



**TANGGUNG JAWAB PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) BILA
TERJADI KETERLAMBATAN PENGOPERASIAN TERHADAP
PENUMPANG KERETA API MUTIARA TIMUR**

(Studi pada PT. Kereta Api Indonesia
Daerah Operasi IX Jember)

S K R I P S I



Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi
syarat - syarat untuk menyelesaikan program
studi Ilmu Hukum (SI) dan mencapai
Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

Andri Yusdianto

NIM : 970710101026

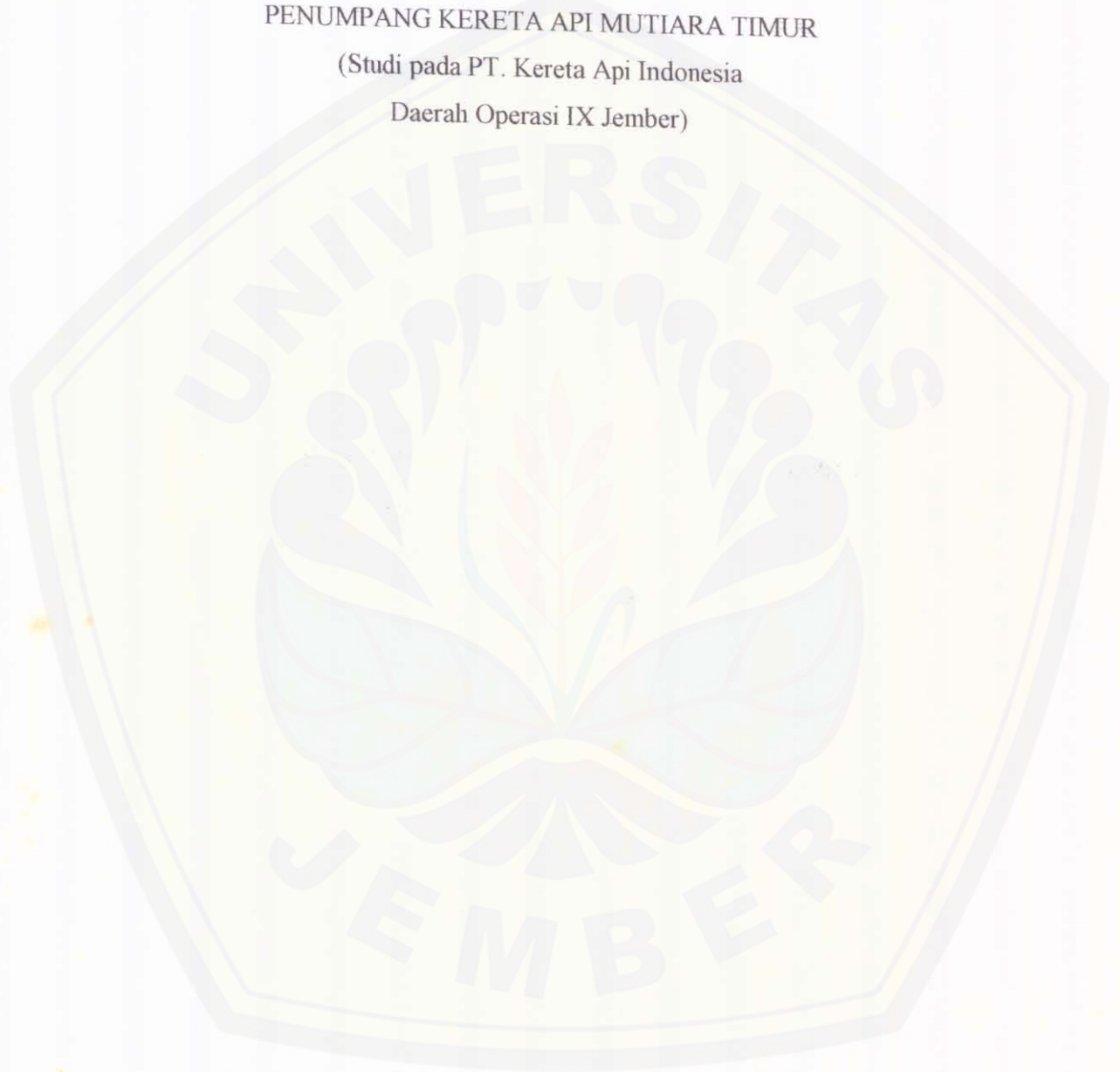
Asal	Hadiah	Klas
Terima Tanggal	Pembelian	346 02
No. Induk	30 JAN 2002	YUS
	0161	t

5
e.l.f

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM

2001

TANGGUNG JAWAB PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) BILA
TERJADI KETERLAMBATAN PENGOPERASIAN TERHADAP
PENUMPANG KERETA API MUTIARA TIMUR
(Studi pada PT. Kereta Api Indonesia
Daerah Operasi IX Jember)



TANGGUNG JAWAB PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) BILA
TERJADI KETERLAMBATAN PENGOPERASIAN TERHADAP
PENUMPANG KERETA API MUTIARA TIMUR
(Studi pada PT. Kereta Api Indonesia
Daerah Operasi IX Jember)

Oleh:

ANDRI YUSDIANTO

NIM. 970710101026

Pembimbing:

SOEWONDHO, S.H., M.S.

NIP.130 879 632

Pembantu Pembimbing:

I WAYAN YASA, S.H.

NIP. 131 832 298

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2001

MOTTO:

"Nilai Manusia Ditetapkan Dari Keberaniannya Memikul Tanggung Jawab". *)



*) Kahlil Gibran. 1993. Lagu Gelombang. Jakarta. Pustaka Jaya.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Almamater tercinta, tempat aku menimba ilmu;
2. Ayahanda Achmad Solikin dan Ibunda Rochayah tercinta atas segala perhatian, bimbingan, cinta dan kasihnya yang tidak dapat digantikan oleh siapapun di dunia ini;
3. Bapak ibu guruku yang telah memberiku ilmu dan pengetahuan semasa aku menimba ilmu;
4. Adikku Indah Rachmawati;
5. Saudara-saudaraku yang selalu membantuku;
6. Untuk yang selalu mendampingiku, terimakasih atas segala dukungan, pengertian dan cintanya. (Dian Tiara Parwati elek)

PERSETUJUAN

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 27

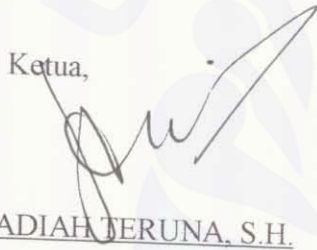
Bulan : Nopember

Tahun : 2001

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

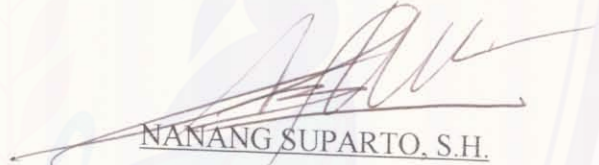
Ketua,



Hj. SAADIAH TERUNA, S.H.

NIP. 130 674 837

Sekretaris,



NANANG SUPARTO, S.H.

NIP. 131 415 666

Anggota Panitia Penguji

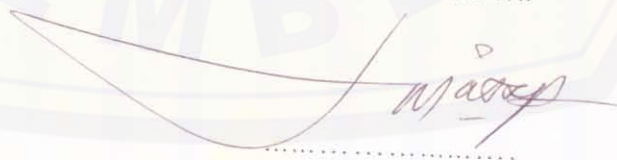
SOEWONDHO, S.H., M.S.

NIP. 130 879 632



I WAYAN YASA, S.H.

NIP. 131 832 298



PENGESAHAN

Disahkan skripsi dengan judul:

TANGGUNG JAWAB PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) BILA TERJADI KETERLAMBATAN PENGOPERASIAN TERHADAP PENUMPANG KERETA API MUTIARA TIMUR (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IX Jember)

Oleh:

ANDRI YUSDIANTO

NIM. 970710101026

PEMBIMBING,



SOEWONDHO, S.H., M.S.

NIP. 130 879 632

PEMBANTU PEMBIMBING,



I WAYAN YASA, S.H.

NIP. 131 832 298

MENGESAHKAN

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

DEKAN,



SOEWONDHO, S.H., M.S.

NIP. 130 879 632

KATA PENGANTAR

Penyusun memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bila Terjadi Keterlambatan Pengoperasian Terhadap Penumpang Kereta Api Mutiara Timur (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IX Jember). Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Sehubungan dengan telah diselesaikannya penulisan skripsi ini, maka penyusun menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang setinggi-tingginya antara lain kepada yang terhormat:

1. Bapak Soewondho, S.H., M.S., selaku pembimbing dan sekaligus sebagai dekan Fakultas Hukum, yang dengan sabar telah memberikan motivasi, saran, koreksi, nasehat dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini;
2. Bapak I Wayan Yasa, S.H., selaku Pembantu Pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk, koreksi, nasehat dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
3. Ibu Hj. Saadiah Teruna, S.H., sebagai Ketua Panitia Ujian Skripsi ini yang telah memberikan petunjuk dan koreksi atas penyusunan skripsi ini;
4. Bapak Nanang Suparto, S.H., sebagai Sekretaris Panitia Ujian Skripsi ini yang telah memberikan saran dan petunjuk atas penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Kopong Paron Pius, S.H., S.U., selaku Dosen Wali yang telah membimbing penyusun selama kuliah;
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan;
7. Bapak Koenhariyanto dan seluruh karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan serta arahannya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini;

8. Teman-temanku yang selalu bersama dan membantuku Venot, Widhodho, Andi, Riza, Sugeng, Dodon, Sahlul, Zaifar, Qodim, Ari, Dina, Sari, Pipit. Terima kasih atas persahabatannya;
9. Temanku Tri Eka yang masih memberiku dorongan dan motivasi, terima kasih atas doanya;
10. Teman-teman angkatan '97 yang baik, semoga kita selalu kompak dan bersama selalu.

Penyusun telah berupaya maksimal didalam penyusunan skripsi ini, akan tetapi apabila pembaca yang budiman masih melihat ada kekurangan dengan segala kerendahan hati, penyusun mohon kritik dan saran.

Akhir kata penyusun mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Jember, Nopember 2001

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
RINGKASAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penulisan	4
1.4.1 Tujuan Umum	4
1.4.2 Tujuan Khusus	4
1.5 Metodologi	5
1.5.1 Pendekatan Masalah	5
1.5.2 Sumber Data	5
a. Sumber Data Primer	5
b. Sumber Data Sekunder	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
a. Studi Lapangan	6
b. Studi Literatur	6

1.5.4 Analisa Data	6
BAB II FAKTA, TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR HUKUM	
2.1 Fakta	7
2.2 Tinjauan Pustaka.....	8
2.2.1 Timbulnya Perjanjian Pengangkutan.....	8
2.2.2 Hak dan Kewajiban Para Pihak	11
2.2.3 Riwayat Perkeretaapian di Indonesia.....	17
2.3 Dasar Hukum.....	19
BAB III PEMBAHASAN	
3.1 Sistem Pelayanan Kereta Api Mutiara Timur.....	21
3.2 Faktor-Faktor yang Menyebabkan Keterlambatan Pengoperasian Kereta Api	24
3.3 Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bila Terjadi Keterlambatan Pengoperasian Terhadap Penumpang Kereta Api Mutiara Timur.....	27
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	35
4.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Keputusan Direksi Perusahaan Umum Kereta Api Nomor:KEP.U/LL.006/II/16/KA-99 Tentang Prosedur Tetap Pelayanan Penumpang Di Atas Kereta Api.
- Lampiran 2. Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: LL006/VIII/7/KA-99 Tentang Prosedur Tetap Pelayanan Di Stasiun.
- Lampiran 3. Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.U/UM.206/VII/KA-2000 Tentang Pedoman Pokok Pelaksanaan *Service Recovery* Di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia.
- Lampiran 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian.
- Lampiran 5. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 1998 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api.
- Lampiran 6. Surat Keterangan Konsultasi Untuk Penelitian.
- Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

RINGKASAN

Indonesia sebagai negara yang terdiri dari banyak pulau sangat memerlukan sarana perhubungan yang baik demi kelancaran dan cita-cita bangsa apalagi ditunjang dengan adanya perkembangan masyarakat dan perkembangan dunia usaha. Sektor angkutan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam kegiatan masyarakat pada umumnya. Usaha jasa dibidang pengangkutan khususnya kereta api dalam hubungannya dengan konsumennya (pemakai jasa/penumpang) mempunyai hubungan hukum yang bersifat timbal balik, maksudnya bahwa pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan ketempat tujuan tertentu sedangkan pihak lainnya yaitu pemakai jasa kereta api berkewajiban untuk menunaikan pembayaran biaya atau ongkos jasa pengangkutan. Namun kadang-kadang pihak pengangkut tidak memenuhi perjanjian seperti yang ada dalam surat angkutan, khususnya mengenai keterlambatan kereta api baik kedatangannya maupun keberangkatannya. Apabila hal tersebut terjadi maka pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat dimintai pertanggungjawaban atas terjadinya keterlambatan kereta api.

Berdasarkan hal tersebut maka permasalahan yang akan dibahas berkaitan dengan tanggung jawab dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atas terjadinya keterlambatan pengoperasian kereta api mutiara timur, yaitu: bagaimanakah sistem pelayanan kereta api mutiara timur?; faktor apakah yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengoperasian kereta api?; bagaimanakah tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bila terjadi keterlambatan pengoperasian terhadap penumpang kereta api mutiara timur?

Penulisan skripsi ini mempunyai dua tujuan yaitu tujuan yang bersifat umum dan tujuan yang bersifat khusus. Adapun tujuan umumnya antara lain adalah guna memenuhi persyaratan dan kepentingan akademik untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember, sedangkan tujuan khususnya antara lain mengkaji dan menganalisa atas permasalahan yang ada.

Selanjutnya dalam penulisan ini menggunakan metodologi yang terdiri dari: pendekatan masalah, yang menggunakan metode yuridis normatif dan yuridis empiris; sumber data, yang menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder; metode pengumpulan data, metode yang digunakan adalah studi lapangan dan studi literatur; analisa data, dimana data-data yang telah diperoleh disusun secara sistematis dan teratur yang kemudian diolah dan dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif, yang selanjutnya dalam menarik suatu kesimpulan digunakan metode deduktif.

Berkaitan dengan permasalahan yang ada, dapat dibahas bahwa sistem pelayanan kereta api mutiara timur terhadap penumpang yang menggunakan atau memanfaatkan jasa angkutan kereta api adalah terbagi dalam tiga kategori yang terdiri dari: pelayanan pra perjalanan, yang meliputi pelayanan penumpang semenjak penumpang masuk stasiun sampai dengan penumpang akan naik kereta api; pelayanan selama perjalanan, yang meliputi semenjak penumpang naik kereta api sampai dengan turunnya penumpang pada stasiun tujuan; pelayanan purna perjalanan, yang meliputi pelayanan semenjak penumpang turun dari kereta api sampai dengan penumpang akan keluar stasiun. Selanjutnya mengenai faktor-faktor keterlambatan kereta api disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor intern dan faktor ekstern. Bentuk tanggung jawab yang diberikan atas keterlambatan kereta api berdasarkan faktor intern maupun faktor ekstern bisa secara *strict liability* ataupun *contractual liability*.

Berdasarkan hal tersebut, maka hendaknya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam memberikan suatu pelayanan kepada penumpang kereta api ataupun bentuk tanggung jawab hendaknya mengumumkan atau memberitahukan kepada para penumpang ketika masih ada di stasiun pemberangkatan atau stasiun antara sehingga penumpang atau konsumen dapat mengetahui segala pelayanan yang diberikan ataupun bentuk tanggung jawab yang diberikan apabila terjadi suatu keterlambatan kereta api.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara yang terdiri dari banyak pulau sangat memerlukan sarana perhubungan yang baik demi kelancaran dan cita-cita bangsa apalagi ditunjang dengan adanya perkembangan masyarakat dan perkembangan dunia usaha. Sektor angkutan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam kegiatan masyarakat pada umumnya. Hal ini dapat dilihat didalam kehidupan masyarakat Indonesia, dengan bentuk pelayanan jasa angkutan, orang dapat saling berhubungan satu sama yang lain atau dapat dengan mudah memindahkan barang dari satu tempat ketempat lainnya. Pengangkutan dapat dilakukan dengan menggunakan bermacam-macam sarana angkutan yaitu angkutan darat, angkutan laut, dan angkutan udara.

Kereta Api sebagai salah satu alat transportasi/angkutan darat merupakan alat pengangkutan yang dapat juga menjadi alat perhubungan dari satu tempat ketempat lainnya ataupun sebagai alat untuk memindahkan barang dari satu tempat ketempat lainnya. Diantara alat transportasi lainnya kereta api merupakan alat transportasi yang mempunyai karakteristik tersendiri, yaitu seluruh peralatan basis dan peralatan-peralatan operasinya dimiliki, dipelihara dan dioperasikan sendiri oleh perusahaan, dalam hal ini adalah PT. Kereta Api Indonesia. Peralatan dari kereta api tersebut antara lain: lokomotif, gerbong barang, kereta penumpang dan peralatan penunjang. Peralatan basisnya terdiri dari jalan kereta api (rel, bantalan balas), jembatan, gedung stasiun, peralatan sinyal dan telekomunikasi. Semua pengadaan dan peralatan-peralatan itu harus dibiayai oleh perusahaan dan peralatan itu menjadi modal tetap dari perusahaan kereta api. Hal ini yang membedakan perusahaan kereta api dengan perusahaan angkutan lainnya. Peralatan-peralatan ini bukan merupakan modal tetap, tetapi menjadi beban pemerintah yang dipakai dengan beban sewa. Seperti pada perusahaan angkutan bis bisa beroperasi di jalan raya dengan membayar pajak jalan raya dan jalan tol, sehingga tidak perlu membangun sendiri jalan dan jembatan yang

diperlukan. Pada angkutan kereta api peralatan basisnya harus disediakan sendiri oleh perusahaan.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai peranan yang sangat besar dalam menunjang lancarnya mobilitas masyarakat Indonesia utamanya di pulau Jawa, dari satu kota ke kota lainnya, juga turut serta mendukung pembangunan transportasi yang handal. Hal ini sesuai dengan Tap MPR Nomor II/MPR/1993 tentang GBHN, BAB IV/Ekonomi butir 5 huruf (a), bidang transportasi disebutkan : Pembangunan transportasi yang berperan sebagai urat nadi kehidupan ekonomi, sosbud, politik dan hankam diarahkan pada terwujudnya sistem transportasi yang handal, kemampuan tinggi dan diselenggarakan secara terpadu, tertib, lancar, aman, nyaman dan efisien dalam menunjang dan sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan, mendukung pola distribusi nasional, serta mendukung pengembangan wilayah dan peningkatan hubungan internasional yang lebih memantapkan perkembangan kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara dalam rangka perwujudan wawasan nusantara.

Keterangan dalam huruf (f) berbunyi: pembangunan perkeretaapian yang memiliki potensi dan peluang besar dalam sistem transportasi massal dan menyangkut muatan yang berat dalam jumlah yang besar terus ditingkatkan secara optimal dan dimodernisasikan dengan memanfaatkan teknologi yang lebih canggih, dengan jalur jalan kereta api yang tepat dengan kemungkinan perluasannya terutama jalur ganda pada lintasan padat. Penyempurnaan manajemen dan mutu pelayanan makin ditingkatkan agar kereta api dapat diandalkan sebagai transportasi massal yang ekonomis dan aman.

Usaha jasa dibidang pengangkutan ini menimbulkan hubungan hukum antara pemakai jasa kereta api dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai pengangkut menawarkan prestasi untuk mengangkut orang atau barang angkutan yang menjadi tanggung jawabnya dari satu tempat ketempat lainnya, sedangkan pemakai jasa menuntut pemenuhan prestasi tersebut.

Hubungan tersebut bersifat timbal balik maksudnya pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan ketempat tujuan tertentu

sedangkan pihak lainnya yaitu pengguna jasa kereta api berkewajiban untuk menunaikan pembayaran biaya atau ongkos jasa pengangkutan.

Pengangkutan penumpang ini berawal dari adanya hubungan hukum antara penumpang dengan pihak pengangkut dalam hal ini adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) ketika penumpang tersebut membeli karcis atau tiket kereta api sesuai dengan tujuannya, sehingga dalam pelaksanaannya seharusnya diikuti pemenuhan prestasi oleh masing-masing pihak. Namun kadang-kadang dijumpai salah satu pihak dalam hal ini pihak pengangkut tidak memenuhi ketentuan dari perjanjian yang telah disepakati bersama sesuai dengan tingkat pelayanan yang disepakati dalam karcis atau surat angkutan khususnya mengenai keterlambatan kereta api baik kedatangannya maupun keberangkatannya. Apabila hal ini terjadi maka harus dibuktikan penyebab dan kerugian yang ditimbulkan serta bentuk pertanggungjawaban pihak pengangkut terhadap penumpang atau pengguna jasa kereta api. Hal itu dapat dilakukan dengan cara memeriksa atau meneliti apakah keadaan tersebut merupakan *overmacht* atau merupakan suatu kelalaian dari pihak pengangkut. Dengan kejadian tersebut maka timbul keinginan penyusun untuk meneliti hal-hal yang berkaitan tentang **“Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bila Terjadi Keterlambatan Pengoperasian Terhadap Penumpang Kereta Api Mutiara Timur”**.

1.2 Ruang Lingkup

Agar tidak menimbulkan salah pengertian atas tujuan yang hendak dicapai dalam penyusunan skripsi ini, maka penyusun membatasi ruang lingkup pembahasan skripsi ini pada bidang perdata khususnya bidang hukum dagang yang berkaitan dengan hukum pengangkutan mengenai tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bila terjadi keterlambatan pengoperasian terhadap penumpang Kereta Api Mutiara Timur.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas dapat dikemukakan permasalahan sebagai berikut:

1. bagaimanakah sistem pelayanan kereta api mutiara timur ?
2. faktor-faktor apakah yang menyebabkan terjadinya keterlambatan kereta api ?
3. bagaimanakah tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bila terjadi keterlambatan pengoperasian penumpang kereta api mutiara timur ?

1.4 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan yang ingin dicapai oleh penulis dalam skripsi ini adalah:

1.4.1 Tujuan umum

Adapun tujuan umum yang ingin dicapai adalah:

1. guna memenuhi persyaratan dan kepentingan akademik yang diwajibkan untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. untuk mengembangkan pengetahuan yang didapat di bangku kuliah dengan praktek yang ada sehingga dapat memperluas wawasan;
3. ingin menyumbangkan karya tulis ini pada almamater tercinta sehingga dapat menambah koleksi yang ada dan dapat berguna serta digunakan sebagaimana mestinya.

1.5.2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus yang ingin dicapai adalah:

1. untuk mengkaji dan menganalisa sistem pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap penumpang kereta api Mutiara Timur;
2. untuk membahas faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan kereta api;
3. untuk mengkaji dan menganalisa tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bila terjadi keterlambatan pengoperasian terhadap penumpang kereta api Mutiara Timur.

1.5 Metodologi

Metode penulisan merupakan faktor penting dalam penulisan karya ilmiah dan digunakan sebagai cara untuk mendapat hasil penelitian yang optimal dan memenuhi validitas keilmiah suatu karya ilmiah. Adapun metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah seperti yang ada dibawah ini.

1.5.1 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode yuridis normatif dan yuridis empiris. Metode yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum dan yurisprudensi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Metode yuridis empiris dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan penelitian lapangan, dilakukan untuk mendapat data dan keterangan dari pihak terkait dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi IX Jember sebagai bahan kajian dari segi praktis.

