

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI KERETA API KELAS EKONOMI

(CONSUMER PROTECTION TO USER OF MODA TRAIN TRANSPORTATION FOR ECONOMY CLASS)

Winda Puspitasari, Fendi Setyawan, Mardi Handono
Hukum Perdata Ekonomi, Fakultas Hukum, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: istiqomah_fhuj@yahoo.com

Abstrak

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. 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. 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. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat operasional transportasi kereta api bisa melalui mediasi, pengadilan dan diluar pengadilan.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Kereta Api, Kelas Ekonomi

Abstract

Transportation has an important role to equalize the development of the nation, and this is reflected by necessity of mobility all the sectors, and of course this can't be separated from the continuity of implementation the development that support the transportation transmission that development needs, equitable development. The train is one of transportation that has more value compared with other transportation, that means this transportation is more easily accessible for the common people to make a mobility from one place to another, besides it can reduce the traffic jam which is increasingly advanced. The legal consequences for PT Kereta Api Indonesia if PT Kereta Api Indonesia providing the services did not accordance with the standard of facilities and infrastructure in attending the consumer, the consumer may file a lawsuit. The Claims for compensation of payments to be accomplishments for a fulfillment of the defendant. PT Kereta Api Indonesia must take a responsibility for the passengers who suffered a losses, an injuries, or death caused the operation of freight trains. Remedy can be done by consumers who suffered a losses due the rail operations through mediation, the court and outside the court.

Keywords: Consumer Protection, Train, Economy Class

Pendahuluan

Tujuan Nasional Negara Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, ialah melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk mewujudkannya, bangsa Indonesia melaksanakan program pembangunan nasional di segala bidang kehidupan, secara terencana dan bertahap. Setelah krisis 1997, dilakukanlah

evaluasi atau kajian ulang langkah-langkah pembangunan nasional, dengan dilakukan reformasi sebagai upaya pembaharuan dalam penyelenggaraan pembangunan. Utamanya pembangunan di bidang ekonomi, dalam Program Pembangunan Nasional, termasuk meningkatkan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana transportasi.

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkokoh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya

kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan ke luar negeri. Menyadari begitu besarnya peran transportasi, maka transportasi perlu untuk ditata dalam suatu sistem transportasi nasional yang terpadu untuk mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, teratur, dan dengan biaya yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Alat transportasi di Indonesia meliputi transportasi darat, laut, dan udara. Ketiga alat transportasi tersebut memang memegang peranan yang sangat penting dan saling mengisi dalam menjalankan fungsi sebagai alat angkut orang maupun barang. Pengangkutan dalam kehidupan masyarakat mempunyai peran yang sangat penting, karena didalam pengangkutan hampir semua kegiatan ekonomi dan kegiatan masyarakat pada umumnya dapat berjalan secara lancar.

Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal dari mana kegiatan, angkutan dimulai ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri. Karena kegiatan pengangkutan sebagai kegiatan memindahkan barang atau orang, maka pengangkutan menghasilkan jasa-jasa angkutan sebagai produksinya, yang merupakan jasa dalam angkutan atau proses angkutan orang atau barang.¹ Pada prinsipnya yang menjadi inti pokok dari isi perjanjian pengangkutan adalah segala perbuatan pemberian dan penerima jasa yang berhubungan dengan hak dan kewajiban itu bersifat timbal balik, maksudnya hak dari satu pihak merupakan kewajiban dari pihak lain. Aspek yuridis terpenting dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan ialah soal tanggung jawab atas kerugian-kerugian yang di luar perhitungan sehingga sering terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan. Adanya hubungan saling ketergantungan antara pihak pengangkut dengan konsumen selaku pengguna jasa, seharusnya mampu menempatkan kesetaraan kedudukan antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen. Namun dalam kehidupan sehari-hari masih banyak penumpang yang mengalami kejadian yang merugikan mereka.²

Kereta api kelas ekonomi, adalah kelas kereta penumpang di bawah kelas bisnis. Sama halnya dengan kereta kelas bisnis, kereta ekonomi tidak dilengkapi dengan *Air Conditioner* (AC). Tetapi sekarang ada program aksi angkutan penumpang dimana kereta api kelas ekonomi non AC menjadi kereta api ekonomi AC. Untuk tahun 2012-2013 kereta api ekonomi non AC menjadi kereta api ekonomi AC yaitu: Matarmaja, Kertajaya, kahuripan, Pasunddan, Bengawan, dan Seminung AC.³

Peningkatan kualitas pelayanan yang terjadi pada kereta api kelas ekonomi perlu mendapatkan perhatian khusus dari PT Kereta Api Indonesia agar kualitas pelayanannya tidak berhenti sampai disitu saja dan terjadi peningkatan yang terus menerus. Hal ini terkait dengan kepuasan pengguna jasa. Selain itu juga karena dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik yang berlaku mulai 18 Juli 2009 menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan hak masyarakat.

