain, perjanjian itu sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal pokok dan tidaklah diperlukan suatu formalitas. Jadi perjanjian itu sudah sah apabila sudah kesepakatan yang telah dicapai, perjanjian ini sudah dan mengikat mereka yang

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya* (Kumpulan Karangan), Alumni, Bandung, 1981, h. 49.

mengadakan perjanjian. Namun demikian, terhadap asas konsensualisme ada pengecualian yaitu apabila ditentukan oleh undang-undang ditetapkan formalitas-formalitas tertentu untuk beberapa macam perjanjian, atas ancaman batalnya perjanjian tersebut apabila tidak menuruti bentuk cara yang dimaksud.⁴⁸

Perjanjian baku merupakan perjanjian yang klausul-klausulnya telah dibakukan, sehingga tidak ada tawar-menawar bagi konsumen. Perjanjian baku tidak melanggar asas kebebasan berkontrak (pasal 1320 jo. pasal 1338 B.W.) karena memberikan unsur pilihan pada konsumen, artinya bagaimanapun pihak konsumen masih diberikan hak untuk memilih atau menyetujui atau menolak perjanjian yang disodorkan.⁴⁹ Menurut Mariam Darus Badruzaman, perjanjian baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab. Karena pada perjanjian baku ini kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, pelaku usaha kedudukannya lebih dominan, sehingga ada kemungkinan untuk menyalahgunakan kedudukannya. Pelaku dengan bebas dapat mengatur hak-haknya dan tidak dengan kewajibannya.⁵⁰

Asas kebebasan berkontrak adalah kebebasan seluas-luasnya yang oleh undang-undang diberikan kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian tentang apa saja, asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kepatutan dan ketertiban umum. Penegasan adanya kebebasan

⁴⁸ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Internusa, 1991, h. 15

⁴⁹ Shidarta, *op.cit.* h. 120.

⁵⁰ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, h. 52-53

berkontrak sebagaimana ditentukan dalam pasal 1338 B.W. ayat (1) menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.⁵¹

Menurut Sutan Remy Sjahdeini, asas kebebasan berkontrak menurut hukum perjanjian Indonesia meliputi ruang lingkup sebagai berikut :

1. kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
2. kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ia ingin membuat perjanjian;
3. kebebasan untuk menentukan atau memilih causa dari perjanjian yang akan dibuat;
4. kebebasan untuk menentukan obyek perjanjian;
5. kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian;
6. kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat opsional (*aanvuellend, optional*).⁵²

Di dalam kepustakaan, bahwa latar belakang tumbuhnya perjanjian standar ini adalah keadaan sosial ekonomi. Perusahaan-perusahaan besar, perusahaan yang semi pemerintah atau perusahaan pemerintah yang mengadakan kerja sama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingannya menciptakan syarat-syarat tertentu, secara sepihak untuk diajukan kepada kontrak patnernya. Pihak lawannya (*weder partij*) yang pada umumnya mempunyai kedudukan ekonomi yang lebih lemah baik dari posisinya maupun karena ketidaktahuannya lalu hanya menerima apa yang secara sepihak menentukan isi perjanjian baku.

⁵¹ Hasanudin Rahman, *Legal Drafting*, Citra Aditya Bakti, 2000, h. 11.

⁵² Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit bank Di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, 1993. h. 47

Dalam transaksi bisnis dimungkinkan adanya perjanjian baku. Sebenarnya yang dibakukan dalam perjanjian baku ini adalah klausul-klausul yang biasanya disebut dengan *klausul eksesorasi*, klausul-klausul ini yang sangat merugikan konsumen karena biasanya berisi pembatasan-pembatasan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini yang sebenarnya perlu adanya pengaturan tersendiri sehingga ada keseragaman bentuk klausul baku dalam suatu perjanjian baku.

Perjanjian baku yang diberlakukan dalam perjanjian pengangkutan ini belum dapat dikatakan memperhatikan hak-hak konsumen, misalnya berkaitan dengan tarif dan kenyamanan serta keselamatan pengangkutan. Seolah-olah tarif, baru-baru ada kenaikan tarif sebagai imbas dari kenaikan harga BBM, tentu saja hal ini membuat konsumen semakin terpuruk. Persoalan tarif ditentukan oleh pihak pengusaha angkutan tanpa pernah memperdulikan keinginan konsumen. Konsumen hanya diberikan pilihan, bila mereka setuju dengan perjanjian berarti mereka harus membayar sejumlah sebagai biaya pengangkutan, dan bila mereka tidak setuju tentu saja konsumen tidak akan membayar biaya pengangkutan.

Perjanjian baku pada jasa pengangkutan kereta api memang tidak dibuat tertulis. Setiap Konsumen jasa ini harus memenuhi syarat-syarat umum pengangkutan, yang sebelumnya tidak tahu bagaimana persyaratan itu. Syarat-syarat umum pengangkutan biasanya terkait dengan karcis atau tiket dan dokumen pengiriman barang, jika konsumen tidak mempunyai dokumen itu



sudah pasti tidak akan mendapat layanan dari P.T. Kereta Api Indonesia (Persero).

Biaya pengangkutan yang telah dibayarkan konsumen pada pelaku usaha dalam hal ini P.T. Kereta Api Indonesia (Persero), termasuk didalamnya untuk mendapatkan pelayanan yang patut. Tentu saja semua itu disesuaikan dengan tingkatan yang konsumen setuju. Persoalan pelayanan inilah yang banyak sekali dikeluhkan oleh masyarakat, bagaimanapun juga kita butuh kenyamanan, keamanan serta keselamatan sampai tujuan dalam perjalanan yang kita lakukan.

