



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA
TRANSPORTASI KERETA API KELAS EKONOMI**

*CONSUMER PROTECTION TO USER OF MODA TRAIN
TRANSPORTATION FOR ECONOMY CLASS*

WINDA PUSPITA SARI

NIM. 090710101054

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2013**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA
TRANSPORTASI KERETA API KELAS EKONOMI**

*CONSUMER PROTECTION TO USER OF MODA TRAIN
TRANSPORTATION FOR ECONOMY CLASS*

WINDA PUSPITA SARI

NIM. 090710101054

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2013

MOTTO

Ia membuat segala sesuatu indah pada waktuNya.
(Alkitab, Pengkhotbah 3:11)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan sebagai rasa hormat, cinta yang tulus serta rasa terima kasihku kepada:

1. Orang Tuaku tercinta, papi Judianto dan mami Hendari tersayang yang telah mengasuhku, membimbingku, memberikan perhatian, membiayai hidupku dan semangat serta doa;
2. Almamaterku tercinta, Fakultas Hukum Universitas Jember;
3. Bapak dan Ibu guru sejak penulis duduk di bangku TK sampai dengan SMA, serta Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA
TRANSPORTASI KERETA API KELAS EKONOMI**

***CONSUMER PROTECTION TO USER OF MODA TRAIN
TRANSPORTATION FOR ECONOMY CLASS***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

WINDA PUSPITA SARI

NIM. 090710101054

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2013

PERSETUJUAN

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL, 12 JULI 2013**

**Oleh:
Pembimbing,**

**Dr. Fendi Setyawan S.H., M.H.
NIP. 197220217199821001**

Pembantu Pembimbing,

**Mardi Handono S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001**

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA
TRANSPORTASI KERETA API KELAS EKONOMI**

Oleh:

(WINDA PUSPITA SARI)

NIM. 090710101054

Pembimbing,

Pembantu Pembimbing

(Dr. Fendi Setyawan S.H., M.H.)

NIP. 197220217199821001

(Mardi Handono S.H., M.H.)

NIP. 196312011989021001

Mengesahkan:

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan,

Dr. WIDODDO EKATJAHJANA, S.H., M.Hum

NIP. 197105011993031001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Senin

Tanggal : 09

Bulan : September

Tahun : 2013

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji:

Ketua,

Sekretaris

Hj. LILIEK ISTIQOMAH, S.H., M.H.

NIP. 194905021983032001

Dr. DYAH OCHTORINA. S, S.H.,M.Hum.

NIP. 198010262008122001

Anggota Penguji:

(Dr. FENDI SETYAWAN S.H., M.H.)

NIP. 197220217199821001

.....

(MARDI HANDONO S.H., M.H.)

NIP. 196312011989021001

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Winda Puspita Sari

NIM : 090710101054

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI KERETA API KELAS EKONOMI”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan hasil jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia mendapat sanksi akademik ternyata jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 9 September 2013

Yang menyatakan,

Winda Puspita Sari

090710101054

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Bapa di Surga sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum. Adapun judul skripsi ini adalah **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI KERETA API KELAS EKONOMI”**. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dan bantuan semua pihak, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Fendy Setiawan, S.H.,M.H., pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan petunjuk, nasehat, dan dorongan semangat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
2. Bapak Mardi Handono S.H.,M.H., pembantu pembimbing penyusunan skripsi yang juga telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan petunjuk dan nasehat hingga terselesaikan skripsi ini;
3. Ibu Hj. Liliek Istiqomah, S.H., M.H., ketua panitia penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini dan dukungannya selama ini;
4. Ibu Dr. Dyah Ochtarina Susanti, S.H., M.Hum, sekretaris panitia penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini dan dukungannya selama ini;
5. Bapak Dr. Widodo Ekatjahjana, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum, Universitas Jember;
6. Bapak Dr. Nurul Gufron, S.H., M.H., Pembantu Dekan I Dekan Fakultas Hukum, Universitas Jember;
7. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Pembantu Dekan II Dekan Fakultas Hukum, Universitas Jember;
8. Bapak Iwan Rachmad Soetijono S.H., M.H., Pembantu Dekan III Dekan Fakultas Hukum, Universitas Jember;

9. Bapak Rizal Nugroho S.H., M.Hum., dosen wali yang telah memberikan bimbingan selama masa kuliah;
10. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember;
11. Bapak Gatut Suliyatmoko Manager Hukum dan Humasda PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember beserta stafnya yang telah banyak memberikan petunjuk dan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Keluarga besar jemaat GPdI Sahabat Allah Sumenep, GPdI Eklesia Jember dan GPdI Rehobot Mahanaim Asembagus yang selama ini mendidik dalam pertumbuhan iman penulis;
13. Kodde Nyo dan cece Nonik tersayang terimakasih banyak selama ini telah banyak membantu dan memberikan semangat buat aku.
14. Sahabatku Irmadela Verdiana, Disca Triana Dewi, Assrih Fauziyah Retnowati dan Richo A. Nugroho terimah kasih kalian selama ini sudah banyak membantu aku, menemaniku dan juga selalu memberikan arus positif buatku.
15. Rama Wisnu Wardhana, S.H., M.H, Nikita Citra Dewi, S.H, Siska Hidayatul Rohma, S.H, Muhammad Toriq, S.H, Aditya Dwi Irawan, S.H, Kintan Prishandini S.H, Imam Habibi, Ubai Dilla, Danar Hanggar, Taufik Hidayat, Annur Rahman Hakim, Andika Putra Ekanugraha, dan Rizky Agung Julian, Imam Rofiki serta seluruh angkatan 2009 Fakultas Hukum yang telah menemani penulis.