1.5.2 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam skripsi ini adalah:

a. Sumber Data Primer

Adalah sumber data untuk memperoleh data yang langsung diperoleh dari lapangan yang berupa hasil wawancara dengan pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi IX Jember.

b. Sumber Data Sekunder

Adalah sumber data untuk memperoleh data yang diperoleh dari hasil membaca, meneliti dan mengkaji peraturan perundang-undangan, literatur, karya ilmiah dan artikel yang berkaitan dengan judul skripsi ini.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data untuk skripsi ini adalah:

a Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan studi yang dilakukan di lapangan yang salah satu caranya adalah dengan cara melakukan wawancara atau *interview*. *Interview* atau wawancara dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penulisan. Pada umumnya dua pihak atau lebih yang hadir secara fisik dalam proses tanya jawab dan masing-masing pihak dapat menggunakan saluran-saluran komunikasi secara wajar dan lancar. Para pihak mempunyai kedudukan sebagai pengejar informasi dan pihak lain sebagai pemberi informasi atau informan (Sutrisno Hadi, 1997:93).

Dalam hal tersebut wawancara dilakukan dengan perwakilan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi IX Jember dengan melakukan tanya jawab mengenai hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

b Studi Literatur

Studi literatur merupakan studi pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari peraturan perundang-undangan, literatur, karya ilmiah dan artikel yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

1.5.4 Analisa Data

Data-data yang telah diperoleh selanjutnya disusun secara sistematis dan teratur untuk kemudian diolah dan dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu memberikan deskripsi atas suatu permasalahan yang tidak didasarkan pada angka-angka melainkan dikaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Selanjutnya untuk menarik suatu kesimpulan digunakan metode deduktif, yaitu suatu metode berfikir yang berangkat dari suatu pembahasan yang bersifat umum menuju pembahasan yang bersifat khusus.

II. FAKTA, TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR HUKUM

2.1 Fakta

Selaras dengan peningkatan kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa kereta api maka pelayanan jasa yang ditawarkan harus benar-benar memuaskan.

Disamping hal tersebut diatas dalam menghadapi persaingan yang semakin tajam manajemen dituntut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan harus selalu melakukan terapi pelayanan secara berkesinambungan. Dengan adanya peningkatan kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa serta persaingan bisnis yang semakin tajam tersebut diatas, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang bergerak disektor pelayanan umum yaitu sebagai penyelenggara dan penyedia jasa pelayanan transportasi diatas rel tidak bisa menghindar dari kemungkinan tersebut apabila tidak ingin ditinggalkan oleh konsumennya.

Pelayanan diatas kereta api, merupakan proses pelayanan yang cukup lama, hal ini berkait dengan lamanya penumpang tersebut diatas kereta api dari saat naik sampai ditempat tujuan. Berkaitan dengan hal tersebut maka kereta api mutiara timur merupakan salah satu kereta api yang dioperasikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di daerah operasi IX Jember, juga dituntut untuk meningkatkan kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa.

Tingkat pelayanan tersebut tentunya harus disesuaikan dengan tingkat pelayanan yang disepakati dalam karcis atau surat angkutan. Berawal dari sinilah pengguna jasa dalam hal ini penumpang kereta api mutiara timur dapat menuntut atau meminta pertanggungjawaban dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) apabila dalam pengoperasiannya kereta api mutiara timur terjadi keterlambatan pengoperasian.

Kereta api mutiara timur beroperasi di dua jurusan dan melayani penumpang yaitu dari Surabaya ke Banyuwangi dan dari Banyuwangi ke Surabaya. Pada jurusan dari Surabaya ke Banyuwangi terdapat dua kali pemberangkatan yang diawali dari stasiun Surabaya Kota dan berakhir pada stasiun Banyuwangi Baru, dengan

pemberangkatan pertama pada pukul 08.00 WIB dan tiba pukul 14.10 WIB, sedangkan pemberangkatan kedua pada pukul 22.00 WIB dan tiba pukul 04.10 WIB. Pada jurusan dari Banyuwangi ke Surabaya juga terdapat dua kali pemberangkatan yang diawali dari stasiun Banyuwangi Baru dan berakhir pada stasiun Surabaya Kota, dengan pemberangkatan pertama pada pukul 09.00 WIB dan tiba pukul 15.10 WIB, sedangkan pemberangkatan kedua pada pukul 22.00 WIB dan tiba pada pukul 04.10 WIB.

Jadwal tersebut merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus dipatuhi oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sesuai dengan ketentuan yang ada pada karcis atau surat angkutan. Apabila tidak dipenuhinya ketentuan tersebut, maka penumpang berhak meminta pertanggungjawaban dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atas keterlambatan pengoperasian kereta api mutiara timur. Berdasarkan atas fakta di lapangan yang ada selama ini meskipun sering terjadi keterlambatan penumpang jarang sekali yang meminta atau menuntut pertanggungjawaban PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Meskipun demikian disatu sisi pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pemberi jasa ingin memberikan pelayanan yang terbaik tetapi juga seringkali mengalami gangguan berupa keterlambatan. Sementara dipihak lain (penumpang) jarang yang menggunakan haknya untuk menuntut atas keterlambatan tersebut. Secara normatif sudah terjadi ketidakseimbangan dalam hubungan timbal balik antara hak dan kewajiban pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan penumpang.

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Timbulnya Perjanjian Pengangkutan

Pasal 1313 KUHPerdara yang mengandung pengertian menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Sementara menurut Subekti, suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk

melaksanakan sesuatu hal (1990:1). Berdasarkan pengertian tersebut dapat diketahui unsur-unsur yang ada dalam perjanjian, yaitu:

1. perbuatan, maksudnya adalah perbuatan yang dapat menimbulkan akibat hukum;
2. pihak-pihak, maksudnya adalah para pihak yang ada dalam perjanjian yang dibuat.

Berdasarkan pengertian dan unsure-unsur yang ada tersebut dapat dikatakan bahwa perjanjian pengangkutan adalah suatu perbuatan yang menimbulkan akibat hukum yang dilakukan oleh perusahaan angkutan dengan konsumen dari suatu jasa angkutan yang keduanya saling melaksanakan sesuatu hal menurut apa yang diperjanjikan.

Berawal dari perjanjian itulah kemudian melahirkan suatu hak dan kewajiban dari kedua belah pihak yang mempunyai kepentingan masing-masing tersebut kemudian menimbulkan tanggung jawab untuk melaksanakan isi dari perjanjian.

Menurut Poerwadarminta, menanggung berarti menjamin, memberi garansi atau sanggup memikul ganti kerugian atau menyatakan kesediaan untuk menanggung utang orang lain kalau orang itu tidak menepati janji (1981:1013). Dalam hal ini tanggung jawab dapat diartikan sebagai kesediaan untuk menanggung atau memberi ganti kerugian apabila salah satu pihak dalam perjanjian tidak menepatinya.

Sebagaimana halnya pengangkutan penumpang Kereta Api Mutiara Timur, maka pengangkut berkewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan atas penumpang tersebut untuk mengantarkan penumpang tersebut sampai ketempat tujuan dengan selamat dan tepat pada waktunya.

Pada dasarnya hak dan kewajiban pengangkut maupun penumpang/pemakai jasa lahir dari suatu perjanjian antara kedua belah pihak yang berhubungan hukum satu dengan lainnya. Baik perjanjian yang dibuat dan disepakati oleh para pihak maupun undang-undang yang dibuat oleh pembuat undang-undang, keduanya tersebut membentuk perikatan diantara para pihak yang membuatnya. Perikatan tersebutlah yang menentukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang harus

dilaksanakan atau yang tidak boleh dilaksanakan oleh salah satu pihak dalam perikatan.

Pada ketentuan umum mengenai perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, suatu perjanjian memang tidak diharuskan untuk dibuat secara tertulis, kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang secara khusus disyaratkan adanya formalitas ataupun perbuatan (fisik) tertentu. Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata secara tegas menyatakan bahwa perjanjian adalah sah jika:

1. dibuat berdasarkan kata sepakat dari para pihak; tanpa adanya paksaan, kekhilafan maupun penipuan;
2. dibuat oleh mereka yang cakap untuk bertindak dalam hukum;
3. memiliki objek perjanjian yang jelas;
4. didasarkan pada suatu klausula yang halal.

Selanjutnya, dalam ketentuan pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata ditegaskan lagi bahwa setiap perjanjian yang telah dibuat secara sah adalah mengikat para pihak yang membuatnya sebagai undang-undang di antara mereka. Persetujuan tersebut tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan oleh salah satu pihak saja, kecuali jika memang dikehendaki secara bersama oleh kedua belah pihak, atau berdasarkan alasan yang dianggap cukup oleh undang-undang.

Artinya, selama terjadi kesepakatan antara para pihak mengenai "harga" yang harus dibayar oleh konsumen dan "barang dan/atau jasa" yang wajib disediakan oleh pelaku usaha, maka perjanjian telah mengikat, baik untuk konsumen maupun untuk pelaku usaha, kecuali terdapat suatu paksaan, kekhilafan maupun penipuan atas diri konsumen.

Berkaitan dengan perjanjian pengangkutan dengan sarana kereta api maka jika terjadi keterlambatan kereta api yang dalam kamus besar Bahasa Indonesia berarti lewat dari waktu yang telah ditentukan maka perjanjian tersebut dapat dikatakan telah diingkari oleh salah satu pihak dan dengan demikian maka salah satu pihak dapat

meminta ganti rugi kepada pihak lainnya yang dalam hal ini adalah pihak pelaku usaha yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Jika kembali pada alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu kebutuhan akan barang dan/atau jasa tertentu, tentunya konsumen berharap dapat "menikmati" penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian yang layak dari barang dan/atau jasa tersebut.

2.2.2 Hak dan Kewajiban Para Pihak

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan penumpang adalah orang yang menumpang atau orang yang naik. Hal ini penulis batasi pengertian penumpang kereta api yang berarti orang yang menumpang atau orang yang naik kereta api. Menurut Undang-undang Nomor 13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian, disebutkan tentang pengguna jasa, bukan penumpang yang berarti setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api baik untuk angkutan orang maupun barang.

Menurut ketentuan pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jadi dapat diartikan bahwa penumpang kereta api merupakan konsumen dari pemakai jasa kereta api. Secara normatif penumpang kereta api tersebut merupakan konsumen yang mendapatkan perlindungan hukum baik hak maupun kewajibannya. Pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan juga batasan definitifnya, yaitu pada pasal 1 angka 3 yang berbunyi pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Sama halnya dengan penumpang kereta api, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga dapat dikatakan

sebagai pelaku usaha yang secara definitif sesuai dengan bunyi pasal tersebut, sehingga juga mempunyai hak dan kewajiban yang sama seperti dengan penumpang kereta api.

Berikut ini diuraikan hak dan kewajiban dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang selanjutnya disebut sebagai pelaku usaha dan penumpang kereta api yang selanjutnya disebut sebagai konsumen.

Hak Konsumen adalah:

1. Hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:
 - a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
 - c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
 - d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
 - e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, 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.
2. Hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 1992 tentang Perkerataapian adalah:

- a. Penumpang dan/atau barang yang telah memenuhi syarat-syarat umum angkutan berhak untuk diangkut oleh badan penyelenggara/PT. Kereta Api (persero);
 - b. Penumpang dan/atau pengirim barang berhak untuk meminta biaya yang telah dibayar kepada badan penyelenggara/PT. Kereta Api (persero) jika terjadi pembatalan pemberangkatan perjalanan kereta api;
 - c. Penumpang dan/atau pengguna jasa berhak meminta ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan dari penyelenggaraan pelayanan angkutan kereta api.
3. Hak konsumen menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 tahun 1998 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api adalah:
- a. Memperoleh pelayanan sesuai tingkat pelayanan yang disepakati dalam karcis atau surat angkutan;
 - b. Memperoleh pelayanan dalam batas-batas kelayakan sesuai kemampuan badan penyelenggara selama menunggu keberangkatan apabila terjadi keterlambatan;
 - c. Memperoleh pengembalian biaya angkutan apabila terjadi pembatalan keberangkatan;
 - d. Diangkut sampai ke tempat tujuan apabila kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan tanpa dipungut biaya tambahan;
 - e. Memperoleh ganti rugi terhadap kerusakan dan kehilangan barang sesuai perjanjian angkutan.

Selain mempunyai hak, konsumen (baca penumpang kereta api) juga terdapat kewajiban bagi pihak konsumen sebagaimana diatur didalam peraturan yang ada, adapun kewajibannya adalah:

1. Kewajiban konsumen atau penumpang kereta api menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:
 - a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
 - b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
 - d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
2. Kewajiban konsumen atau penumpang kereta api menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian adalah penumpang wajib memenuhi syarat-syarat umum pengangkutan yang ditetapkan oleh badan penyelenggara dengan membayar biaya angkutan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dikehendakinya.
 3. Kewajiban konsumen atau penumpang kereta api menurut Peraturan Pemerintah Nomor 81 tahun 1998 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api adalah penumpang wajib memenuhi syarat-syarat umum pengangkutan yang ditetapkan oleh badan penyelenggara dengan membayar biaya angkutan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dikehendakinya.

Selain konsumen, pihak pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan peraturan yang ada diatas. Berikut ini adalah hak-hak dari pelaku usaha:

1. Hak pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:
 - a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
 - c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen;
 - d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2. Hak pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian adalah:
 - a. Melaksanakan pemeriksaan terhadap pemenuhan syarat-syarat umum angkutan bagi penumpang dan/atau barang;
 - b. Melakukan penindakan atas pelanggaran terhadap syarat-syarat umum angkutan tersebut huruf a;
 - c. Membatalkan perjalanan kereta api apabila dapat membahayakan ketertiban dan kepentingan umum;
 - d. Menertibkan penumpang kereta api atau masyarakat yang mengganggu perjalanan kereta api.

Sebaliknya kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur didalam peraturan perundang-undangan adalah sebagai berikut:

1. kewajiban pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:
 - a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
 - c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
 - e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
 - f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

keterpaduan baik intra maupun antar moda transportasi dan menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas-lintas yang telah ditetapkan baik atas dasar kemampuan sendiri atau melalui kerjasama dengan badan hukum Indonesia lainnya.

Berdasarkan hak dan kewajiban para pihak tersebut dapat diketahui bentuk tanggung jawab masing-masing pihak berawal dari adanya perjanjian pengangkutan antara PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan penumpang kereta api mutiara timur. Hal ini dapat dijadikan dasar penuntutan tanggung jawabnya apabila adanya suatu kerugian atau wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak.

2.2.3 Riwayat Perkeretaapian di Indonesia

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak terlepas dari sejarah berdirinya perkeretaapian di Indonesia yang mulai berkembang sejak jaman penjajahan Belanda hingga kini. Setelah negara Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya pada tanggal 17 Agustus 1945 kemudian Pemerintah Indonesia mengambil alih pimpinan perkeretaapian di pusat dan daerah-daerah dari penguasaan Jepang. Pengambilalihan pimpinan pusat perkeretaapian di kantor pusat Bandung pada tanggal 28 september 1945 yang dijadikan sejarah berdirinya perkeretaapian di Indonesia, dengan nama Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI) yang dikuasai dan diusahakan oleh Dewan Pimpinan Pusat Kereta Api. Pada masa itu kereta api berfungsi sebagai alat angkutan yang penting bagi angkutan penumpang ataupun barang. Namun pada tahun 1949 diadakan perundingan penyerahan kembali kereta api dari Djawatan Kereta Api Republik Indonesia kepada *Staats Spoorwagen (SS)* milik Belanda. Berdasarkan UUD 1945 pasal 33 ayat (2) yang berbunyi “Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”, maka kereta api termasuk perusahaan yang penting bagi negara dan harus dikuasai oleh negara. Kemudian dikeluarkan pengumuman dari Menteri Perhubungan Tenaga Kerja dan Pekerjaan Umum Nomor 2 tanggal 6 Januari 1950. Mulai tanggal 1 Januari 1950 Djawatan Kereta Api Republik Indonesia dan *Staats Spoorwagen* digabung menjadi satu jawatan dengan nama Djawatan Kereta Api (DKA).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1960 mengenai Perusahaan Negara yang pelaksanaannya diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1963 maka tanggal 23 Mei 1963 Djawatan Kereta Api dilebur menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) yang pelaksanaannya dimulai 1 Januari 1965. Dengan maksud menyehatkan perusahaan maka Perusahaan Negara Kereta Api melalui Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 1971 dialihkan menjadi bentuk Perusahaan Jawatan (perjan) dengan nama PJKA. Peraturan pelaksanaannya dituangkan dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 73/U/Phb-75 tanggal 17 Maret 1975 perihal kedudukan PJKA.

Perkembangan terakhir yang terjadi di PJKA dalam rangka usaha yang mengarah pada perumisasi PJKA, maka berubah menjadi Perumka. Untuk menjadi Perumka antara lain dipersiapkan struktur organisasi yang dipersiapkan dengan bentuk susunan Perumka tersebut. Perubahan itu terjadi sejak tanggal 30 Oktober 1990 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 1990.

Akhirnya Perumka diubah lagi bentuknya menjadi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 39 tahun 1999 tentang pengecualian terhadap perusahaan perseroan (Persero) PT. Kereta Api dari kewenangan Menteri Keuangan berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham dialihkan kepada Menteri Negara Pemberdayaan Badan Usaha Milik Negara serta diperkuat lagi oleh akte Notaris Imas Fatimah Nomor 02 tanggal 1 Januari 1999 tentang pendirian PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ini mempunyai tujuan seperti halnya perusahaan lainnya yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu ikut serta membangun ekonomi nasional yang mengutamakan kebutuhan masyarakat menuju masyarakat adil dan makmur. Perusahaan perkeretaapian merupakan badan hukum yang berhubungan dengan bidang angkutan, maka tujuan didirikan perusahaan perkeretaapian selain mencakup hal tersebut juga masih ditambah untuk memperlancar distribusi arus barang dan manusia dari suatu daerah ke daerah

lainnya. Selain itu juga untuk membuka daerah-daerah terpencil dan melakukan pelayanan angkutan secara massal, murah dan aman demi untuk kemanfaatan umum.

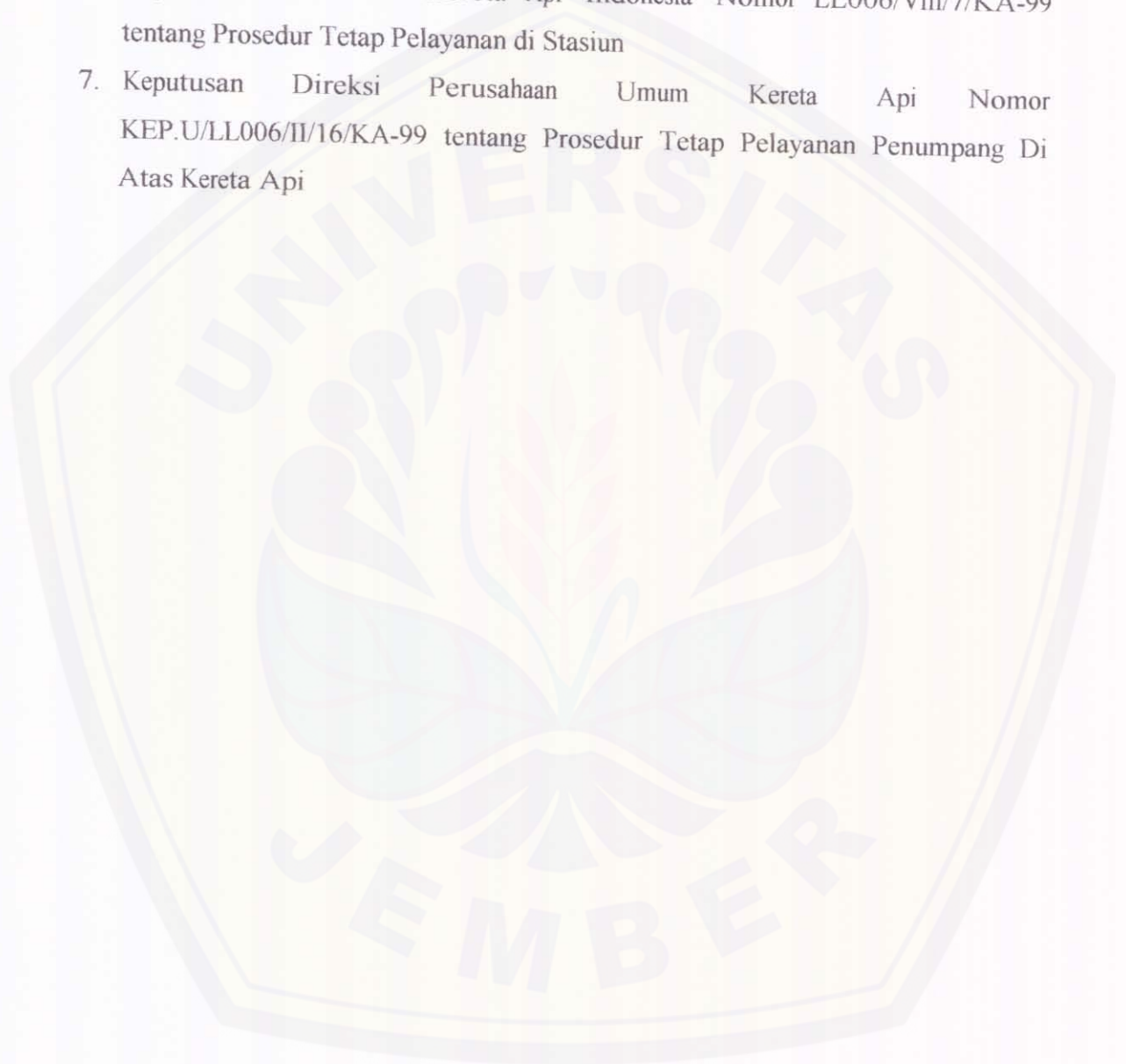
Tugas PT. Kereta Api (Persero) sebagai perusahaan perseroan adalah menyelenggarakan jasa angkutan diatas rel guna memperlancar arus barang dan manusia menuju peningkatan pembangunan sektor lainnya. Disamping itu juga dalam rangka wawasan nusantara menuju masyarakat adil dan makmur.

2.3 Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam skripsi ini adalah:

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata:
 - a. Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata
 - b. Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum perdata
 - c. Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata
2. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:
 - a. Pasal 1 angka 2
 - b. Pasal 1 angka 3
 - c. Pasal 1 angka 5
 - d. Pasal 4
 - e. Pasal 5
 - f. Pasal 6
 - g. Pasal 7
 - h. Pasal 19 ayat (1)
 - i. Pasal 19 ayat (2)
 - j. Pasal 19 ayat (3)
3. Undang-undang Nomor 13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian
4. Peraturan Pemerintah Nomor 81 tahun 1998 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api

5. Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia Nomor Kep.U/UM.206/VII/26/KA.2000 tentang Pedoman Pokok Pelaksanaan *Service Recovery* Di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
6. Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia Nomor LL006/VIII/7/KA-99 tentang Prosedur Tetap Pelayanan di Stasiun
7. Keputusan Direksi Perusahaan Umum Kereta Api Nomor KEP.U/LL006/II/16/KA-99 tentang Prosedur Tetap Pelayanan Penumpang Di Atas Kereta Api





III. PEMBAHASAN

3.1 Sistem Pelayanan Kereta Api Mutiara Timur

Pada suatu usaha bidang jasa khususnya pengangkutan tentunya tidak terlepas dari suatu pelayanan jasa dari pelaku usaha terhadap konsumennya, karena dari sini tolok ukur yang dijadikan kepuasan dari konsumen. Pelayanan ini sendiri dapat dinikmati atau dimanfaatkan oleh konsumen baik sebelum adanya transaksi yang kemudian dilanjutkan pada tahap transaksi dan purna transaksi. Maksud sebelum adanya transaksi ini bahwa sebelum konsumen membeli barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha, konsumen dapat meminta informasi atas barang dan/atau jasa yang akan digunakan atau dimanfaatkannya, dari permintaan informasi inilah merupakan bentuk pelayanan yang harus diberikan oleh pelaku usaha. Tahapan berikutnya kemudian melakukan transaksi atas barang dan/atau jasa yang diinginkan oleh konsumen yang diawali dengan pembelian atau pembayaran yang dijadikan sebagai awal perjanjian ataupun bukti telah terjadi suatu perjanjian konsumen dengan pelaku usaha. Setelah transaksi tersebut kemudian ada suatu bentuk pelayanan yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha atas transaksi tersebut ketika konsumen telah memanfaatkan atau menikmati barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha yang berupa bentuk pertanggungjawaban dari barang dan/atau jasa yang telah dinikmati atau digunakan oleh konsumen.