Namun dalam kenyataannya sangat bertolak belakang dari apa yang masyarakat harapkan. Pelayanan yang diberikan PT Kereta Api Indonesia selaku Perusahaan milik Negara yang menaungi angkutan darat kereta api bisa dikatakan tidak sesuai harapan masyarakat selama ini. Hal ini ditunjukkan dengan adanya keluhan-keluhan dari konsumen selaku penumpang kereta api.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengkaji suatu karya ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI KERETA API KELAS EKONOMI”**.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis menentukan permasalahan yang akan diangkat dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana akibat hukumnya apabila PT Kereta Api Indonesia dalam memberikan layanan tidak sesuai dengan Standar Layanan Minimum (SPM)?
2. Bagaimana tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia kepada penumpang terhadap kerugian yang ditimbulkan dalam menggunakan transportasi kereta api?
3. Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat resiko operasional transportasi kereta api?

Tujuan Penelitian

Penulis mempunyai tujuan dari penulisan ini yang meliputi tujuan umum dan tujuan khusus

Tujuan Umum

1. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan akademis yang telah ditentukan guna memperoleh gelar sarjana Hukum di Universitas Jember;
2. Sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan secara teoritis dengan praktik yang terjadi dalam kehidupan masyarakat.
3. Untuk memberikan wawasan dan informasi, serta sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pemerintah, masyarakat, almamater, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas jember serta para pihak yang tertarik dan berminat terhadap permasalahan yang dihadapi.

Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan memahami akibat hukumnya apabila PT Kereta Api Indonesia dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum;
2. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia kepada penumpang terhadap kerugian yang ditimbulkan dalam menggunakan transportasi kereta api.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat resiko operasional transportasi kereta api.

¹ Sutiono Usman Aji. et.al. 1990, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. (Jakarta: Rineka Cipta. 1990). Hlm. 4

² H.M.N. Purwosutjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3; Hukum Pengangkutan*. (Jakarta: Djambatan.1995). Hlm 2

³ Laporan Tahunan (*Annual Report*). PT. Kereta Api Indonesia. 2011. Hlm 47

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut

1. Secara teori sebagai sarana pengembangan ilmu hukum terutama dalam rangka membangun pola pikir mengenai hukum normatif yang ada dengan realita yang terdapat dalam ketentuan-ketentuan perlindungan konsumen penggunaan jasa transportasi kereta api kelas ekonomi;
2. Secara praktis, penulisan penelitian skripsi ini dapat direkomendasikan kepada masyarakat dengan memberikan *option* solusi terhadap adanya perbuatan yang merugikan konsumen yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia yang merupakan objek dalam penelitian ini maupun kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap objek penelitian ini.

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan faktor penting dalam penulisan atau penyusunan karya tulis yang bersifat ilmiah agar pengkajian dan analisa terhadap suatu permasalahan dapat dilakukan dengan benar. Penggunaan metode dalam penulisan karya ilmiah digunakan untuk menggali, mengelola, dan merumuskan bahan-bahan hukum sehingga mendapat kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti sehingga dapat ditarik kesimpulan akhir yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Penelitian merupakan sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan maupun teknologi sedangkan penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁴

Tipe Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif (*Legal Research*), yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Metode pendekatan yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti undang-undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini.⁵

Pendekatan Masalah

Dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk menjawab isu atau permasalahan yang diteliti. Pendekatan yang digunakan penulis dalam skripsi ini adalah pendekatan undang-undang (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan Pendekatan Undang-undang (*statue approach*), pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah

merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi oleh penulis.⁶

Konsepsual (*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.⁷

Bahan Hukum

Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritarif yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.⁸ Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi ini terdiri dari:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Kitab Undang-Undang Hukum perdata;
3. Kitab Undang-undang Hukum dagang;
4. Undang-undang Nomor 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang;
5. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian;
7. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang penyelenggaraan Perkeretaapian;
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api;
11. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 37/PMK.0010/2008 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut dan Udara;
12. Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK;
13. Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia Nomor KEP.C/LL.003/XI/2/KA-2012 Tentang Syarat-syarat Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang (STP) Bagian 1 Edisi tahun 2012;
14. Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia Nomor KEP.C/UM.105/I/2/KA-2013 tentang Pedoman Pokok Pelaksanaan Service Recovery di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

⁴ Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Kencana Persada Group. 2010). Hlm 35

⁵ *Ibid.* Hlm 29

⁶ *Ibid.* Hlm 93

⁷ *Ibid.* Hlm 95

⁸ *Ibid.* Hlm 141

Bahan Hukum Sekunder

Sumber bahan hukum sekunder merupakan semua publikasi tentang hukum yang bukan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum tersebut meliputi: buku-buku teks, kamus hukum, jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.⁹ Bahan hukum sekunder yang dapat dijadikan rujukan adalah bahan hukum yang harus berkaitan dengan pengkajian dan pemecahan atas isu masalah yang dihadapi.