Untuk semuanya yang membantuku, memahamiku, mendukungku, mengerti aku, menyanyangiku, semoga Tuhan memberi berkatNya, membalas budi baik kalian semua.

Penulis

RINGKASAN

Pengangkutan memiliki peranan yang penting untuk pemerataan pembangunan bangsa dan hal ini tercermin pada kebutuhan mobilitas diseluruh sektor, dan tentu saja hal ini tidak terlepas dari kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan. Kereta api merupakan sarana transportasi darat yang memiliki nilai lebih dibanding dengan sarana transportasi lainnya yaitu dimana sarana angkutan ini lebih mudah dijangkau oleh masyarakat kecil untuk melakukan mobilitas dari satu tempat ke tempat yang lainnya, disamping itu dapat mengurangi kepadatan arus lalu lintas angkutan jalan raya yang semakin hari semakin padat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut melalui sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul: “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI KERETA API KELAS EKONOMI”. Permasalahan yang dikaji oleh penulis adalah sebagai berikut, yaitu: Pertama, Bagaimana akibat hukumnya apabila PT Kereta Api Indonesia apabila dalam memberikan layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM) Kedua, Bagaimana tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia kepada penumpang akibat kerugian yang ditimbulkan dalam menggunakan transportasi kereta api, Ketiga Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat resiko operasional transportasi kereta api.

Tujuan umum dari skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan yang bersifat akademis guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember, dan sebagai sarana untuk menetapkan ilmu pengetahuan hukum yang telah diperoleh dalam perkuliahan. Adapun tujuan khususnya adalah mengkaji akibat hukumnya bila PT Kereta Api Indonesia dalam memberikan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan minimum, bentuk tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia dan Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen.

Dalam penulisan ini menggunakan metode yuridis normatif melalui Pendekatan Undang-undang (*statue approach*), pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan patut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi oleh penulis. Selain itu penulis juga menggunakan metode pendekatan Konseptual (*conceptual approach*), adalah pendekatan yang beranjak pada pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu hukum yang dihadapi.

Kesimpulan yang didapat dari pembahasan setiap permasalahan yang telah dianalisis adalah pertama, Akibat hukumnya jika PT Kereta Api Indonesia dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan sarana dan prasarana dalam standar pengoperasian, konsumen dapat mengajukan gugatan. Gugatan konsumen

dilakukan kepada PT Kereta Api Indonesia agar membayar ganti rugi atas dasar kelalaian dan kurangnya pemenuhan jasa sarana dan prasarana yang dilakukan oleh PT Kereta Api. Gugatan atas pembayaran ganti kerugian dapat berupa pemenuhan prestasi dari tergugat. Kedua, PT Kereta Api Indonesia bertanggung jawab terhadap pengguna jasa (penumpang) yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian pengangkutan kereta api. Ketiga, upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat operasional transportasi kereta api bisa melalui musyawarah dengan PT Kereta Api Indonesia, pengadilan dan diluar pengadilan. Kepada pembuat Undang-undang, hendaknya membuat undang-undang tersendiri tentang Pemberiaan Ganti rugi terhadap konsumen Pengguna jasa transportasi kereta api.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Moto.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halama Persyaratan Gelar.....	v
Halama Persetujuan.....	vi
Halaman Pengesahan.....	vii
Halaman Penetapan Pengujian.....	viii
Halaman Pernyataan.....	ix
Halaman Ucapan Terima Kasih.....	x
Halaman Ringkasan.....	xii
Halaman Daftar Isi	xiv
Halaman Daftar Tabel.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Umum	8
1.3.2 Tujuan Khusus	8
1.4 Metode Penelitian	8
1.4.1 Tipe Penelitian.....	9
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	9
1.5 Sumber Bahan Hukum.....	10
1.5.1 Sumber Bahan Hukum Primer.....	10
1.5.2 Sumber Bahan Hukum Sekunder	11
1.6 Analisa Bahan Hukum	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Perlindungan Hukum Konsumen	13
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	13

2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum	14
2.1.3 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	15
2.1.4 Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen	16
2.1.5 Hak Dan Kewajiban Konsumen	17
2.1.6 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	19
2.2 Transportasi Kereta Api	20
2.2.1 Kebijakan Pembangunan Transportasi Nasional.....	20
2.2.2 Pengertian Dan Jenis-Jenis Transportasi Kereta Api	23
2.2.3 Asas Dan Tujuan Perkeretaapian	25
2.2.4 Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Layanan Kereta Api	27
2.2.5 Hak Dan Wewenang Penyedia Jasa Layanan Kereta Api	28
2.2.6 Standart Mutu Layanan Jasa Kereta Api	28
BAB 3 PEMBAHASAN.....	33
3.1 Akibat Hukum Bila PT. Kereta Api Indonesia Dalam Memberikan Layanan Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM).....	33
3.2 Tanggung Jawab PT Kereta Api Indonesia Kepada Penumpang Kerugian yang Ditimbulkan Dalam Menggunakan Transportasi Kereta Api.....	47
3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Yang Dirugikan Akibat Resiko Operasional Transportasi Kereta Api.....	57
BAB 4 PENUTUP.....	68
4.1 Kesimpulan.....	68
4.2 Saran.....	69
DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Standar Pelayanan Minimal Di Perjalanan.....	41
2. Standar Pelayanan Minimal Di stasiun.....	44
3. Struktur Oraganisasi PT Kereta Api Indonesia.....	55