Demikian halnya dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap konsumen yang menggunakan atau memanfaatkan jasa angkutan kereta api. Pada angkutan orang dengan menggunakan kereta PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah memberikan suatu Standar Operasi Pelayanan di Stasiun berdasarkan atas Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia Nomor LL006/VII/7/KA-99 tentang Prosedur Tetap Pelayanan di Stasiun dan standar tersebut juga merupakan suatu bentuk pelayanan dari kereta api mutiara timur. Sistem pelayanan tersebut terbagi dalam tiga kategori yang terdiri dari:

1. pelayanan pra perjalanan yang meliputi pelayanan yang dimulai dari:
 - a. penumpang masuk stasiun pemberangkatan;
 - b. tersedianya pelayanan parkir;
 - c. adanya kuli stasiun
 - d. adanya informasi
 - e. pelayanan tempat loket tiket
 - f. tempat portir
 - g. adanya fasilitas pendukung yang berupa ruang tunggu, tempat duduk, café, kios majalah, mushola, toilet, bak sampah dan tempat menyusui;
 - h. adanya *greeter*;
 - i. tersedianya bancik (tangga naik penumpang).
2. pelayanan selama naik kereta api yang meliputi pelayanan selama naik kereta sampai dengan turunnya penumpang pada stasiun tujuan.
3. pelayanan purna perjalanan yang meliputi pelayanan yang dimulai dari:
 - a. tersedianya kuli stasiun;
 - b. adanya fasilitas pendukung yang berupa ruang tunggu, tempat duduk, café, kios majalah, mushola, toilet, bak sampah dan tempat menyusui;
 - c. *greeter*;
 - d. adanya pelayanan taxi;
 - e. keluar stasiun.

Pada sistem pelayanan di stasiun yang berdasarkan pada Standar Operasi Pelayanan di Stasiun tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan tersebut diberikan kepada penumpang ketika mulai masuk stasiun pemberangkatan sampai dengan penumpang tersebut keluar dari stasiun tujuan yang berarti disini menunjukkan bentuk pelayanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang mempunyai tanggung jawab sepenuhnya terhadap penumpang baik ketika pra perjalanan, selama perjalanan maupun purna perjalanan.

Pelayanan diatas merupakan pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia terhadap penumpang selama berada di stasiun, sedangkan berikut ini adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada penumpang selama diatas kereta api berdasarkan pada Keputusan Direksi Perusahaan Umum Kereta Api Nomor Kep.U/LL006/II/16/KA-99 tentang Prosedur Tetap Pelayanan Penumpang di Atas Kereta Api:

1. 60 menit sebelum kereta berangkat AC, kipas angin, lampu telah dihidupkan;
2. 30 menit sebelum kereta api berangkat Pramugara-Pramugari *boarding position* menyambut penumpang dan memberikan informasi tentang urutan dan letak kereta serta nomor tempat duduk, dan kondektur memeriksa rangkaian dan fasilitasnya;
3. Penumpang duduk;
4. Informasi (*anouncer*) kereta api 5 menit lagi kereta api berangkat penumpang dimohon tidak meninggalkan tempat oleh prami (alasan keamanan) dan bersamaan video dihidupkan;
5. 1 menit sebelum kereta api berangkat pramugara-pramugari naik kereta api;
6. 1 menit sesudah kereta api berangkat disampaikan pemberitahuan/*anouncer*, bersamaan dengan ini teknisi mekanik /mengecek pintu posisi tertutup;
7. maksimum 10 menit sesudah kereta api berangkat kondektur memeriksa karcis dan bersamaan dengan penyajian pelayanan tuslah dari dua arah;
8. maksimum setelah kereta api berangkat pemeriksaan karcis dan pelayanan tuslah telah selesai;
9. 61 menit setelah kereta api berangkat diumumkan oleh *anouncer* kepada penumpang bahwa *free sale* dapat dilayani dan mohon kepada penumpang yang menghendaki dapat menghubungi pramugari-pramugara, petugas kebersihan memulai tugas pemeriksaan dan pembersihan setiap 30 menit sampai di stasiun akhir;
10. saatnya penumpang istirahat audio-video dimatikan;

11. 10 menit sebelum tiba di stasiun antara disampaikan *anouncer* untuk memberitahukan kepada penumpang saat menjelang sampai di stasiun antara;
12. 90 menit sebelum kereta api sampai stasiun tujuan akhir disampaikan (*face towel* kepada penumpang dilanjutkan penyampaian) minuman hangat dan snack serta diawali penyajian audio;
13. 30 menit sebelum kereta api sampai stasiun tujuan akhir dilakukan *clear up* peralatan makanan/minuman bersamaan dengan pengambilan bantal dan selimut dari petugas restoran;
14. pemberitahuan kepada penumpang 10 menit menjelang tiba di stasiun tujuan akhir kereta api dan bersamaan dengan ini teknisi mekanik mempersiapkan membuka pintu dan pramugara-pramugari telah siap berdiri didekat pintu;
15. setelah kereta api berhenti benar, pramugara-pramugari turun lebih dahulu dan melaksanakan *boarding position* sampai seluruh penumpang selesai turun.

Berdasarkan atas sistem pelayanan tersebut PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada pemakai jasa angkutan kereta api demi dapat memuaskan keinginan dan tuntutan masyarakat atas penggunaan dan pemanfaatan kereta api sebagai alat transportasi yang aman, nyaman, cepat, tepat, teratur dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Sehingga keberadaan kereta api sebagai alat transportasi yang dapat memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang kemudian dapat menciptakan pemerataan pembangunan nasional.

3.2 Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Keterlambatan Kereta Api

Pada sistem pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kepada penumpang kereta api adalah bertujuan untuk dapat memuaskan penumpang sebagai pengguna jasa atau konsumen agar dapat menikmati dan memanfaatkan kereta api sebagai alat transportasi yang dapat menguntungkan masyarakat banyak. Jasa pengangkutan kereta api yang merupakan salah satu sektor transportasi yang

mempunyai karakteristik sendiri ini tentunya dalam pengoperasiannya tidak terlepas adanya suatu keterlambatan dalam melayani keinginan dan tuntutan dari pengguna jasa kereta api. Keterlambatan ini sendiri tidak terlepas dari suatu tuntutan masyarakat untuk dapat melayani segala lapisan masyarakat agar dapat memanfaatkan kereta api sebagai alat transportasi. Berangkat dari sini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kemudian melakukan suatu penambahan armada kereta api maupun jurusan dari suatu daerah ke daerah lainnya.

Penambahan armada dan jurusan inilah yang kemudian membuat semakin padatnya jalur-jalur lintasan kereta api, sementara jalur kereta api (rel) sendiri tidak bertambah. Seiring dengan penambahan tersebut kemudian membawa dampak kepada tiap-tiap kereta api yang menuju keberbagai jurusan yang pada akhirnya terjadi suatu persilangan pada stasiun antara atau stasiun terdekat yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan. Selain hal tersebut masih terdapat berbagai kendala lainnya yang kemudian menyebabkan terjadinya suatu keterlambatan kereta api, yang antara lain disebabkan oleh berbagai faktor.

Faktor-faktor keterlambatan dari pengoperasian suatu kereta api tersebut dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu faktor intern dan faktor ekstern. Faktor intern adalah suatu faktor keterlambatan yang disebabkan oleh pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sendiri yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan kereta api baik pada waktu pemberangkatan maupun kedatangannya, sedangkan faktor eksternnya adalah suatu faktor keterlambatan yang disebabkan oleh suatu hal lain diluar perkiraan dari pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Faktor-faktor keterlambatan yang bersifat intern antara lain disebabkan oleh:

1. kondisi lokomotif dan kereta api, kondisi lokomotif dan kereta api disini biasanya terjadi suatu kemogokan ditengah jalan pada waktu kereta api melakukan perjalanan atau terjadi sesuatu yang menyebabkan tidak berfungsinya salah satu peralatan teknis dari kereta api maupun lokomotifnya, yang kemudian yang menyebabkan kereta api berhenti dan kemudian diperbaiki atau diganti dengan lokomotif atau kereta pengganti. Berdasarkan peristiwa tersebut tentunya terjadi

keterlambatan pengoperasian kereta api yang dapat berpengaruh pada jadwal kereta yang bersangkutan;

2. karena adanya kelambatan kereta api lain yang melintasi jalur yang sama pada kereta yang bersangkutan, yang kemudian terjadi suatu persilangan yang membuat kereta tersebut menunggu kedatangan kereta yang terlambat, dari sini kereta api yang menunggu tersebut terjadi suatu kelambatan pengoperasian yang karena menunggu atau berhenti dikarenakan adanya persilangan kereta api;
3. kecelakaan kereta api, kecelakaan kereta api disini maksudnya adalah terjadi suatu kecelakaan antar kereta api yang kemudian menghambat jalur lintasan kereta api yang akan melintasi jalur tersebut sehingga kereta yang akan melintasi tersebut mengalami kelambatan pengoperasian.

Ketiga faktor tersebut merupakan faktor-faktor kelambatan yang disebabkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sendiri atau yang bersifat intern, sedangkan faktor keterlambatan yang bersifat ekstern antara lain disebabkan oleh:

1. gangguan alam dimana gangguan alam ini bisa disebabkan karena adanya banjir yang menutupi jalur lintasan kereta api (rel) sehingga kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanannya, selain banjir juga bisa disebabkan karena adanya tanah longsor yang kemudian membuat jalur lintasan kereta api tidak layak untuk dilewati kereta api yang tentunya mengganggu perjalanan kereta api dan membuat kereta api mengalami keterlambatan pengoperasian;
2. karena menunggu naik turunnya penumpang kereta api di stasiun, naik turunnya penumpang disini dapat mempengaruhi keterlambatan pengoperasian kereta api karena menurut ketentuannya bahwa kereta api tersebut berhenti pada suatu stasiun ada batasan waktunya, namun karena banyaknya penumpang kereta api berhenti melebihi dari batasan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, karena menunggu naik turunnya penumpang tersebut maka kereta api mengalami keterlambatan pengoperasian;

3. kecelakaan kereta api, kecelakaan kereta api disini berbeda dengan kecelakaan kereta api seperti yang ada pada faktor intern karena pada faktor tersebut kecelakaannya adalah antar kereta api sedangkan pada faktor ini adalah kecelakaan yang disebabkan karena kereta api menabrak orang atau kendaraan bermotor yang kebetulan melintasi jalur lintasan kereta api. Kecelakaan tersebut tentunya akan mempengaruhi perjalanan dari kereta api yang bersangkutan yang tentunya dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pengoperasian.

Berdasarkan atas kedua faktor tersebut baik yang secara intern maupun ekstern PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah mempunyai langkah antisipatif yang merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi sesuai dengan surat perjanjian pengangkutan atau karcis kereta api, karena bagaimanapun juga penumpang kereta api telah menjadi tanggung jawab dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) semenjak penumpang tersebut telah memiliki karcis yang tentunya sudah mempunyai hak untuk diangkut sampai tiba di tujuan sesuai dengan yang diperjanjikan pada surat angkutan atau karcis kereta api.

3.3 Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bila Terjadi Keterlambatan Pengoperasian Terhadap Penumpang Kereta Api Mutiara Timur

Pada pasal 1313 KUHPerdata disebutkan bahwa, perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Unsur-unsur perjanjian yang dapat ditarik dari pasal tersebut adalah:

1. perbuatan, maksudnya adalah perbuatan yang dapat menimbulkan akibat hukum;
2. pihak-pihak, maksudnya adalah para pihak yang ada dalam perjanjian yang dibuat.

Berdasarkan pasal tersebut, dapat dikatakan perjanjian pengangkutan adalah perbuatan yang menimbulkan akibat hukum yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan dengan konsumen dari suatu jasa angkutan. Berdasarkan dari perjanjian pengangkutan yang kemudian menimbulkan akibat hukum berdasarkan atas

kesepakatan dari masing-masing pihak yang kemudian menyebabkan suatu hak dan kewajiban.

Sesuai dengan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang berdasarkan atas peraturan perundang-undangan yang ada, khususnya pada peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang memberikan suatu bentuk tanggung jawab kepada pelaku usaha dalam memberikan layanan atau menjual produknya kepada konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut UUPK memberikan suatu bentuk tanggung jawab kepada pelaku usaha terhadap konsumennya yang dibedakan menjadi beberapa bentuk, antara lain adalah:

1. *contractual liability*

dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (barang atau jasa) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *contractual liability* (pertanggungjawaban kontraktual), yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Selain berlaku UUPK, khususnya ketentuan tentang pencantuman klausula baku yang diatur dalam pasal 18 UUPK, maka bagi tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/ kontrak dari pelaku usaha (barang dan/atau jasa) masih tetap berlaku hukum perjanjian sebagaimana yang terdapat dalam buku III KUHPperdata.

2. *product liability*

dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha (produsen barang) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* (pertanggungjawaban produk), yaitu tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha (produsen barang) atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya.

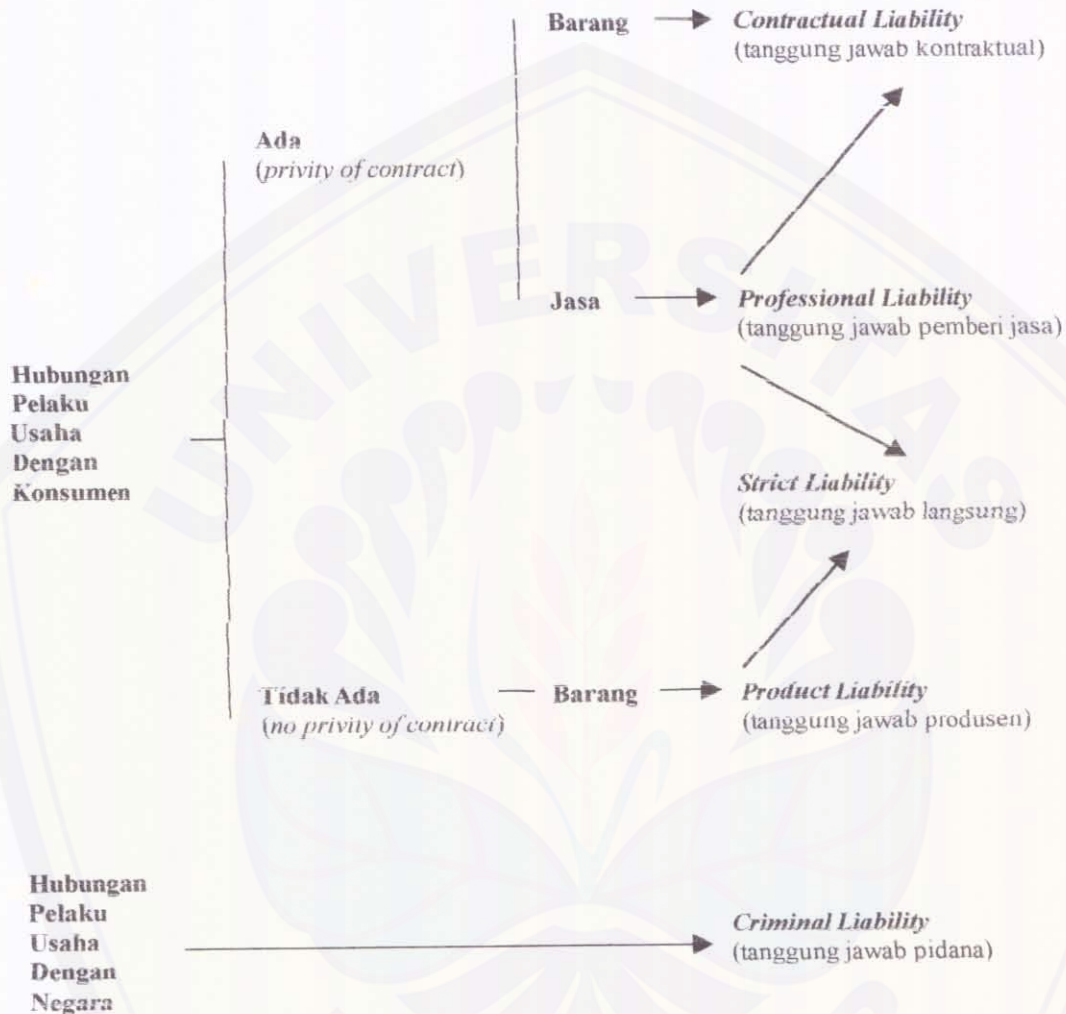
3. *professional liability*

dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (pemberi jasa) dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar (*inspanningsverbintenis*), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *professional liability* (pertanggungjawaban professional), yang menggunakan tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya. Sebaliknya, dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (pemberi jasa) dengan konsumen, dan prestasi pemberi jasa tersebut harus terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaatsverbintenis*), maka tanggung jawab pelaku usaha (pemberi jasa) didasarkan pada *professional liability* (pertanggungjawaban professional), yang menggunakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya.

4. *criminal liability*

dalam hal hubungan pelaku usaha (barang dan/atau jasa) dengan negara dalam memelihara keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *criminal liability* (pertanggungjawaban pidana), yaitu tanggung jawab pidana dari pelaku usaha (baik barang dan/atau jasa) atas terganggunya keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen).

Berdasarkan uraian tentang tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam UUPK tersebut yang secara skematik dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: makalah seminar sehari “penerapan Undang-Undang Anti Monopoli dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Perekonomian Guna Menghindari Praktek Bisnis Curang” Oleh Johannes Gunawan.

Atas dasar uraian dan skema tersebut, maka tanggung jawab dari pelaku usaha yang dalam hal ini adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap penumpang kereta api mutiara timur atas terjadinya keterlambatan pengoperasian kereta api mutiara timur adalah tanggung jawab yang bersifat *professional liability* (pertanggungjawaban profesional) yang didasarkan pada tanggung jawab perdata

secara langsung (*strict liability*) ataupun tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak (*contractual liability*), dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya.

Strict liability sebagaimana yang terdapat didalam pasal 19 juncto pasal 28 UUPK, yang berlaku bagi pemberi jasa mengatur bahwa pelaku usaha (pemberi jasa) bertanggung jawab secara langsung untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Sedangkan pemberi jasa harus memberikan ganti rugi atas dasar *contractual liability* (pertanggungjawaban kontraktual) apabila kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, karena pelaku usaha (pemberi jasa) ingkar terhadap janji sebagaimana yang tercantum didalam perjanjian, seperti yang diatur dalam pasal 8 sampai dengan pasal 17 UUPK.

Menurut perjanjian yang ada didalam surat perjanjian pengangkutan atau karcis kereta api yang menyebutkan tentang prestasi dari pelaku usaha yang akan memberikan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan jadwal perjalanan kereta api mutiara timur. Sehingga secara kontraktual, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai kewajiban untuk melaksanakan prestasi tersebut. Apabila tidak dipenuhi prestasi tersebut maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah ingkar janji dan dapat dimintai tanggung jawab berdasarkan atas surat perjanjian pengangkutan (*contractual liability*) dan juga berdasarkan atas ketentuan tentang perjanjian yang diatur dalam buku III KUHPperdata yang masih tetap berlaku bagi perjanjian tersebut antara lain tentang kerugian akibat adanya wanprestasi, sebagai mana yang diatur dalam pasal 1243 KUHPperdata yaitu penggantian berupa biaya rugi dan/atau bunga. Sedangkan tanggung jawabnya yang secara langsung (*strict liability*) dapat dilihat berdasarkan perbuatan melawan hukum (*tortious liability*) yang dengan melihat unsur perbuatan melawan hukum tersebut, yaitu unsur kesalahan, unsur kerugian dan unsur hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian.

Berdasarkan atas perjanjian tersebut maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab atas terjadinya keterlambatan pengoperasian kereta api yang tidak sesuai dengan surat angkutan atau karcis kereta api tentang jadwal keberangkatan ataupun kedatangan kereta api mutiara timur yang telah dipeljanjikan.

Selanjutnya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai tanggung jawab yang juga harus diberikan kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan pengoperasian yang dalam hal ini adalah penumpang kereta api mutiara timur. Sebagaimana yang ada dalam pembahasan sebelumnya, bahwa keterlambatan yang dimaksud adalah baik yang bersifat intern maupun ekstem. Kedua bentuk yang menyebabkan terjadinya keterlambatan tersebut merupakan suatu tanggung jawab yang harus diberikan kepada penumpang kereta api mutiara timur. Bentuk tanggung jawab dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atas adanya kereta atau lokomotif yang tidak dapat melanjutkan perjalanan karena kereta api tidak dapat berjalan atau karena kereta api tidak dapat melintasi suatu jalur yang tidak dapat dilewati karena adanya gangguan jalur pada liniasan kereta api adalah dengan mengalihkan penumpang kereta api dengan angkutan lain (bus) yang kemudian dipindahkan ke kereta lain pada stasiun berikutnya untuk melanjutkan perjalanan sesuai dengan tujuan kereta api mutiara timur atau langsung mengantarkan penumpang kereta api sesuai dengan tujuannya penumpang kereta api dengan angkutan bus tersebut.

Selain bentuk tanggung jawab tersebut PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga memberikan suatu pelayanan tambahan sebagai wujud atas keterlambatan pengoperasian kereta api mutiara timur. Bentuk tanggung jawab tersebut menurut Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia Nomor Kep.U/UM.206/VII/26/KA-2000 tentang Pedoman Pokok Pelaksanaan *Service Recovery* di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pasal 1 ayat (1) berupa *service recovery* yaitu pelayanan tambahan di luar tusiah yang diberikan secara cuma-cuma kepada penumpang kereta api tertentu karena terganggunya perjalanan akibat keterlambatan kereta api. Sementara pada pasal 1 ayat (2) disebutkan bahwa pelayanan tambahan

akibat keterlambatan kereta api tertentu adalah pemberian secara cuma-cuma kepada penumpang berupa makanan dan minuman dengan kualitas dan kuantitas ditetapkan sesuai dengan kelas kereta api.

Penyebab keterlambatan sendiri disebabkan oleh faktor intern dan faktor ekstern. Batasan keterlambatan kereta api yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atas suatu keterlambatan pengoperasian untuk pemberian *service recovery* adalah:

1. untuk kereta api kelas argo yang mengalami kelambatan lebih dari 3 (tiga) jam;
2. untuk kereta api kelas campuran yaitu kelas eksekutif dan kelas bisnis yang mengalami kelambatan lebih dari 3 ½ (tiga setengah) jam;
3. untuk kereta api kelas bisnis yang mengalami kelambatan lebih dari 4 (empat) jam.

Untuk kereta api mutiara timur yang termasuk kereta api kelas campuran maka batasan kelambatan yang diberikan untuk pemberian *service recovery* adalah 3 ½ (tiga setengah) jam. Sementara besaran *service recovery* dari mutiara timur berdasarkan batasan keterlambatan diatas adalah berupa snack dan minuman senilai Rp. 3.000,00 (tiga ribu rupiah).