Analisa Bahan Hukum

Analisis bahan hukum adalah proses untuk menemukan jawaban dari permasalahan. Langkah-langkah yang harus dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu:

1. Mengidentifikasi fakta-fakta hukum dan sekaligus mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Mengumpulkan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹⁰

Hasil penelitian tersebut kemudian dibahas untuk mendapatkan pemahaman atas permasalahan sehingga dari permasalahan tersebut dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu dengan cara pengembalian dari pembahasan yang bersifat umum menjadi kesimpulan yang bersifat khusus.¹¹ Dengan demikian, maka dapat dicapai tujuan yang diinginkan dalam penulisan karya ilmiah, yaitu menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan. Sehingga pada akhirnya penulis dapat memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan dapat diterapkan.

Pembahasan

1. Akibat Hukum Bila PT Kereta Api Indonesia Dalam Memberikan Layanan Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Amandemen UUD 1945 Pasal 34 ayat (3) menyatakan, "Negara bertanggung jawab atas fasilitas kesehatan dan fasilitas umum yang layak". Artinya, Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Setidaknya ada tiga produk perundang-undangan yang bersifat mandatory dan mendasari konsepsi pelayanan bagi konsumen Kereta Api, yaitu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

Standarisasi pelayanan transportasi sangat diperlukan sebagai perangkat independen yang menjembatani harapan konsumen untuk memperoleh layanan ketika menggunakan fasilitas umum. Standardisasi pelayanan juga diperlukan oleh perusahaan perkeretaapian dan para pembuat kebijakan yang berwenang membuat peraturan-peraturan penggunaan fasilitas umum. Standar kualitas pelayanan sangat dibutuhkan, sebab semua pihak yang terkait dengan sarana transportasi Kereta Api yaitu pengguna, perusahaan perkeretaapian dan regulator, perlu mengukur tingkat pencapaian pelayanan perusahaan perkeretaapian kepada konsumen.¹²

Standar pelayanan harus memenuhi pelayanan harus mampu memberikan dukungan terhadap tiga unsur pokok.

1. Pelayanan transportasi Kereta Api harus terukur;
2. Ketidaksiesuaian dalam proses pelayanan jasa transportasi Kereta Api harus dianalisis;
3. Perusahaan perkeretaapian harus menunjukkan keseriusan dalam meningkatkan kualitas melalui serangkaian proses penetapan sasaran, implementasi, pengendalian dan proses evaluasi.¹³

Didalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa hak konsumen meliputi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Arti penting penerapan standar pelayanan minimum adalah karena adanya kesenjangan harapan konsumen dengan pelayanan yang diberikan penyelenggara sarana dan prasarana perkeretaapian. Standar pelayanan minimum merupakan suatu keniscayaan dan ditetapkan pemerintah sebagai *level of service* yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan.¹⁴ Maksud ditetapkannya standar pelayanan minimum adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa, menjadi acuan bagi penyedia layanan, regulator dan konsumen dalam mengukur tingkat pelayanan,

¹² Taufik Hidayat. *Regulasi, Keselamatan dan Pelayanan perkeretaapian Indonesia*. (Jakarta: Indonesia Railway Watch. 2011). Hlm 155

¹³ Taufik Hidayat. *Hak dan Kewajiban Penumpang KA*. Majalah KA. Januari 2009

¹⁴ Taufik Hidayat. *Op Cit.* Hlm 162

⁹ *Ibid.* Hlm 141

¹⁰ *Ibid.* Hlm 171

¹¹ *Ibid.* Hlm 171

serta menjadi instrument dalam upaya *improvement* pelayanan secara berkesinambungan. Tujuan ditetapkan SPM adalah mendorong terwujudnya kualitas pelayanan, memudahkan pembinaan dan pengawasan pemerintah terhadap penyedia layanan, menjamin dan meningkatkan keselamatan, dan meningkatkan kinerja di bidang lalu lintas dan angkuata Kereta Api.¹⁵

Penyediaan jasa sarana dan prasarana oleh PT Kereta Api Indonesia merupakan suatu kewajiban menurut pasal 131 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian. Kedua peraturan Perundang-undangan tersebut mewajibkan PT Kereta Api Indonesia menyediakan sarana dan prasarana. Rendahnya jasa sarana dan prasarana ini tidak sesuai dengan kewajiban PT Kereta Api Indonesia seperti tertuang didalam Pasal 131 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yaitu Penyelenggara sarana Perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah lima tahun, orang sakit dan lanjut usia. Namun pada kenyataannya masih banyak para penyandang cacat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan jasa layanan sarana dan prasarana Kereta Api. Kesulitan tersebut bukan hanya pada sarana dalam stasiun tapi juga akses jalan khusus penyandang cacat tidak terpenuhi. Penyandang cacat juga perlu disediakan bangku khusus yang memudahkan para penyandang cacat dalam menggunakan sarana kereta api yang memudahkan mereka dalam aksesibilitas jasa tersebut dengan baik.