Masyarakat Indonesia banyak yang menyukai kereta api dengan berbagai alasan, karena kereta api lebih murah dibandingkan dengan angkutan darat yang lainnya. Masalah pelayanan kadang-kadang tidak menjadikan prioritas bagi masyarakat, apalagi mereka yang tergolong masyarakat menengah ke bawah. Ini juga disebabkan karena tingkat kehidupan yang belum begitu baik sehingga bagi mereka harga adalah yang penting masalah pelayanan itu nomor dua.

Masalah pelayanan merupakan hal yang utama dalam transaksi bisnis, orang akan mempergunakan pelayanannya apabila dinilai baik, jika tidak orang akan malas untuk mempergunakan lagi. Memberikan pelayanan yang terbaik merupakan hal yang harus diperhatikan bagian mereka yang bergerak dibidang jasa.

Dalam perjanjian baku angkutan kereta api memang unik dalam artian tidak dituangkan dalam suatu dokumen tersendiri seperti pada bidang perbankan. Setiap calon konsumen yang akan mempergunakan angkutan kereta

Dokumen yang diberikan kereta api memang bukan formolir seperti yang kita lihat pada transaksi di bank, akan tetapi itu hanya menunjukkan bahwa setuju dengan apa yang diperjanjikan. Namun bukan berarti apabila konsumen mengabaikan apa yang tertera dalam karcis akan bebas berbuat apa saja. Konsumen yang demikian akan mendapatkan sanksi, misalnya jika konsumen terlambat maka sanksinya sudah pasti tidak dapat naik kereta lagi. Apa yang tertera di karcis dijadikan sebagai undang-undang selama masih jadi tanggung jawab pihak pengangkut.

Bagaimana jika kesalahan dilakukan oleh pihak pengangkut, maka konsumen dapat menuntut ganti kerugian pada pihak pengangkut. Bila konsumen merasa dirugikan atas pelayanan pihak pengangkut, maka pihak pengangkut dapat menolak dengan alasan konsumen tidak dapat membuktikan semua itu kesalahan pengangkut sendiri atau bahkan anak buah pengangkut.

Jadi perjanjian baku pada jasa kereta api tidak dalam bentuk tertulis, tetapi ada bukti bahwa perjanjian itu telah disetujui yaitu adanya dokumen telah disetujui perjanjian itu yang berupa karcis atau kalau barang bukti pengiriman barang. Sepanjang masa pengangkutan konsumen menjadi tanggung jawab pengangkut sesuai dengan yang ada pada karcis. Karcis kereta api hanya berlaku sekali selama masa pengangkutan, tidak bisa diperpanjang dan sebagainya. Masa perjanjian antara pihak konsumen dengan pengangkut yaitu sampai tujuan yang dituju dan tertera dalam karcis yang dipegang konsumen. Apabila konsumen telah sampai tujuan maka perjanjian berakhir.

Perjanjian baku pada pengangkutan kereta api sebenarnya memberikan kemudahan pada kedua belah pihak dalam melaksanakan perjanjian, kenyataan yang ada dengan perjanjian baku, pihak pelaku usaha bebas menentukan kehendaknya tanpa pernah memperhatikan kepentingan konsumen. Hal ini yang perlu mendapat perhatian dari pihak pemerintah, campur tangan diperlukan bila memang hal tersebut sudah merugikan orang banyak. Campur tangan ini seperti pembuatan perundang-undangan mengenai klausul baku dalam perjanjian baku.



BAB IV

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN

JASA PENGANGKUTAN KERETA API

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dengan adanya perjanjian baku jasa pengangkutan kereta api.

Perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen, tidak hanya perlindungan secara fisik tetapi juga perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang bersifat abstrak. Jadi perlindungan konsumen identik dengan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.⁴⁹

Secara umum ada empat hak dasar konsumen yaitu :

1. hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. hak untuk memilih (*the right to choose*); dan
4. hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar ini diakui secara internasional, tetapi menurut perkembangannya, *the Internasional Organization of Consumers Union (IOCU)* menambahkan beberapa hak seperti pendidikan konsumen, hak

⁴⁹ Op.cit. h. 16

mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.⁵⁰

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pasal 4 secara eksplisit menuangkan hak-hak konsumen ada delapan yaitu :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; dan
8. hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁵¹

Hak-hak yang telah disebutkan diatas semestinya harus didapat oleh konsumen secara keseluruhan, tetapi realitanya banyak hak-hak yang diabaikan oleh pelaku usaha. Hal-hal tersebut diatur guna untuk menjamin keamanan pihak konsumen dalam melakukan transaksi.

Setiap mengkonsumsi produk barang dan/atau jasa konsumen selaku menginginkan adanya kepuasan terhadap produk yang dikonsumsinya, sedangkan pelaku usaha cenderung menginginkan untuk memperoleh keuntungan yang besar dari hubungan yang terjalin antara konsumen dan pelaku usaha.

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Ibid.

Ada beberapa hal yang diinginkan konsumen pada saat hendak membeli suatu produk, yaitu :

1. diperolehnya informasi yang jelas mengenai produk yang akan dibeli;
2. keyakinan bahwa produk yang dibeli tidak berbahaya baik bagi kesehatan maupun keamanan jiwanya;
3. produk yang dibeli cocok sesuai dengan keinginannya, baik dari segi kualitas, ukuran, harga dsb;
4. konsumen mengetahui cara penggunaannya;
5. jaminan bahwa produk yang dibelinya dapat berguna dan berfungsi dengan baik; dan
6. jaminan apabila barang yang dibeli tidak sesuai atau tidak dapat digunakan maka konsumen memperoleh penggantian baik berupa produk maupun uang.⁵²

Keinginan konsumen tersebut saya kira wajar, karena mereka mengeluarkan sejumlah uang untuk mendapatkan produk yang diinginkan.

Kenyataan yang ada seringkali konsumen tidak memperoleh apa yang diinginkan secara maksimal, sehingga akibatnya konsumenlah yang dirugikan.

