

ABSTRAK

Kereta Api Rapih Doho termasuk dalam Kereta Api jarak dekat yang menyediakan tiket tanpa tempat duduk menyebabkan banyak penumpang berdiri dan menimbulkan ketidaknyamanan baik bagi penumpang dengan tempat duduk maupun penumpang tanpa tempat duduk. Penumpang yang berdiri tidak disediakan tempat khusus sehingga harus berdiri di tengah koridor, di ujung-ujung gerbong, bahkan di dekat toilet dan pintu kereta yang menyebabkan keadaan dalam gerbong menjadi penuh sesak. Di sisi lain, konsumen mempunyai hak yang dijamin dalam Pasal 4 UUPK diantaranya mengenai keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. PT KAI sebagai pelaku usaha memang memperbolehkan untuk menjual tiket tanpa tempat duduk khusus bagi KA jarak dekat, dan standarnya telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Perhubungan. Namun dalam pelaksanaannya penumpang dengan tiket tempat duduk ini menimbulkan kerugian materiil dan imateriil bagi semua penumpang, baik penumpang dengan tempat duduk maupun penumpang tanpa tempat duduk. Sehingga muncul permasalahan apakah pengaturan mengenai penjualan tiket tanpa tempat duduk ini melanggar hak konsumen dalam UUPK atau tidak. Lantas bentuk tanggung gugat seperti apa yang dapat diberikan PT KAI atas kerugian yang dialami penumpang sebagai konsumen. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa standar minimal pelayanan yang telah ditetapkan masih mengesampingkan hak konsumen atas kenyamanan dan keselamatan. Sehingga menimbulkan berbagai macam kerugian. Kerugian terbesar adalah kerugian immateriil yang menyebabkan hilangnya kesenangan konsumen dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Hak atas kenyamanan dan hak atas keselamatan tidak terpenuhi. Atas hal tersebut, penumpang sebagai konsumen dapat mengajukan ganti rugi terhadap PT KAI. Ada beberapa cara yang dapat ditempuh, yaitu melalui cara damai, gugatan di Pengadilan Negeri, atau melalui BPSK. Namun semua cara tersebut tidak akan menyelesaikan permasalahan secara keseluruhan dan akan terus berulang ke penumpang berikutnya. Sehingga cara penyelesaian yang paling tepat adalah dengan PT KAI merubah aturan yang ada dan lebih memperhatikan hak-hak konsumen yang telah dijamin dalam UUPK.

Kata kunci : hak konsumen, tiket tanpa tempat duduk, kerugian immateriil