Rendahnya sarana dan prasarana telah membuktikan bahwa PT Kereta Api Indonesia tidak melaksanakan kewajibannya dalam menyediakan sarana dan prasarana yang baik. 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. Ganti rugi atas gugatan tersebut diatas dapat dikarenakan wanprestasi, Pasal 1234 KUHPerduta menyatakan bahwa, tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau tidak untuk berbuat sesuatu. Ketentuan pasal ini menjelaskan mengenai pelaksanaan suatu prestasi yaitu berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu.

Seorang atau badan hukum dikatakan telah melakukan wanprestasi, apabila tidak melakukan apa yang telah dijanjikan, melakukan apa yang telah dijanjikan tetapi terlambat, melakukan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana mestinya, dan melakukan apa yang seharusnya tidak boleh dilakukan berdasarkan perjanjian. Ganti rugi harus dilaksanakan oleh PT Kereta Api Indonesia dikarenakan PT Kereta Api Indonesia tidak dapat memenuhi standar pelayanan minimum salah satunya aksesibilitas bagi para penyandang cacat, prinsip dasarnya

¹⁵ *Ibid.* Hlm 162

adalah wanprestasi yaitu mewajibkan penggantian kerugian, yang diganti meliputi ongkos, kerugian dan bunga.¹⁶ Ganti rugi dalam wanprestasi ini bisa diminta sebagai pengganti prestasi pokok tergugat. Gugatan yang diajukan konsumen terhadap PT Kereta Api Indonesia dikarenakan tidak adanya prestasi pokok terhadap konsumen pengguna jasa transportasi kereta api. Pasal 1243 KUHPerduta mengatakan "Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya."

Kurangnya PT Kereta Api Indonesia menyediakan jasa layanan sarana dan prasarana kepada konsumen mengakibatkan PT Kereta Api Indonesia dinyatakan telah melakukan wanprestasi terhadap konsumen pengguna jasa Transportasi kereta api. Dinyatakannya PT Kereta Api Indonesia telah melakukan wanprestasi dikarenakan PT Kereta Api Indonesia tidak melaksanakan kewajiban yang tertuang dalam Pasal 133 Peraturan Pemerinta Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api, terkait dengan masalah beban pembuktian, yaitu apabila PT Kereta Api Indonesia dinyatakan melakukan wanprestasi atas kurangnya prestasi yang diberikan kepada konsumen, PT Kereta Api Indonesia dituntut untuk membayar ganti kerugian kepada konsumen jika PT Kereta Api Indonesia tidak dapat membuktikan bahwa terjadinya wanprestasi tersebut dikarenakan keadaan yang tidak terduga atau di luar kemampuan tergugat dalam hal ini PT Kereta Api Indonesia.

2. Tanggung Jawab PT Kereta Api Indonesia Kepada Penumpang Kerugian yang Ditimbulkan Dalam Menggunakan Transportasi Kereta Api Indonesia

Pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke lain tempat, sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.¹⁷ Dari pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa didalam perjanjian pengangkutan ada dua pihak yang mempunyai kewajiban yang berbeda. Masing-masing adalah pihak pengangkut dan pihak penumpang. Pihak pengangkut mempunyai kewajiban menyelenggarakan angkutan dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak penumpang berkewajiban membayar ongkos angkutan.

Adanya pihak-pihak pengangkutan dan pihak penumpang masing-masing kewajibannya tersebut mutlak harus ada didalam perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan disebut perjanjian timbal balik, dengan pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan penumpang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.

¹⁶ . Satrio. *Hukum Perikatan (Perikatan Pada Umumnya)*. (Bandung. Alumni. 1999). Hlm 144

¹⁷ R. Subekti. *Aneka Perjanjian*. (Bandung: PT. Cipta Aditya Bakti. 1989). Hlm 69

Kedudukan para pihak adalah sederajat berarti pihak pengangkut dan pihak penumpang mempunyai hak yang sama. Pengangkut berhak atas ongkos angkutan yang harus dibayar oleh penumpang sebagai imbalan dari pekerjaan yang telah dilakukannya, sedangkan penumpang berhak menikmati pengangkutan yang dilakukan oleh pihak pengangkut tersebut.

Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 dan 1339 KUH Perdata yang berbunyi: "Semua persetujuan yang dibuat secara sah, berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang memuatnya. Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-undang dinyatakan cukup untuk itu." Pasal 1339 KUH Perdata berbunyi: "Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau Undang-Undang."

Didalam pengangkutan penumpang, perjanjian pengangkutan itu terjadi dengan adanya kata sepakat yaitu persetujuan antara pihak pengangkut dan pihak penumpang, karena penumpang yang pada waktu itu diharuskan membayar ongkos angkut. Pengangkutan itu pada pokoknya berisikan perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda, maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.¹⁸

Untuk memenuhi kebutuhan masing-masing pihak yang saling mengisi dan membutuhkan, maka sangat dibutuhkan jasa dari pengangkutan, sehingga perlu kiranya diberlakukan suatu peraturan yang mengatur tentang pengangkutan yang dapat menjamin kepentingan kedua belah pihak. Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian Pasal 132 ayat (1) menjelaskan: "Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengangkut orang yang memiliki karcis." Selanjutnya dijelaskan pula pada ayat (3): "Karcis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan orang."