Tanggung jawab tersebut merupakan suatu konsekuensi yang harus dilaksanakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sesuai dengan bentuk pertanggungjawaban yang ada baik secara langsung (*strict liability*) maupun secara kontraktual (*contractual liability*). Tanggung jawab yang secara langsung dapat dilihat dengan adanya suatu pelayanan yang berupa pengalihan penumpang atas adanya kereta atau lokomotif yang tidak dapat melanjutkan perjalanan dikarenakan sesuatu hal yang kemudian mengantarkan penumpang dengan angkutan lain (bus) sesuai dengan tujuan kereta api mutiara timur atau mengalihkan penumpang tersebut ke kereta yang lain sebagai kereta pengganti pada stasiun berikutnya. Selain pengalihan tersebut juga ada suatu layanan tambahan yang juga merupakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang berupa *service recovery*. Sementara tanggung jawab perdata yang berdasarkan atas

pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) adalah berupa pengembalian biaya pembayaran yang dibayar oleh penumpang pada pelaku usaha (PT. Kereta Api Indonesia) apabila ketera api mutiara timur terjadi pembatalan pemberangkatan.



IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap penumpang kereta api mutiara timur terbagi atas 3 (tiga) bentuk pelayanan, yaitu:
 - a. pra perjalanan, yang berupa pelayanan yang diberikan kepada penumpang kereta api mutiara timur semenjak penumpang masuk stasiun sampai dengan penumpang naik kereta;
 - b. selama perjalanan, yang berupa pelayanan yang diberikan kepada penumpang selama diatas kereta api semenjak naik kereta api sampai dengan turun dari kereta api;
 - c. purna perjalanan, yang berupa pelayanan yang diberikan kepada penumpang setelah turun dari kereta api sampai dengan penumpang keluar dari stasiun tujuan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan pengoperasian kereta api ada dua faktor, yaitu faktor intern dan faktor ekstern. Faktor keterlambatan yang bersifat intern antara lain disebabkan oleh kondisi lokomotif dan kereta; karena adanya keterlambatan kereta api lain yang melintasi pada jalur yang sama pada kereta yang bersangkutan yang kemudian terjadi suatu persilangan ganda; kecelakaan antar kereta api. Faktor keterlambatan yang bersifat ekstern antara lain disebabkan adanya gangguan alam seperti banjir, tanah longsor; karena menunggu naik turunnya penumpang di stasiun yang melebihi waktu dari ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bila terjadi keterlambatan pengoperasian terhadap penumpang kereta api mutiara timur adalah berdasarkan atas tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*) ataupun tanggung

jawab perdata atas dasar perjanjian/ kontrak (*contractual liability*). Bentuk tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan penyebab keterlambatan (baik intern maupun ekstern) adalah untuk tanggung jawab keterlambatan yang bersifat intern bisa secara *strict liability* ataupun *contractual liability*. Secara *strict liability* (pertanggungjawaban langsung) penumpang langsung dialihkan ke kereta api lain atau angkutan lain (bus) untuk melanjutkan perjalanan jika kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sedangkan secara *contractual liability* (pertanggungjawaban secara kontraktual) berupa pengembalian uang yang telah dibayarkan penumpang kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai bentuk tanggung jawab atas terjadinya pembatalan pemberangkatan kereta api mutiara timur. Selain tanggung jawab tersebut, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan pelayanan tambahan berupa *service recovery* sebagai salah satu bentuk tanggung jawab langsung (*strict liability*) dengan suatu batasan keterlambatan 3 ½ (tiga setengah) jam dan besaran dari *service recovery* yang diberikan adalah berupa snack dan minuman senilai Rp. 3000,00 (tiga ribu rupiah).

4.1 Saran

Berdasarkan atas kesimpulan yang ada tersebut, penyusun mempunyai saran terhadap PT. Kereta Api Indoneisa (Persero):

1. hendaknya pelaku usaha (pemberi jasa) yang dalam hal ini adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan kereta api mutiara timur yang berdasarkan atas Standar Operasi Pelayanan di Stasiun maupun yang ada dalam Sistem Pelayanan Penumpang Di Atas Kereta agar dapat diumumkan kepada masyarakat tentang sistem tersebut supaya masyarakat mengetahui bentuk pelayanan yang ada dalam kereta api mutiara timur bukan hanya ada pada Surat Keputusan Direksi saja melainkan juga diumumkan dimasyarakat dalam hal ini diinformasikan di stasiun kereta pemberangkatan maupun stasiun antara yang dapat berupa poster atau gambar tentang pelayanan kepada penumpang, yang

mana bentuk tersebut merupakan salah satu hak konsumen untuk mengetahui informasi yang jelas tentang bentuk pelayanan jasa kereta api;

2. hendaknya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam memberikan pertanggungjawaban atas adanya keterlambatan pengoperasian kereta api mutiara timur kepada penumpangnya yang berdasarkan atas peraturan yang ada maupun surat keputusan direksi agar diumumkan secara jelas kepada penumpang kereta api mutiara timur ketika di stasiun pemberangkatan maupun di stasiun antara, agar masyarakat dapat mengetahui bentuk tanggung jawab dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengenai adanya keterlambatan pengoperasian kereta api mutiara timur.

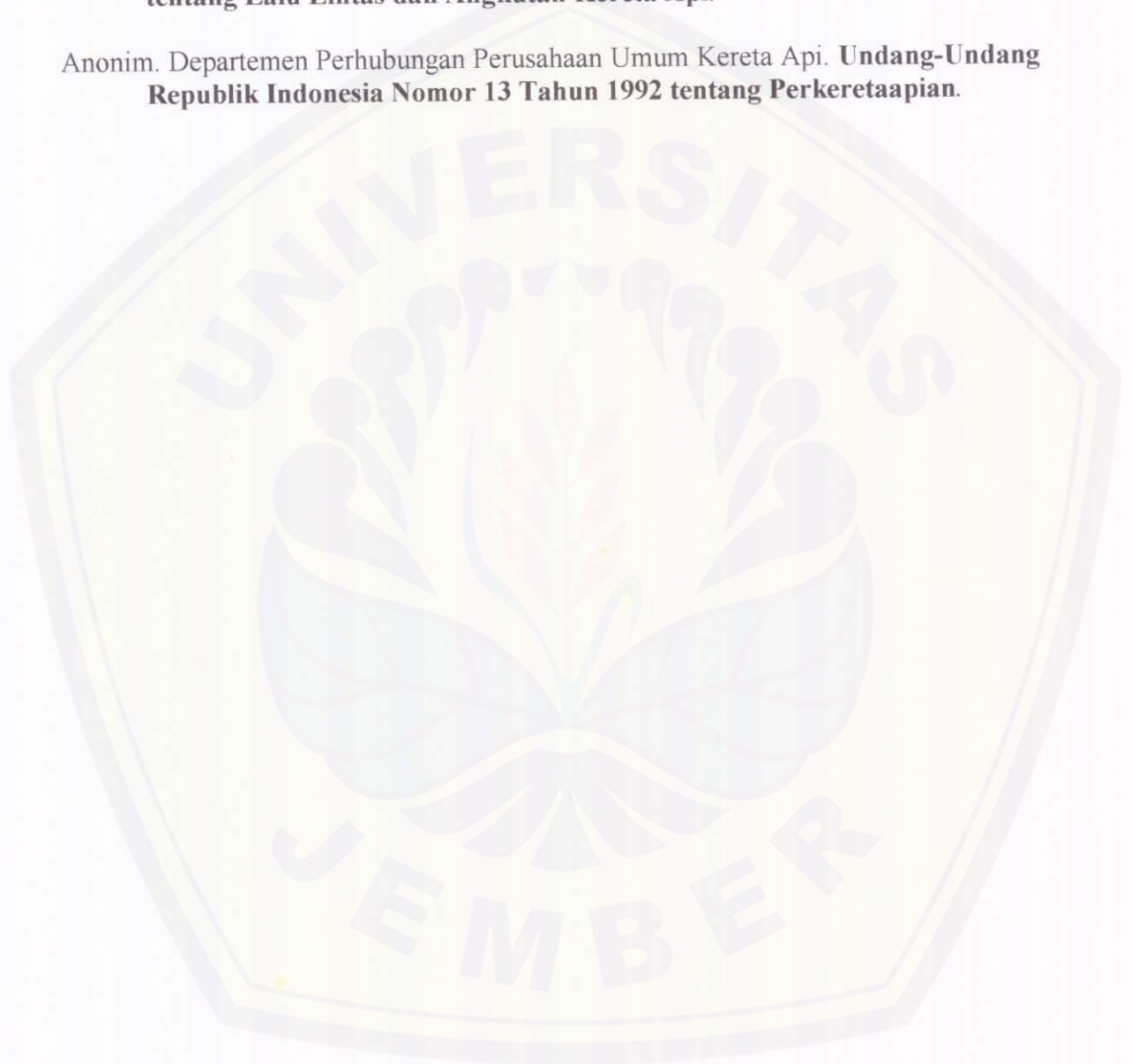
DAFTAR PUSTAKA

- Adji, S.U., Joko Prakoso dan Hari Pramono. 1991. **Hukum Pengangkutan di Indonesia**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Az. Nasution. 1995. **Konsumen dan Hukum**. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000. **Hukum Tentang Perlindungan Konsumen**. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Johannes Gunawan. 2000. **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**. Bandung. Makalah Seminar Penerapan Undang-Undang Anti Monopoli dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Kegiatan Perekonomian Guna Menghindari Praktek Bisnis Curang.
- Poerwadarminta. WJS. 1981. **Kamus Umum Bahasa Indonesia**. Jakarta: Balai Pustaka.
- R. Subekti. 1990. **Hukum Perjanjian**. Jakarta: Penerbit PT. Intermasa.
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio. 1995. **Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Shidarta. 2000. **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**. Jakarta: Penerbit PT. Grasindo.
- Soerjono Soekanto. 1984. **Pengantar Penelitian Hukum**. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Sutrisno Hadi. 1997. **Metodologi Research Jilid I**. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tim Penyusun. 1996. **Pengantar Ilmu Hukum**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tim Penyusun. 1998. **Pedoman Penulisan Karya Ilmiah**. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.
- Tim Telaga Bakti Nusantara. 1995. **Sejarah Perkeretaapian Indonesia Jilid 1 dan Jilid 2**, Bandung: Penerbit Angkasa.

Anonim. Bahan Penataran P-4 di Perguruan Tinggi Bagi Mahasiswa Baru Tahun Ajaran 1997/1998.

Anonim. Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Departemen Perhubungan. 1998. **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 1998 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api.**

Anonim. Departemen Perhubungan Perusahaan Umum Kereta Api. **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian.**



LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Lampiran 1. Keputusan Direksi Perusahaan Umum Kereta Api Nomor:KEP.U/LL.006/II/16/KA-99 Tentang Prosedur Tetap Pelayanan Penumpang Di Atas Kereta Api.
- Lampiran 2. Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: LL006/VIII/7/KA-99 Tentang Prosedur Tetap Pelayanan Di Stasiun.
- Lampiran 3. Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.U/UM.206/VII/KA-2000 Tentang Pedoman Pokok Pelaksanaan *Service Recovery* Di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia.
- Lampiran 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian.
- Lampiran 5. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 1998 Tentang Lalu Lintas Angkutan Kereta Api.
- Lampiran 6. Surat Keterangan Konsultasi Untuk Penelitian.
- Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

KEPUTUSAN DIREKSI PERUSAHAAN UMUM KERETA API
NOMOR : KEP.U/LL.006/II/16/KA-99
TENTANG
PROSEDUR TETAP PELAYANAN PENUMPANG DI ATAS KERETA API

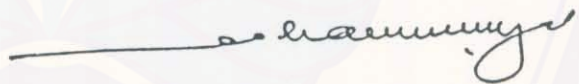
DIREKSI PERUSAHAAN UMUM KERETA API

- MENIMBANG** :
- a. Bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan angkutan penumpang dan citra perusahaan, perlu ditetapkan Prosedur tetap dalam pelayanan penumpang diatas kereta api.
 - b. Bahwa Prosedur Tetap Pelayanan Penumpang diatas Kereta Api tersebut dimaksudkan sebagai pedoman bagi awak restoran KA dalam menjalankan tugasnya.
- MENINGAT** :
- a. Peraturan Pemerintah Nomor 57 tahun 1990 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Jawatan (Perjan) Kereta Api menjadi Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api.
 - b. Keputusan Direksi Perusahaan Umum Kereta Api No. Kep.U/HK.215/V/1/KA-99, tanggal 12 Mei 1999 tentang Syarat-Syarat Umum Mengenai Angkutan Penumpang, Begasi dengan Kereta Api dan Urusan Penyebrangan.
- MEMUTUSKAN** :
- MENETAPKAN** : KEPUTUSAN DIREKSI PERUSAHAAN UMUM KERETA API TENTANG PROSEDUR TETAP PELAYANAN PENUMPANG DIATAS KERETA API.

- PERTAMA : Buku Pedoman Pelayanan Penumpang diatas Kereta Api merupakan lampiran dan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Buku Pedoman Pelayanan Penumpang yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini merupakan acuan kerja yang harus ditaati oleh seluruh jajaran yang terkait dengan pelayanan diatas kereta api.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

DITETAPKAN : DI BANDUNG
PADA TANGGAL : 26 FEBRUARI 1999

a.n. DIREKSI PERUSAHAAN UMUM KERETA API
DIREKTUR UTAMA,



EDIE HARYOTO
NIP. 120098573

BAB I

PENDAHULUAN

I. Umum

Pembangunan di segala sektor telah membawa dampak yang besar terhadap peningkatan sosial ekonomi masyarakat diantaranya berupa peningkatan tingkat pendapatan dan pendidikan masyarakat. Selaras dengan peningkatan tingkat pendapatan dan pendidikan tersebut semakin meningkat pula kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap produk dan pelayanan jasa yang ditawarkan dari sektor public service.

Disamping hal tersebut di atas dalam menghadapi bisnis yang semakin tajam manajemen dituntut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan harus selalu melakukan terapi pelayanan secara berkesinambungan. Dengan adanya peningkatan kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa serta persaingan bisnis yang semakin tajam tersebut di atas, PT. Kereta Api (persero) yang bergerak di sektor public service yaitu sebagai penyelenggara dan penyedia jasa pelayanan transportasi di atas rel tidak bisa menghindar dari fenomena tersebut apabila tidak ingin ditinggalkan oleh konsumennya.

Pelayanan di atas kereta api, merupakan proses pelayanan yang cukup lama, hal ini berkaitan dengan lamanya penumpang tersebut di atas kereta api dari saat naik kereta sampai di tempat tujuan.

Oleh karena pelayanan di atas kereta api disamping dituntut adanya sikap profesionalisme dari petugas di atas kereta api antara lain cakap, terampil, cepat, cermat, ramah, tanggap dan lain-lain, perlu diperhatikan pula kondisi seperti fasilitas yang ada di atas kereta antara lain : kondisi AC atas, Kipas angin, kondisi lampu penerangan, kondisi kamar kecil (toilet), kondisi ketersediaan air, kondisi Audio visual / TV, kondisi keamanan, kondisi kebersihan kereta dan fasilitasnya,

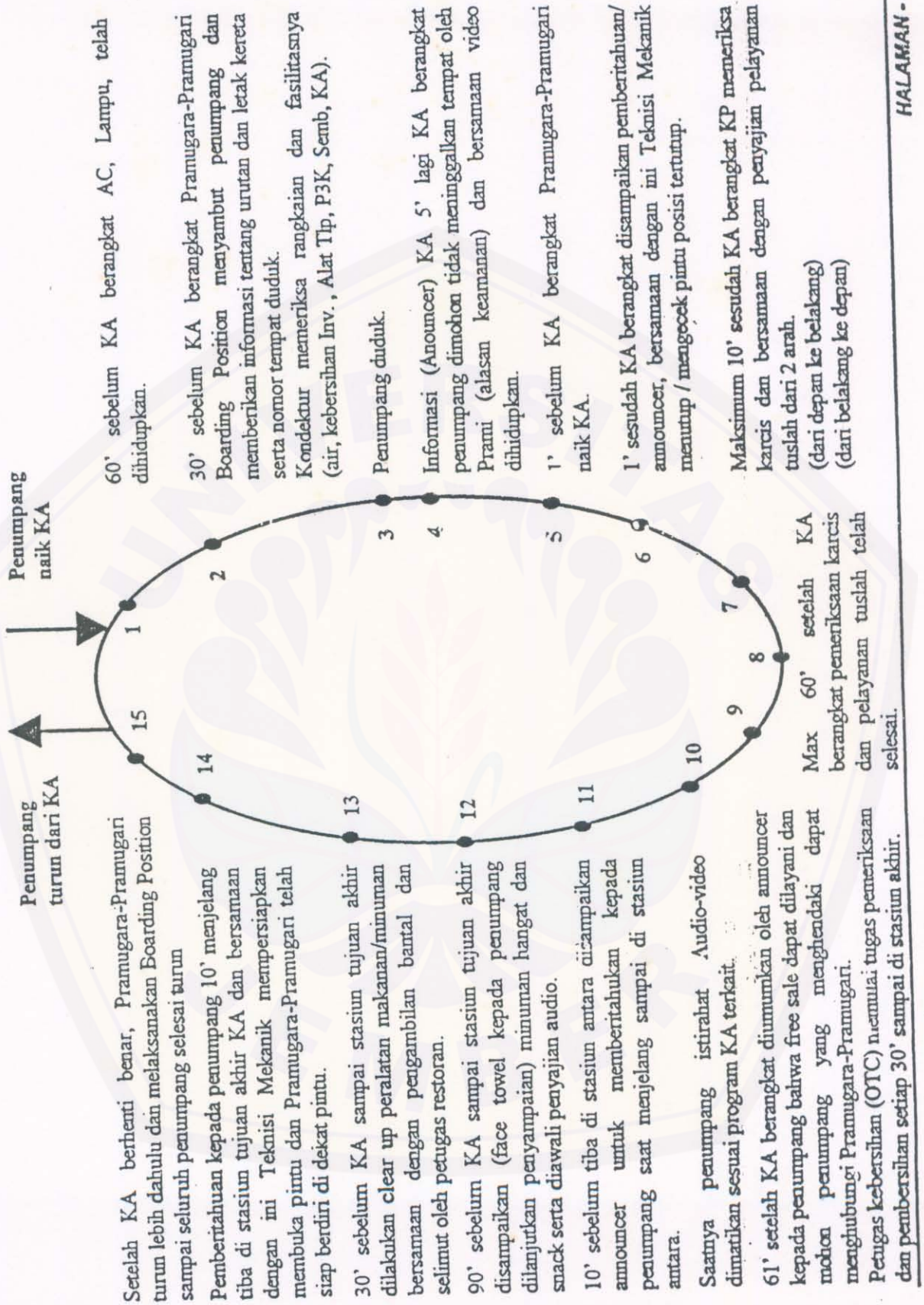
kualitas rasa dan variasi menu restoran KA. Maka pelaksanaan pelayanan di atas kereta api mutlak diperlukan adanya keterpaduan pelayanan di antara pihak-pihak yang terkait, yaitu para Kru KA dan Kru Restoran KA. Dengan adanya keterpaduan pelaksanaan pelayanan yang baik maka diharapkan pelayanan dapat memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Dengan puasanya pelanggan di atas kereta api maka diharapkan kejenuhan dan kekesalan pelanggan selama dalam perjalanan dapat dihindari yang pada akhirnya diharapkan pelanggan dapat membawa pulang kerumah berupa pengalaman atau kesan yang baik dan memuaskan.

II. Definisi

- a. **Pelayanan di atas Kereta Api** adalah upaya untuk memberikan kepuasan kepada penumpang kereta api berupa pemberian kemudahan, kelancaran, kenyamanan serta keamanan mulai dari saat naik kereta api sampai dengan turun dari kereta api.
- b. **Penumpang** adalah orang yang menggunakan jasa kereta api sebagai sarana bepergian (transportasi) mulai dari stasiun pemberangkatan sampai dengan stasiun tujuan.
- c. **Restoran** adalah fasilitas pemberian pelayanan makan dan minum serta kenyamanan lainnya kepada penumpang selama dalam perjalanan.
- d. **Manajer KA** adalah seorang karyawan PT. KA yang ditunjuk dan diangkat oleh Direksi atau Kadaop berdasarkan Surat Keputusan Direksi atau Surat Keputusan Kadaop untuk melaksanakan tugas dibidang peningkatan pelayanan pada KA Unggulan / Eksekutif dan Bisnis pada pra / dalam / purna perjalanan.

- e. **Kondektur Pemimpin** (disingkat KP) adalah seorang karyawan PT. KA yang diserahi pimpinan dan kekuasaan sepenuhnya atas kereta api di luar lingkungan stasiun.
Dalam menjalankan tugasnya, KP dapat dibantu oleh Pembantu Kondektur Pemimpin (disingkat Pkp).
- f. **Kepala Restoran** (disingkat Ka Restoran) adalah karyawan PT. KA yang ditunjuk dan diangkat berdasarkan Surat Keputusan Direksi untuk memimpin dan mengelola unit restoran.
- g. **Pemimpin Awak Restoran** (disingkat PAR) adalah petugas restoran yang ditunjuk oleh Ka Restoran untuk menjadi pimpinan awak restoran yang bertanggung jawab terhadap kelancaran pelayanan restoran di atas kereta api.
- h. **Restoratur** adalah petugas restoran yang bertanggung jawab terhadap pengaturan pelayanan makanan & minuman dan kenyamanan serta kebersihan dan hygiene peralatannya.
- i. **Pramugara** (disingkat Prama) dan **Pramugari** (disingkat Prami) adalah petugas restoran yang melayani langsung kepada penumpang dalam pelayanan makan minum .
- j. **Pramugara II** (disingkat Prama II) adalah petugas restoran yang membantu tugas Prama dan Prami dalam melayani penumpang dalam pelayanan selain makan minum seperti selimut, bantal, dan face towel, dll.
- k. **Koki** adalah petugas restoran yang bertugas sebagai junu masak.
- l. **Petugas OTC** adalah orang yang diserahi tugas melaksanakan pemeliharaan kebersihan kereta penumpang selama dalam perjalanan.
- m. **Standart Operating Procedure** (disingkat SOP) adalah urutan urutan kegiatan yang harus dilaksanakan dalam suatu jenis pekerjaan agar dicapai hasil kerja yang memuaskan.

III. Siklus Pelayanan Penumpang di atas Kereta Api

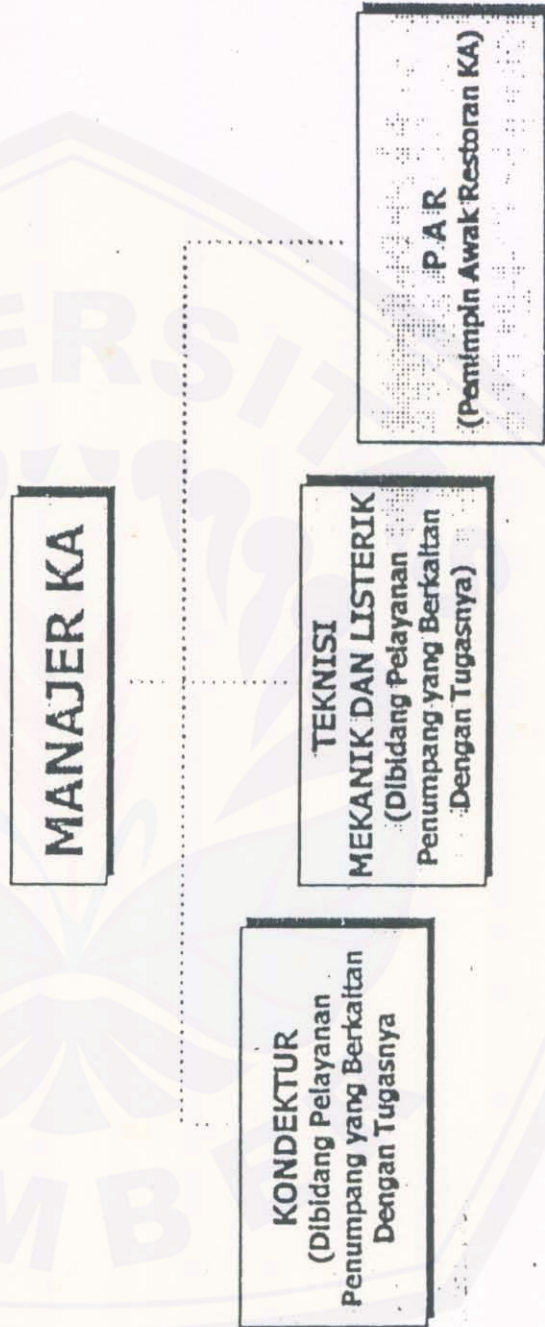


BAB II

KETETAPAN SUMBER DAYA MANUSIA

I. Struktur Organisasi Manajer Ka

SDM yang berperan penting di dalam pelayanan di atas kereta api, adalah Manajer KA, Awak KA (Kondektur Pemimpin, Teknisi mekanik dan listerik) dan Awak Restoran (Pemimpin Awak Restoran dan Crew), karena dalam memberikan pelayanan kepada penumpang mereka berhubungan langsung dengan penumpang. Sehubungan dengan peran penting ini, maka kita sampaikan struktur organisasi dan hubungan kerja, tugas dan fungsi dari masing-masing SDM ini.