Demikian halnya bidang jasa pengangkutan terutama jasa pengangkutan kereta api, tuntutan masyarakat konsumen kereta api pada perkeretaapian Indonesia merupakan suatu bentuk keinginan masyarakat untuk mendapatkan hak-hak yang harus diterimanya dalam perjanjian pengangkutan kereta api. Tuntutan tersebut berhubungan dengan :

1. Keselamatan perjalanan (*safety*), keamanan (*security*), dan keandalan (*reability*).

Keselamatan perjalanan yaitu semakin diperkecilnya gangguan terhadap angkutan penumpang dan barang, dimulai sejak awal perjalanan sampai

⁵² Mieke Komar Kantaatmadja, et.al., *Seri Dasar Hukum Ekonomi 12. ELIPS PROJECT*, April 2002. h. 58.

tiba tempat tujuan. Dalam dunia perkeretaapian dikenal istilah PLH (peristiwa luar biasa hebat), yakni gangguan perjalanan disebabkan oleh kereta anjlok (*derailment*), kecelakaan pada pintu perlintasan sebidang (tabrakan kereta api dengan kendaraan jalan raya, tabrakan antar kereta api atau kecelakaan akibat faktor penyebab lalaiannya. Pengalaman menunjukkan bahwa kereta api merupakan model transportasi yang aman, dan sedikit menyebabkan polusi. Disamping kontrol mutu dan keandalan kualitas operasi, hal lain yang menonjol adalah system pengawasan operasi dan keandalannya. Keandalan (*reliability*) banyak didasarkan atas dukungan sistem pemeliharaan dan tingkat teknologi serta kemampuan personil kereta api dalam menanganinya.

2. Ketepatan waktu (*punctuality of schedule*)

Ketepatan waktu adalah tuntutan pengguna jasa yang paling utama dalam kaitan dengan segala rencana yang akan dilakukan pada tempat tujuan. Semua itu memerlukan ketepatan waktu dan perlu dihayati bahwa sadar waktu atau *times consciousness*, kini merupakan ciri masyarakat maju dan modern.

3. Kemudahan pelayan

Yang dimaksud dengan kemudahan pelayanan adalah kepastian pelayanan yang memungkinkan seseorang untuk memperoleh secara memuaskan, baik dari segi penumpang maupun barang. Bagi penumpang, kepastian dalam memperoleh pelayanan pada tingkat manapun yang dipilihnya, ataupun dalam kemudahan memperoleh karcis perjalanan terusan atau balik ke stasiun asal. Begitu pula kemudahan untuk mendapatkan

ruangan dalam wahana angkutan untuk mengirim barang merupakan cerminan kemudahan pelayanan.

4. Kenyamanan

Dengan makin meningkatnya tuntutan hidup masyarakat (*rising demand*) dan berubahnya tingkat kualitas hidup penduduk Indonesia, para pengguna jasa angkutan kereta api menghendaki peningkatan kualitas pelayanan yang lebih dari keadaan sekarang. Tingkat kebersihan, kebisingan, guncangan, goyangan (*vertical/horizontal*) merupakan Persyaratan umum yang harus diperhatikan.⁵³

Beberapa elemen yang mendukung kenyamanan adalah :

- a. kapasitas penumpang ditiap kereta;
- b. akomodasi dan ergonomi tempat duduk;
- c. temperatur dan eliminasi;
- d. kenyamanan perjalanan (*riding comfort*, vibrasi kereta)
- e. sinergi penampilan (*appearance*) dan;
- f. kebersihan (terhadap kotoran, debu, sampah dan lain-lainnya).⁵⁴

Apa yang diuraikan diatas merupakan tuntutan yang selayaknya diterima oleh konsumen jasa pengangkutan kereta api. Para konsumen menginginkan yang terbaik dalam melakukan perjalanan apalagi perjalanan yang jaraknya jauh. Kenyataan yang ada sekarang semua itu belum dapat dipenuhi oleh pihak P.T. Kereta Api Indonesia, kendala yang dihadapi persoalan dana. Sebagai contoh kenaikan tarif kereta ekonomi pada tanggal

⁵³ Tim Telaga Bakti Nusantara, Sejarah Perkeretaapian Indonesia Jilid 2, Angkasa, 1997, h.450.

⁵⁴ Ibid.

bulan juli tahun 2002 sebesar 50% ternyata bukan kenaikan harga yang ideal. Berdasarkan hasil wawancara dengan P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) Surabaya, kenaikan ideal pada tahun itu adalah berkisar 75% - 100%. Alasan mereka kenaikan sebesar 75% - 100% untuk kereta ekonomi, biaya operasional kereta api kelas ekonomi yang notabene jumlah gerbongnya lebih banyak dari kereta api yang kelas bisnis ataupun kelas eksekutif. Kenaikan yang hanya 50% hanya membuat kereta beroperasi saja, pelayanan mereka hanya pada operasional kereta saja, bagaimana dengan pelayanan yang lainnya apa tidak dapat ditingkatkan lagi. Dilema seperti ini yang sekarang dihadapi oleh perkeretaapian Indonesia.

Diawal tahun 2003 ini tarif kereta api kelas ekonomi juga mengalami kenaikan sebesar 15 % sebagai dampak dari kenaikan BBM. Dengan kebijakan semacam itu tentu saja akan semakin menyusahkan rakyat kelas bawah, yang banyak menggunakan jasa pengangkutan kereta api. Bagaimana tidak mereka tidak punya pilihan walaupun dinaikan tarifnya tetapi masih tergolong murah jika dibandingkan dengan jasa pengangkutan darat lainnya seperti bis dan sebagainya.

Terjebaknya masyarakat konsumen jasa pengangkutan kereta terhadap perjanjian sepihak yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha terutama adanya klausula eksensorasi perlu ada upaya perlindungan hukum yang pasti, kalau hal ini tidak diperhatikan praktek usaha dengan kedok perjanjian baku akan tumbuh subur dinegara ini.