Ketentuan wajib angkut ini dimaksudkan agar pengangkut tidak melakukan perbedaan terhadap penggunaan jasa angkutan, sepanjang penggunaan jasa angkutan telah memenuhi persyaratan sesuai perjanjian pengangkutan yang telah disepakati. Mengenai tanggung jawab penyelenggara sarana perkeretaapian telah diatur dalam Pasal 157 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian berbunyi: "Penyelenggaraan Sarana Perkeretaapian bertanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian kereta api." Untuk melindungi hak-hak penumpang apabila terjadi kecelakaan telah diatur dalam Undang-undang Nomor 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang. Tetapi

dalam pelaksanaan angkutan sekarang, pengangkutan itu sendiri tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya atau sudah tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Misalnya apabila terjadi kecelakaan penumpang, pihak pengangkut tidak sepenuhnya mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang bahkan sekarang sering terjadi pengangkut tidak bertanggung jawab sama sekali, dalam hal ini pengangkut begitu saja melepaskan tanggung jawab sebagai pengangkut.

Keselamatan penumpang dan/atau barang bawaan yang diangkut pada pelaksanaan angkutan pada dasarnya berada dalam tanggung jawab pengusaha angkutan. Mengenai tanggung jawab penyelenggara sarana perkeretaapian telah diatur dalam Pasal 157 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 berbunyi: "Penyelenggaraan Sarana Perkeretaapian bertanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian kereta api."

PT Kereta Api Indonesi bertanggungjawab terhadap penumpang sejak diangkutnya penumpang sampai ditempat tujuan pengangkutan yang telah disepakati. Apabila terjadi kecelakaan, maka berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang, pengusaha wajib mengganti kerugian pada penumpang, dimana dalam hal ini bertindak sebagai penanggung adalah perusahaan asuransi.¹⁹

Dengan adanya pertanggungan yang bersifat wajib, maka apabila terjadi kecelakaan yang mengakibatkan kerugian bagi penumpang baik berupa cedera, cacat, maupun kematian, maka perusahaan asuransi akan memberikan santunan kepada penumpang tersebut menurut jenis dan klarifikasi kerugiannya. Dengan demikian telah terjadi suatu peralihan resiko dari penumpang ke perusahaan asuransi dalam hal ini timbulnya kerugian penumpang karena kecelakaan pengangkutan dengan menggunakan kereta api.

Peraturan mengenai tanggung jawab pengangkut dalam pengangkutan penumpang orang terdapat dalam Pasal 522 ayat (2) KUHD, yaitu sebagai berikut: "Si pengangkut diwajibkan mengganti kerugian yang disebabkan karena luka, yang didapat oleh si penumpang karena pengangkutan itu, kecuali apabila dibuktikannya bahwa luka itu disebabkan oleh suatu kejadian yang selayaknya tak dapat dicegah maupun dihindarkannya, ataupun karena salahnya si penumpang sendiri."

Besarnya santunan kecelakaan penumpang alat angkutan umum di darat dalam hal ini transportasi kereta api ditetapkan dalam Pasal 2 ayat (2) PMK No.37/pmk.010/2008 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut dan Udara sebagai berikut:

1. Ahli waris penumpang yang meninggal dunia berhak memperoleh santunan sebesar Rp 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah), bagi penumpang yang meninggal tidak mempunyai ahli waris kepada pihak yang menyelenggarakan penguburan diberikan

¹⁸ Sukardono. *Hukum Dagang Indonesia Jilid II Bagian Pertama*. (Jakarta: Rajawali. 1981). Hlm 8

¹⁹ R. Soekardono. *Hukum Dagang Indonesia II*. (Jakarta: Rajawali. 1986). Hlm 77

penggantian biaya sebesar Rp. 2.000.000,00 (dua juta rupiah) sesuai ketentuan Pasal 4 PMK No. 37/PMK.010/2008.

2. Penumpang yang mengalami cacat tetap berhak memperoleh santunan sebesar Rp 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah);
3. Penumpang yang memerlukan perawatan yang pengobatan berhak memperoleh penggantian biaya perawatan dan pengobatan dokter paling besar Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).

Didalam pasal 157 Undang-undang Nomer 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian mengenai angkutan orang tidak mengatur tanggung jawab pengangkut terhadap keterlambatan dan pembatalan, tetapi didalam Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia Nomor KEP.C/UM.105/I/2/KA-2013 tentang Pedoman Pokok Pelaksanaan *Service Recovery* di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengatur dimana untuk keterlambatan ditentukan sebagai berikut:

1. Untuk Kereta Api kelas Eksekutif yang terlambat lebih dari 3 (tiga) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman senilai Rp. 20.000,- (dua puluh ribu rupiah).
2. Untuk kereta Api kelas Bisnis dan Ekonomi Komersial yang terlambat lebih dari 3 (tiga) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman senilai Rp. 15.000,- (lima belas ribu rupiah).
3. Untuk Kereta Api kelas Ekonomi Non Komersial yang terlambat lebih dari 3 jam diberikan kompensasi berupa snack berat dan minimum senilai Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah)
4. Untuk keterlambatan setelah 5 (lima) jam dari pemberian kompensasi makanan/snack berat dan minuman pertama maka diberikan kembali kompensasi makanan / snack berat dan minuman selanjutnya dengan keterlambatan dengan kelipatan 5 (lima) jam.

Tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia terhadap Pembatalan Perjalanan Kereta Api berdasarkan Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia Nomor KEP.C/LL.003/XI/2/KA-2012 Tentang Syarat-syarat Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang (STP) Bagian 1 Edisi tahun 2012 antara lain:

1. Pembatalan keberangkatan kereta api dapat dilakukan apabila tidak ada angkutan, alasan teknis operasional dan terjadi *Force Majeur*.
2. Pembatalan perjalanan kereta api dapat terjadi di stasiun keberangkatan atau di tengah perjalanan.
3. Dalam hal terjadi pembatalan keberangkatan kereta api penumpang yang memiliki waktu tempuh lebih dari 3 (tiga) jam, perusahaan menyediakan kereta api atau moda angkutan darat lainnya sebagai ganti dengan kelas pelayanan yang sama.
4. Dalam hal penumpang bermaksud membatalkan perjalanannya dikarenakan menolak untuk menggunakan moda angkutan pengganti, maka perusahaan mengembalikan bea tiket sebesar 100% diluar bea pesan.
5. Dalam hal kereta yang disediakan tidak sesuai kelas pelayanannya dengan tiket yang telah dibeli oleh penumpang, maka:

- a. Apabila kereta pengganti adalah kereta dengan kelas pelayanan lebih rendah maka dikembalikan bea sebesar tarif tiket yang bersangkutan dikurangi tarif tiket dengan kelas pelayanan lebih rendah tersebut.
 - b. Apabila kereta pengganti adalah kereta dengan kelas pelayanan lebih tinggi maka tidak ada penambahan bea angkutan.
 - c. Pengembalian bea dilakukan di stasiun keberangkatan penumpang.
 - d. Apabila penumpang membatalkan perjalanannya dikarenakan menolak untuk menggunakan kereta pengganti, maka perusahaan mengembalikan bea tiket sebesar 100% diluar bea pesan.
6. Dalam hal terjadi gangguan yang mengakibatkan fungsi-fungsi kereta tidak dapat berjalan normal termasuk tidak terbatas pada AC panas, kursi rusak, reclining seat tidak berfungsi, revolving seat tidak berfungsi, bocor dari atap kereta ataupun dari lis jendela, kaca pecah yang mengakibatkan udara masuk dan tidak ditutup dengan lapisan pelindung, maka:
- a. Sedapat mungkin penumpang dialihkan ke lain tempat duduk atau kereta dengan kelas pelayanan yang sama.
 - b. Apabila tempat duduk dan kereta dengan kelas pelayanan yang sama tidak dapat disediakan maka penumpang dialihkan ke lain kereta dengan kelas pelayanan berbeda dengan ketentuan:
 1. Apabila penumpang dialihkan pada kereta dengan kelas pelayanan lebih rendah maka dikembalikan bea sebesar tarif tiket yang bersangkutan dikurangi tarif tiket dengan kelas pelayanan lebih rendah tersebut.
 2. Apabila penumpang dialihkan pada kereta dengan kelas pelayanan lebih tinggi maka tidak ada penambahann bea angkutan.
 3. Apabila tempat duduk atau kereta pengganti atas tempat duduk atau fungsi kereta yang tidak berjalan baik tersebut tidak dapat disediakan, dan penumpang menggunakan tempat duduk dimaksud, maka bea angkutan dikembalikan sebesar 50% dari bea tiket diluar bea pesan.
 4. Atas kejadian sebagaimana dimaksud dalam poin 3, dibuatkan surat keterangan gangguan sarana dimaksud yang ditandatangani oleh minimal Teknisi Kereta Api bersangkutan. Berdasarkan surat keterangan tersebut petugas berwenang di stasiun atau kondektur kereta api memberikan surat keterangan gangguan dan dilampirkan pada tiket.
 5. Pengembalian bea dilakukaan di stasiun tujuan penumpang.

3. Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Yang Dirugikan Akibat Resiko Operasional Transportasi Kereta Api

Pesatnya perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terbukti turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu

negara. Hal yang menarik dari berbagai transaksi perdagangan tersebut adalah banyaknya persoalan muncul terkait penggunaan produk barang dan/atau jasa hingga kemudian menimbulkan sengketa yang harus diselesaikan oleh masing-masing pihak.²⁰

Permasalahan yang timbul akibat perdagangan barang dan/atau jasa perlu mendapatkan perhatian serius, sebab berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen. Konsumen sebagai salah satu pihak yang bertransaksi sering merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya. Karena itu setiap konsumen yang nyata-nyata dirugikan dalam hal ini dalam penggunaan jasa transportasi Kereta Api dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa seperti persoalan hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen adalah dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak tanpa ada yang merasa dirugikan.