II. Tugas dan Fungsi Petugas Pelayanan

a. *Manajer KA*

Manajer KA mempunyai tugas melaksanakan peningkatan pelayanan pra / selama / purna perjalanan pada KA unggulan, Eksekutif dan Bisnis.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Manajer KA mempunyai fungsi :

- 1) Melakukan pengamatan baik terhadap keandalan / kelengkapan sarana, penyimpangan operasi dan penyimpangan pelaksanaan pelayanan pada Kereta Api penumpang yang menjadi tugas tanggungjawabnya.
- 2) Mengadakan evaluasi terhadap keandalan / kelengkapan sarana, penyimpangan operasi dan penyimpangan pelaksanaan pelayanan kereta yang menjadi tanggungjawabnya.
- 3) Melaporkan evaluasi tersebut kepada Kadaop dan kepada Direksi dalam kesempatan pertama.
- 4) Bertusaha untuk segera memperbaiki penyimpangan dan melengkapi kekurangan tersebut atas petunjuk Kadaop.
- 5) Tugas-tugas lain yang ditetapkan oleh Direksi / Kadaop.

b. *Kondektur Pemimpin (KP)*

Kondektur Pemimpin (KP) mempunyai tugas melaksanakan pimpinan kereta api selama berada di jalan bebas.

Dalam kaitan tugas pelayanan, KP mempunyai fungsi :

- 1) Menerima laporan dan atau melakukan pengecekan kesiapan awak KA dan awak restoran pada kereta api yang menjadi tanggungjawabnya.

- 2) Melakukan pemeriksaan karcis penumpang dan pengamatan kondisi dan fungsi peralatan keamanan dan kenyamanan penumpang.
- 3) Memberikan penjelasan atau informasi lainnya kepada penumpang pada saat diperlukan yang berkaitan dengan perjalanan kereta api.

c. *Teknisi Mekanik dan Listerik*

Mempunyai tugas melaksanakan pelayanan teknis yang berkaitan dengan kereta penumpang selama dalam perjalanan di atas kereta api.

Untuk melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pelayanan, Teknisi Mekanik dan Listerik mempunyai fungsi :

- 1) Memeriksa dan mencoba penerangan listerik, kipas angin, dan AC serta memeriksa plumbir-plumbir katup rem darurat sebelum KA berangkat.
- 2) Menutup dan mengunci pintu-pintu kereta pada saat KA berjalan dan membuka kembali pada saat akan berhenti di stasiun antara atau sampai di stasiun tujuan.
- 3) Menutup jendela-jendela kereta api dan menghidupkan lampu penerangan sewaktu KA akan memasuki terowongan.
- 4) Mengecek ulang secara teratur temperatur AC pada kabin kereta terutama pada perjalanan malam hari. ✓
- 5) Memperbaiki kerusakan-kerusakan kecil pada peralatan kereta dan peralatan kenyamanan lainnya yang mungkin terjadi selama dalam perjalanan (tempat duduk, meja, kipas angin, peralatan listerik, lampu penerangan, AC, dan lain sebagainya).
- 6) Tugas lain yang diberikan Kondektur yang berkaitan dengan pelayanan penumpang.

d. *Pemimpin Awak Restoran (PAR)*

PAR mempunyai tugas melaksanakan kelancaran pelayanan restoran selama dalam perjalanan di atas kereta api.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, PAR mempunyai fungsi :

- 1) Mengatur, mengarahkan, dan mengawasi pelaksanaan tugas seluruh awak restoran yang menjadi tanggungjawabnya.
- 2) Penanganan dan penyelesaian masalah pelayanan dan restoran penumpang kereta api yang mungkin timbul pada selama dalam perjalanan atas petunjuk atau koordinasi dengan KP.
- 3) Mengevaluasi dan membuat pelaporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan penumpang dan restoran KA yang menjadi tanggungjawabnya kepada Ka Restorka terkait.

BAB V

KETETAPAN KONDISI KERETA

Pada saat KA akan berangkat, kondisi eksterior dan interior sudah harus dalam keadaan bersih dan berfungsi.

Rincian masing-masing kondisi tersebut adalah sebagai berikut :

I. Eksterior Kereta :

- | | |
|---|-------------------------|
| a. Atap luar kereta | Bersih; |
| b. Dinding luar | Bersih; |
| c. Kaca jendela dan list bagian luarnya | Baik dan bersih; |
| d. Kaca pintu dan list bagian luarnya | Baik dan bersih; |
| e. Tanda nomor urut susunan kereta | Terpasang dengan jelas. |

II. Interior Kereta :

- | | |
|--|---------------------|
| a. Pintu masuk samping dan alat penguncinya | Baik dan berfungsi; |
| b. Kaca dan list pintu masuk samping bagian dalam | Baik dan bersih; |
| c. Bordes | Baik; |
| d. Kaca dan list pintu masuk kabin (pintu gang) | Baik dan bersih; |
| e. Pintu masuk kabin dan alat penguncinya (pintu gang) | Baik dan berfungsi; |
| f. Kaca jendela dan list bagian dalamnya | Baik dan bersih; |
| g. Dinding dan atap kabin | Baik dan bersih; |

- | | |
|------------------------------------|-------------------------|
| h. Tempat duduk | Baik dan bersih; |
| i. Rak bagasi | Berfungsi; |
| j. Meja | Baik dan bersih; |
| k. Tempat sampah | Baik dan bersih; |
| l. Lampu penerangan | Berfungsi; |
| m. Kipas angin | Berfungsi; |
| n. Suhu AC 25-26 °C | Berfungsi; |
| o. Karpet | Bersih; |
| p. Gorden jendela | Lengkap dan bersih; |
| q. Tanda nomor urut susunan kereta | Terpasang dengan jelas. |

III. Toilet Kereta

a. Toilet KA Unggulan dan Eksekutif :

- 1) Kloset dapat digunakan untuk duduk dan jongkok;
- 2) Air tersedia selama dalam perjalanan;
- 3) Semua fasilitas / kelengkapan dalam toilet berfungsi :
 - ☞ Kran air
 - ☞ Lampu penerangan
 - ☞ Kunci pintu
 - ☞ Tabung sabun cair
 - ☞ Sabun cair tersedia
 - ☞ Lampu indikasi isi / kosong
 - ☞ Shower kecil slang
 - ☞ Penggulung kertas tissue toilet
 - ☞ Air Freshner tool
 - pengharum electric (calmic/solomon/cetya)
 - pengharum manual
- 4) Tempat pembuangan tampon (pembalut wanita);
- 5) Cermin.

b. Toilet KA Bisnis :

- 1) Closet dapat digunakan jongkok;
- 2) Air tersedia selama dalam perjalanan;
- 3) Semua fasilitas / kelengkapan dalam toilet berfungsi, yakni :
 - ☞ Kran air,
 - ☞ Lampu penerangan
 - ☞ Kunci pintu
 - ☞ Tabung sabun cair
 - ☞ Sabun cair tersedia
 - ☞ Penggulung kertas tissue toilet
- 4) Tempat pembuangan tampon (pembalut wanita);
- 5) Cermin.

c. Toilet KA Ekonomi :

- 1) Closet jongkok;
- 2) Air tersedia selama dalam perjalanan;
- 3) Semua fasilitas / kelengkapan dalam toilet berfungsi, yakni :
 - ☞ Kran air
 - ☞ Lampu penerangan
 - ☞ Kunci pintu
- 4) Cermin.

IV. Audio Visual Untuk KA Unggulan / Eksekutif :

- | | | |
|----|---|-------------------------|
| a. | TV kabin | Berfungsi; |
| b. | Gambar pada TV | Jernih dan jelas; |
| c. | Program penayangan audio dan video. | Bervariasi; |
| d. | Tex announcer | Tersedia; |
| e. | Sound system | Berfungsi; |
| f. | TV ruang operator | Tersedia dan berfungsi; |
| g. | Peralatan kerja (tool kit, lap) untuk audio video | Tersedia. |



**KEPUTUSAN DIREKSI PT. KERETA API INDONESIA
NOMOR : LL006 / VIII / 7 / KA-99
TENTANG PROSEDUR TETAP PELAYANAN DI STASIUN**

DIREKSI PT. KERETA API INDONESIA

- MENIMBANG :** a. Bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan dan citra perusahaan, perlu ditetapkan Prosedur Tetap Pelayanan di Stasiun.
- b. Bahwa Prosedur Tetap Pelayanan di Stasiun tersebut dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas pelaksana di lapangan dalam melaksanakan tugasnya.
- MENINGGAT :** a. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 1998 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perorangan (Persero).
- b. Keputusan Direksi Perusahaan Umum Kereta Api No. Kep. U / HK.215 / V / 1 / KA-99, tanggal 12 Mei 1999 tentang Syarat-syarat Umum Mengenai Angkutan Penumpang, Begasi dengan Kereta Api dan urusan Penyeberangan.

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN : KEPUTUSAN DIREKSI PT. KERETA API INDONESIA
TENTANG PROSEDUR TETAP PELAYANAN DI STASIUN.

PERTAMA : Buku "Standar Pelayanan Prima di Stasiun" ini merupakan lampiran dan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Buku "Standar Pelayanan Prima di Stasiun" yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini adalah merupakan acuan kerja yang harus ditaati oleh seluruh jajaran yang terkait dengan tugas pelayanan di stasiun.

KETIGA : Pelayanan bersifat dinamis yang terkait dengan perubahan dan peningkatan teknologi dan operasi, maka tidak menutup kemungkinan pengembangan Standar Operasi Pelayanan (SOP) ini untuk waktu-waktu yang akan datang.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

DITETAPKAN : DI BANDUNG
PADA TANGGAL : 4 AGUSTUS 1999

a.n. DIREKSI PT. KERETA API INDONESIA
DIREKTUR UTAMA,



EDIE HARYOTO
NIP. 120098573

Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada .

1. Ylh. Direksi PT. Kereta Api Indonesia di Bandung;
2. Ylh. Para Kapus, dan Ka SPI PT. Kereta Api Indonesia di Bandung;
3. Ylh. Para Kasubdit / Kabag / Kabid PT. Kereta Api Indonesia di Bandung;
4. Ylh. Para KE di Sumatra;
5. Ylh. Para Kadaop di Jawa.

I. PENDAHULUAN

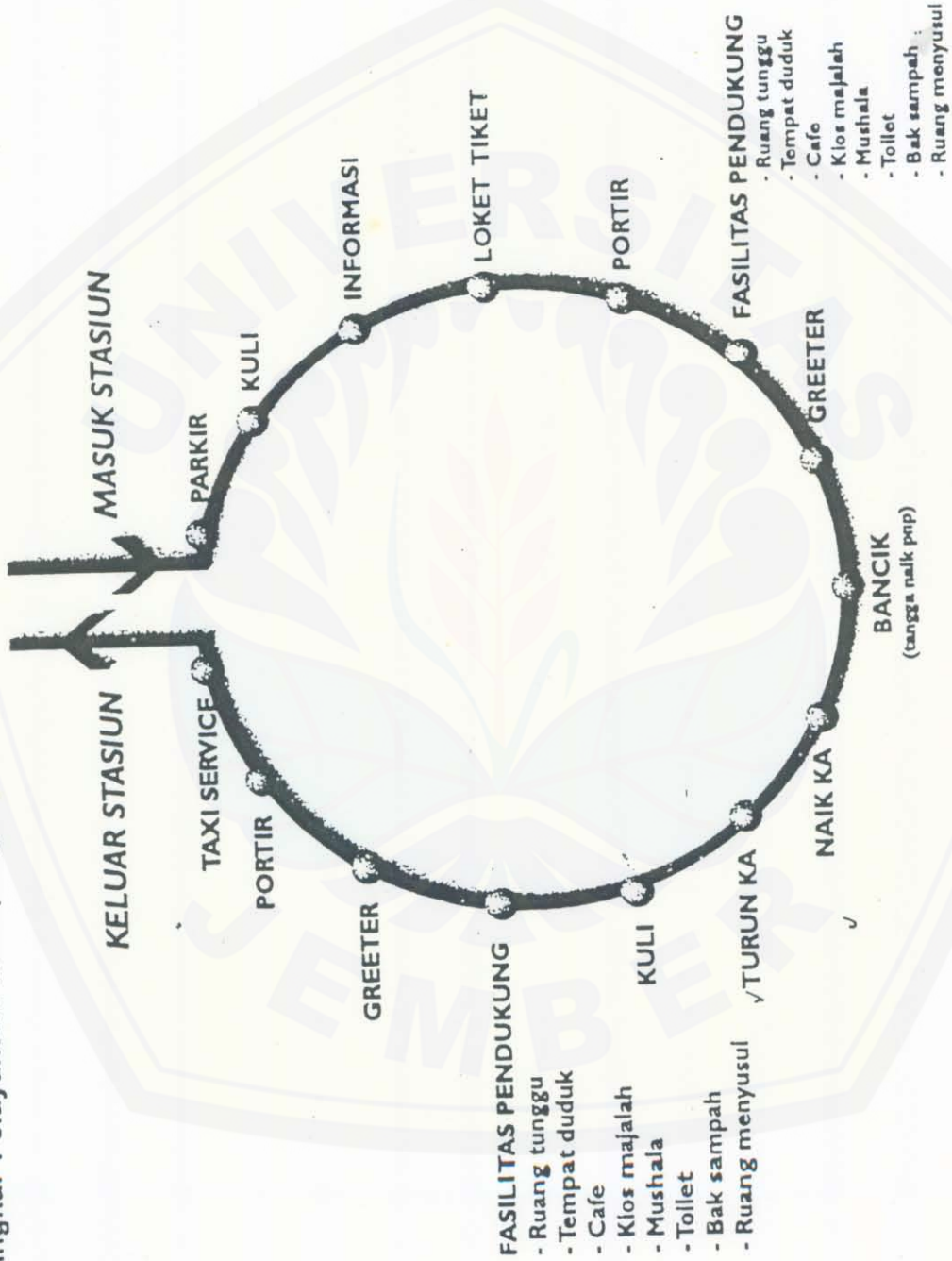
A. Umum

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dipandang perlu untuk menetapkan petunjuk pelaksanaan operasional dan standarisasi pelayanan. Petunjuk pelaksanaan pelayanan ini, dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas pelaksana di lapangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Dasar Pemikiran

1. Untuk memberikan landasan bertindak yang sama dalam mengimplementasikan reglemen pelayanan yang ada antara lain :
 - a. Reglemen 22 jilid 1 dan 2 tentang Peraturan Dinas Stasiun
 - b. Reglemen 8 tentang Peraturan Dinas Pergerakan Kereta Api
 - c. Reglemen 19 tentang Peraturan Dinas Operasi Kereta Api
 - d. Reglemen 3 tentang Peraturan Dinas Tentang Semboyan
2. Mengantisipasi UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang akan mulai diberlakukan pada bulan April 2000

C. Lingkar Pelayanan Penumpang di Stasiun



II STRUKTUR ORGANISASI, TUGAS POKOK DAN FUNGSI PETUGAS PELAYANAN DI STASIUN

A. STRUKTUR ORGANISASI

Sumber Daya Manusia (SDM) yang bersentuhan langsung dalam masalah pelayanan penumpang di Stasiun Kereta Api adalah para "ront liner" dari :

1. Operasi lalu lintas dan pemasaran
2. Traksi lintas (kereta & lokomotif)

Hubungan kerja antara kedua unit kerja tersebut didalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat merupakan hubungan kerja koordinatif yang dalam hal ini Kepala Stasiun bertindak sebagai koordinator sebagaimana diatur dalam Reglemen 22 Jilid I Pasal 5 dan Pasal 6.

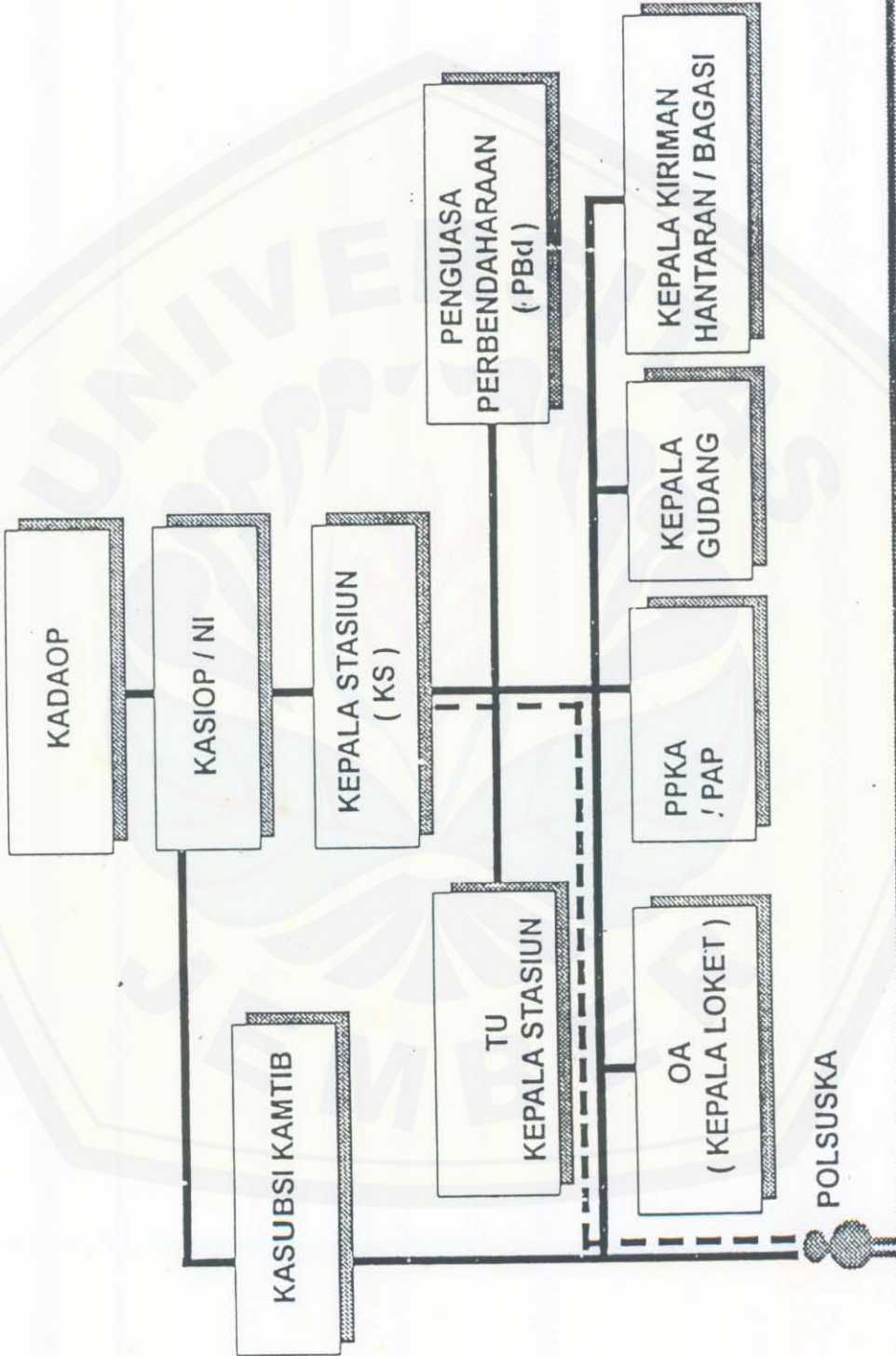
Secara rinci SDM yang berperan dalam pelaksanaan pelayanan, di stasiun, adalah sebagai berikut :

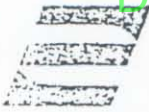
1. Operasi dan Pemasaran :
 - a. Kepala Stasiun Kereta Api (Ks/b)
 - b. Wakil Kepala Stasiun Kereta Api (Wks/b)
 - c. Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA)
 - d. Pengawas Peron (PAP)
 - e. Juru Langsir dan Juru Rem Langsir (Jrr/Plrr)
 - f. Penguasa Perbendaharaan (Pbd)
 - g. Kepala Loket (OA)
 - h. Petugas Loket Penjualan Langsung (Bilyetris)
 - i. Petugas Loket Penjualan Pemesanan (Customer Service)
 - j. Petugas Informasi (Information Desk)
 - k. Greater
 - l. Penjaga Pintu Masuk/Keluar Peron (Portir)
 - m. Mandor stasiun

- n. Kuli stasiun
 - o. Petugas Kebersihan
 - p. Petugas Jaga & Kebersihan Kamar Kecil
 - q. Petugas Jaga & Kebersihan Musholla
 - r. Kepala Parkir
 - s. Petugas Loket Parkir Kendaraan Masuk
 - t. Petugas Loket Parkir Kendaraan Keluar
 - u. Guru Parkir
 - v. Petugas Keamanan (Polsuska/Satpam).
2. Trans lintas :
- a. Showing / Petugas mekanik
 - b. Masinis dan Assisten Masinis KA
 - c. Masinis dan Assisten Masinis Langsir.

Sehubungan dengan peran penting ini, maka perlu disampaikan struktur organisasi dan, tugas dan fungsi dari masing-masing SDM tersebut sebatas dalam lingkup pelaksanaan pelayanan di stasiun. Adapun bentuk dari struktur organisasi dan hubungan kerja di stasiun sebagaimana gambar bagan.

STRUKTUR ORGANISASI STASIUN





PT. KERETA API (Persero)

KANTOR PUSAT



KEPUTUSAN DIREKSI PT. KERETA API (Persero)
No. : Kep. U / UM.206 / VII / 26 / KA.2000

TENTANG

PEDOMAN POKOK PELAKSANAAN SERVICE RECOVERY
DILINGKUNGAN PT. KERETA API (PERSERO)

DIREKSI PT. KERETA API (Persero)

MENIMBANG :

- a) Bahwa perjalanan kereta api pada hakekatnya sudah terjadual sesuai ketentuan.
- b) Bahwa terjadinya gangguan dalam perjalanan dapat berdampak terhadap kelambatan kereta api yang menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.
- c) Bahwa untuk menunjang pelayanan Prima, kepada penumpang Kereta Api tertentu dalam hal Kereta Api mengalami kelambatan lebih dari 3 (tiga) jam, diberikan "Service Recovery".
- d) Bahwa peraturan dan atau Juklak yang mengatur pemberian "Service Recovery" kepada penumpang yang disebabkan terjadinya kelambatan KA belum ditetapkan.
- e) Bahwa sehubungan dengan butir a,b,c, dan d tersebut diatas, maka dipandang perlu ditetapkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis Standard Operating Procedure (SOP) tentang "Service Recovery" untuk Kereta Api kelas Argo, Satwa, KA campuran antara kelas Eksekutif dan Bisnis serta KA Bisnis.