Mulai tanggal 20 April 2000 di Indonesia telah berlaku Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan konsumen membawa angin

segar bagi kepentingan akan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri. Tujuan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini antara lain memberdayakan konsumen sehingga tercipta keseimbangan kedudukannya dengan pelaku usaha.

Dalam perjanjian sebenarnya kedudukan pihak-pihak yang melakukan perjanjian adalah sama. Mereka masing-masing punya hak dan kewajiban yang harus dihormati. Adanya perjanjian baku yang didalamnya tercantum klausula eksesorasi membuat kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang lagi. Pihak yang dominan adalah pihak yang kedudukannya lebih tinggi dari pihak yang kurang dominan.

Perjanjian baku dalam dunia bisnis modern kemunculannya tidak dapat dibendung, tujuan untuk mempermudah pihak-pihak yang terkait dalam perjanjian yang dijadikan alasan pembena adanya perjanjian baku dengan klausula eksesorasi. Dalam perjanjian pengangkutan yang sifat perjanjiannya tidak tertulis, tetapi ada dokumen yang bernama karcis dimana dalam karcis itu tertulis syarat-syarat umum pengangkutan yang harus ditaati oleh konsumen jasa pengangkutan. Ketidak seimbangan ini berkaitan dengan apa yang dituntut oleh pihak P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam karcis itu, tidak yang mencantumkan bagaimana seandainya yang melakukan kesalahan adalah pihak pelaku usaha kemana konsumen harus meminta ganti kerugian.

Undang-undang Perlindungan Konsumen pada prinsipnya tidak melarang adanya perjanjian baku seperti yang diatur pada pasal 18 UUPK :

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tundunya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memnfaatkan jasa yang dibelinya;

h. menyatakan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angursan

- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Pasal 18 secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuatnya.⁵⁵ Pasal 18 (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku, dan pasal 18 ayat (2) mengatur bentuk atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang.⁵⁶

Keseriusan pembuat undang-undang dalam hal klausula baku tampak pada pasal 18 UUPK diancam pidana menurut pasal 61 UUPK yaitu :

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1), pasal 18 dipidana dengan

⁵⁵ Gunawan Widjaja, *op.cit.*, h. 54

⁵⁶ *Ibid*

pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak 2 milyar rupiah;

- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak 500 juta rupiah.

Dengan adanya ketentuan pidana semacam itu diharapkan pelaku usaha memperhatikan ketentuan pasal 18 UUPK. Perjanjian baku boleh dibuat asal isinya tidak bertentangan dengan ketentuan pasal 18 UUPK. Disamping sanksi pidana yang akan diberikan pada pelaku usaha, pasal 18 ayat (3) UUPK setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian sebagaimana dimaksud dalam pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK dinyatakan batal demi hukum.⁵⁷

Jadi dengan adanya UUPK pelaku usaha khusus bidang pengangkutan kereta api harus lebih hati-hati dengan perjanjian baku yang didalamnya ada klausula eksensorasi, karena konsumen sudah mempunyai payung terhadap keberadaan perjanjian baku yang merugikan konsumen.

2. Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen yang dirugikan oleh pihak P.T. Kereta Api Indonesia

Tanggung jawab P.T. Kereta Api Indonesia sesuai dengan pasal 31 UU No. 13 tahun 1992, tentang Perkeretaapian Indonesia, yaitu : tanggung

⁵⁷ Mieke Komar Kantaatmadja, et. al., Seri Dasar Hukum Ekonomi 12. op.cit. h. 24-25.

jawab dimuai sejak diangkutnya penumpang dan/atau diterimanya barang dan berakhir ditempat tujuan yang disepakati.

Penanganan kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan suatu kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dibebankan pada pihak-pihak terkait. Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*)

Seseorang baru dapat dimintai tanggung jawab secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Hal ini dalam B.W. lazim dikenal dengan perbuatan melanggar hukum pasal 1365B.W., harus memenuhi unsur-unsur pokok yaitu :

- a. adanya perbuatan;
- b. adanya unsur kesalahan;
- c. adanya kerugian yang diderita;
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

2. Praduga untuk selaku bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Pihak yang dituduh melakukan kesalahan akan selaku bertanggung jawab sampai ada bukti yang menyatakan bahwa dia tidak bersalah. Beban pembuktian ada pada pihak yang dituduh melakukan kesalahan;

3. Praduga selaku tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga selaku bertanggung jawab;

4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip ini merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskannya dari tanggung jawab misalnya keadaan *force majeure*;

5. Tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*)

Prinsip ini disenangi oleh pelaku usaha untuk mencantumkan klausul eksenorasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.⁵⁸

Berdasarkan prinsip tanggung jawab, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi :

- a. pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya;
- b. pengangkutan dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian;
- c. pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahan;
- d. pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.⁵⁹

P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku badan penyelenggara jasa pengangkutan kereta api bertanggung jawab atas kerugian yang diderita

⁵⁸ Shidarta, op.cit. h. 60

⁵⁹ Ibid. h. 62

konsumen kereta api apabila kesalahan dilakukan oleh pihak pengangkut.

Tanggung jawab tersebut diberikan dengan ketentuan :

- sumber kerugian berasal dari pelayanan angkutan dan harus dibuktikan adanya kelalaian petugas, atau pihak lain yang dipekerjakan oleh pengangkut dalam hal ini oleh P.T. Kereta Api Indonesia (Persero).
- besarnya ganti kerugian dibatasi sejumlah maksimum asuransi yang ditutup oleh pengangkut dalam hal ini penyelenggara kegiatan perkeretaapian.⁶⁰

Jadi disini ada batasan tanggung jawab oleh pelaku usaha yang berkaitan dengan ganti kerugian. Apabila kerugian yang diderita oleh konsumen jasa perkeretaapian disebabkan bukan karena kesalahan pihak P.T. Kereta Api Indonesia (Persero), maka pihak pelaku usaha tidak dibebankan untuk mengganti kerugian konsumen. Misalnya barang yang dibawa oleh konsumen adalah tanggung jawab penumpang itu sendiri, kemudian barang itu dicuri ketika penumpang itu tertidur, maka pihak P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak dapat dimintai ganti kerugian yang mengalami kerugian.