Bentuk upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang merugikannya adalah dengan cara melakukan pengaduan untuk menuntut penggantian kerugian secara langsung ke PT Kereta Api Indonesia dalam hal ini dilakukan oleh bagian Hukum, untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cara kekeluargaan atau secara musyawarah mufakat. Namun jika cara tersebut tidak menemui titik terang atau tidak mendapatkan hasil, maka masalah tersebut menjadi sengketa konsumen. Langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh konsumen ialah disediakannya pilihan penyelesaian sengketa berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni melalui pengadilan (litigasi) maupun diluar pengadilan (nonlitigasi). Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), ataupun melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), harus terlebih dahulu ditempuh sebelum melalui jalur litigasi (pengadilan), karena dipandang lebih efektif dan efisien dalam hal tenaga, biaya, serta waktu yang dikeluarkan.²¹

A. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Peradilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang dan/atau jasa tersebut terhadap konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bisa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

1. Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Berdasarkan Pasal 49 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan ini merupakan peradilan kecil yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana dikehendaki undang-undang, merupakan pilihan yang tepat untuk mengedepankan penyelesaian damai yang memuaskan kedua belah pihak.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (12), BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan yang selanjutnya disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksklusif di bidang perlindungan konsumen. Meskipun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan peradilan semu, tetapi keberadaannya bukan sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan secara patut, melainkan juga pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha.²² Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara dipengadilan karena kedudukan konsumen yang secara sosial ekonomi tidak seimbang dengan pelaku usaha.²³ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk di beberapa kota di Indonesia, sebagai lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan, Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut pasal 52 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;

²⁰ Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*. (Malang: UIN-MALIKI PRESS. 2011). Hlm 65

²¹ Adrian Sutedi. *Tanggung Jawab Pengusaha Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. (Bogor: Ghalia Indonesia. 2008). Hlm 132

²² Susanti Adi Nugroho. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. (Jakarta: Prenada Media. 2008). Hlm 18

²³ *Ibid*. Hlm 74

9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

2. Penyelesaian Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Menurut definisi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1, LPKSM adalah; “lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen”. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu terdaftar dan diakui secara resmi dibidang perlindungan konsumen. Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan perizinan. Karena itu bagi LKSM yang membuka kantor perwakilan atau cabang didaerah lain, pengaduannya cukup melaporkan kepada pemerintah kabupaten/kota setempat sehingga tidak perlu melakukan pendaftaran ulang.²⁴

Seperti halnya BPSK, proses penyelesaian sengketa melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) menurut undang-undang perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Para pihak yang akan menyelesaikan sengketa, sebelumnya harus memilih cara apa yang akan ditempuh. Hasil proses penyelesaian kemudian dituangkan dalam bentuk kesepakatan secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter. Penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat dalam undang-undang perlindungan konsumen serta peraturan lainnya yang terkait.²⁵

Berkaitan dengan implementasi perlindungan konsumen, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tugas dan wewenang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana tertuang dalam Pasal 44, yakni sebagai berikut:

1. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

1. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
3. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
4. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk mennerima keluhan atau pengaduan konsumen;
5. Melakukan pengawasann bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

B. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Peradilan Umum

Istilah “produsen berperkara” didahului dengan pendaftaran surat gugatan di kepaniteraan perkara perdata di Pengadilan Negeri. Sebelumnya, itu berarti surat gugatan harus sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara teliti dan cermat. Sengketa konsumen disini dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa atau perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu pelaku usaha ataupun konsumen. Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri, pihak konsumen yang diberikan hak mengajukan gugatan menurut Pasal 46 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah

²⁴ Burhanuddin. *Op. Cit.* Hlm 88

²⁵ *Ibid.* Hlm 88

melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

4. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Dalam hal Penyelesaian sengketa konsumen melalui badan peradilan umum, terhadap putusan Pengadilan Negeri dapat dilakukan Kasasi ke Mahkamah Agung (MA), dan Mahkamah Agung (MA) harus mengeluarkan putusan atas permohonan kasasi tersebut paling lambat dalam jangka waktu (30) tiga puluh hari sejak permohonan kasasi diterima. Sebenarnya putusan Pengadilan Negeri sudah harus final dan tidak dapat dimintakan kasasi lagi. Mengingat bahwa berperkara sampai tingkat Mahkamah Agung (MA) tidak mudah dari segi waktu. Namun, Putusan Mahkamah Agung (MA) ditingkat kasasi bersifat final (*in kracht ven gewijsde*) dan langsung mengikat.²⁶