MENINGAT :

1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 13, tahun 1992, tentang Perkeretaapian;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Hak Konsumen;

UTAMAKAN KESELAMATAN DAN PELAYANAN

3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998, tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO);
4. Akta Notaris Imas Fatimah, SH. Jakarta Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 1 Juni 1999 tentang Pendirian PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO) PT. KERETA API INDONESIA, yang telah disahkan dengan Keputusan Menteri Kehakiman Nomor C 17171 RT 01.01 Tahun 1999 tanggal 1 Oktober 1999.
5. Keputusan Direksi PT. Kereta Api (Persero) Nomor KEP. U / OT.003 / XI / 03 / KA-99 tertanggal 8 Nopember 1999 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Tingkat Direktorat, Pusat Dan Satuan Pengawas Intern di lingkungan Kantor Pusat PT. Kereta Api (Persero).

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN : KEPUTUSAN DIREKSI PT. KERETA API (PERSERO) TENTANG PEDOMAN POKOK PELAKSANAAN SERVICE RECOVERY DILINGKUNGAN PT. KERETA API (PERSERO).

BAB I

PENGERTIAN

Pasal 1

1. "Service Recovery" adalah pelayanan tambahan diluar tushah yang diberikan secara cuma-cuma kepada penumpang Kereta Api tertentu karena terganggunya perjalanan akibat kelambatan Kereta Api.
2. Pelayanan tambahan akibat kelambatan Kereta Api tertentu adalah pemberian secara cuma-cuma kepada para penumpang berupa makanan dan minuman dengan kualitas dan kuantitas ditetapkan sesuai dengan kelas Kereta Api.

3. Pemberian Service Recovery, sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 Ayat 1 tersebut diberikan 1 (satu) kali dalam perjalanan kereta api yang bersangkutan.

BAB II

KETENTUAN UMUM

Pasal 2

Maksud Service Recovery

Maksud pemberian "Service Recovery" adalah untuk memberikan pelayanan tambahan diluar tucilah kepada para penumpang kereta api tertentu disebabkan terjadinya kelambatan kereta api.

Pasal 3

Tujuan Service Recovery

Tujuan "Service Recovery" adalah untuk memberikan kompensasi pelayanan tambahan kepada penumpang akibat terjadinya kelambatan kereta api tertentu yang melampaui batas toleransi dalam rangka menjaga citra perusahaan.

Pasal 4

Pemberlakuan Service Recovery

"Service Recovery" diberlakukan kepada penumpang Kereta Api bertucilah dengan waktu perjalanan lebih dari 5 (lima) jam yang mengalami kelambatan di stasiun permulaan dan atau di stasiun antara.

Pasal 5

Ketentuan Batasan Kelambatan KA

"Service Recovery" diberikan kepada penumpang akibat kelambatan perjalanan kereta api dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Untuk Kereta Api Kelas Argo dan Kelas Satwa yang mengalami kelambatan lebih dari 3 (tiga) jam;
- b) Untuk Kereta Api Kelas campuran yaitu kelas eksekutif dan kelas bisnis yang mengalami kelambatan lebih dari 3 1/2 (tiga setengah) jam.
- c) Untuk Kereta Api Kelas Bisnis yang mengalami kelambatan lebih dari 4 (empat) jam.

Pasal 6

Ketentuan Jenis dan Besaran Service Recovery

“Service Recovery” kepada penumpang kereta api tertentu yang kereta apinya mengalami kelambatan, diberikan dalam bentuk makan dan minum dengan batasan nilai sebagai berikut :

- a) Untuk penumpang KA Kelas Argo :
 - 1) terlambat 3 s.d 4 jam diberikan “Service Recovery” berupa snack berat dan minuman senilai Rp 5.000,00 (lima ribu rupiah).
 - 2) terlambat lebih dari 4 jam diberikan “Service Recovery” berupa makan dan minum senilai Rp 7.000,00 (tujuh ribu rupiah).
- b) Untuk penumpang KA Kelas Satwa :
 - 1) terlambat 3 s.d 4 jam diberikan “Service Recovery” berupa snack berat dan minuman senilai Rp 4.000, 00 (empat ribu rupiah).
 - 2) terlambat lebih dari 4 jam diberikan “Service Recovery” berupa makan dan minum senilai Rp 6.000, 00 (enam ribu rupiah).
- c) Untuk penumpang KA kelas campuran yaitu kelas eksekutif dan bisnis apabila mengalami kelambatan lebih dari 3 (tiga) jam 30 (tiga puluh) menit diberikan “Service Recovery” berupa Snack dan minuman senilai Rp. 3.000,00 (tiga ribu rupiah).
- d) Untuk penumpang KA Kelas Bisnis apabila mengalami kelambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan Service Recovery berupa Snack dan minuman senilai Rp. 2.000, 00 (dua ribu rupiah).

BAB III

TANGGUNG JAWAB

Pasal 7

Pejabat Yang Berhak Menetapkan Perintah Pelaksanaan Service Recovery

1. Pejabat yang berhak menetapkan perintah pelaksanaan “Service Recovery” karena kelambatan kereta api adalah Kadaop/KE/Kasiop/Kasini/Ikl setelah memperoleh laporan kepastian kelambatan dari OC / PK / Ks/b / PPKA terkait tempat dimana terjadinya kelambatan kereta api sebagaimana ketentuan Bab II Pasal 5.

2. Perintah pelaksanaan "Service Recovery" tersebut harus diperintahkan secara lisan oleh Kadaop/KE/Kasiop/Kasini/Tkl terkait kepada Ks / Ksb selanjutnya diikuti dengan teleks / telegram dan atau Surat resmi dengan tembusan disampaikan kepada Direksi PT. Kereta Api (Persero) di Kantor Pusat Bandung.

Pasal 8

Pejabat Yang Berkewajiban Menyiapkan Bahan Service Recovery

1. Pejabat yang berkewajiban menyiapkan bahan "Service Recovery" adalah Ks / Ksb atas dasar perintah lisan dan atau teleks Kadaop/KE/Kasiop/Kasini/Tkl terkait yang ditetapkan berdasarkan Petunjuk Teknis sebagaimana diatur pada Bab II Pasal 5.
2. Stasiun yang harus menyiapkan "Service Recovery" adalah stasiun antara dimana Kereta Api yang mengalami kelambatan lebih dari 3(tiga) jam tersebut masih memerlukan waktu perjalanan minimal 3 (tiga) jam menjelang masuk stasiun tujuan.

Pasal 9

Tanggung Jawab Pelaksanaan Service Recovery

1. Pejabat yang bertanggung-jawab atas pelaksanaan "Service Recovery" adalah Kadaop/KE/Kasiop/Kasini/TKL terkait sesuai Bab III Pasal 8.
2. Pejabat yang melaksanakan "Service Recovery" adalah pejabat Kepala Stasiun terkait yang ditunjuk sesuai dalam Petunjuk Teknis Pedoman Pokok Pelaksanaan "Service Recovery" dibantu dengan awak restorasi Kereta Api terkait.

BAB IV

PENDANAAN SERVICE RECOVERY

Pasal 10

Dana Service Recovery

Dana untuk pelayanan "Service Recovery" dibebankan pada Pos Anggaran biaya penjualan Daerah Operasi terkait tempat pelaksanaan Service Recovery.

Pasal 11
Gangguan Perjalanan KA Lainnya

Ketentuan pelayanan lainnya yang tidak terkait dengan kelambatan kereta api yang meliputi antara lain kerusakan AC dan Pembatalan perjalanan Kereta Api telah diatur tersendiri di dalam Buku STP Jilid I Pasal 20.

Pasal 12
Ketentuan Penutup

1. Surat Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan.
2. Hal-hal yang belum diatur dalam Pedoman Pelaksanaan Service Recovery akan diatur didalam Juklak dan Juknis Pedoman Pokok Pelaksanaan Service Recovery.

DITETAPKAN DI : YOGYAKARTA
PADA TANGGAL : 29 JULI 2000

A.n. Direksi PT. Kereta Api (Persero)
DIREKTUR UTAMA,
Pymt,

BADAR ZAENIE
NIPP. 14277

Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Yth. Direksi PT. Kereta Api (Persero) di Bandung.
2. Yth. KL. KN, KT, KV, KA, KC, KW di Bandung.
3. Yth. Para Kadrop di Jawa dan KESS, KESU, KESB, di Sumatera.
4. Yth. Karestorka Unit 1 Jak. 2 Bd. 3 Sb, 4 Pwt.
5. Yth. Para Penyelenggara Restoran KA Swasta.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 13 TAHUN 1992

TENTANG :

PERKERETA APIAN

PERUSAHAAN UMUM KERETA API

TENTANG
PERKERETAAPIAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

- menimbang : a. bahwa transportasi mempunyai peranan penting dan strategis untuk memantapkan perwujudan wawasan nusantara, memperkuat ketahanan nasional, dan mempercepat hubungan antar bangsa dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.
- b. bahwa perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi tidak dapat dipisahkan dari moda-moda transportasi lain yang ditata dalam transportasi nasional, mempunyai karakteristik pengangkutan secara masal dan keunggulan tersendiri, perlu lebih dikembangkan potensinya dan ditingkatkan perannya sebagai penghubung wilayah baik nasional maupun internasional, sebagai penunjang, pendorong, dan pegerak pembangunan nasional demi peningkatan kesejahteraan rakyat.
- c. bahwa peraturan perundang-undangan yang mengatur perkeretaapian yang ada pada saat ini tidak sesuai lagi dengan kebutuhan dan perkembangan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi.
- d. bahwa untuk meningkatkan pembinaan dan penyelenggaraan perkeretaapian sesuai dengan perkembangan kehidupan rakyat dan bangsa Indonesia serta agar lebih berhasil guna dan berdaya guna dipandang perlu menetapkan ketentuan mengenai perkeretaapian dalam Undang-undang;

Mengingat : Pasal 5 ayat (1), Pasal 20 ayat (1), dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945;

REPUBLIK INDONESIA
MEMUTUSKAN :

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG
PERKERETAAPIAN

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan :

1. Perkeretaapian adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan sarana, prasarana, dan fasilitas penunjang kereta api untuk penyelenggaraan angkutan kereta api yang disusun dalam satu sistem;
2. Kereta api adalah kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel;
3. Jaringan jalur kereta api adalah seluruh jalur kereta api yang terkait satu sama lain yang menghubungkan berbagai tempat sehingga merupakan satu sistem;
4. Jalur kereta api khusus adalah jalur kereta api yang digunakan secara khusus oleh badan usaha tertentu untuk menunjang kegiatannya;
5. Fasilitas keselamatan perkeretaapian adalah perangkat bangunan, peralatan, dan perlengkapan yang digunakan untuk menunjang kelancaran dan keselamatan perjalanan kereta api;
6. Sarana kereta api adalah segala sesuatu yang dapat bergerak di atas jalan rel;
7. Prasarana kereta api adalah jalur dan stasiun kereta api termasuk fasilitas yang diperlukan agar sarana kereta api dapat dioperasikan;
8. Fasilitas penunjang kereta api adalah segala sesuatu yang melengkapi penyelenggaraan angkutan kereta api yang dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi pengguna jasa kereta api;
9. Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api baik untuk angkutan orang maupun barang;

penyelenggaraan angkutan kereta api.

11. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang perkeretaapian.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi nasional diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, adil dan merata, keseimbangan, kepentingan umum, keterpaduan, dan percaya pada diri sendiri.

Pasal 3

Pekeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara masal, menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas serta sebagai pendorong dan penggerak pembangunan nasional.

BAB III

PEMBINAAN

Pasal 4

Perkeretaapian dikuasai oleh Negara dan pembinaannya dilakukan oleh Pemerintah.

Pasal 5

- (1) Pembinaan perkeretaapian diarahkan untuk meningkatkan peran serta angkutan kereta api dalam keseluruhan moda transportasi secara terpadu.
- (2) Ketentuan mengenai pembinaan perkeretaapian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

BAB IV

PENYELENGGARAAN

Pasal 6

- (1) Perkeretaapian diselenggarakan oleh Pemerintah dan pelaksanaannya diserahkan kepada badan penyelenggara yang dibentuk untuk itu berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

sama dengan badan penyelenggara.

- (3) Bentuk dan syarat-syarat kerja sama sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 7

- (1) Untuk menunjang kegiatan badan usaha di bidang industri, pertanian, pertambangan, dan kepariwisataan oleh badan usaha yang bersangkutan dapat digunakan kereta api khusus.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

BAB V

PRASARANA DAN SARANA

Pasal 8

- (1) Pemerintah menyediakan dan merawat prasarana kereta api.
- (2) Penyediaan dan perawatan prasarana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dapat diimpalkan kepada badan penyelenggara.
- (3) Pengusahaan prasarana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dilaksanakan oleh badan penyelenggara.

Pasal 9

- (1) Badan penyelenggara menyediakan dan merawat sarana kereta api.
- (2) Penyediaan dan perawatan sarana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dapat dilakukan oleh badan usaha lain sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (2), dengan cara kerjasama dengan badan penyelenggara.
- (3) Pengusahaan sarana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2), dilakukan oleh badan penyelenggara.

Pasal 10

- (1) Prasarana dan sarana kereta api yang dioperasikan wajib mempunyai keandalan dan memenuhi persyaratan keselamatan.
- (2) Untuk memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), terhadap setiap prasarana dan sarana kereta api dilakukan pemeriksaan dan pengujian.

Pasal 11

Pemerintah mengembangkan rancang bangun dan rekayasa perkeretaapian.

Pasal 12

- 1) Pengoperasian prasarana dan sarana kereta api hanya dapat dilakukan oleh tenaga-tenaga yang telah memenuhi kualifikasi keahlian.
- 2) Persyaratan keahlian dan tata cara mendapatkan kualifikasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 13

Untuk kelancaran dan keselamatan pengoperasian kereta api, Pemerintah menetapkan peraturan mengenai jalur kereta api yang meliputi daerah manfaat jalan, daerah milik jalan, dan daerah pengawasan jalan termasuk bagian bawahnya serta ruang bebas di atasnya.

Pasal 14

- 1) Dilarang membangun gedung, membuat tembok, pagar, tunggul dan bangunan lainnya, menanam jenis pohon yang tinggi serta menempatkan barang pada jalur kereta api baik yang dapat mengganggu pandangan bebas, maupun dapat membahayakan keselamatan kereta api.
- 2) Ketentuan mengenai larangan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 15

- 1) Perlintasan antara jalur kereta api dengan jalan dibuat dengan prinsip tidak sebidang.
- 2) Pengecualian terhadap prinsip sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), hanya dimungkinkan dengan tetap mempertimbangkan keselamatan dan kelancaran, baik perjalanan kereta api maupun lalu lintas di jalan.
- 3) Ketentuan mengenai perpotongan dan pengecualiannya sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 17

- 1) Penggunaan jalan, jalur kereta api khusus, terusan, saluran air dan/atau prasarana lain yang menimbulkan atau memerlukan persambungan, pemotongan atau penyinggungan dengan jalur kereta api, dilaksanakan dengan cara yang tidak membahayakan keselamatan perjalanan kereta api.
- 2) Ketentuan mengenai pelaksanaan pembangunan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 18

Badan penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (1), berwenang melarang siapapun :

- a. berada di daerah manfaat jalan kereta api;
- b. menyeret barang di atas atau melintasi jalur kereta api;
- c. menggunakan jalur kereta api untuk kepentingan lain, selain untuk angkutan kereta api;
- d. berada di luar tempat yang disediakan untuk angkutan penumpang dan/atau barang;
- e. mengganggu ketertiban dan/atau pelayanan umum.

Pasal 19

- 1) Stasiun merupakan tempat kereta api berangkat dan berhenti untuk melayani naik dan turunnya penumpang dan/atau bongkar muat barang dan/atau untuk keperluan operasi kereta api.
- 2) Kecuali dalam hal-hal tertentu yang ditetapkan oleh badan penyelenggara, naik turunnya penumpang dan/atau bongkar muat barang hanya dapat dilakukan di stasiun.

Pasal 20

- 1) Selain berfungsi sebagai tempat naik atau turunnya penumpang dan/atau bongkar muat barang, di stasiun dapat dilakukan kegiatan usaha penunjang angkutan kereta api.

BAB VI
JARINGAN PELAYANAN ANGKUTAN
KERETA API

Pasal 21

Jaringan pelayanan angkutan kereta api diselenggarakan secara terpadu dalam satu kesatuan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari sistem transportasi secara keseluruhan.

Jaringan pelayanan angkutan kereta api disusun dalam jaringan pelayanan angkutan antar kota dan jaringan pelayanan angkutan kota.

Pasal 22

Jaringan pelayanan angkutan kereta api antar kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) yang berfungsi sebagai pelayanan lintas utama melayani angkutan jarak jauh dan sedang.

Jaringan pelayanan angkutan kereta api antar kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) yang berfungsi sebagai pelayanan lintas cabang, melayani angkutan jarak sedang dan dekat.

Pasal 23

Jaringan pelayanan angkutan kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1), berfungsi sebagai pelayanan lintas utama dalam satu sistem angkutan kota.

Pasal 24

Angkutan kereta api khusus berfungsi untuk melayani kegiatan badan usaha tertentu di bidang industri, pertanian, pertambangan, dan kepariwisataan.

BAB VII
ANGKUTAN

Pasal 25

Penyelenggaraan pelayanan angkutan orang atau barang dilakukan setelah dipenuhinya syarat-syarat umum angkutan yang ditetapkan badan penyelenggara berdasarkan Undang-undang ini. *Penyediaan*

Pasal 26

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

Pasal 27

Jika terjadi pembatalan pemberangkatan perjalanan kereta api oleh badan penyelenggara, badan penyelenggara wajib mengembalikan jumlah biaya yang telah dibayar oleh penumpang dan/atau pengirim barang.

Pasal 28

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

(2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diberikan dengan ketentuan :

- a. Sumber kerugian berasal dari pelayanan angkutan dan harus dibuktikan adanya 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.

Pasal 29

Badan penyelenggara diberi wewenang untuk :

- a. melaksanakan pemeriksaan terhadap pemenuhan syarat-syarat umum angkutan bagi penumpang dan/atau barang;
- b. melakukan penindakan atas pelanggaran terhadap syarat-syarat umum angkutan tersebut huruf a;
- c. membatalkan perjalanan kereta api apabila dianggap dapat membahayakan ketertiban dan kepentingan umum;
- d. menerbitkan penumpang kereta api atau masyarakat yang mengganggu perjalanan kereta api.

Pasal 31

Anggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, dimulai sejak diangkutnya penumpang dan/atau diterimanya barang dan berakhir di tempat tujuan yang disepakati.

Pasal 32

- 1) Pengirim dan/atau penerima barang yang tidak mengambil barangnya dari tempat penyimpanan yang ditetapkan badan penyelenggara dalam jangka waktu yang ditetapkan sesuai dengan syarat-syarat umum angkutan, dikenakan biaya penyimpanan barang.
- 2) Pengirim dan/atau penerima barang hanya dapat mengambil barang setelah biaya sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilunasi.
- 3) Barang yang tidak diambil sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) lebih dari waktu tertentu, dinyatakan sebagai barang tak bertuan dan dapat dijual secara lelang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 33

Pengangkutan barang berbahaya dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 34

Badan penyelenggara wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam pasal 28.

Pasal 35

- 1) Penderita cacat dan/atau orang sakit/berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan khusus dalam bidang angkutan kereta api. *pejabat dan*
- 2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 36

- 1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan departemen yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi pembinaan di bidang perkeretaapian, dapat diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1991 tentang Hukum Acara Pidana, untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang perkeretaapian.
- 2) Penyidik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), berwenang untuk :
 - a. Melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan, pengaduan atau keterangan tentang adanya tindak pidana;
 - b. Memanggil dan memeriksa saksi dan/atau tersangka;
 - c. Melakukan pengeledahan, penyegelan dan/atau penyitaan alat-alat yang digunakan untuk melakukan tindak pidana;
 - d. Melakukan pemeriksaan tempat yang diduga digunakan untuk melakukan tindak pidana;
 - e. Meminta keterangan kepada saksi-saksi dan mengumpulkan barang bukti dari orang dan/atau badan hukum sehubungan dengan tindak pidana;
 - f. Membuat dan menandatangani berita acara pemeriksaan;
 - g. Menghentikan penyidikan apabila tidak terdapat cukup bukti tentang adanya tindak pidana;
- 3) Pelaksanaan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2), dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IX
KETENTUAN PIDANA

Pasal 37

Barangsiapa membangun gedung, membuat tembok, pagar, tanggul dan bangunan lainnya, menanam jenis pohon yang tinggi serta menempatkan barang pada jalur kereta api, baik yang dapat mengganggu pandangan bebas maupun yang dapat membahayakan keselamatan kereta api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, dipidana dengan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 3.000.000,- (tiga juta rupiah) dan diwajibkan

Pasal 38

Angsiapa karena perbuatannya mengakibatkan rusaknya pintu perlintasan kereta api atau tanpa hak membuka pintu perlintasan kereta api pada waktu kereta api akan dan/atau sedang berjalan dipidana dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 6.000.000,- (enam rupiah) dan diwajibkan membayar ganti rugi kepada badan penyelenggara.

Pasal 39

Angsiapa melakukan perbuatan yang mengakibatkan terjadinya pergeseran rel di jalur kereta api, sebagaimana dimaksud dalam pasal 17 sehingga mengganggu atau membahayakan perjalanan kereta api, dipidana dengan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 3.000.000,- (tiga juta rupiah) dan diwajibkan membayar ganti rugi kepada badan penyelenggara.

Pasal 40

Angsiapa melakukan perbuatan yang mengakibatkan rusaknya, mengurangi atau tidak dapat berfungsi atau tidak dapat berfungsi secara sempurna rel dan/atau prasarana kereta api, dipidana dengan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda setinggi-tingginya, Rp. 3.000.000,- (tiga juta rupiah) dan diwajibkan membayar ganti rugi kepada badan penyelenggara.

Pasal 41

Perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, Pasal 38, Pasal 39 dan Pasal 40 yang mengakibatkan kerugian yang berat atau sangat berat, dipidana dengan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda setinggi-tingginya, Rp. 3.000.000,- (tiga juta rupiah) dan diwajibkan membayar ganti rugi kepada badan penyelenggara.

Pasal 42

Angsiapa melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 menyebabkan mati, luka berat atau cacat dapat dipidana sesuai dengan ketentuan dalam pasal 320 dan 321 ayat 1 dan 2 KUHP.

Pasal 43

(1) Terhadap setiap kecelakaan kereta api harus dilakukan penelitian sebab-sebabnya.

(2) Penelitian kecelakaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dilaksanakan oleh Panitia yang pembentukan, susunan dan tugas-tugasnya diatur lebih lanjut oleh menteri.

BAB XI**KETENTUAN PERALIHAN****Pasal 44**

Pada tanggal mulai berlakunya Undang-undang ini, semua peraturan pelaksanaan mengenai perkeretaapian dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru berdasarkan Undang-undang ini.

BAB XII**KETENTUAN PENUTUP****Pasal 45**

Pada saat mulai berlakunya Undang-undang ini, maka :

1. Algemeene Regelen betreffende den Aanleg en de Exploitatie van Spoor en Tramwegen, bestemd voor Algemeen Verkeer in Nederlandsch Indie (Koninklijke Besluit, Staatsblad 1926 Nomor 26 jo. Staatsblad Nomor 295);
2. Algemeene Bepalingen betreffende de Spoor en Tramwegen, (Ordonnantie, Staatsblad 1927 Nomor 258);
3. Bepalingen betreffende den Aanleg en het Bedrijf der Spoorwegen (Ordonnantie, Staatsblad 1927 Nomor 259);
4. Bepalingen voor de stadstramwegen (Ordonnantie, Staatsblad 1927 Nomor 260);
5. Bepalingen Landelijke Tramwegen (Ordonnantie, Staatsblad 1927 Nomor 261);
6. Bepalingen betreffende het Vervoer over Spoorwegen (Ordonnantie, Staatsblad 1927 Nomor 262);

Pasal 46

ang-undang ini mulai berlaku pada tanggal 17 September 1992.

setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-
in ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 11 Mei 1992
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

SOEHARTO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 11 Mei 1992
MENTERI/SEKRETARIS
NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

MOERDIONO

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 1992 NOMOR 47

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KABINET RI
Kepala Biro Hukum
Perundang-undangan

Disalin sesuai dengan aslinya
Oleh :
Kepala Sub Direktorat Hukum
dan Hubungan Antar Lembaga

ttd.

ambang Kesowo, S.H., LL.M.

ttd.