Pasal 28 UU No. 13 tahun 1992, tentang Perkeretaapian memberikan perincian mengenai tanggung jawab badan penyelenggara jasa pengangkutan kereta api yaitu :

1. Badan penyelenggara bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengguna jasa dan/atau pihak ketiga yang timbul dari penyelenggaraan pelayanan angkutan kereta api;

⁶⁰ Pasal 28 UU No. 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian.

2. tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diberikan dengan ketentuan :
 - a. sumber kerugian berasal dari pelayanan angkutan dan harus dibuktikan adanya unsur kelalaian petugas, atau pihak lain yang dipekerjakan oleh badan penyelenggara;
 - b. Besarnya ganti rugi dibatasi sejumlah maksimum asuransi yang ditutup oleh badan penyelenggara dalam hal penyelenggaraan kegiatannya.

Tanggung jawab pengangkut, dimulai sejak diangkutnya penumpang dan/atau diterimanya barang dan berakhirnya perjanjian bila telah sampai tempat tujuan yang telah disepakati. Untuk angkutan barang, tanggung jawab berakhir hingga diserahkan barang ditempat tujuan yang disepakati.⁶¹ Hal diatur dalam pasal 31 UU No. 13 tahun 1992, tentang Perkeretaapian. P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) mengalihkan tanggung jawab pengangkutan tersebut dengan mengasuransikan tanggung jawab tersebut (pasal 34).

Semua konsumen jasa pengangkutan kereta api diasuransikan oleh pihak penyelenggara jasa pengangkutan kereta api. Asuransi kecelakaan yang diserahkan kepada P.T. Asuransi Jasa Raharja, premi asuransi para konsumen tersebut dimasukkan dalam harga karcis. Tarif jasa pengangkutan yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara kemudian ditambah dengan premi asuransi, yang besarnya telah ditetapkan oleh pihak asuransi. Premi asuransi tersebut dikumpulkan kemudian diserahkan kepada pihak Asuransi Jasa Raharja, kemudian pihak penanggung mengelola premi tersebut yang pada akhirnya akan dikembalikan lagi pada masyarakat.

Mengasuransikan setiap penumpang angkutan didasarkan pada UU No. 33 tahun 1964, tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan

⁶¹ Abdul Kadir Muhammad, op.cit. h. 110

Penumpang jo. PP No. 17 tahun 1965 sebagai peraturan pelaksanaannya. Pengelolaan ini diserahkan pada perusahaan asuransi yang dikenal dengan P.T. Jasa Raharja (Persero). Misi pokoknya adalah mengelola dana-dana yang dipungut dari para penumpang (iuran) dan sumbangan dari para pemilik kendaraan dalam mewujudkan pemberian jaminan sosial kepada masyarakat yang menjadi korban dari kecelakaan lalu lintas, sebagai penumpang kendaraan/alat angkutan umum maupun bukan sebagai penumpang (korban lalu lintas jalan).⁶²

Dengan membayar iuran wajib, maka timbul hak penumpang yang bersangkutan untuk memperoleh santunan asuransi bilamana dia menjadi korban sebagai akibat dari kendaraan bermotor umum dan/atau alat angkutan penumpang umum yang ditumpangi, sedangkan Besarnya santunan asuransi diberikan sama yaitu :

1. santunan asuransi kematian bagi ahli waris korban meninggal dunia;
2. santunan asuransi untuk penggantian perawatan dan pengobatan sesuai dengan kuitansi asli dari rumah sakit, dokter, dan apotik; dan
3. santunan asuransi untuk cacat tetap, sesuai sifat atau tingkat cacat tetapnya menurut keterangan/penetapan dokter yang berwenang.⁶³

Setiap orang tidak pernah mengharapkan ada hal-hal yang tidak diinginkan terjadi dalam melakukan suatu perjalanan dengan kereta api. Apabila terjadi kecelakaan kereta api, seperti yang baru-baru ini terjadi di daerah Kebumen, semua penumpang kereta api yang terkena musibah akan

⁶² Radiks Purba. Mengenal Asuransi Angkutan Darat dan Udara. Djembatan. Jakarta. 1997. h. 177

⁶³ Ibid. h. 178

mendapatkan santunan yang jumlahnya tergantung penderitaan yang menyimpannya.

Bagaimana ada konsumen yang tidak membayar karcis, bila terjadi kecelakaan apakah juga mendapat santunan dari asuransi ? Kalau kita lihat dari ketentuan yang ada, yang mendapatkan santunan adalah mereka yang memiliki karcis. Tetapi berdasarkan kebiasaan yang ada ternyata mereka yang tidak mempunyai karcis apabila tertimpa kecelakaan akan tetap mendapatkan santunan, dengan alasan kemanusiaan hal itu dilakukan.