Kesimpulan

1. 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.
2. PT Kereta Api Indonesia PT Kereta Api Indonesia bertanggung jawab terhadap pengguna jasa (penumpang) mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian pengangkutan kereta api. Tanggung jawab tersebut dimulai sejak pengguna jasa (penumpang) diangkut dari stasiun asal sampai di stasiun tujuan yang disepakati. Tanggung jawab tersebut tetapi, PT Kereta Api Indonesia tidak bertanggung jawab atas kerugian, luka-luka, atau meninggalnya penumpang yang tidak disebabkan oleh pengoperasian pengangkut kereta api. Adapun bentuk tanggung jawabnya adalah berupa pemberian ganti kerugian dan biaya pengobatan bagi pengguna jasa yang meninggal dunia. Pemberian ganti rugi, akan tetapi pemberian ganti rugi yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia diserahkan sepenuhnya kepada PT Jasa Raharja untuk memberikan ganti rugi. Selain itu PT Kereta Api Indonesia juga bertanggung Jawab terhadap pembatalan dan keterlambatan kereta api. Untuk keterlambatan konsumen mendapatkan *Service Recovery* yaitu kompensasi dalam bentuk pelayanan tambahan yang diberikan 1 (satu) kali atau lebih secara Cuma-cuma kepada penumpang kereta api yang secara kumulatif melebihi batasan waktu minimal keterlambatan. Untuk pembatalan keberangkatan kereta api yang memiliki waktu tempuh lebih dari 3 (tiga) jam,

perusahaan menyediakan kereta api atau moda angkutann darat lainnya sebagai pengganti dengan kelas pelayanan yang sama.

3. Bentuk upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap tindakan PT Kereta Api Indonesia yang merugikan konsumen adalah pertama dengan melakukan komplain untuk menuntut penggantian kerugian secara langsung ke kantor PT Kereta Api bagian hukum, untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cara kekeluargaan atau secara musyawarah mufakat. Namun jika cara tersebut tidak menemui titik terang atau tidak mendapatkan hasil, smaka masalah tersebut menjadi sengketa konsumen. Langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh konsumen ialah disediakannya pilihan penyelesaian sengketa berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni melalui pengadilan (litigasi) maupun diluar pengadilan (nonlitigasi). Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), ataupun melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), harus terlebih dahulu ditempuh sebelum melalui jalur litigasi (pengadilan), karena dipandang lebih efektif dan efisien dalam hal tenaga, biaya, serta waktu yang dikeluarkan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, dengan ini penulis sampaikan saran sebagai berikut:

1. Pihak yang berwenang hendaknya segera membuat peraturan perundang-undangan secara khusus yang mendukung penuh sarana Perkeretaapian berupa fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah lima tahun, orang sakit dan lanjut usia.
2. Kepada pembuat Undang-undang, hendaknya membuat undang-undang tersendiri tentang Pemberiaan Ganti rugi terhadap konsumen Pengguna jasa transportasi kereta api.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, kedua kakak penulis yang telah mendukung, mendo'akan dan memberi motivasi kepada penulis selama ini, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada dosen-dosen Fakultas Hukum Universitas Jember terutama dosen pembimbing dan pembantu pembimbing yang telah memberikan inspirasi, motivasi dan bimbingan kepada penulis hingga terselesaikannya artikel ilmiah ini.

Daftar Bacaan

- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Pengusaha Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia .
- Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*. Malang:UIN-MALIKI PRESS.

²⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Sinar Grafika. 2008). Hlm 128

- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- H.M.N. Purwosutjipto. 1995. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3; Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan.
- Peter Mahmud Marzuki. 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Persada Group.
- R. Soekardono. 1986. *Hukum Dagang Indonesia II*. Jakarta: Rajawali.
- R. Subekti. 1989. *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT. Cipta Aditya Bakti.
- Satrio. 1999. *Hukum Perikatan (Perikatan Pada Umumnya)*. Bandung: Alurni.
- Sukardono. 1981. *Hukum Dagang Indonesia Jilid II Bagian Pertama*. Jakarta: Rajawali.
- Susanti Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Prenada Media.
- Sutiono Usman Aji. et.al. 1990. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taufik Hidayat. 2011. *Regulasi, Keselamatan dan Pelayanan perkeretaapian Indonesia*. Jakarta: Indonesia Railway Watch.
- Kasmir. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Press.

Pokok Pelaksanaan Service Recovery di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Lain-lain

- Taufik Hidayat. *Hak dan Kewajiban Penumpang KA*. Majalah KA. Januari 2009
- Laporan Tahunan (*Annual Report*). PT. Kereta Api Indonesia. 2011.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- Kitab Undang-Undang Hukum perdata;
- Kitab Undang-undang Hukum dagang;
- Undang-undang Nomor 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggunggunaan Wajib Kecelakaan Penumpang;
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian;
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggunggunaan Wajib Kecelakaan Penumpang;
- Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang penyelenggaraan Perkeretaapian;
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api;
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 37/PMK.0010/2008 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggunggunaan Wajib Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut dan Udara;
- Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001;
- Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia Nomor KEP.C/LL.003/XI/2/KA-2012 Tentang Syarat-syarat Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang (STP) Bagian 1 Edisi tahun 2012;
- Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia Nomor KEP.C/UM.105/I/2/KA-2013 tentang Pedoman