Edi Sunarjo, SH.
Nip. 120135406

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 13 TAHUN 1992
TENTANG PERKERETAAPIAN**

UMUM

Bahwa berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa Negara Republik Indonesia telah dianugerahi sebagai negara kepulauan yang terdiri dari beribu pulau, terletak memanjang di garis khatulistiwa, diantara dua benua dan dua samudera, oleh karena itu mempunyai posisi dan peranan yang sangat strategis dalam hubungan antar bangsa.

Untuk mencapai tujuan pembangunan nasional, sebagai pengalaman Pancasila, transportasi memiliki posisi yang penting dan strategis dalam pembangunan bangsa dan hal ini harus tercermin pada kebutuhan mobilitas seluruh sektor dan wilayah.

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkukuh 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.

Disamping itu, transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong, dan pegerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya.

Menyadari perannya, maka transportasi harus ditata dalam satu sistem transportasi nasional secara terpadu, dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang serasi dengan tingkat kebutuhan pelayanan yang aman, nyaman, cepat, tepat, teratur dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Untuk itu perlu dikembangkan berbagai moda transportasi dengan memperhitungkan karakteristik dan keunggulan moda yang bersangkutan, dalam kaitannya dengan jenis dan volume yang diangkut serta jarak tempuh yang harus dilayani.

Perkeretaapian merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut baik penumpang maupun barang secara masal, hemat energi, hemat dalam penggunaan ruang, mempunyai faktor keamanan yang tinggi, dan tingkat

Pasal 2

Dalam ketentuan pasal ini yang dimaksud dengan :

- a. asas manfaat yaitu, bahwa perkeretaapian harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan perikehidupan yang berkesinambungan bagi Warga Negara;
- b. asas adil dan merata yaitu, bahwa perkeretaapian harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
- c. asas keseimbangan yaitu, bahwa perkeretaapian harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;
- d. asas kepentingan umum yaitu, bahwa perkeretaapian harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
- e. asas keterpaduan yaitu, bahwa perkeretaapian harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang dan saling mengisi baik intra maupun antar moda transportasi ;
- f. asas percaya pada diri sendiri yaitu, bahwa perkeretaapian harus berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri, serta bersendikan kepada kepribadian bangsa.

Pasal 3

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

Pasal 4

Pengertian dikuasai oleh Negara adalah bahwa Negara mempunyai hak penguasaan atas penyelenggaraan perkeretaapian, yang pembinaannya dilakukan oleh Pemerintah. Perwujudan pembinaan tersebut meliputi aspek-aspek pengaturan, pengendalian dan pengawasan. Aspek pengaturan mencakup perumusan dan penentuan kebijaksanaan umum maupun teknis

antara lain berupa persyaratan keselamatan, perizinan dan penyelenggaraan angkutan kereta api. Aspek pengendalian dilakukan baik di bidang pembangunan maupun operasi berupa pengarahan dan bimbingan terhadap penyelenggaraan angkutan kereta api. Aspek pengawasan adalah pengawasan terhadap penyelenggaraan angkutan kereta api.

Pasal 5

Ayat (1)

Peningkatan peranserta angkutan kereta api diutamakan untuk lintas jarak jauh dan angkutan kota. Untuk lintas jarak jauh dengan pertimbangan bahwa sesuai karakteristiknya sebagai angkutan masal lebih efisien apabila dibandingkan dengan moda angkutan lainnya. Sebagai angkutan kota, ditunjukkan untuk mengurangi kepadatan lalu lintas di jalan serta memperlancar mobilitas orang secara masal. Sedangkan untuk lintas jarak sedang lebih ditunjukkan untuk memperlancar dan menghimpun penumpang atau barang dari daerah penyangga.

Ayat (2)

Dalam Peraturan Pemerintah akan diatur antara lain mengenai keterpaduan antara perkeretaapian dengan moda transportasi lainnya.

Pasal 6

Ayat (1)

Pelaksanaan penyelenggaraan angkutan kereta api oleh badan penyelenggara tidak mengurangi tanggung jawab Pemerintah dalam penyediaan prasarana dan sarana serta kualitas pelayanan kereta api.

Ayat (2)

Yang dimaksud badan usaha lain selain badan penyelenggara ialah badan hukum Indonesia. Keikutsertaan badan hukum tersebut ialah dengan cara bekerjasama dengan badan penyelenggara sebagai pencerminan dari usaha bersama dan kekeluargaan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 7

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan mempunyai keandalan dan memenuhi persyaratan keselamatan adalah kondisi prasarana dan sarana siap pakai dan secara teknis laik untuk dioperasikan.

Ayat (2)

Hasil pemeriksaan dan pengujian dinyatakan dengan pemberian tanda lulus pemeriksaan dan pengujian. Khusus untuk hasil pemeriksaan dan pengujian sarana kereta api di dalamnya juga dimuat daya angkut maksimal yang diperkenankan, hal tersebut dimaksudkan agar dalam pengoperasian-nya tetap diperhatikan batas muatan maksimum.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 11

Dalam pengembangan rancang bangun dan rekayasa, Pemerintah menciptakan iklim dan mendorong berkembangnya industri perkeretaapian dalam negeri dengan teknologi tepat guna antara lain yang hemat energi dan berwawasan lingkungan, dengan demikian harus dilakukan upaya yang konsisten dalam rangka mengurangi, mencegah, dan mengendalikan dampak pencemaran yang timbul dan dapat membahayakan lingkungan.

Pasal 12

Ayat (1)

Sesuai tuntutan perkembangan teknologi dan kelangsungan usaha, badan penyelenggara dituntut secara berkesinambungan meningkatkan keterampilan dan kualitas sumberdaya manusia di bidang perkeretaapian melalui pendidikan dan pelatihan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 13

Penetapan peraturan mengenai jalur kereta api dalam ketentuan ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya gangguan terhadap kelancaran dan keselamatan pengoperasian kereta api itu sendiri sehingga diharapkan tetap dapat terwujud penyelenggaraan kereta api dengan kualitas yang tinggi. Sesuai maksud tersebut maka jalur kereta api sepenuhnya dikuasai oleh Pemerintah melalui badan penyelenggara. Hal ini berarti bahwa badan

Penggunaan kereta api khusus semata-mata hanya untuk menunjang kegiatan pokok dari badan usaha di bidang industri, pertanian termasuk kehutanan dan perkebunan, pertambangan, kepariwisataan, dan tidak dipergunakan untuk angkutan umum. Kegiatan kereta api khusus di bidang kepariwisataan dibatasi hanya pada taman rekreasi yang merupakan kesatuan dari usaha pokoknya dan tidak digolongkan sebagai angkutan umum. Penyediaan, perawatan dan pengoperasian prasarana dan sarana kereta api khusus dilakukan oleh badan usaha yang bersangkutan.

Ayat (2)

Dalam Peraturan Pemerintah akan diatur antara lain mengenai tata cara dan syarat-syarat perizinan, keandalan, dan keselamatan.

Pasal 8

Ayat (1)

Penyediaan dan perawatan prasarana kereta api dilakukan oleh Pemerintah hanya terbatas bagi prasarana kereta api untuk umum dengan prinsip mengutamakan produksi dalam negeri.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 9

Ayat (1)

Penyediaan dan perawatan sarana kereta api, dilakukan oleh badan penyelenggara dengan prinsip mengutamakan produksi dalam negeri.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Ayat (1)

penyelenggara dalam memanfaatkan jalur tersebut tidak boleh mengakibatkan terganggunya penyelenggaraan angkutan kereta api. Agar masyarakat luas mengetahui batas jalur kereta api, maka badan penyelenggara wajib menempatkan tanda atau patok batas-batas jalur kereta api.

Di dalam ketentuan ini yang dimaksud dengan :

- a. daerah manfaat jalan kereta api adalah jalan rel beserta tanah di kiri dan kanannya yang dipergunakan untuk konstruksi jalan rel;
- b. daerah milik jalan kereta api yaitu daerah manfaat jalan kereta api beserta tanah di kiri dan kanannya yang dipergunakan untuk pengamanan konstruksi jalan rel;
- c. daerah pengawasan jalan kereta api yaitu daerah milik jalan kereta api beserta tanah di kiri dan kanannya yang dipergunakan untuk pengamanan dan kelancaran operasional kereta api;
- d. jalan rel yaitu satu kesatuan konstruksi yang terbuat dari baja, beton atau konstruksi lain yang terletak di permukaan, di bawah dan di atas tanah atau bergantung beserta perangkatnya yang mengarahkan jalannya kereta api.

Pasal 14

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan pandangan bebas dalam ketentuan ini adalah pandangan bebas masinis kereta api untuk melihat jauh ke depan dan pandangan bebas masyarakat pemakai jalan yang akan melintasi jalur kereta api.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 15

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan jalan adalah sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 1980 tentang Jalan. Yang dimaksud dengan prinsip tidak sebidang adalah prinsip letak jalan tidak berpotongan secara horizontal, melainkan di bangun di atas atau di bawah jalur kereta api. Prinsip ini berlaku pula untuk jalur kereta api khusus. Terhadap perlintasan antara jalur kereta api dengan jalan yang telah ada pada saat ini dan belum

menerapkan prinsip tidak sebidang, secara berangsur-angsur sesuai dengan kemampuan Pemerintah diupayakan untuk dibuat tidak sebidang.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 16

Kewajiban mendahulukan perjalanan kereta api ini didasarkan pertimbangan bahwa sifat pengoperasian kereta api sangat terbatas pada jalan rel tersebut dan keterbatasan teknis lainnya.

Pasal 17

Ayat (1)

Pihak-pihak yang memerlukan penyambungan, pemotongan atau penyimpangan dengan jalur kereta api dapat melakukannya setelah memenuhi persyaratan dan perizinan serta tidak membahayakan perjalanan kereta api.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Huruf a

Termasuk dalam ketentuan ini adalah kegiatan menggemballa atau menggiring ternak.

Huruf b.

Termasuk dalam ketentuan ini adalah melintasi jalur kereta api menjelang kereta api lewat dan termasuk pengertian menyeret adalah mendorong barang tanpa roda.

Huruf c

Cukup jelas

Yang dimaksud dengan di luar tempat yang disediakan adalah tempat-tempat tertentu dalam stasiun yang tidak disediakan untuk naik atau turunnya penumpang dan/atau bongkar muat barang.

Huruf e

Yang dimaksud dengan mengganggu ketertiban dan/atau pelayanan umum antara lain kegiatan percaloan, duduk di atas atap kereta api dan tempat-tempat lain yang membahayakan. Termasuk dalam pengertian ini adalah penumpang dan/atau barang yang menimbulkan gangguan kepada penumpang lainnya dan/atau yang dapat membahayakan keselamatan perjalanan kereta api.

Pasal 19

Ayat (1)

Operasi kereta api memerlukan tempat untuk bersilang, bersusulan, berangkat, berhenti dan operasi lainnya. Pemilihan tempat tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pengguna jasa kereta api untuk naik turunnya penumpang dan/atau bongkar muat barang serta perpindahan antar moda transportasi. Selain itu terdapat pula stasiun yang hanya untuk melayani penumpang, barang, baik barang-barang umum barang-barang sejenis antara lain peti kemas, batu bara, hewan dan sebagainya, serta stasiun yang hanya untuk keperluan operasi. Pengertian tempat dalam ketentuan ini adalah merupakan suatu kawasan yang memiliki batas-batas tertentu.

Ayat (2)

Yang dimaksud hal-hal tertentu adalah naik turunnya penumpang atau barang di luar stasiun yang disebabkan karena keadaan yang memaksa antara lain kerusakan kereta api, jembatan atau jalan rel dan dalam rangka tugas-tugas keamanan.

Pasal 20

Ayat (1)

Kegiatan usaha penunjang pada ayat ini antara lain dapat berupa usaha pertokoan, restoran, perkantoran, perhotelan sepanjang usaha penunjang tersebut tidak mengganggu fungsi pokok stasiun.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Penyusunan jaringan pelayanan angkutan antar kota adalah untuk menghubungkan antar kota-kota di dalam negeri. Sesuai dengan kebutuhan, dapat pula menghubungkan antara kota di dalam negeri dengan kota di luar negeri. Penyusunan jaringan pelayanan angkutan antar kota dan pelayanan angkutan kota ke dalam satu sistem yang terpadu ditunjukkan untuk memperoleh efisiensi yang tinggi serta dalam rangka pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya. Hal ini tidak menutup untuk mengintegrasikan pelayanan angkutan kereta api khusus ke dalam sistem ini. Sistem angkutan kota pada dasarnya merupakan suatu jaringan pelayanan tersendiri yang tidak sama dengan jaringan angkutan antar kota. Namun demikian kedua sistem tersebut harus diintegrasikan agar memungkinkan pengguna jasa berpindah dari satu jaringan-pelayanan ke jaringan pelayanan kereta api yang lain, termasuk kemungkinan berpindah ke moda transportasi lainnya karena merupakan satu sistem distribusi dan akumulasi bagi angkutan kota.

Pasal 22

Ayat (1)

Pelayanan lintas utama dalam ayat ini dimaksudkan untuk melayani angkutan yang bervolume besar dengan jarak tempuh yang jauh sehingga biaya angkutannya menjadi lebih murah.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Lihat penjelasan Pasal 7 ayat (1)

Ayat (1)

Pengertian kerugian yang diderita oleh pengguna jasa tidak termasuk keuntungan yang akan diperoleh ataupun bagian biaya atas pelayanan yang sudah dinikmati.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 29

Huruf a

Cukup Jelas

Huruf b

Penindakan yang dapat dilakukan oleh badan penyelenggara antara lain berupa :

- 1) pengenaan denda atau menurunkan penumpang di stasiun terdakat;
- 2) menurunkan barang dan melaporkan kepada aparat yang berwenang apabila barang tersebut diduga membahayakan keselamatan perjalanan kereta api.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Dalam penertiban penumpang kereta api atau masyarakat, dapat dilakukan bersama aparat keamanan.

Pasal 30

Dalam penetapan struktur dan golongan tarif, Pemerintah memperhatikan kepentingan masyarakat dan kepentingan badan penyelenggara. Pemerintah menetapkan tarif yang berorientasi kepada kepentingan dan kemampuan masyarakat luas. Dengan berpedoman pada struktur dan golongan tarif tersebut, badan penyelenggara menetapkan tarif yang berorientasi kepada kelangsungan dan pengembangan usaha badan penyelenggara dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan serta perluasan jaringan angkutan kereta api.

Ayat (1)

Syarat-syarat umum angkutan sebagaimana dimaksud meliputi hak dan kewajiban pengguna jasa dan badan penyelenggara angkutan penumpang dan angkutan barang yang antara lain memuat hal-hal sebagai berikut :

- a. Hak pengguna jasa untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang disepakati misalnya pemegang karcis tertentu akan memperoleh tingkat pelayanan sesuai dengan karcis yang dimilikinya. Kewajiban pengguna jasa untuk membayar biaya angkutan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dikehendakinya.
- b. Kewajiban badan penyelenggara untuk mengangkut penumpang yang telah memiliki karcis penumpang sesuai dengan tingkat pelayanan yang disepakati atau mengangkut barang pengguna jasa yang telah memiliki syarat angkutan barang. Demikian pula kewajiban badan penyelenggara untuk membayar ganti rugi sesuai syarat-syarat umum yang telah disepakati, kepada pengguna jasa yang mengalami kerugian sebagai akibat kelalaian badan penyelenggara. Memberikan pelayanan dalam batas-batas kelayakan sesuai kemampuan badan penyelenggara kepada pengguna jasa, selama menunggu keberangkatan dalam hal terjadi keterlambatan pemberangkatan karena kelalaian badan penyelenggara.
- c. Apabila calon pengguna jasa yang telah memiliki karcis atau surat angkutan barang, kemudian membatalkan perjalanannya atau pengiriman barangnya maka berlaku ketentuan-ketentuan sebagaimana tercantum dalam syarat-syarat umum angkutan.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 26

Ketentuan wajib angkut ini dimaksudkan agar badan penyelenggara tidak melakukan perbedaan perlakuan terhadap pemakai jasa angkutan kereta api, sepanjang pengguna jasa telah memenuhi syarat-syarat umum angkutan yang ditetapkan berdasarkan Undang-undang ini.

Pasal 27

Pembatalan dalam ketentuan ini tidak termasuk pembatalan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf c.

Dalam angkutan barang maka tanggung jawab tersebut berakhir hingga diserahkan barang di tempat tujuan yang disepakati.

Pasal 32

Ayat (1)

Tempat penyimpanan yang disediakan oleh badan penyelenggara dapat berupa gerbong, gudang dan ruang terbuka. Biaya penyimpanan antara lain sewa gerbong, biaya pembongkaran, biaya pemindahan, biaya penumpukan, dan biaya sewa gudang.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan waktu tertentu dalam ketentuan ini adalah waktu yang disebutkan dalam syarat-syarat umum angkutan.

Pasal 33

Pada dasarnya barang berbahaya seperti bahan peledak, bahan kimia dan lain-lain harus diperlakukan dengan pengamanan khusus, seperti cara pengepakan, pemuatan dan lain-lain sehingga tidak membahayakan keselamatan

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Pelayanan khusus bagi penumpang yang menderita cacat atau orang sakit tersebut dimaksudkan agar mereka juga dapat menikmati pelayanan angkutan kereta api dengan baik. Yang dimaksud pelayanan khusus dalam ketentuan ini dapat berupa pembuatan jalan khusus di stasiun dan sarana khusus untuk naik kereta api, atau penyediaan ruang yang disediakan khusus bagi penumpang kursi roda atau sarana bantu bagi orang sakit yang pengangkutannya mengharuskan dalam posisi tidur. Yang dimaksud dengan cacat dalam ketentuan ini misalnya penumpang yang menggunakan kursi roda karena lumpuh, cacat kaki, tuna netra dan sebagainya.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 36

Ayat (1)

Penyidikan pelanggaran terhadap Undang-undang Perkeretaapian memerlukan keahlian dalam bidang perkeretaapian sehingga perlu adanya petugas khusus untuk melakukan penyidikan disamping pegawai yang biasa bertugas menyidik tindak pidana, petugas dimaksud adalah pegawai negeri sipil di lingkungan Departemen yang membawahi bidang perkeretaapian.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Pelaksanaan penyidikan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku antara lain Pasal 7 ayat (2) dan Pasal 107 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Perbuatan yang mengakibatkan pergeseran tanah disekitar jalur kereta api dapat berupa menggali tanah, menimbun, membuang limbah air dan sebagainya di daerah milik jalan kereta api.

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas

asal 42
Yang dimaksud dengan ketentuan dalam hukum pidana adalah ketentuan Kitab Undang-undang Hukum Pidana atau peraturan perundang-undangan yang menggantikannya.

asal 43

Ayat (1)

Penelitian sebab-sebab terjadinya kecelakaan dalam ketentuan ini adalah bukan dalam kaitan dengan penyidikan (penegak hukum), melainkan semata-mata untuk mengetahui sebab-sebab terjadinya kecelakaan dalam rangka perbaikan teknologi agar kecelakaan serupa tidak terjadi lagi dikemudian hari.

Apabila dalam kecelakaan tersebut memang terdapat unsur melawan hukum maka pemeriksaannya juga dilakukan oleh penyidik dalam rangka penegakan hukum.

Ayat (2)

Cukup jelas

asal 44

Cukup jelas

asal 45

Cukup jelas

asal 46

Diberlakukannya Undang-undang ini mulai tanggal 17 September 1992 dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada aparat Pemerintah dan badan penyelenggara guna menyesuaikan dengan ketentuan Undang-undang ini serta memberikan penyuluhan kepada masyarakat untuk mengetahui Undang-undang ini

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 3479



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 81 TAHUN 1998

TENTANG

LALU LINTAS DAN ANGKUTAN KERETA API

BIRO HUKUM DAN KERJASAMA LUAR NEGERI
DEPARTEMEN PERHUBUNGAN

1998



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

1998 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3732);

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 81 TAHUN 1998

TENTANG

LALU LINTAS DAN ANGKUTAN KERETA API

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- menyatakan :
- a. bahwa dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian telah diatur ketentuan-ketentuan mengenai lalu lintas dan angkutan kereta api;
 - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu mengatur ketentuan mengenai lalu lintas dan angkutan kereta api dengan Peraturan Pemerintah;

Menetapkan :

1. Pasal 5 ayat (2) Undang-undang Dasar 1945;
2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3479);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1998 tentang Peresahaan Umum (PERUM) (Lembaran Negara Tahun

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN PEMERINTAH TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN KERETA API.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

BAB. I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Pemerintah ini, yang dimaksud dengan:

1. Lalu lintas kereta api adalah gerak sarana kereta api di jalan rel; "
2. Angkutan kereta api adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api;
3. Badan Penyelenggara adalah badan usaha milik negara yang melaksanakan penyelenggaraan angkutan kereta api;
4. Kereta Api adalah kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkai dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel;
5. Pelayanan angkutan kereta api adalah pelayanan jasa angkutan kereta api dalam jaringan jalur kereta api;
6. Jaringan pelayanan angkutan kereta api adalah jaringan jalur kereta api yang dilayani angkutan kereta api;
7. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang perkeretaapian.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

BAB. II

JARINGAN PELAYANAN ANGKUTAN KERETA API

Pasal 2

- (1) Jaringan pelayanan angkutan kereta api terdiri dari:
 - a. jaringan pelayanan angkutan antar kota;
 - b. jaringan pelayanan angkutan kota.

(2) Jaringan pelayanan angkutan antar kota terdiri dari pelayanan lintas dan lintas cabang.

(3) Jaringan pelayanan angkutan kota merupakan pelayanan lintas utama dan satu sistem angkutan kota.

Pasal 3

- (1) Pelayanan lintas utama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 aya memiliki ciri:
 - a. melayani jarak jauh atau sedang;
 - b. menghubungkan antar stasiun yang berfungsi sebagai pengumpul, ditetapkan untuk melayani pelayanan lintas utama;
- (2) Pelayanan lintas cabang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 aya memiliki ciri:
 - a. melayani jarak sedang atau dekat;
 - b. menghubungkan antara stasiun yang berfungsi sebagai pengumpul dengan stasiun yang berfungsi sebagai pengumpul atau antar stasiun yang berfungsi sebagai pengumpulan, yang ditetapkan untuk melayani pelayanan lintas cabang;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

Pasal 4

Jaringan pelayanan angkutan kota dan antar kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, harus terpadu satu sama lain termasuk dengan moda transportasi lain.

angkutan

merupakan dasar
angkutan kereta api.

semata-mata dipergunakan untuk
kegiatan pokoknya.

sebagaimana dimaksud dalam ayat
angkutan pelayanan angkutan kereta api untuk

Pasal 9

Peraturan yang diperlukan bagi pelaksanaan ketentuan mengenai
angkutan kereta api sebagaimana dimaksud dalam Peraturan
Pemerintah ini diatur dengan Keputusan Menteri.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- a. terlayannya seluruh jaringan pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. tersedianya sarana kereta api;
- c. kapasitas lintas;
- d. permintaan jasa angkutan pada lintas yang bersangkutan.

(2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaporkan kepada Menteri

Pasal 7

(1) Menteri melakukan evaluasi terhadap laporan mengenai pelayanan angkutan kereta api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2).

(2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan dasar untuk menetapkan kebijaksanaan dalam pelayanan angkutan kereta api.

Pasal 8

(1) Pelayanan angkutan kereta api khusus semata-mata dipergunakan untuk menunjang badan usaha dalam melaksanakan kegiatan pokoknya.

(2) Pelayanan angkutan kereta api khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat dipadukan dengan jaringan pelayanan angkutan kereta api untuk umum.

Pasal 9

Ketentuan lebih lanjut yang diperlukan bagi pelaksanaan ketentuan mengenai pelayanan angkutan kereta api sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah ini diatur dengan Keputusan Menteri.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

BAB. III

PENGOPERASIAN KERETA API

Pasal 10

- (1) Pengoperasian kereta api dilaksanakan oleh badan penyelenggara.
- (2) Dalam pengoperasian kereta api sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan keselamatan, keamanan, ketertiban, kelancaran, kenyamanan dan kelangsungan pelayanan.

Pasal 11

- (1) Badan penyelenggara menyusun dan menetapkan rencana pengoperasian kereta api dan disampaikan kepada Menteri.
- (2) Perencanaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan kebijaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1).
- (3) Dalam keadaan tertentu Menteri dapat memerintahkan badan penyelenggara untuk mengoperasikan kereta api di luar rencana pengoperasian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dengan tetap memperhatikan keselamatan operasi kereta api.

Pasal 12

Badan penyelenggara wajib mengangkut penumpang dan atau barang yang telah memenuhi syarat-syarat umum angkutan.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

Pasal 13

(1) Dalam pengoperasian kereta api, badan penyelenggara wajib mengumpan kepada masyarakat jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan penumpang atau perubahannya.

(2) Badan penyelenggara diwajibkan:

- a. mengumumkan di stasiun dan atau di kereta api apabila terdapat pembatalan, penundaan keberangkatan, keterlambatan atau pengalihan pelayanan lintas kereta api;
- b. mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.

Pasal 14

Badan penyelenggara dalam menyelenggarakan angkutan kereta api wajib:

- a. mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
- b. memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada setiap lapisan masyarakat dengan biaya terjangkau masyarakat;
- c. mewujudkan keterpaduan baik intra maupun antar moda transportasi;
- d. menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas-lintas yang telah ditetapkan baik atas dasar kemampuan sendiri atau melalui kerjasama dengan badan hukum Indonesia lainnya.

Pasal 15

Penumpang dan atau pengirim barang berhak:

- a. memperoleh pelayanan sesuai tingkat pelayanan yang disepakati dan karcis atau surat angkutan;



- b. memperoleh pelayanan dalam batas-batas kelayakan sesuai kemampuan badan penyelenggara selama menunggu keberangkatan apabila terjadi keterlambatan;
- c. memperoleh pengembalian biaya angkutan apabila terjadi pembatalan keberangkatan;
- d. diangkut sampai ke tempat tujuan apabila kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan tanpa dipungut biaya tambahan;
- e. memperoleh ganti rugi terhadap kerusakan dan kehilangan barang sesuai perjanjian angkutan.

Pasal 16

(1) Terhadap gangguan operasi atau kecelakaan yang mengakibatkan:

- a. korban jiwa;
- b. kerusakan yang cukup besar pada prasarana dan sarana kereta api;
- c. terhentinya operasi kereta api selama 24 jam atau lebih, harus dilakukan penelitian untuk menemukan sebab-sebab terjadinya gangguan atau kecelakaan tersebut.

(2) Penelitian terhadap gangguan operasi kecelakaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan oleh Tim Peneliti yang dibentuk oleh Menteri.

Pasal 17

Ketentuan lebih lanjut yang diperlukan bagi pelaksanaan ketentuan mengenai pengoperasian kereta api sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah ini diatur dengan Keputusan Menteri.



BAB. IV

ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API

Pasal 18

(1) Angkutan orang dengan kereta api dapat dilayani dengan:

- a. kereta api penumpang berjadwal;
- b. kereta api penumpang tidak berjadwal.

(2) Kereta api penumpang berjadwal sebagaimana dimaksud dalam ayat huruf a, diselenggarakan dengan jadwal tetap dan teratur.

(3) Kereta api penumpang tidak berjadwal sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b, diselenggarakan dengan jadwal tidak tetap.

Pasal 19

(1) Pelayanan angkutan orang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 terdiri dari pelayanan ekonomi dan non ekonomi.

(2) Menteri menetapkan komposisi pelayanan angkutan ekonomi dan non ekonomi serta standar pelayanan ekonomi untuk menjamin kelangsungan pelayanan angkutan ekonominya.

(3) Pada setiap jalur pelayanan kereta api harus tersedia pelayanan angkutan ekonomi.

(4) Badan penyelenggara menetapkan standar pelayanan non ekonomi dengan memperhatikan kepentingan pelayanan ekonomi dan melaporkan kepada Menteri dan mengumumkannya kepada masyarakat.



Pasal 20

orang hanya dilakukan dengan kereta penumpang.

ondisi tertentu badan penyelenggara dapat melakukan
itan orang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dengan sarana
lainnya.

uan orang dengan menggunakan sarana kereta api lainnya
na dimaksud dalam ayat (2) wajib memenuhi persyaratan
an penumpang dan persyaratan minimal fasilitas pelayanan
ng.

Pasal 21

bihi lanjut yang diperlukan bagi pelaksanaan ketentuan mengenai
n orang dengan kereta api sebagaimana dimaksud dalam Peraturan
ni diatur dengan Keputusan Menteri.



BAB. V

ANGKUTAN BARANG DENGAN KERETA API

Pasal 22

(1) Angkutan barang dengan kereta api dapat dilayani dengan:

- a. kereta api barang berjadwal;
 - b. kereta api barang tidak berjadwal.
- (2) Angkutan barang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan gerbong dan atau kereta bagasi.

Pasal 23

(1) Angkutan barang umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (3) huruf a, diklasifikasikan atas:

- a. barang aneka;
- b. barang curah;
- c. barang cair;
- d. kiriman pos;
- e. tumbuh-tumbuhan;



Pasal 25

(1) Angkutan barang berbahaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (3) huruf c diklasifikasikan atas angkutan barang:

- a. mudah meledak;
- b. gas mampat, gas cair, gas terlarut pada tekanan atau pendinginan tertentu;
- c. cairan mudah menyalah;
- d. padatan mudah menyalah;
- e. oksidator, peroksida organik;
- f. racun dan bahan yang mudah menular;
- g. radio aktif;
- h. korosif;
- i. berbahaya lain.

(2) Kereta api yang digunakan untuk mengangkut bahan berbahaya harus:

- a. memenuhi persyaratan keselamatan sesuai sifat bahan berbahaya yang diangkut;
- b. diberi tanda-tanda tertentu sesuai bahan berbahaya yang diangkut;
- c. disertai petugas yang memiliki kualifikasi tertentu sesuai sifat bahan berbahaya yang diangkut.

Pasal 26

(1) Badan penyelenggara mempunyai hak untuk menahan barang yang diangkut dengan kereta api, apabila pengirim atau penerima tidak memenuhi kewajiban dalam batas waktu yang telah ditetapkan sesuai perjanjian angkutan.



- f. hewan;
- g. peti kemas;
- h. kendaraan;
- i. jenazah.

Angkutan barang umum sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus memenuhi persyaratan:

- a. pemuatan, pembongkaran dan penyusunan barang pada tempat-tempat yang telah ditetapkan sesuai klasifikasinya;
- b. keselamatan dan keamanan barang yang diangkut;
- c. gerbong dan atau kereta bagasi yang digunakan sesuai klasifikasi barang yang diangkut.

Pasal 24

Angkutan barang khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (3) huruf b, diklasifikasikan atas:

- a. barang yang memerlukan fasilitas pendingin;
- b. barang dan atau alat berat.

Angkutan barang umum dan barang khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (3) huruf a dan huruf b harus memenuhi persyaratan:

- a. pemuatan, pembongkaran dan susunan barang pada tempat-tempat yang telah ditetapkan sesuai dengan klasifikasinya;
- b. keselamatan dan keamanan barang yang diangkut;
- c. gerbong yang digunakan sesuai dengan klasifikasi barang yang diangkut.



BAB VI

STRUKTUR DAN GOLONGAN TARIF

Pasal 29

Tarif angkutan kereta api terdiri dari tarif angkutan penumpang dan tarif angkutan barang.

Pasal 30

Tarif angkutan penumpang terdiri dari tarif kereta api berjadwal dan kereta api tidak berjadwal.

Pasal 31

Golongan tarif angkutan penumpang kereta api berjadwal terdiri dari tarif pelayanan ekonomi dan pelayanan non ekonomi.

Pasal 32

- (1) Struktur tarif pelayanan ekonomi kereta api berjadwal terdiri dari tarif dasar dan tarif jarak.
- (2) Struktur tarif pelayanan non ekonomi kereta api berjadwal terdiri dari tarif dasar, tarif pelayanan tambahan dan tarif jarak.



Setelah batas waktu sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terlampaui barang-barang tersebut dapat dijual secara lelang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk memenuhi kewajiban pengirim dan atau penerima barang.

Pasal 27

Barang yang tidak bertuan disimpan oleh badan penyelenggara dan oleh lewat waktu sesuai perjanjian angkutan dapat dijual secara lelang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau dimusnahkan apabila sifatnya berbahaya atau dapat mengganggu dalam penyimpanannya.

Pasal 28

Aturan lebih lanjut yang diperlukan bagi pelaksanaan ketentuan mengenai angkutan barang dengan kereta api sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah ini diatur dengan Keputusan Menteri.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

Pasal 37

- (1) Badan penyelenggara wajib mengasuransikan tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pemilik atau pengirim barang yang diangkut dan atau pihak ketiga, yang dikibatkan dari penyelenggaraan angkutan kereta api.
- (2) Besarnya tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibatasi sejumlah maksimum asuransi yang ditutup oleh badan penyelenggara.

Pasal 38

- (1) Badan penyelenggara wajib memberikan kemudahan (aksesibilitas) pelayanan khusus bagi penumpang penderita cacat dan atau orang sakit.
- (2) Pemberian kemudahan dan pelayanan khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak dipungut biaya tambahan.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

Pasal 33

- (1) Tarif dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.
- (2) Tarif dasar dan tarif pelayanan tambahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 Ayat (2) ditetapkan oleh badan penyelenggara dan dilaporkan kepada Menteri.
- (3) Tarif jarak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.
- (4) Tarif jarak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) ditetapkan oleh badan penyelenggara dan dilaporkan kepada Menteri.

Pasal 34

Tarif angkutan penumpang kereta api tidak berjadwal ditetapkan oleh badan penyelenggara.

Pasal 35

- (1) Dalam hal tarif dasar untuk kelas ekonomi sebagai mana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) lebih rendah dari biaya angkutan penumpang Pemerintah dapat memberi kompensasi dari kekurangan biaya tersebut.
- (2) Tata cara dan penyediaan dana kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan oleh Menteri bersama Menteri Keuangan.

Pasal 36

Tarif angkutan barang dengan kereta api ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pemilik dan atau pengirim barang dengan badan penyelenggara.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 40

Peraturan perundang-undangan yang setingkat dengan Peraturan Pemerintah ini:

1) Peraturan perundang-undangan yang setingkat dengan Peraturan Pemerintah yang mengatur mengenai pembinaan dan penyelenggaraan perkeretaapian dinyatakan tidak berlaku;

2) Peraturan perundang-undangan yang lebih rendah dari Peraturan Pemerintah yang mengatur mengenai pembinaan dan penyelenggaraan perkeretaapian dinyatakan tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru berdasarkan Peraturan Pemerintah ini.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 41

Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Pemerintah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

BAB VII

PEMBINAAN

Pasal 39

1) Menteri melakukan pembinaan terhadap lalu lintas dan angkutan kereta api melalui kegiatan pengaturan, pengendalian dan pengawasan guna meningkatkan peran serta angkutan kereta api dalam keseluruhan moda transportasi secara terpadu.

2) Kegiatan pengaturan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi kegiatan penetapan kebijaksanaan umum dan kebijaksanaan teknis bidang perkeretaapian.

3) Kegiatan pengendalian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi:

- a. pemberian arahan dan petunjuk kepada aparat pelaksana kebijaksanaan umum maupun teknis bidang perkeretaapian;
- b. pemberian bimbingan dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam pelaksanaan kebijaksanaan umum maupun teknis bidang perkeretaapian;

4) Kegiatan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi:

- a. pemantauan dan penilaian terhadap pelaksanaan kebijaksanaan umum maupun teknis bidang perkeretaapian;
- b. tindakan korektif terhadap pelaksanaan kebijaksanaan umum maupun teknis bidang perkeretaapian;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

Ditetapkan di Jakarta
Pada Tanggal 30 Nopember 1998

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Salinan sesuai dengan aslinya

UMUM

Perkeretaapian merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki peranan yang penting dan strategis sehingga penyelenggaraannya dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh Pemerintah serta pengoperasian/pengusahaan prasarana dan sarana kereta api dilakukan oleh badan penyelenggara yang dibentuk khusus untuk itu.

Pembinaan di bidang lalu lintas dan angkutan kereta api yang meliputi aspek-aspek pengaturan, pengendalian dan pengawasan lalu lintas dilaksanakan dengan mengutamakan dan memperhatikan pelayanan kepentingan umum dan masyarakat pengguna jasa kereta api, keselamatan lingkungan, lalu lintas, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah tersebut juga dimaksudkan untuk meningkatkan lalu lintas angkutan kereta api yang selamat, aman, cepat, lancar, terlibat dan teratur serta terpadu dengan moda transportasi lain.

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 81 TAHUN 1998

TENTANG

LALU LINTAS DAN ANGKUTAN KERETA API

Diundangkan di Jakarta
pada Tanggal 30 Nopember 1998

SEKRETARIS KABINET RI
MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

ttd

AKBAR TAJJUNG

Lamboek V. Nabhatands

SEKRETARJAT KABINET RI
Kepala Biro Hukum
dan Perundang-undangan



Dalam rangka memenuhi kepentingan Pemerintah sebagai pembina lalu lintas dan angkutan kereta api serta memenuhi kepentingan masyarakat pengguna kereta api, maka diwujudkan dalam berbagai ketentuan dalam Peraturan Pemerintah ini antara lain mengenai faringan pelayanan kereta api, pengoperasian kereta api, pengangkutan orang dan barang dengan kereta api, struktur dan golongan tarif, tanggung jawab pengangkut dan tata cara pengangkutan penumpang dan barang serta pelayanan untuk orang cacat dan orang sakit.

PASAL DEMI PASAL

Pasal 1:

- Angka 1, Cukup jelas
- Angka 2, Cukup jelas
- Angka 3, Cukup jelas
- Angka 4, Cukup jelas
- Angka 5, Cukup jelas
- Angka 6, Cukup jelas
- Angka 7, Cukup jelas

Pasal 2:

Ayat (1)

Huruf a : Yang dimaksud dengan pengertian angkutan antar kota dalam ketentuan ini adalah angkutan kereta api antar kota dalam satu provinsi maupun antar kota antar provinsi.



Huruf b : Cukup jelas

Ayat (2), Cukup jelas

Ayat (3), Cukup jelas

Pasal 3:

Ayat (1), Cukup jelas

Ayat (2), Cukup jelas

Pasal 4:

Cukup jelas

Pasal 5:

Ayat(1), Cukup jelas

Ayat(2), Cukup jelas

Ayat(3), Cukup jelas

Ayat(4), Cukup jelas

Pasal 6:

Ayat(1),

Huruf a, Cukup jelas

Huruf b, Cukup jelas

Huruf c : Yang dimaksud dengan kapasitas lintas dalam ketentuan ini adalah kemampuan suatu lintas untuk menampung jumlah kereta api yang beroperasi untuk waktu tertentu.

Huruf d. Cukup jelas

Ayat (2). Cukup jelas

Pasal 7:

Ayat (1). Cukup jelas

Ayat (2): Penetapan kebijaksanaan yang bersifat penugasan kepada badan penyelenggara tidak mengurangi tanggung jawab Pemerintah dalam rangka menjamin kelangsungan pelayanan jasa angkutan kereta api serta kelangsungan dan pengembangan badan penyelenggara dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

Pasal 8:

Ayat (1): Yang dimaksud dengan badan usaha adalah Badan Hukum Indonesia. Yang dimaksud dengan kegiatan pokok dalam ketentuan ini adalah kegiatan di bidang industri, pertanian termasuk kehutanan dan perkebunan, pertambangan, kepariwisataan.

Ayat (2), Cukup jelas

Pasal 9:

Cukup jelas

Pasal 10:

Ayat (1), Cukup jelas

Ayat (2), Cukup jelas

Pasal 11:

Ayat (1): Yang dimaksud dengan rencana pengoperasian kereta api ketentuan ini adalah rencana perjalanan kereta api yang digambarkan bentuk grafik, yang memuat antara lain:

- a. tanggal mulai berlakunya;
- b. nomor, jenis dan kecepatan kereta api;
- c. jadwal kereta api;
- d. lintas yang ditentukan;
- e. nama dan letak stasiun;
- f. lereng penentu (gradien).

Ayat (2), Cukup jelas

Ayat (3), Cukup jelas

Pasal 12:

Cukup jelas

Pasal 13:

Ayat (1), Cukup jelas

Ayat (2)



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

Huruf a: Yang dimaksud dengan pengalihan pelayanan lintas kereta api adalah pengalihan perjalanan kereta api dari lintas yang telah ditentukan ke lintas lain untuk mencapai tujuan stasiun akhir, karena adanya gangguan pada lintas yang bersangkutan.

Huruf b, Cukup jelas

Pasal 14:

Cukup jelas

Pasal 15:

Huruf a, Cukup jelas

Huruf b, Cukup jelas

Huruf c: Yang dimaksud biaya angkutan dalam ketentuan ini adalah tarif angkutan yang telah dibayar yang harus dikembalikan kepada penumpang dan atau pengirim barang.

Huruf d, Cukup jelas

Huruf e, Cukup jelas

Pasal 16:

Ayat (1), Cukup jelas

Ayat (2), Cukup jelas

Pasal 17:

Cukup jelas

Pasal 18:

Ayat (1), Cukup jelas

Ayat (2), Cukup jelas

Ayat (3), Cukup jelas

Pasal 19:

Ayat (1), Cukup jelas

Ayat (2), Cukup jelas

Ayat (3), Cukup jelas

Ayat (4), Cukup jelas

Pasal 20:

Ayat (1), Cukup jelas

Ayat (2): Yang dimaksud dengan kondisi tertentu dalam ketentuan ini adalah apabila kereta api penumpang tidak tersedia atau tidak pada jalur tersebut sedangkan permintaan angkutan segera dilayani.

Ayat (3): Persyaratan minimal fasilitas pelayanan penumpang ketentuan ini berupa atap untuk pelindung panas dan hujan, sirkulasi tempat untuk duduk, penerangan dan kebersihan.

PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

Pasal 25:

Ayat (1): Yang dimaksud dengan barang berbahaya dalam ketentuan ini adalah bahan atau benda yang oleh karena sifat dan cirinya keadaannya dapat membahayakan keselamatan jiwa manusia, mengganggu ketertiban umum serta merusak lingkungan hidup.

Ayat (2), Cukup jelas

Pasal 26:

Ayat (1): Dalam perjanjian pengangkutan diatur syarat-syarat angkutan, dan kewajiban badan penyelenggara dan pemilik dan atau pengirim barang

Ayat (2), Cukup jelas

Pasal 27:

Cukup jelas

Pasal 28:

Cukup jelas

Pasal 29:

Cukup jelas

PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

Cukup jelas

Cukup jelas

Cukup jelas

Cukup jelas

Cukup jelas

Cukup jelas

Huruf a, Cukup jelas

f b: Yang dimaksud barang berat dalam ketentuan ini adalah barang yang mempunyai ukuran panjang atau lebar atau berat yang memerlukan penanganan khusus dalam pengangkutannya, antara lain rel, a api atau batangan panjang lainnya, travo pembangkit tenaga

Cukup jelas





PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

jelas

pelayanan ekonomi sebagaimana dimaksud dalam ketentuan ini adalah pelayanan angkutan kereta api yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat luas.

pelayanan non ekonomi sebagaimana dimaksud dalam ketentuan ini tarif pelayanan angkutan kereta api yang berorientasi kepada pengembangan dan pengembangan usaha badan penyelenggara dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan serta perluasan jaringan angkutan kereta api.

(1): Tarif dasar adalah besaran tarif yang dinyatakan dengan biaya per panjang per kilometer.

Penetapan tarif dasar untuk pelayanan ekonomi dilakukan dengan memperhatikan kemampuan daya beli masyarakat.

Tarif jarak adalah besaran tarif yang didasarkan atas perkalian tarif dasar dengan jarak tempuh.

(2): Penetapan tarif dasar untuk pelayanan non ekonomi dilakukan dengan memperhatikan kelangsungan dan pengembangan usaha angkutan kereta api rangka meningkatkan mutu pelayanan serta perluasan jaringan angkutan.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

Tarif pelayanan tambahan adalah besaran tarif yang dinyatakan dengan biaya perpenumpang perkilo meter sesuai dengan fasilitas pelayanan yang diberikan.

Tarif jarak adalah besaran tarif yang didasarkan atas penjumlahan dasar ditambah pelayanan tambahan dikalikan jarak tempuh.

Pasal 33:

- Ayat (1), Cukup jelas
- Ayat (2), Cukup jelas
- Ayat (3), Cukup jelas
- Ayat (4), Cukup jelas

Pasal 34:

Cukup jelas

Pasal 35:

Ayat (1): Pemberian kompensasi kepada badan penyelenggara dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan negara.

Ayat (2), Cukup jelas

Pasal 36:

Pengaturan tarif angkutan barang didasarkan atas kesepakatan antara badan penyelenggara dengan pemilik dan atau pengirim barang, dengan memperhatikan syarat-syarat tertentu, antara lain mengenai juruliah, jenis barang yang diangkut, waktu pengangkutan serta syarat-syarat pembayaran angkutan.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Kotak Pos 9 Jember 68121
☎ (0331) 335462 -- 330482 Fax. 330482

Nomor : 2844 /J25.1.1/PP.9/2001
Lampiran :
Perihal : KONSULTASI

Jember, 18 September 2001

Yth. Kepala Kereta Api Indonesia (Persero)
Daop IX Jember
di -
J e m b e r - -


Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember bersama ini dengan hormat menghadapkan kepada Saudara seorang mahasiswa :

Nama : **Andri Yusdiantoro**
NIM : **971 - 026**
Program : **S 1 Ilmu Hukum**
Alamat : **Jl. Bilitung III/32. A Jember**
Keperluan : **Konsultasi mengenai masalah : " Tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia (KAI) PERSERO bila terjadi keterlambatan terhadap Penumpang Kereta Api Mutiara Timur."**

Hasil konsultasi ini digunakan untuk melengkapi bahan penyusunan Skripsi.
Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Dekan.




SOEWONDHO. S.H., M.S.
NIP. 130 879 632

Tembusan Kepada :



PT. KERETA API (Persero)
DAERAH OPERASI IX JEMBER



SURAT KETERANGAN

No : 01/PERS/XI/D.IX.2001.

**KEPALA URUSAN PERSONALIA
DAERAH OPERASI IX JEMBER**

MENERANGKAN BAHWA

N a m a	:	ANDRI YUSDIANTO
NIM / NIS	:	97 - 026
Tempat/Tgl. Lahir	:	Surabaya, 3 Juli 1978
Universitas / Sekolah	:	Universitas Jember
Program / Jurusan	:	Ilmu Hukum
Alamat	:	Jl. Belitung II / 32A Jember

TELAH SELESAI MENJALANI PENELITIAN
DI PT. KERETA API (Persero) DAERAH OPERASI IX JEMBER
SELAMA 1 (SATU) BULAN,
TERHITUNG MULAI TANGGAL 20 SEPTEMBER s/d 20 OKTOBER 2001.

DEMIKIAN SURAT KETERANGAN INI DIBUAT UNTUK DAPAT DIPERGUNAKAN
SEBAGAIMANA MESTINYA.

Jember, 5 Nopember 2001.

Kepala Urusan Personalia
PT. KERETA API (Persero)
Daerah Operasi IX Jember



ISMAIL
NIPP.36821