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen apabila menderita kerugian akibat kesalahan dari pihak kereta api atau mendapat kecelakaan yang mengakibatkan cacat atau bahkan meninggal, maka penumpang tersebut akan memperoleh ganti rugi, santunan sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Kereta api sebagai salah satu sarana pengangkutan yang banyak diminati masyarakat merupakan moda transportasi yang berpotensi besar untuk berkembang. Perkembangan harus didukung dengan adanya kebijakan-kebijakan yang memberikan kemudahan-kemudahan untuk berkembangnya perkeretaapi Indonesia. Hubungan yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha yaitu P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah hubungan yang saling tergantung satu dengan yang lainnya. Hubungan itu terjadi karena ada perjanjian. Diantara kedua belah pihak, perjanjian itu biasanya disebut dengan perjanjian angkutan. Dalam perjanjian angkutan tersebut terdapat klausula-klausula yang dibakukan atau lazim disebut dengan perjanjian baku. Perjanjian baku ini berpengaruh pada pelayanan jasa pengangkutan kereta api sehingga menimbulkan ketimpangan-ketimpangan yang banyak merugikan konsumen. Pelayanan yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan tentu akan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Ketidakberdayaan konsumen dalam menuntut hak yang telah dirugikan oleh pihak P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) membuat menunjukkan tidak adanya keseimbangan perlindungan hukum bagi konsumen. Pihak pelaku

usaha selaku menjadi pihak yang kuat sedangkan konsumen selaku menjadi pihak yang terus menerus dirugikan. Tidak adanya keseimbangan penghargaan terhadap hak dan kewajiban konsumen yang dilakukan oleh penyelenggara jasa pengangkutan kereta api membuat konsumen semakin terpuruk posisinya.

- b. Hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan hukum yang saling membutuhkan atau timbal balik. Demikian juga dalam perjanjian pengangkutan. Kedudukan para pihak sama yaitu punya hak dan kewajiban yang saling timbal balik. Perjanjian angkutan adalah perjanjian yang tidak tertulis sifatnya, bukti perjanjian itu ada yaitu adanya dokumen tertulis yang biasanya disebut karcis. Karcis merupakan bukti telah adanya perjanjian pengangkutan tersebut. Dalam perjanjian pengangkutan ada klausul-klausul yang dibakukan yang biasanya disebut perjanjian baku. Perjanjian baku ini dibuat hanya oleh pihak pengangkut saja, konsumen tidak pernah diberikan kesempatan untuk merunding perjanjian tersebut. Perjanjian baku jasa pengangkutan terjadi tanpa dituangkan dalam tertulis atau formulir, bila konsumen sepakat dengan perjanjian tersebut maka penumpang akan diberikan bukti telah menyetujui perjanjian tersebut dalam bentuk karcis atau tiket. Prinsip perjanjian pengangkutan terjadi karena adanya kesepakatan kedua belah pihak, maka perjanjian yang telah disepakati akan menjadi undang-undang bagi para pihak yang berjanji.

- c. Perlindungan terhadap konsumen karena adanya perjanjian baku diatur dalam pasal 61 UUPK disana jelas bahwa akan ada sanksi jika pelaku usaha membuat perjanjian baku yang isinya bertentangan dengan pasal 18 UUPK. Jadi ada kepastian hukum dalam melindungi konsumen dari perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha.

Kerugian yang diderita oleh konsumen jasa angkutan kereta api akan mendapatkan ganti kerugian. Apabila kerugian tersebut tidak dilakukan oleh pihak pengangkut maka ganti rugi tidak pernah di dapat. Kerugian konsumen akibat adanya kecelakaan kereta api akan mendapatkan santunan yang besarnya disesuaikan dengan luka yang dialami oleh pihak konsumen.

2. Saran

- Peningkatan pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap konsumen jasa pengangkutan kereta api harus ditingkatkan. Agar semakin banyak konsumen yang mempergunakan jasa pengangkutan kereta api di masa yang akan datang. Apalagi sekarang hak-hak konsumen sudah payungi oleh peraturan perundang-undangan.
- Perlu adanya campur tangan pemerintah dalam hal bagaimana perjanjian baku itu dibuatkan suatu peraturan perundang-undangan tersendiri. Dengan demikian tidak akan ada lagi yang membuat perjanjian baku yang akhirnya akan merugikan pihak konsumen.
- P.T. Kereta Api Indonesia hendaknya mau menerima setiap keluhan yang berkaitan dengan pelayanan, bahkan kritik serta saran dan

menindak lanjuti keluhan tersebut guna perbaikan pelayanan P.T.
Kereta Api Indonesia menjadi lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Badruzaman, Mariam Darus. 1986. *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangannya di Indonesia. Beberapa Guru Besar Berbicara tentang Hukum dan Pendidikan Hukum (Kumpulan Pidato-pidato Pengukuhan)*. Bandung: Alumni
- , 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- , 1996. *KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*. Bandung: Alumni.
- , 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fuad, Munir, 1994, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek. Buku II*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hartono, C.G.F. Sunaryati, 1991. *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*. Bandung: Alumni.
- , 1982. *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*. Bandung: Binacipta.
- Muhammad, Abdulkadir, 1992. *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- , 1994. *Hukum Pengangkutan, Darat, Laut, Dan Udara*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- , 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Nasution, AZ. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya.
- , 1995. *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Patrik, Purwahid. 1994. *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Dan Dari Undang-Undang)*. Bandung: Mandar Maju.
- Prawirohamidjojo, Soetojo R, Marthalena Pohan. 1984. *Hukum Perikatan*. Surabaya: Bina Ilmu
- Prodjodikoro, Wirjono, 2000. *Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- , 2000. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju.
- Purba, Radiks. 1997. *Mengenal Asuransi Angkutan Darat Dan Udara*. Jakarta: Djambatan.
- Purwosutjipto, HMN. 1986. *Pengertian Hukum Dagang, Hukum Pengangkutan Jilid III*. Jakarta: Djambatan
- Rahman, Hasanuddin. 2000. *Legal Drafting*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Satrio, J., 2000. *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Buku I*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- , 2000. *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Buku II*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- , 1999. *Hukum Perikatan, Perikatan Pada Umumnya*. Bandung: Alumni.
- , 1999. *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Undang-Undang Buku I*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- , 1999. *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Undang-Undang Buku*
II. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sjahdeini, Sutan Remi. 1993. *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang
Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*. Jakarta: Institut
Bankir Indonesia
- Shidarta, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Shofie, Yusuf. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*.
Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Subekti, R., 2000. *Hukum Pembuktian*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- , 1991. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Sudaryatmo, 1999. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- , 1996. *Masalah Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra
Aditya Bakti.
- Sutanto, Retnowulan, 1992. *Hukum Acara Perdata Dalam Praktek*. Bandung: Alumni.
- Syawali, Husni, dkk. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Tjakranegara, Soegijatna. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Jakarta:
Rineka Cipta
- Tim Telaga Bakti Nusantara. 1997. *Sejarah Perkeretaapian Indonesia Jilid I dan II*.
Bandung: Angkasa
- Widjaja, Gunawan, 2000. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia.

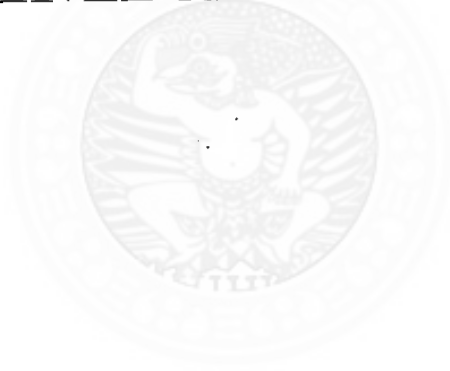
Kumpulan Rubrik Advokasi Konsumen – YLKI, 2000. *Siapa Raja konsumen atau Produsen?*. Kompas.


UU No. 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

UU No. 13 Tahun 1992, Tentang Perkeretaapian.



LAMPIRAN



		Tsm AA 5378	
Nama : IBU LILIS		AA 5378	
Tanggal Berangkat : 21 JUL 2022		No. KA 101 Lewat KYA	
Nama KA : MULTIMARA SELATAN			
Jadwal Berangkat : 19.55 TASIKMALAYA		Jadwal Tiba : 5.15 SURABAYA KOTA	
Kelas BISNIS	NO. KERETA 1	NOMOR TEMPAT DUL... 13A 13B	
Penumpang :	Jumlah	Harga (Rp)	Bea Pesan (Rp) Jumlah
Dewasa	2	80000	0 160000
Anak			
Total			160000

Termasuk Asuransi Jasa Raharja dan Jasa Raharja Putera


SYARAT-SYARAT PENGANGKUTAN KERETA API

1. Tarif Angkutan Penumpang			2. Pembatalan karcis dan pengembalian bea	
Penumpang	Klas: Tarif		a.	Setiap pembatalan bea pesanan dan pengantaran tidak dikembalikan.
	Bisnis/Ekonomi	Eksekutif		
a. Usia kurang dari 3 tahun tidak mengambill tempat untuk duduk sendiri	Bebas bea	20% dari tarif murni dewasa	b.	Sampai satu hari sebelum hari keberangkatan KA bea dikembalikan 75%.
b. Usia kurang dari 3 tahun mengambil tempat untuk duduk sendiri	Tarif anak / reduksi c	Tarif dewasa	c.	Pada hari keberangkatan sampai 3 jam sebelum KA berangkat bea dikembalikan 50%.
c. Usia 3 tahun sampai dengan kurang dari 10 tahun	Tarif anak / reduksi c	Tarif dewasa	d.	Kurang dari 3 jam sampai KA berangkat atau karcis pembelian langsung (tanpa melalui pemesanan) atau penumpang terlambat (ketinggalan KA) tidak ada pengembalian bea (hangus).
d. Usia 10 tahun keatas	Tarif dewasa	Tarif dewasa	e.	Pembatalan karena tidak terselenggaranya angkutan di Stasiun awal, bea dikembalikan penuh dan di Stasiun antara bea dikembalikan sebesar bea perjalanan yang belum ditempuh.
e. Tidak memiliki karcis	2 x tarif yang berlaku			

3. Calon penumpang yang telah memiliki karcis ternyata tidak jadi berangkat karena kerusakan kereta, bea dikembalikan sebesar 125% dari harga karcis.

4. Untuk karcis pesanan, nama pemesan harus dicatat/dicantumkan pada karcis. Jai identitas pemesan.

5. Penumpang membawa barang bawaan lebih dari 10 kg atau barang ringan rnakn tempat (RMT), dikenakan bea bagasi sesuai aturan yang berlaku (STP pasal 30).

		Sbi DV 9959
Nama : Hendri S DV 9959		
Tanggal Berangkat : 23-04-2014 No. KA : 1549 Lewat : GMT Nama KA : SIKANDAR		
Jadwal Berangkat : 17.00 COMBIS		Jadwal Tiba : 20.44 SURABAYA TURI
Kelas EKSEKUTIF	NO. KERETA 2	NOMOR TEMPAT DUDUK 029-059
Penumpang :	Umur	Jumlah
Dewasa :	14-18	2
Anak :		
	Harga (Rp)	Bea Pesan (Rp)
	135000	2
		Jumlah
		370000
4127-GMR/14-23/1 /02-15:27		Total
		370000

Termasuk Asuransi Jasa Raharja dan Jasa Raharja Putera

SYARAT-SYARAT PENGANGKUTAN KERETA API

1. Tarif Angkutan Penumpang				2. Pembatalan karcis dan pengembalian bea	
Penumpang		Klas. Tarif		a.	Setiap pembatalan bea pesanan dan pengantaran tidak dikembalikan.
		Bisnis/Ekonomi	Eksekutif		
a.	Usia kurang dari 3 tahun tidak mengambil tempat untuk duduk sendiri	Bebas bea	20% dari tarif mumi dewasa	b.	Sampai satu hari sebelum hari keberangkatan KA bea dikembalikan 75%.
b.	Usia kurang dari 3 tahun mengambil tempat untuk duduk sendiri	Tarif anak / reduksi c	Tarif dewasa	c.	Pada hari keberangkatan sampai 3 jam sebelum KA berangkat bea dikembalikan 50%.
c.	Usia 3 tahun sampai dengan kurang dari 10 tahun	Tarif anak / reduksi c	Tarif dewasa	d.	Kurang dari 3 jam sampai KA berangkat atau karcis pembelian langsung (tanpa melalui pemesanan) atau penumpang terlambat (ketinggalan KA) tidak ada pengembalian bea (hangus).
d.	Usia 10 tahun keatas	Tarif dewasa	Tarif dewasa	e.	Pembatalan karena tidak tersolenggaranya angkutan di Stasiun awal, bea dikembalikan penuh dan di Stasiun antara bea dikembalikan sebesar bea perjalanan yang belum ditempuh.
e.	Tidak memiliki karcis	2 x tarif yang berlaku			

- Calon penumpang yang telah memiliki karcis ternyata tidak jadi berangkat karena kerusakan kereta, bea dikembalikan sebesar **125% dari harga karcis**.
- Untuk karcis pesanan, nama pemesan harus dicatat/dicantumkan pada karcis. **Jai identitas pemesan.**
- Penumpang membawa barang bawaan lebih dari 10 kg atau barang ringan rnaknakan tempat (RMT), dikenakan bea bagasi sesuai aturan yang berlaku (STP pasal 30).


Smt DE 3015	
PT. KERETA API (Persero)	
Nama :	10 NOV 2002 66 PUT
Tanggal Berangkat :	BIMA No. KA DE 3015 Lewat
Nama KA :	17.52 D Dinas Kertosono 5.04
Jadwal Berangkat :	GAMBIR Jadwal Berangkat : Dinas pagi 14.40 GA Jadwal Tiba : SURABAYA GUBENG PULANG
EKSEKUTIF Kelas	NO. KERETA 3 NOMOR TEMPAT DUDUK 09A
Penumpang :	PERUMKA P61210 Jumlah Harga (Rp) Bea Pesan (Rp) Jumlah
Dewasa :	
Anak :	
Total	

Kalkulasi Kasir Wastek

Termasuk Asuransi Jasa Raharja dan Jasa Raharja Pulang *Wastek/101 Dap 8 sb 7000 6 1/2 s.d 4 Pk*

<p>1. Tarif Asuransi Jasa Raharja</p> <p>a. Untuk penumpang dewasa dan anak-anak</p> <p>b. Untuk penumpang dengan kursi roda</p> <p>c. Untuk penumpang dengan kursi lipat</p> <p>d. Untuk penumpang dengan kursi khusus</p> <p>e. Tidak terdapat tarif</p>	<p>2. Ketentuan Pengembalian Bea</p> <p>a. Untuk penumpang dewasa dan anak-anak</p> <p>b. Untuk penumpang dengan kursi roda</p> <p>c. Untuk penumpang dengan kursi lipat</p> <p>d. Untuk penumpang dengan kursi khusus</p> <p>e. Untuk penumpang dengan kursi khusus</p>
--	--

Borang Bunder amar maruf nahi mungkar ja

		Bd AQ 2819	
Nama : Munung			
Tanggal Berangkat : 19 JUL 2002		No. KA : EKSO	
Nama KA : ARGOWILIS		Lewat : KYA	
Jadwal Berangkat : 7.00		Jadwal Tiba : 17.52	
BANDUNG		SURABAYA GUBENG	
Kelas	NO. KERETA	NOMOR TEMPAT DUDUK	
EXECUTIVE A	2	02A 02B	
Penumpang :	Jumlah	Harga (Rp)	Bea Pesan (Rp)
Dewasa : UMUM			
Anak : P60710	2	195000	0
Total			390000

4020-B01/40-18/07/02-10:45
 *Termasuk Asuransi Jasa Raharja dan Jasa Raharja Putera



PT KWARTET EXPRESS

EXPEDITUR P.T. K.A / JASA KIRIMAN BARANG HANTARAN
SIP JT NO. 207 / SIUT / JT / DIRJEN / 1991

Cabang / Perwakilan : • Jakarta - Gudang (Tel. 021 - 6914410) • Jakarta Mri (Tel. 021 - 8310530) • Cirebon • Bandung (Tel. 022 - 437157)
Semarang • Solo (Tel. 0271 - 45053) • Klaten (Tel. 0272 - 21951) • Yogya (Tel. 0274 - 560488) Madiun • Surabaya Gubeng (Tel. 031 - 5031424)

SGU : No 0055

SURAT PENGANTAR BARANG

SURABAYA

APABILA SERVICE KURANG MEMUASKAN
HARAP PENGADUAN DIAJUKAN PADA
KANTOR SETEMPAT

PENERIMA :

P. P. H. ...

Pengirim :

Banyaknya Colli	Pembungkus	Isi dan jenis menurut pengakuan	Bea Angkut	Keterangan
	Doos Pak Peti Karung Lepas		Rp. Rp.	Isi diperiksa oleh Isi tidak diperiksa

TERBILANG :

TELAH DITERIMA DALAM KEADAAN
BAIK / LENGKAP

STEMPEL KANTOR KIRIM

P.T. Kwartet Express
SURABAYA

(.....)
NAMA JELAS

ETENTUAN :

Barang kiriman diserahkan oleh pengangkut sesuai dengan alamat yang tertera dan pengangkut bertanggung jawab sepenuhnya.
Kecuali terjadi hal-hal force majeure, kecelakaan, kebakaran, keterlambatan kereta api, di luar kemampuan pengangkut.
Kiriman-kiriman yang mudah pecah, packing tak sempurna dan mudah busuk, resiko teknik, dan cairan bukan menjadi tanggung jawab pengangkut.
Kiriman yang hilang atau kurang diganti maximum 10 x bea angkut, kecuali yang diasuransikan melalui kami.
Claim dilayani selambat-lambatnya 24 jam setelah penyerahan atas dasar berita acara dan diselesaikan di kantor kirim.
Kiriman yang tidak ditanyakan dalam tempo 3 (bulan), pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab.
Apabila penerima menolak bea angkutan maka pengirim diwajibkan untuk membayarnya.
Claim dapat dibayar, atas kiriman lunas

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA