



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API
PENGOPERASIAN TUNGGAL
(*COMMUTER LINE*)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana pada Fakultas
Hukum Universitas Indonesia**

INDAHWATI GOZALI

0806342333

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
PROGRAM KEKHUSUSAN IV
HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI
DEPOK
JANUARI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Indahwati Gozali

NPM : 0806342333

Tanda tangan : *Indah*

Tanggal : 16 Januari 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Indahwati Gozali

NPM : 0806342333

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Pengoperasian Tunggal (*Commuter Line*)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing

: Heri Tjandrasari S.H., M.H.

(*Heri Tjandrasari*)
.....

Penguji

: Afdol S.H., M.H.

(*Afdol*)
.....

Penguji

: Henny Marlyna S.H., M.H., MLI

(*Henny Marlyna*)
.....

Penguji

: M. Sofyan Pulungan S.H., M.A.

(*M. Sofyan Pulungan*)
.....

Ditetapkan di

: Depok

Tanggal

: 19 Januari 2012

KATA PENGANTAR

Puji Syukur yang sebesar-besarnya penulis panjatkan kepada Tuhan atas kasih anugerah, kebaikan dan kemurahan-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Judul yang terdapat pada skripsi ini adalah *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Pengoperasian Tunggal (Commuter Line)*. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat kekurangan, karena itu sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya. Dalam pengerjaan skripsi ini, berbagai bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Heri Tjandrasari S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan pengarahan dan dukungan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini;
2. Ibu Myra R. Budi Setiawan S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Program Kekhususan Hukum tentang Kegiatan Ekonomi (PK IV);
3. Ibu Fully Handayani Ridwan S.H., M.Kn., selaku pembimbing akademis yang telah banyak memberikan nasehat selama masa perkuliahan penulis;
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Indonesia yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menjadi mahasiswi Universitas Indonesia;
5. Bapak Yudi Eriyanto dari PT. KAI Commuter Jabodetabek yang telah membantu penulis dengan menyediakan informasi terkait tema penulisan skripsi ini;
6. Orang tua, kakak dan segenap keluarga yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material;

7. Kawan-kawan Fakultas Hukum UI (Nadia, Yovita, Irawati, Stephanie, Flavia, Sabrina, Tota, Eva, Gita, Farah, dan lainnya) yang tidak bosan memberi semangat, baik secara langsung maupun tidak langsung;
8. Nicholas, Edwin, Welly, Widdy, Christian, Edith dan Daniel yang selalu memberi semangat dan doa;
9. Inka, Vania, Aditama dan Jeffry yang selalu memberi dukungan moril dan doa;
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah banyak membantu penulis selama menuntut ilmu di Universitas Indonesia.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat tersendiri bagi pembaca, khususnya mahasiswa/i Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Depok, 16 Januari 2012

Indahwati Gozali

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indahwati Gozali
NPM : 0806342333
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum tentang Kegiatan Ekonomi (PK IV)
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Pengoperasian Tunggal (*Commuter Line*)

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 16 Januari 2012

Yang menyatakan,



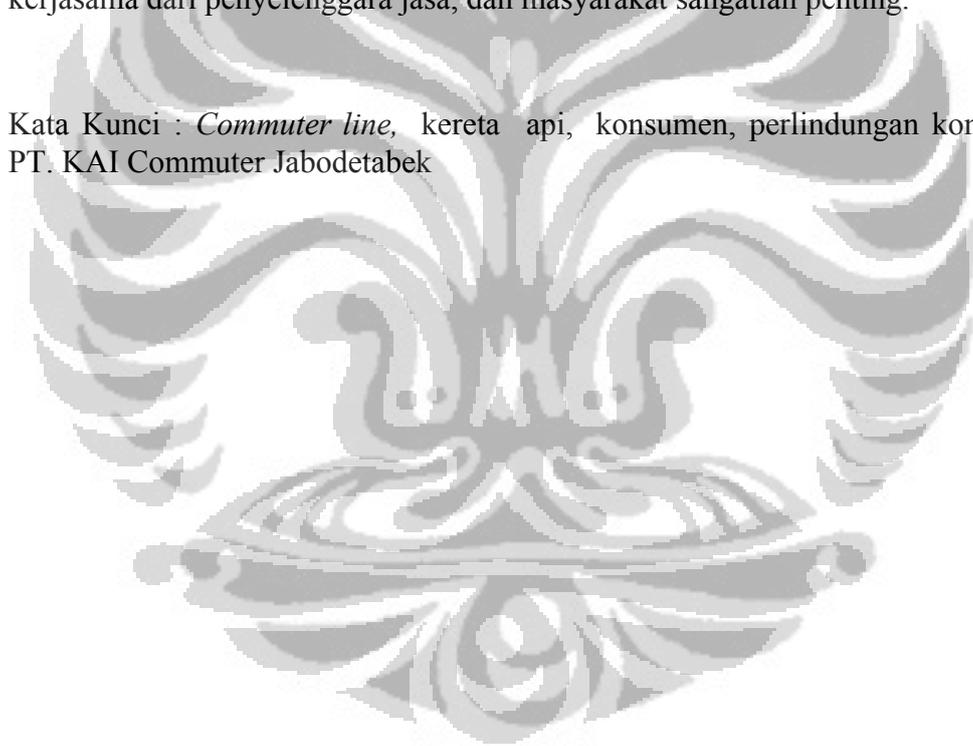
Indahwati Gozali

ABSTRAK

Nama : Indahwati Gozali
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Pengoperasian Tunggal (*Commuter Line*)

Skripsi ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi kereta api dengan sistem pengoperasian tunggal di wilayah Jabodetabek. Penerapan sistem pengoperasian tunggal atau lebih dikenal dengan *Commuter Line* merupakan salah satu upaya dari PT. KAI Commuter Jabodetabek untuk memperbaiki serta meningkatkan pelayanan kepada konsumen pengguna jasa kereta api. Namun, pada awal penerapan sistem yang baru ini, terdapat banyak permasalahan di dalam penyelenggaraan perkeretaapian, di antaranya sarana dan prasarana perkeretaapian yang kurang memadai dan pelayanan yang belum maksimal. Oleh karena itu, penegakan peraturan dan kerjasama dari penyelenggara jasa, dan masyarakat sangatlah penting.

Kata Kunci : *Commuter line*, kereta api, konsumen, perlindungan konsumen, PT. KAI Commuter Jabodetabek

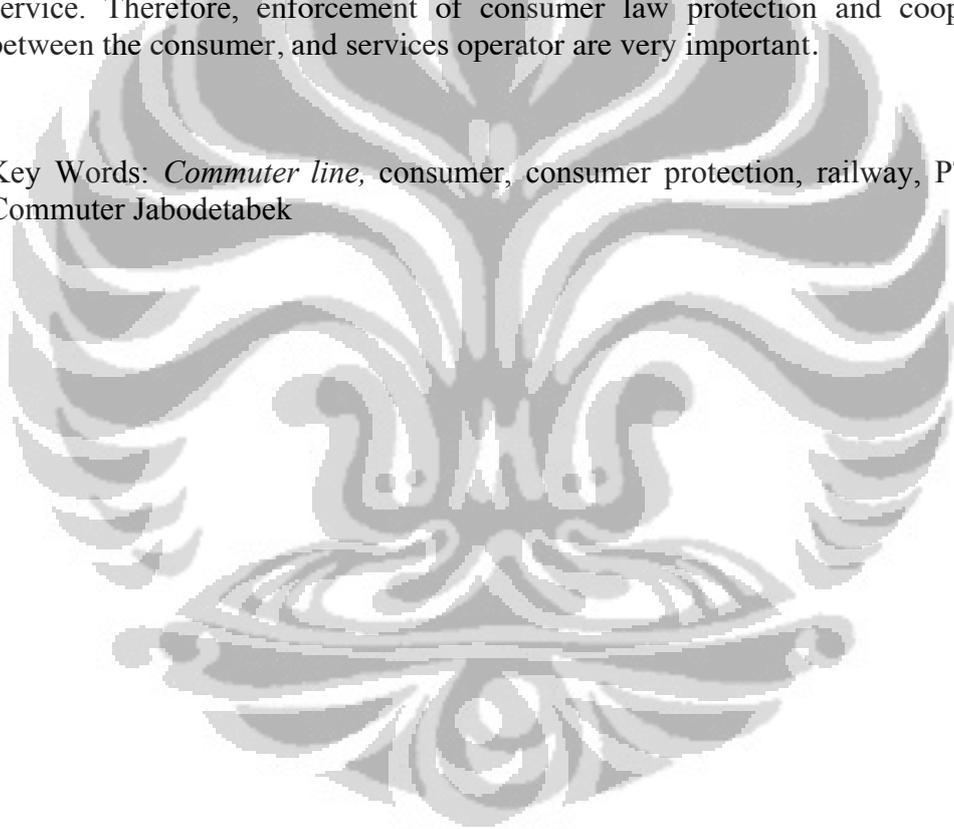


ABSTRACT

Nama : Indahwati Gozali
Program Studi : Legal Study
Judul : Legal Protection for Consumers as Passengers of Commuter Line Railway Transportation.

This thesis studied about legal protection for consumers as passengers of railways transportation with single operation system at Jabodetabek. The implementation of this system, which is better known as Commuter Line, is an effort from PT. KAI Commuter Jabodetabek to improve their service quality for railways passengers. However, at the beginning of the implementation of this system, there are a lot of problems such as inadequate facilities and infrastructure, and poor service. Therefore, enforcement of consumer law protection and cooperation between the consumer, and services operator are very important.

Key Words: *Commuter line*, consumer, consumer protection, railway, PT. KAI Commuter Jabodetabek



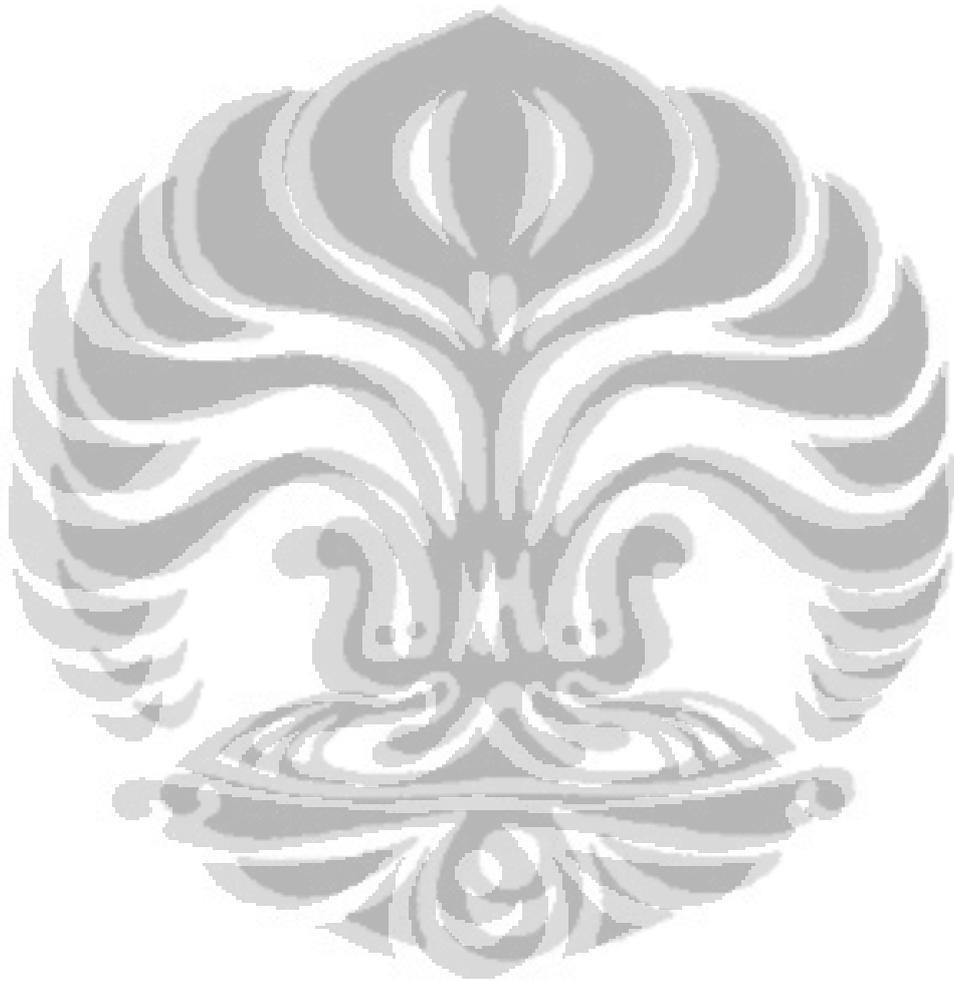
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Definisi Operasional	6
1.5 Metode Penulisan	7
1.6 Sistematika Penulisan	9
2 TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA	
2.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	11
2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	12
2.2.1 Asas Perlindungan Konsumen	12
2.2.2 Tujuan Perlindungan Konsumen	13
2.3 Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	13
2.3.1 Konsumen	13
2.3.2 Pelaku Usaha	15
2.4 Hak dan Kewajiban	16
2.4.1 Hak Konsumen	16
2.4.2 Kewajiban Konsumen	22
2.4.3 Hak Pelaku Usaha	24
2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha	25
2.5 Kedudukan Konsumen	26
2.6 Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	28
2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen	31
2.7.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	33
2.7.2 Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan	36
2.8 Peraturan Lain Terkait dengan Perlindungan Konsumen di Indonesia	37
3 TINJAUAN UMUM TERHADAP PENYELENGGARAAN TRANSPORTASI KERETA API	
3.1 Sejarah Kereta Api Commuter di Indonesia	38
3.2 Tujuan dan Asas Penyelenggaraan Perkeretaapian	42
3.2.1 Tujuan dan Asas Penyelenggaraan Perkeretaapian	42

3.2.2	Visi, Misi dan Etika Penyelenggaraan KRL Commuter Jabodetabek ...	44
3.3	Perbandingan antara Kereta Api Commuter di Indonesia dengan Kereta Api Commuter di negara- negara Asia Tenggara	57
3.3.1	Kereta Api Commuter di Indonesia	57
3.3.2	Kereta Api Commuter di Malaysia	58
3.3.3	Kereta Api Commuter di Sri Lanka	59
3.4	Pertanggungungan PT. KAI Commuter Jabodetabek Atas Musibah yang Dialami Konsumen	61
3.5	Regulasi atas Penyelenggaraan Perkeretaapian di Indonesia	63
4	PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA KRL COMMUTER PENGOPERASIAN TUNGGAL (<i>SINGLE OPERATION COMMUTER LINE</i>) YANG DISELENGGARAKAN PT. KAI COMMUTER JABODETABEK	
4.1	Permasalahan yang Dialami Konsumen Pengguna Layanan Jasa KRL Commuter Jabodetabek	65
4.2	Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa KRL Commuter Jabodetabek	73
4.2.1	Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa KRL Commuter Jabodetabek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	73
4.2.2	Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa KRL Commuter Jabodetabek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian	84
4.3	Upaya-Upaya yang Dapat Dilakukan Konsumen KRL Commuter Dalam Menghadapi Permasalahan Penyelenggaraan Perkeretaapian Oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek	91
5	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran	98
	DAFTAR REFERENSI	99

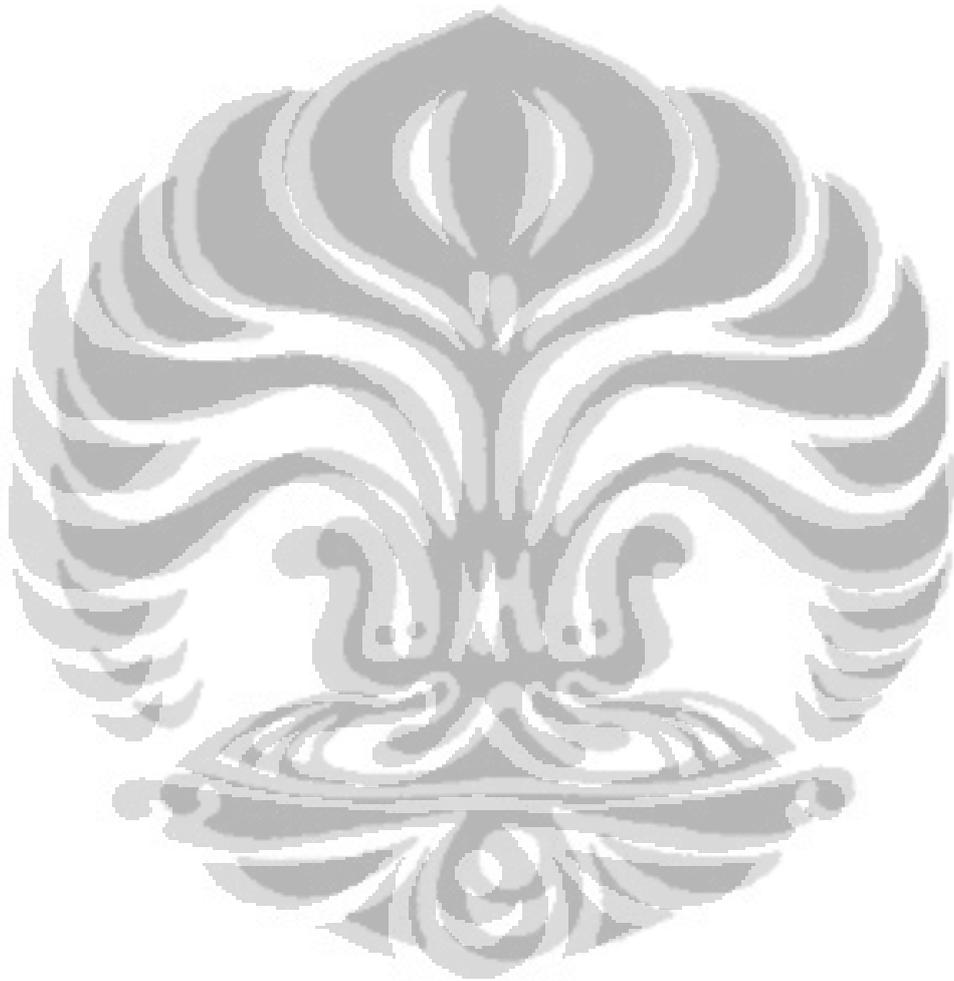
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Pemakaian BBM Antar Moda Angkutan	2
Tabel 3.1	Jenis Santunan dan Jumlahnya	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perbandingan Gas Buangan Antar Moda Angkutan	3
Gambar 4.1	Karcis KRL Commuter Line	94



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era modern ini, Jakarta sebagai ibu kota negara Indonesia, mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya pembangunan yang terjadi di Jakarta. Dari banyaknya pembangunan tersebut, hal yang paling signifikan dan juga mendapatkan pujian dari mancanegara adalah pembangunan infrastruktur yang tidak hanya memperhatikan segi estetika namun juga memperhatikan segi kualitas.¹

Salah satu aspek yang dinilai cukup penting dalam pembangunan infrastruktur teknis adalah sarana transportasi. Dalam hal ini sarana transportasi memiliki kontribusi yang sangat besar dalam menunjang aktivitas masyarakat dan juga sebagai tonggak dalam pembangunan nasional. Sarana transportasi yang lengkap dan memadai akan mendukung perekonomian nasional.²

Sarana transportasi di Indonesia yang diselenggarakan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia terdiri atas transportasi darat, transportasi laut, transportasi perkeretaapian dan transportasi udara. Keseluruhan sarana transportasi ini memiliki fungsi penting sebagai sarana jasa pengangkut penumpang dan barang. Terlebih lagi dengan melihat luas negara Indonesia yakni sebesar 1.904.569 km² sehingga sangat membutuhkan sarana transportasi untuk proses distribusi dalam menunjang perekonomian negara.

Salah satu sarana transportasi yang lazim digunakan oleh masyarakat serta dapat menjadi alternatif dalam jasa pengangkutan barang adalah kereta api. Transportasi kereta api telah menjadi sarana transportasi massal sejak dahulu dan merupakan sarana transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dari berbagai golongan. Menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, definisi dari Kereta api adalah sarana perkeretaapian

¹ “Pembangunan Jakarta Dipuji Mancanegara,” <http://www.seputarjakarta.com/spip.php?article327>, diakses tanggal 19 September 2011.

² Ikhwan Mansyur Situmeang, “DPD RI Tekankan Arti Penting Kelengkapan Infrastruktur,” <http://www.pewarta-indonesia.com/berita/nasional/2442-dpd-ri-tekankan-arti-penting-kelengkapan-infrastruktur.html>, diakses tanggal 19 September 2011.

dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.³

Sebagai sarana transportasi massal, kereta api memiliki banyak keunggulan antara lain adalah tarifnya yang terjangkau oleh masyarakat, aman, hemat bahan bakar, ramah lingkungan, cepat sampai tujuan dan dapat mengurangi jumlah kemacetan yang sekarang ini melanda ibu kota Jakarta. Tarif kereta api untuk kelas ekonomi Jabodetabek seharga Rp 1000,00 – Rp 2000,00. Sedangkan tarif kereta commuter Jabodetabek seharga Rp 7000,00. Jika dibandingkan dengan tarif angkutan umum lainnya, tarif kereta api ini tergolong terjangkau mengingat jarak tempuhnya yang cukup jauh.

Dari segi keselamatan penumpang, kereta api memiliki tingkat keamanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan angkutan umum lain karena di setiap peron-peron stasiun di tempatkan beberapa petugas untuk memastikan keselamatan penumpang saat naik-turun kereta dan juga saat menyeberang di perlintasan kereta api, berbeda dengan bus kota yang menaikkan dan menurunkan penumpang di pinggir jalan. Kereta api merupakan moda transportasi yang hemat energi hingga mencapai 10 kali lipat hemat energi dibandingkan pesawat terbang. Kereta api dapat mengurangi lebih dari 70% bahan bakar yang diperlukan dan bisa mengurangi sampai 85% polusi.⁴

Tabel 1.1
Perbandingan Pemakaian BBM antar moda angkutan

No	Jenis Transportasi	Konsumsi energi BBM/Km
1.	Kereta Api	3 liter
2.	Bus	0,5 liter
3.	Pesawat Terbang	40 liter
4.	Kapal Laut	10 liter

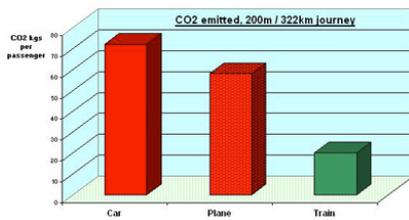
Sumber : PT. Kereta Api (Persero)

³ Indonesia (a), *Undang – Undang tentang Perkeretaapian*, UU No. 23 Tahun 2007, LN No. 65 Tahun 2007, TLN No. 4722, Ps. 1 angka (2).

⁴ M. Dharmawan, “Kereta Api Paling Hemat dari Semua Moda Transportasi,” <http://akuinginijau.org/2007/07/03/kereta-api-paling-hemat-dari-semua-moda-transportasi/>, diakses tanggal 21 September 2011.

Gambar 1.1

Perbandingan Gas Buangan antar moda angkutan



Sumber : Akuinginijau.org

Kereta api dapat menjadi salah satu alternatif untuk mengatasi kemacetan yang terjadi di Jakarta. Sebagai angkutan publik yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah banyak, keberadaan kereta api dapat menjadi solusi dalam mengurangi kemacetan lalu lintas yang disebabkan oleh terlampau banyaknya jumlah kendaraan pribadi. Masyarakat perkotaan memilih menggunakan kendaraan pribadi karena dipengaruhi oleh gaya hidup dan faktor kenyamanan.⁵ Akan tetapi dalam menghadapi kemacetan, masyarakat perlu mempertimbangkan untuk menggunakan angkutan umum. Berdasarkan penelitian di Jepang, masyarakat memilih kereta api karena *door to door service* dan tepat waktu.⁶

Perlu diperhatikan bahwa kereta api yang diselenggarakan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek juga diliputi dengan berbagai permasalahan seperti kondisi sarana dan prasarana yang kurang memadai. Berdasarkan pengamatan lapangan yang dilakukan oleh penulis di stasiun Kota, kondisi kereta api demikian dapat ditemukan pada KRL Ekonomi. Tergolong kurang layak untuk digunakan karena pintu kereta tidak tertutup, kaca kereta sudah banyak yang pecah bahkan hilang, kondisi kereta yang kotor, lampu yang tidak menyala, kondisi stasiun yang kotor, dll.

Selain kondisi sarana dan prasarana yang kurang memadai, perlu juga diperhatikan pelayanan oleh penyelenggara jasa kereta api sendiri. Konsumen kereta api sering sekali dirugikan karena keterlambatan kedatangan kereta api. Hal

⁵ Khisty C. Jotin dan B. Kent Lall, *Dasar – Dasar Rekayasa Transportasi* [Transportation Engineering], diterjemahkan oleh Julian Gressando, (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 99.

⁶ “Macet? Mari Naik Kereta Api,” <http://megapolitan.kompas.com/read/2009/08/10/1038405/Macet.Mari.Naik.Kereta.Api>, diakses tanggal 21 September 2011.

ini berdampak pada tertundanya konsumen dalam melakukan aktivitasnya. Hal yang sering kali menjadi permasalahan adalah saat kereta terlambat datang, dari pihak stasiun sama sekali tidak memberikan informasi kepada konsumen mengenai keterlambatan kereta tersebut sehingga konsumen terus menunggu kedatangan kereta dalam jangka waktu yang cukup lama. Padahal sudah menjadi kewajiban pihak stasiun untuk menyampaikan segala informasi secara jelas kepada konsumen sehingga konsumen dapat segera mencari tindakan alternatif untuk mengantisipasi hal tersebut.

Dalam rangka mengatasi permasalahan di atas, PT. KAI Commuter Jabodetabek menerapkan sistem kereta api commuter jalur tunggal (*Commuter Line Single Operation*) sehingga mengubah bentuk layanan kereta api. Pada sistem yang terdahulu, terdapat tiga jenis kereta yang dioperasikan untuk wilayah Jabodetabek yakni KRL Ekonomi, KRL Ekonomi AC, dan KRL Express. Sedangkan layanan yang ditawarkan PT. KAI Commuter Jabodetabek melalui sistem kereta api commuter jalur tunggal hanya terdiri atas KRL Ekonomi dan KRL Commuter. Perbedaan lainnya terletak pada stasiun perhentian kereta api, dimana pada sistem terdahulu seperti pada rute Jakarta – Bogor, KRL Ekonomi dan KRL Ekonomi AC berhenti pada setiap stasiun kecuali Gambir. Sedangkan KRL Express hanya berhenti di stasiun – stasiun tertentu. Namun pada sistem yang sekarang ini digunakan, yakni sistem kereta api commuter jalur tunggal, KRL Ekonomi dan KRL Commuter berhenti pada setiap stasiun termasuk stasiun Gambir.

Mengingat besarnya peran kereta api dalam rangka menunjang perekonomian nasional maka perlu dikaji penerapan sistem perkeretaapian commuter jalur tunggal oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek. Dalam hal ini perlu dikaji berbagai permasalahan yang muncul sebagai dampak penerapan sistem tersebut. Selain itu perlu pula dikaji upaya – upaya dari PT. KAI Commuter Jabodetabek untuk mengatasi permasalahan yang timbul serta upaya – upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Pengkajian terhadap hal ini akan dihubungkan dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang – Undang Nomor 23

Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan peraturan perundang-undangan lain yang terkait.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Pengoperasian Tunggal (*Commuter Line*)”.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang menjadi fokus dalam penulisan ini adalah:

1. Apa saja permasalahan yang dialami konsumen pengguna layanan jasa KRL Commuter sehingga konsumen merasa tidak nyaman?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna KRL Commuter menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian?
3. Apa upaya yang dapat dilakukan konsumen KRL Commuter dalam menghadapi permasalahan penyelenggaraan perkeretaapian oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diperoleh oleh konsumen sebagai pengguna layanan jasa KRL Commuter yang ditawarkan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek.

Selain itu secara khusus, penelitian ini ditujukan untuk:

- a) Mengetahui permasalahan-permasalahan apa saja yang dihadapi konsumen pengguna layanan jasa KRL Commuter yang menyebabkan terganggunya kenyamanan konsumen dalam menggunakan kereta api commuter.
- b) Mengetahui bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen sebagai pengguna KRL Commuter yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

- c) Mengetahui upaya – upaya apa saja yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa KRL Commuter apabila konsumen menghadapi permasalahan penyelenggaraan perkeretaapian oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek.

1.4 Definisi Operasional

Terdapat beberapa istilah yang akan dipergunakan dalam penulisan ini. Agar tidak terjadi salah tafsir, maka berikut akan dijelaskan istilah-istilah yang dipergunakan dalam penelitian ini:

a. Perlindungan Konsumen

Definisi perlindungan konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (1) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁷

b. Konsumen

Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (2), konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan.⁸ Jika dikaitkan dengan penulisan ini, maka yang dimaksud dengan konsumen adalah penumpang pengguna jasa KRL Commuter.

c. Pelaku Usaha

Pasal 1 angka (3) UU Perlindungan Konsumen menjabarkan definisi pelaku usaha sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁹ Jika

⁷ Indonesia (b), *Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 1 angka (1).

⁸ *Ibid.*, Ps. 1 angka (2).

⁹ *Ibid.*, Ps. 1 angka (3).

dikaitkan dengan penulisan ini, maka yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah PT. KAI Commuter Jabodetabek.

d. Perkeretaapian

Menurut UU Perkeretaapian Pasal 1 angka (1), perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.¹⁰

e. Kereta Api

Definisi kereta api menurut UU Perkeretaapian Pasal 1 angka (2) adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.¹¹ Jika dikaitkan dengan penulisan ini, maka yang dimaksud dengan kereta api adalah KRL Commuter yang dioperasikan pada rute Jabodetabek.

f. Prasarana Perkeretaapian

Menurut UU Perkeretaapian Pasal 1 angka (3) yang dimaksud dengan prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan.¹²

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif-empiris. Dalam penelitian ini selain meneliti bahan-bahan hukum primer dan sekunder, penulis juga melakukan penelitian lapangan yang disertai dengan wawancara kepada narasumber dan responden. Oleh karena itu metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan adalah metode penelitian kepustakaan ditambah dengan wawancara kepada narasumber dan responden untuk melengkapi data yang ada.

Tipe penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif-berfokus masalah (*problem focused research*), yaitu penggabungan

¹⁰ Indonesia (a), *op. cit.*, Ps. 1 angka (1).

¹¹ *Ibid.*, Ps. 1 angka (2).

¹² *Ibid.*, Ps. 1 angka (3).

antara penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi suatu gejala dengan penelitian yang permasalahannya didasarkan pada teori atau dilihat kaitannya antar teori dan praktek.¹³

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang bersumber dari hukum positif dan isinya mempunyai kekuatan mengikat terhadap masyarakat, berupa:
 - a. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - b. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian; dan
 - c. Peraturan Perundang-undangan lainnya yang terkait dengan perkeretaapian.
2. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan isi sumber primer serta implementasinya.¹⁴ Bahan hukum sekunder meliputi buku, makalah, dan artikel dari majalah, surat kabar, dan internet.
3. Sebagai tambahan untuk melengkapi data yang diperlukan pada penelitian ini, penulis juga menggunakan data hasil wawancara dengan narasumber dan responden sebagai bahan hukum.

Metode analisis data yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dimana dari penelitian yang dilakukan akan menghasilkan data deskriptif analitis. Data yang disajikan berbentuk kalimat tanpa disertai dengan angka-angka statistik ataupun koding-koding. Penelitian ini bertujuan untuk memahami atau mengerti permasalahan yang diteliti.

¹³ Sri Mamudji, *et.al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hlm. 4-5.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 31

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang dari penulisan skripsi perlindungan hukum kepada konsumen pengguna KRL Commuter, pokok permasalahan yang akan dibahas, tujuan dari penulisan, definisi operasional, metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Dalam bab ini, memuat penjelasan - penjelasan secara umum dari hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Penjelasan tersebut terbagi dalam beberapa poin yang terdiri atas pengertian dari hukum perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, pengertian konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban baik dari konsumen maupun dari pelaku usaha, kedudukan konsumen, prinsip tanggung jawab pelaku usaha, penyelesaian terhadap sengketa konsumen dan peraturan lain yang terkait.

BAB III Tinjauan Umum terhadap Penyelenggaraan Transportasi Kereta Api

Dalam bab ini, memuat penjelasan – penjelasan secara umum dari penyelenggaraan transportasi kereta api yang diselenggarakan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek. Penjelasan tersebut terdiri atas sejarah KAI Commuter di Indonesia, tujuan dan asas penyelenggaraan perkeretaapian serta visi, misi dan etika penyelenggaraan KRL Commuter Jabodetabek, perbandingan antara kereta api commuter di Indonesia dengan kereta api commuter di negara Asia Tenggara seperti Malaysia dan Sri Lanka, pertanggung jawaban PT. KAI Commuter Jabodetabek atas musibah yang dialami konsumen dan regulasi terhadap penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia.

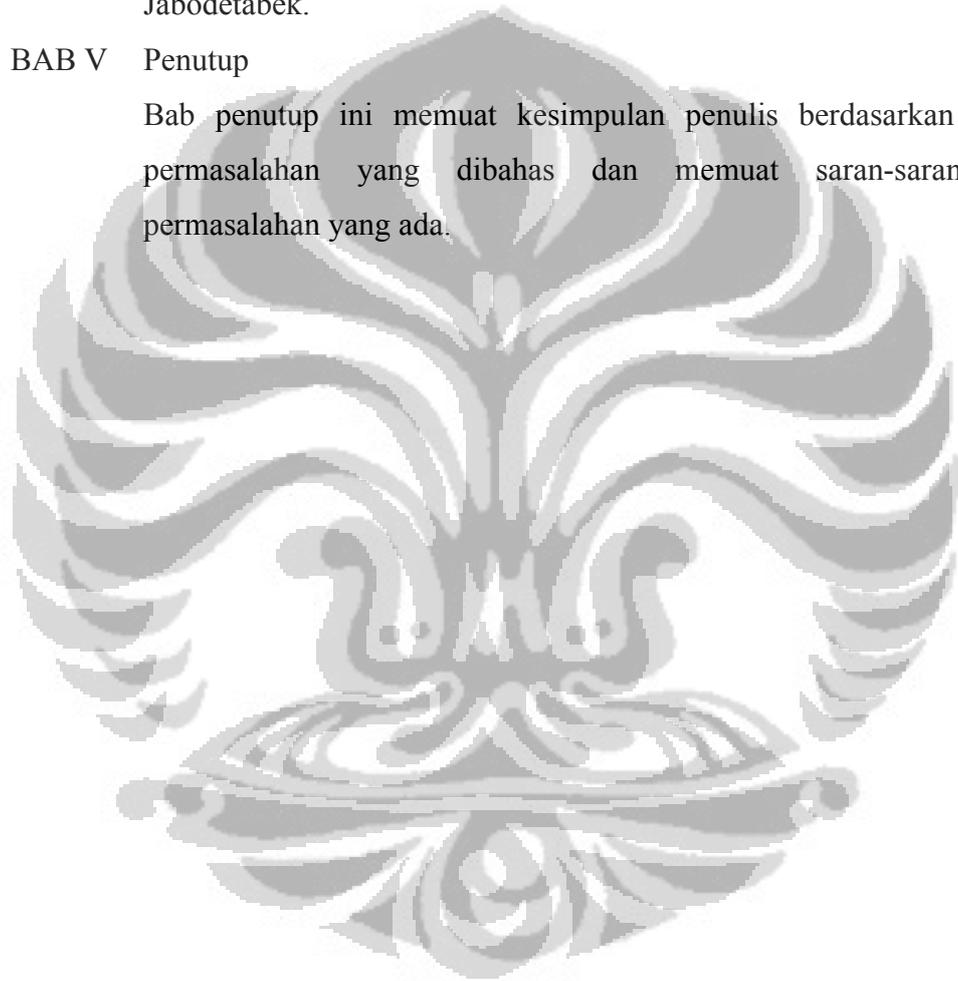
BAB IV Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna KRL Commuter Pengoperasian Tunggal (*Single Operation Commuter Line*) yang diselenggarakan PT. KAI Commuter Jabodetabek

Bab ini memuat analisis terhadap permasalahan yang dihadapi konsumen selaku pengguna jasa kereta api *Commuter Line*. Kemudian

akan dilanjutkan dengan analisis perlindungan hukum bagi konsumen pengguna KRL Commuter berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Bab ini juga akan memuat analisis atas upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen KRL Commuter dalam menghadapi permasalahan penyelenggaraan perkeretaapian oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek.

BAB V Penutup

Bab penutup ini memuat kesimpulan penulis berdasarkan pokok permasalahan yang dibahas dan memuat saran-saran bagi permasalahan yang ada.



BAB II

TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

2.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum (perlindungan) konsumen merupakan cabang hukum yang baru namun bercorak universal. Sebagian besar perangkatnya diwarnai hukum asing namun jika diteliti dari hukum positif yang sudah ada di Indonesia ternyata dasar – dasar yang menopang sudah ada sejak dulu yang termasuk dalam hukum adat. Hukum perlindungan konsumen lahir dari kesadaran masyarakat sebagai konsumen akan perlunya perlindungan terhadap diri mereka dari pelaku usaha yang menjadikan konsumen sebagai objek aktivitas bisnis untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya melalui kiat promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.¹⁵

Menurut Az. Nasution dalam bukunya yang berjudul “Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar”, membedakan antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen. Menurut beliau, hukum konsumen adalah keseluruhan asas – asas dan kaidah – kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas – asas dan kaidah – kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁶

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen yang

¹⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, cet. III, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 12.

¹⁶ Az. Nasution (a), *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet.II, (Jakarta: Diadit Media, 2006), hlm. 37.

memuat asas – asas atau kaidah – kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.¹⁷

2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

2.2.1 Asas Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 2 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disertai dengan penjelasannya, perlindungan konsumen berasaskan:¹⁸

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

¹⁷ Az. Nasution (b), *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. I, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 65.

¹⁸ Indonesia (b), *op. cit.*, Pasal 2 dan penjelasannya.

2.2.2 Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 3 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen bertujuan:¹⁹

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2.3 Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

2.3.1 Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Namun dalam penjelasan pasal 1 angka (2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa di dalam kepastian ekonomi dikenal istilah konsumen antara dan konsumen akhir.²⁰

Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial). Dalam hal ini, barang/jasa yang dimaksud

¹⁹ *Ibid.*, pasal 3.

²⁰ *Ibid.*, pasal 1 angka (2) beserta penjelasannya.

adalah barang atau jasa kapital berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya.

Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial). Dalam hal ini, barang/jasa yang dimaksud adalah barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah – rumah tangga masyarakat. Konsumen akhir inilah yang dilindungi menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam berbagai perundang-undangan manca negara, konsumen akhir yang dilindungi ada yang secara tegas dinyatakan dalam perundang – undangan, namun adapula yang tidak secara tegas dinyatakan. Beberapa di antaranya adalah:²¹

- a. UU Perlindungan Konsumen di India menentukan bahwa konsumen adalah setiap orang pembeli barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain – lain keperluan komersial.
- b. Dalam perundang – undangan Australia, konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang tertentu dengan harga yang ditetapkan (setinggi-tingginya A.\$ 15.000,-) atau kalau harganya lebih, maka kegunaan barang tersebut umumnya adalah untuk keperluan pribadi, domestik atau rumah tangga.
- c. UU Jaminan Produk AS (ayat 1 dan ayat 3) menentukan konsumen adalah setiap pembeli produk konsumen yang tidak dijual kembali dan pada umumnya digunakan untuk keperluan pribadi, keluarga atau rumah tangga.
- d. Pada hukum Inggris, dari berbagai peraturan perundang – undangan dan yurisprudensi dapat ditarik kesimpulan bahwa konsumen akhir adalah setiap pembeli pribadi (*private purchaser*) yang pada saat membeli barang tertentu tidak menjalankan bisnis dagang atau keuangan baik sebagian maupun seutuhnya dari barang tertentu yang dibelinya itu.

²¹ Az. Nasution (b), *op. cit.*, hlm. 72.

Unsur untuk membuat barang/jasa lain dan/atau diperdagangkan kembali merupakan pembeda pokok antara konsumen antara dan konsumen akhir, yang penggunaannya bagi konsumen akhir adalah untuk diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya. Unsur inilah yang pada dasarnya merupakan pembeda kepentingan masing – masing konsumen, yaitu penggunaan suatu produk untuk keperluan atau tujuan tertentu.

Konsumen antara (pengusaha/ pelaku usaha), dalam menjalankan usaha atau profesinya, memerlukan kaidah – kaidah hukum untuk mencegah perbuatan – perbuatan tidak jujur dalam bisnis, dominasi pasar dengan berbagai praktek bisnis tertentu atau pada pokoknya mencegah setiap praktek bisnis yang menghambat masuknya perusahaan baru atau merugikan perusahaan lain dengan cara – cara yang tidak wajar.

Bagi konsumen akhir, mereka memerlukan produk konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) yang aman bagi kesehatan tubuh atau keamanan jiwa, serta pada umumnya untuk kesejahteraan keluarga atau rumah tangganya. Oleh karena itu yang diperlukan adalah kaidah – kaidah hukum yang menjamin syarat – syarat aman setiap produk konsumen bagi konsumsi manusia, dilengkapi dengan informasi yang benar, jujur, dan bertanggung jawab.²²

2.3.2 Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Penjelasan pasal 1 angka (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa yang termasuk pelaku usaha dalam pengertian di atas adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dll.²³

²² Az. Nasution (a), *op. cit.*, hlm. 29 – 31.

²³ Indonesia (b), *op. cit.*, Pasal 1 angka (3) beserta penjelasannya.

Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia membagi pelaku usaha (baik privat maupun publik) ke dalam tiga kelompok yakni:²⁴

1. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. (contohnya : lembaga perbankan dan usaha leasing)
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan dan bahan-bahan lainnya).
3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat.

2.4 Hak dan Kewajiban

2.4.1 Hak Konsumen

Dari sudut pandang konsumen, terdapat beberapa hal yang diinginkan saat hendak membeli suatu produk, diantaranya:

- a. diperolehnya informasi yang jelas mengenai produk yang akan dibeli;
- b. keyakinan bahwa produk yang dibeli tidak berbahaya baik bagi kesehatan maupun keamanan jiwanya;
- c. produk yang dibeli cocok sesuai dengan keinginannya, baik dari segi kualitas, ukuran, harga dan sebagainya;
- d. konsumen mengetahui cara penggunaannya;
- e. jaminan bahwa produk yang dibelinya dapat berguna dan berfungsi dengan baik;
- f. jaminan bahwa apabila barang yang dibeli tidak sesuai atau tidak dapat digunakan maka konsumen memperoleh penggantian baik berupa produk maupun uang.

Akan tetapi pada kenyataannya konsumen tidak memperoleh apa yang diharapkan secara maksimal sehingga mengakibatkan kerugian pada diri konsumen. Untuk itu perlu diketahui hak – hak konsumen.²⁵

²⁴ Az. Nasution, “*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999 L.N. 1999 No. 42*”, http://www.kemitraan.or.id/library/index.php?p=show_detail&id=3674, diakses tanggal 6 Oktober 2011.

²⁵ Sukarmi, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang – Bayang Pelaku Usaha*, (Bandung: Pustaka Sutra, 2008), hlm. 79.

Mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy mengemukakan empat hak dasar konsumen, yaitu:²⁶

1. *The right to be secured* (Hak memperoleh keamanan)

Setiap konsumen berhak memperoleh perlindungan untuk barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya;

2. *The right to be informed* (Hak untuk mendapat informasi)

Setiap konsumen berhak memperoleh informasi yang jelas dan komprehensif tentang suatu produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Akses terhadap informasi sangat penting karena konsumen dapat mengetahui bagaimana kondisi barang dan/atau jasa yang akan dikonsumsi. Jadi konsumen memiliki hak untuk mengetahui ciri/ atribut negatif dari suatu produk;

3. *The right to choose* (Hak memilih)

Setiap konsumen berhak memilih produk barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar. Maksudnya konsumen dalam memilih suatu produk barang dan/atau jasa tidak boleh dalam kondisi tertekan atau dibawah paksaan sehingga dapat merugikan haknya;

4. *The right to be heard* (Hak untuk didengar)

Konsumen harus memperoleh haknya bahwa kebutuhan dan keluhannya dapat didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga – lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak konsumen.

Hak – hak dasar tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, yang masing – masing pada pasal 3, 8, 19, 21 dan 26.²⁷ Keempat hak konsumen ini kemudian disempurnakan oleh L.B. Johnson yang mengemukakan perlunya pengembangan konsep *product warranty* dan *product liability*.²⁸

²⁶ Happy Susanto, *Hak – hak Konsumen Jika Dirugikan*, cet.I, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 24 – 25.

²⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.I, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 39.

²⁸ Yusuf Shofie, ed., *Percakapan tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum*, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 1998), hlm. 49.

Dalam perkembangannya, *The International Organization of Consumers Union* (IOCU) yang sejak tahun 1995 berubah nama menjadi *Consumers International* (CI) menambahkan beberapa hak yaitu:²⁹

1. *the right to satisfaction of basic needs* (Hak pemenuhan kebutuhan dasar);
2. *the right to redress* (hak mendapatkan ganti rugi);
3. *the right to consumer education* (hak mendapatkan pendidikan konsumen);
4. *the right to a healthy environment* (hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat).

Resolusi Perserikatan Bangsa – Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi yang meliputi:³⁰

1. perlindungan konsumen dari bahaya – bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
2. promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
3. tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. pendidikan konsumen;
5. tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

²⁹ “*Consumer Rights*”, <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>, diakses tanggal 6 Oktober 2011.

³⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op. cit.*, hlm. 28.

Disamping itu, Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau *EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:³¹

- a. hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
- c. hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
- e. hak untuk didengar (*recht om te worden gehoord*).

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merumuskan hak – hak konsumen sebagai berikut.³²

1. hak atas keamanan dan keselamatan;
2. hak untuk mendapatkan informasi yang jelas;
3. hak memilih;
4. hak untuk didengar pendapatnya dan keluhannya;
5. hak atas lingkungan hidup.

Sedangkan dalam Rancangan Akademik Undang – Undang tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak dasar konsumen, yaitu empat hak dasar ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut. Secara keseluruhan, dikenal 10 macam hak konsumen yaitu:³³

- a. hak atas keamanan dan keselamatan;
hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.

³¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 39-40.

³² Yusuf Shofie, *ed., op. cit.*, hlm. 50.

³³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 40-46.

b. hak untuk memperoleh informasi;

hak ini dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiiaannya terhadap produk tertentu sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi kebutuhannya.

c. hak untuk memilih;

hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk – produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar.

d. hak untuk didengar;

hak ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian.

e. hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;

hak ini merupakan hak yang sangat mendasar dimana setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya (secara layak). Hak – hak ini dapat berupa hak atas pangan, sandang, papan serta hak – hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan dll.

f. hak untuk memperoleh ganti rugi;

hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu memerlukan prosedur tertentu baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

g. hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;

hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

h. hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;

hak atas lingkungan hidup yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini diatur dalam Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Pelindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.

i. hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;

hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

j. hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk melalui jalur hukum.

Dalam pasal 4 Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merumuskan hak konsumen yang meliputi:³⁴

a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;

b. hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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;

³⁴ Indonesia (b), *op. cit.*, Pasal 4.

- 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 mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;³⁵
- h. hak untuk mendapat 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.

Secara garis besar, hak – hak konsumen dapat dirumuskan menjadi tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:³⁶

1. hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar;
3. hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

2.4.2 Kewajiban Konsumen

Berdasarkan Pasal 5 Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen meliputi:³⁷

- 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;

³⁵ Penjelasan pasal 4 huruf (g) menyatakan bahwa hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.

³⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 46-47.

³⁷ Indonesia (b), *op. cit.*, Pasal 5.

d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adapun pentingnya kewajiban konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk. Dengan pengaturan kewajiban ini memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Namun jika produsen tidak menggunakan cara yang wajar dan efektif untuk mengkomunikasikan peringatan tersebut yang menyebabkan konsumen tidak membacanya, maka hal itu tidak menghalangi pemberian ganti kerugian pada konsumen yang telah dirugikan.³⁸

Kewajiban ini hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha, kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).³⁹

Kewajiban mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut yang diatur dalam Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dianggap tepat karena kewajiban ini berguna untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.⁴⁰

³⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 48-49.

³⁹ *Ibid.*, hlm. 49.

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 49-50.

2.4.3 Hak Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 6 Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak pelaku usaha terdiri atas:⁴¹

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.

Untuk hak – hak yang disebutkan pada huruf b, c dan d merupakan hak – hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) / pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa.⁴²

Hak – hak pelaku usaha (produsen) dapat ditemui pada faktor – faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen meskipun timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila:⁴³

1. produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
2. cacat timbul di kemudian hari;

⁴¹ Indonesia (b), *op. cit.*, Pasal 6.

⁴² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 50-51.

⁴³ Yusuf Shofie, *ed., op. cit.*, hlm. 54.

3. cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
4. barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
5. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Di Amerika Serikat, faktor – faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen meliputi:

1. kelalaian konsumen penderita;
2. penyalahgunaan produk yang tidak terduga pada saat produk dibuat (*unforeseeable misuse*);
3. lewatnya jangka waktu penuntutan (daluwarsa) yaitu 6 tahun setelah pembelian atau 10 tahun sejak barang diproduksi;
4. produk pesanan pemerintah pusat (*federal*);
5. kerugian yang timbul (sebagian) akibat kelalaian yang dilakukan oleh produsen lain dalam kerja sama produksi (di beberapa negara bagian yang mengakui *joint and several liability*).⁴⁴

2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 7 Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:⁴⁵

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;⁴⁶
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Indonesia (b), *op. cit.*, pasal 7.

⁴⁶ Penjelasan pasal 7 huruf (c) menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membeda – bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda – bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

- 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 yang diperdagangkan;⁴⁷
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian, yakni dalam pasal 1338 ayat (3) BW. bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan.⁴⁸

2.5 Kedudukan Konsumen

Prinsip – prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen, terdiri atas:⁴⁹

1. *Let the buyer beware* atau *caveat emptor*

Menurut teori ini, dalam suatu hubungan jual beli keperdataan, yang wajib berhati – hati adalah pembeli. Adalah kesalahan konsumen jika ia sampai membeli dan mengkonsumsi barang – barang yang tidak layak. Jika konsumen menderita kerugian, pelaku usaha dapat dengan mudah

⁴⁷ Penjelasan pasal 7 huruf (e) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

⁴⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 52-54.

⁴⁹ Sukarmi, *op. cit.*, hlm. 79-81.

berdalih, bahwa semua itu karena kelalaian konsumen sendiri. Teori ini ditentang oleh pendukung gerakan perlindungan konsumen.

2. *The due care theory*

Teori ini menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk berhati – hati dalam memasyarakatkan produk, baik barang maupun jasa. Selama berhati – hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan. Jika ditafsirkan secara *a contrario*, maka untuk mempersalahkan pelaku usaha, konsumen harus dapat membuktikan bahwa pelaku usaha melanggar prinsip kehati – hatian. Pelaku usaha hanya bersikap menunggu.

3. *The privity of contract*

Teori ini menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilaksanakan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan atas hal – hal di luar yang diperjanjikan. Artinya, konsumen boleh menggugat berdasarkan wanprestasi (*contractual liability*).

Dari pemantauan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), ternyata banyak produk – produk yang mengecewakan serta merugikan konsumen. Berbagai kasus pembelian mobil, alat – alat elektronik, pembelian rumah secara kredit umumnya menempatkan konsumen di pihak yang lemah karena transaksi biasanya dilakukan melalui surat perjanjian yang telah disiapkan pelaku usaha. Dalam surat perjanjian tersebut, hampir sebagian besar kepentingan pelaku usaha terlindungi sementara kepentingan konsumen diabaikan. Sementara itu, untuk memperbaiki nasib dan kedudukannya, konsumen tidak dapat menggantungkan kepercayaan sepenuhnya kepada kebijaksanaan pemerintah, karena keberpihakan pemerintah terhadap pelaku usaha sudah sering kali merugikan bahkan mengorbankan nasib konsumen yang mayoritas masih berpenghasilan minim.⁵⁰

Hal ini menempatkan konsumen pada posisi yang lebih rendah dalam hubungannya dengan pelaku usaha, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan,

⁵⁰ Zumrotin K. Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, cet.I, (Jakarta: PT. Penebar Swadaya, 1996), hlm. 12-13.

maupun kemampuan atau daya bersaing/ daya tawar (lihat antara lain resolusi PBB 39/248 tentang Perlindungan Konsumen). Kedudukan konsumen ini, baik yang bergabung dalam suatu organisasi apalagi secara individu tidak seimbang dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha.⁵¹

2.6 Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha terdapat pada pasal 19 sampai pasal 28, yang terdiri atas:

- a. Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 yang mengatur pertanggung jawaban pelaku usaha;
- b. Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian;
- c. Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen.⁵²

Pasal 19 ayat (1) , menyatakan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”⁵³ Berdasarkan hal ini, dasar pertanggung jawaban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi tidak hanya terbatas pada barang dan/atau jasa yang cacat tetapi juga meliputi kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen.⁵⁴

Prinsip - prinsip tanggung jawab produk yang menjadi dasar tuntutan ganti kerugian konsumen terbagi menjadi tiga yakni:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/ kesalahan (*Negligence*)
Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti kerugian kepada pelaku usaha. Selain

⁵¹ Az. Nasution (b), *op. cit.* , hlm. 65.

⁵² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op. cit.*, hlm. 65.

⁵³ Indonesia (b), *op. cit.*, pasal 19 ayat (1).

⁵⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 126.

itu di samping faktor kesalahan atau kelalaian produsen, tuntutan ganti kerugian berdasarkan kelalaian produsen diajukan pula dengan bukti – bukti lain, yaitu:

1. Pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen.
2. Produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan.
3. Konsumen menderita kerugian.
4. Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen (hubungan sebab akibat antara kelalaian dan kerugian konsumen).⁵⁵

2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*Breach of Warranty*)

Adalah suatu prinsip tanggung jawab sebagai dasar gugatan konsumen kepada pelaku usaha karena dinilai telah melakukan ingkar janji yang berkaitan dengan produk yang dijualnya.⁵⁶ Tanggung jawab ini berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian jika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya melihat isi dari kontrak atau perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak baik tertulis maupun lisan. Keuntungan bagi konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak (*strict obligation*), yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya. Maksudnya, jika produsen telah berupaya memenuhi janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Namun gugatan berdasarkan wanprestasi memiliki beberapa kelemahan terhadap bentuk perlindungan

⁵⁵ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, cet. I, (Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004), hlm. 47.

⁵⁶ *Ibid.*, hlm. 34-35.

konsumen yakni: pembatasan waktu gugatan, persyaratan pemberitahuan, kemungkinan adanya bantahan (*disclaimer*) dan persyaratan hubungan kontrak, baik hubungan kontrak secara horizontal maupun vertikal.⁵⁷

3. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Product Liability*)

Prinsip ini menerapkan tanggung jawab kepada penjual produk yang cacat tanpa adanya beban bagi konsumen atau pihak yang dirugikan untuk membuktikan kesalahan. Teori perlindungan konsumen lainnya seperti *negligence* dan *breach of warranty* tetap ada atau berlaku, tetapi tentu lebih sulit bagi konsumen untuk melakukan pembuktian dibandingkan dengan *strict liability*.⁵⁸

Tujuan dari teori ini terkait kepentingan konsumen adalah untuk menghindari pembuktian unsur kesalahan produsen dan memperkuat posisi konsumen. Pemikiran terkait dengan pembuktian kesalahan, konsumen yang mengajukan tuntutan ganti kerugian tidak harus dibebani tanggung jawab untuk membuktikan unsur kelalaian produsen.

Dikatakan pula bahwa risiko atas hilangnya atau kerugian pada konsumen haruslah ditanggung oleh supplier, karena mereka berada pada posisi yang dapat menanggung biaya-biaya atau ongkos-ongkos dengan mendistribusikannya pada harga-harga produk, sebagai bagian dari ongkos kegiatan bisnis.

Sementara itu, dalam kaitannya dengan memperkuat posisi konsumen, pemikiran yang mendasarinya adalah bahwa salah satu pihak (produsen) dalam hubungan tersebut berada pada posisi yang lebih kuat dibandingkan dengan pihak lainnya (konsumen) untuk mengetahui dan mengawasi produk.

Selanjutnya, tujuan penerapan tanggung jawab mutlak ditemukan bervariasi dalam beberapa putusan awal pembentukan prinsip tanggung jawab mutlak, yaitu: agar ada jaminan bagi biaya atau ongkos dari cedera yang diderita oleh konsumen akibat produk cacat yang dipasarkan oleh produsen ditanggung oleh produsen, bukan oleh konsumen yang berada

⁵⁷ *Ibid.*, hlm.71-72.

⁵⁸ *Ibid.*, hlm.96.

dalam posisi tidak berdaya atau tidak mampu (*powerless*) untuk melindungi dirinya.

Secara rinci, beberapa rumusan tujuan penerapan tanggung jawab mutlak adalah:

1. memberikan jaminan secara hukum bahwa biaya kecelakaan yang diakibatkan oleh produk yang cacat ditanggung oleh orang yang menghasilkan dan mengedarkan produk tersebut ke pasar, bukan oleh pembeli atau konsumen.
2. penjual dengan memasarkan produk untuk digunakan atau keperluan konsumen telah menyadari dan sudah siap dengan tanggung jawab terhadap masyarakat umum yang akan mengalami cedera akibat mengkonsumsi barang yang ditawarkan atau dijualnya, dan sebaliknya masyarakat juga memiliki hak dan harapan untuk terpenuhinya hak tersebut.
3. menjamin konsumen yang mengalami kecelakaan akibat produk yang cacat tanpa harus membuktikan kelalaian si produsen.
4. agar risiko dari kerugian akibat produk yang cacat harus ditanggung oleh *supplier* karena mereka berada dalam posisi yang dapat memasukkan kerugian sebagai biaya dalam kegiatan bisnis.
5. instrumen kebijaksanaan sosial dan jaminan bagi keselamatan publik.
6. tanggung jawab khusus untuk keselamatan masyarakat oleh seseorang yang mensuplai produk yang dapat membahayakan keselamatan orang dan harta benda.⁵⁹

2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu.⁶⁰ Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang

⁵⁹ *Ibid.*, hlm. 99-102.

⁶⁰ Az. Nasution (a), *op. cit.*, hlm. 229.

– Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada pasal 45 sampai pasal 48.

Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2) Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa.⁶¹

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.⁶²

Melalui ketentuan pasal 45, untuk menyelesaikan sengketa konsumen dapat dilakukan diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa atau melalui pengadilan.

Berdasarkan pasal 46, gugatan terhadap pelaku usaha dapat dilakukan oleh:⁶³

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

⁶¹ Indonesia (b), *op. cit.*, pasal 45 ayat (1) dan (2).

⁶² Penjelasan pasal 45 ayat (2) menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

⁶³ Indonesia (b), *op. cit.*, pasal 46.

- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

2.7.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.⁶⁴ Dalam hal ini, konsumen dapat memilih untuk menggunakan lembaga yang khusus dibentuk Undang – Undang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK), yang merupakan pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah.⁶⁵ Tugas dan wewenang BPSK meliputi:⁶⁶

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;⁶⁷
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang – Undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;

⁶⁴ *Ibid.*, pasal 47.

⁶⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.I, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 126.

⁶⁶ Indonesia (b), *op. cit.*, pasal 52.

⁶⁷ Pasal 4 ayat (1) Kepmen Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang – Undang ini.

Pengaturan lebih lanjut terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau yang selanjutnya disebut Kepmen Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001. Dijelaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen tersebut dapat pula diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.⁶⁸ Hal ini dilakukan apabila konsumen tersebut:⁶⁹

1. meninggal dunia;
2. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana

⁶⁸ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kepmen Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, ps. 15 ayat (1) dan (2).

⁶⁹ *Ibid.*, pasal 15 ayat (3).

dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);

3. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
4. orang asing (Warga Negara Asing).

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:⁷⁰

- a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang atau jasa yang diadukan;
- d. bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila ketentuan-ketentuan di atas tidak terpenuhi dan permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.⁷¹

Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.⁷²

Putusan BPSK dapat berupa : perdamaian atau gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan.⁷³ Putusan yang dijatuhkan BPSK bersifat final (bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi) dan mengikat.⁷⁴ Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat

⁷⁰ *Ibid.*, pasal 16.

⁷¹ *Ibid.*, pasal 17.

⁷² *Ibid.*, pasal 38.

⁷³ *Ibid.*, pasal 40 ayat (1).

⁷⁴ Indonesia (b), *op. cit.*, pasal 54 ayat (3) beserta penjelasannya.

mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan.⁷⁵

2.7.2 Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁷⁶ Penunjukkan pasal 45 dalam hal ini lebih banyak tertuju pada ketentuan dalam ayat (4) yaitu “Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”. Artinya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dapat dimungkinkan apabila:⁷⁷

- a. para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
- b. upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan menggunakan hukum acara yang umum berlaku selama ini, yaitu HIR atau RBg.

Secara umum dapat dikemukakan berbagai kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yaitu:⁷⁸

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;
2. Biaya perkara yang mahal;
3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif;
4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;
5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.

Berdasarkan kritikan – kritikan tersebut, penyelesaian sengketa konsumen

⁷⁵ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *op. cit.*, pasal 41 ayat (3)

⁷⁶ Indonesia (b), *op. cit.*, pasal 48.

⁷⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 234

⁷⁸ *Ibid.*, hlm. 237.

melalui pengadilan tidak menjadi alternatif penyelesaian sengketa konsumen akan tetap lebih menjadi pilihan terakhir untuk penyelesaian sengketa konsumen.

2.8 Peraturan Lain Terkait dengan Perlindungan Konsumen di Indonesia

Peraturan perundang – undangan yang terkait dengan perlindungan konsumen dapat ditemukan di antaranya pada Undang – Undang No. 2 tahun 1981 tentang Metrologi Legal, Undang – Undang No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, Undang – Undang No. 40 tahun 1999 tentang Pers, Undang – Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian, Undang – Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang – Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang – Undang No. 7 tahun 1996 tentang Pangan, Undang – Undang No. 20 tahun 2011 tentang Rumah Susun, Undang – Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan Undang – Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan.⁷⁹

Perlu diperhatikan bahwa segala ketentuan peraturan perundang – undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang – undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diundangkan, tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang – undang ini.⁸⁰

⁷⁹ Az. Nasution (a), *op. cit.*, hlm. 53-56.

⁸⁰ Indonesia (b), *op. cit.*, pasal 64.

BAB III
TINJAUAN UMUM TERHADAP
PENYELENGGARAAN TRANSPORTASI KERETA API

3.1 Sejarah Kereta Api Commuter di Indonesia

Staats Spoorwegen (selanjutnya disebut SS) sejak tahun 1917 telah menunjukkan bahwa elektrifikasi jalur KA secara ekonomi akan menguntungkan. Elektrifikasi jalur KA pertama dilakukan pada jalur KA rute Tanjung Priok – *Meester Cornelis* (Jatinegara) dimulai pada tahun 1923 dan selesai pada tanggal 24 Desember 1924. Untuk melayani jalur kereta listrik ini, pemerintah Hindia Belanda membeli beberapa jenis lokomotif listrik untuk menarik rangkaian kereta api diantaranya adalah Lokomotif Listrik seri 3000 buatan pabrik SLM (*Swiss Locomotive & Machine works*) – BBC (*Brown Baverie Cie*), Lokomotif Listrik seri 3100 buatan pabrik AEG (*Allgemeine Electricitat Geselischaf*) Jerman. Lokomotif Listrik seri 3200 buatan pabrik Werkspoor Belanda serta KRL (Kereta Rel Listrik) buatan pabrik Westinghouse dan KRL buatan pabrik General Electric. Bagian dari perusahaan SS yang menangani sarana, pasarana dan operasional kereta listrik ini adalah *Electrische Staats Spoorwegen* (ESS). Peresmian elektrifikasi jalur KA bersamaan dengan hari ulang tahun ke 50 SS, sekaligus juga peresmian stasiun Tanjung Priok yang baru yaitu pada 6 April 1925. Elektrifikasi jalur KA yang mengelilingi kota Batavia (Jakarta) selesai pada 1 Mei 1927. Elektrifikasi tahap selanjutnya dilakukan pada jalur KA rute Batavia (Jakarta Kota) – Buitenzorg (Bogor) dan mulai dioperasikan pada tahun 1930.⁸¹

Dengan pembukaan elektrifikasi jalur kereta api rute Tanjung Priok – *Meester Cornelis* (Jatinegara), saat itu sistem perkeretaapian Indonesia selangkah lebih maju dibandingkan dengan negara-negara lain di dunia.⁸²

⁸¹ “Sekilas KRL”, <http://www.krl.co.id/index.php/info-perusahaan-topmenu-84/sekilas-krl-topmenu-28.html>, diakses tanggal 16 November 2011.

⁸² Soemino Eko Saputro, *Kebijakan Perkereta-apian Nasional, Kemana Hendak Bergulir?*, cet. I, (Jakarta: Gibon Books, 2007), hlm. 125.

Sebenarnya, elektrifikasi perkereta-apian bukan suatu hal yang baru sebab sejak tahun 1899, Pemerintah Hindia Belanda sudah menjalankan trem listrik yang melayani penumpang ke segenap penjuru kota Batavia. Selain itu sejak tahun 1911, para pakar perkereta-apian SS telah aktif membahas elektrifikasi jalur kereta api. Sejumlah studi banding di beberapa negara Eropa juga ditempuh, namun laporan dan usulan P.A. Roelofsen yang diterbitkan pada tahun 1917 dianggap sebagai awal rencana elektrifikasi jalur kereta di Hindia Belanda. Kemudian dibuatlah usulan kepada Pemerintah Belanda di Den Haag yang langsung mendapat persetujuan.

Berdasarkan persetujuan Pemerintah Belanda maka dimulailah elektrifikasi pada jalur Tanjung Priok - *Meester Cornelis* (Jatinegara) yang melintasi Pasar Senen dan Kemayoran. Bukan tanpa alasan SS merentangkan jalur kereta melewati Kemayoran. Pasalnya pada tahun 1924, merupakan awal pertama kalinya pesawat terbang dari Amsterdam mendarat di Bandar Udara Kemayoran. Saat itu, kedatangan pesawat Fokker baling-baling satu tersebut disambut dengan penuh antusias oleh ratusan warga Belanda di Batavia. Setelah 11 (sebelas) tahun berselang, tatkala angkutan udara mulai marak, Bandara Kemayoran akhirnya diresmikan.⁸³

Elektrifikasi jalur kereta api yang mengelilingi Batavia terus berlanjut. Dimulai dari *Meester Cornelis* (Jatinegara) ke Manggarai, Tanah Abang, *Welte Vreden*, Angke, Beos, Ancol, dan Tanjung Priok. Juga dari Stasiun Beos, Stasiun *Noordwijk* (kini Stasiun Juanda), Stasiun Gambir dan Stasiun Manggarai. Setelah rangkaian elektrifikasi tersebut selesai, warga Batavia dapat menggunakan KRL (sebagai angkutan metropolitan) dengan aman, nyaman, cepat dan tepat. Rangkaian KRL dibagi dalam tiga kelas: A, B, dan C. Kaum *inlander* (pribumi) hanya boleh menumpang KRL kelas C saja.

Tenaga listrik untuk menggerakkan KRL diambil dari dua pembangkit listrik tenaga air (PLTA) yang dibangun di selatan Buitenzorg (kini Kota Bogor), tepatnya di Sungai Cianten untuk PLTA Kracak dan Sungai Cicatih untuk PLTA

⁸³ *Ibid.*, hlm. 126.

Ubruk. Guna mengalirkan arus listrik yang berkekuatan 1.500 Volt DC dari kedua PLTA, SS membangun sub-sub stasiun di Depok, *Meester Cornelis* (Jatinegara) dan Depok. Hingga tahun 1970-an, masih tersisa loko listrik seri 3200 dan 3000. Tahun 1975, loko listrik seri 3200 dipakai untuk menarik kereta pasar yang akrab disapa dengan kereta lambat (*langzam*, lambat). Pasalnya kereta ini berhenti di setiap stasiun-stasiun tertentu. Kini hanya tinggal tersisa loko seri 3200 yang telah dimonumenkan oleh *Indonesian Railway Preservation Society* (IRPS) di Bandung.⁸⁴

Dalam rencana SS dalam pembangunan jalur kereta, SS siap untuk mengembangkan elektrifikasi jalur utama kereta di Jawa. Pada tahap awal, SS membangun elektrifikasi jalur Batavia – Bandung via Buitenzorg (kini Kota Bogor), namun karena kemampuan keuangan negara yang terbatas, SS hanya dapat melakukan elektrifikasi Batavia – Buitenzorg (kini Kota Bogor). Jalur yang pertama kali beroperasi pada tahun 1930 dan ditangani oleh *Electrische Staats Spoorwegen* (ESS) inilah yang kemudian merangkai dengan jaringan kereta berloko listrik Batavia. Inilah yang kemudian disebut-sebut sebagai awal mula KA Metropolitan Jabodetabek. Setelah kereta dengan loko listrik tidak lagi digunakan, Indonesia masuk pada era baru KRL (tanpa loko) dengan diresmikannya operasi KRL buatan Nippon Sharyo pada tahun 1976 oleh Presiden Soeharto. Sejak saat itu armada KRL pabrikan Jepang terus bertambah pesat menjadi andalan utama Divisi Jabodetabek PT. Kereta Api (Persero) yang kini dikelola oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek.⁸⁵

Pada tahun 2008, PT. Kereta Api (Persero) membentuk sebuah anak perusahaan yang diberi nama PT. KAI Commuter Jabodetabek berdasarkan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat Meneg BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008.

Pembentukan anak perusahaan ini berawal dari keinginan para pemegang sahamnya untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan

⁸⁴ *Ibid.*, hlm. 127.

⁸⁵ *Ibid.*, hlm. 128.

menjadi bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks.

PT. KAI Commuter Jabodetabek ini akhirnya resmi menjadi anak perusahaan PT. Kereta Api (Persero) sejak tanggal 15 September 2008 yaitu sesuai dengan Akte Pendirian No. 415 Notaris Tn. Ilmiawan Dekrit, S.H.

Kehadiran PT. KAI Commuter Jabodetabek dalam industri jasa angkutan KA Commuter bukanlah kehadiran yang tiba-tiba, tetapi merupakan proses pemikiran dan persiapan yang cukup panjang. Dimulai dengan pembentukan Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek oleh induknya PT. Kereta Api (Persero), yang memisahkan dirinya dari saudara tuanya PT. Kereta Api (Persero) Daop 1 Jakarta. Setelah pemisahan ini, pelayanan KRL di wilayah Jabotabek berada di bawah PT. Kereta Api (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek dan pelayanan KA jarak jauh yang beroperasi di wilayah Jabodetabek berada di bawah PT. Kereta Api (Persero) Daop 1 Jakarta.

Akhirnya PT. Kereta Api (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek berubah menjadi sebuah perseroan terbatas, PT. KAI Commuter Jabodetabek. Setelah menjadi perseroan terbatas perusahaan ini mendapatkan izin usaha No. KP 51 Tahun 2009 dan izin operasi penyelenggara sarana perkeretaapian No. KP 53 Tahun 2009 yang semuanya dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

Tugas pokok perusahaan yang baru ini adalah menyelenggarakan pengusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api commuter dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang (Serpong) dan Bekasi (Jabotabek) serta pengusahaan di bidang usaha non-angkutan penumpang.⁸⁶

⁸⁶ "Sekilas KRL", *op.cit.*

3.2 Tujuan dan Asas Penyelenggaraan Perkeretaapian

3.2.1 Tujuan dan Asas Penyelenggaraan Perkeretaapian

Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2007, perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal (bahwa kereta api memiliki kemampuan untuk mengangkut orang dan/atau barang dalam jumlah atau volume besar setiap kali perjalanan) dengan selamat (terhindarnya perjalanan kereta api dari kecelakaan akibat faktor internal), aman (terhindarnya perjalanan kereta api akibat faktor eksternal, baik berupa gangguan alam maupun manusia), nyaman (terwujudnya ketenangan dan ketenteraman bagi penumpang selama perjalanan kereta api), cepat dan lancar (perjalanan kereta api dengan waktu yang singkat dan tanpa gangguan), tepat (terlaksananya perjalanan kereta api sesuai dengan waktu yang ditetapkan), tertib dan teratur (terlaksananya perjalanan kereta api sesuai dengan jadwal dan peraturan perjalanan), efisien (penyelenggaraan perkeretaapian yang mampu memberikan manfaat yang maksimal), serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.⁸⁷

Perkeretaapian sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional diselenggarakan berdasarkan:

a. asas manfaat

Yang dimaksud dengan “asas manfaat” adalah bahwa perkeretaapian harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kemakmuran rakyat, kesejahteraan rakyat, dan pengembangan kehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara.⁸⁸

b. asas keadilan

Yang dimaksud dengan “asas keadilan” adalah bahwa perkeretaapian harus dapat memberi pelayanan kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau serta memberi kesempatan berusaha dan perlindungan yang sama kepada semua pihak yang terlibat dalam perkeretaapian.⁸⁹

⁸⁷ Indonesia (a), *op.cit.*, ps. 3 beserta penjelasannya.

⁸⁸ *Ibid.*, ps. 2 huruf a dan penjelasannya.

⁸⁹ *Ibid.*, ps. 2 huruf b dan penjelasannya.

c. asas keseimbangan

Yang dimaksud dengan “asas keseimbangan” adalah bahwa perkeretaapian harus diselenggarakan atas dasar keseimbangan antara sarana dan prasarana, kepentingan pengguna jasa dan penyelenggara, kebutuhan dan ketersediaan, kepentingan individu dan masyarakat, antardaerah dan antarwilayah, serta antara kepentingan nasional dan internasional.⁹⁰

d. asas kepentingan umum

Yang dimaksud dengan “asas kepentingan umum” adalah bahwa perkeretaapian harus lebih mengutamakan kepentingan masyarakat luas daripada kepentingan perseorangan atau kelompok dengan memperhatikan keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan ketertiban.⁹¹

e. asas keterpaduan

Yang dimaksud dengan “asas keterpaduan” adalah bahwa perkeretaapian harus merupakan satu kesatuan sistem dan perencanaan yang utuh, terpadu, dan terintegrasi serta saling menunjang, baik antahierarki tatanan perkeretaapian, intramoda maupun antarmoda transportasi.⁹²

f. asas kemandirian

Yang dimaksud dengan “asas kemandirian” adalah bahwa penyelenggaraan perkeretaapian harus berlandaskan kepercayaan diri, kemampuan dan potensi produksi dalam negeri, serta sumber daya manusia dengan daya inovasi dan kreativitas yang bersendi pada kedaulatan, martabat, dan kepribadian bangsa.⁹³

g. asas transparansi

Yang dimaksud dengan “asas transparansi” adalah bahwa penyelenggaraan perkeretaapian harus memberi ruang kepada masyarakat luas untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur sehingga masyarakat mempunyai kesempatan berpartisipasi bagi kemajuan perkeretaapian.⁹⁴

⁹⁰ *Ibid.*, ps. 2 huruf c dan penjelasannya.

⁹¹ *Ibid.*, ps. 2 huruf d dan penjelasannya.

⁹² *Ibid.*, ps. 2 huruf e dan penjelasannya.

⁹³ *Ibid.*, ps. 2 huruf f dan penjelasannya.

⁹⁴ *Ibid.*, ps. 2 huruf g dan penjelasannya.

h. asas akuntabilitas

Yang dimaksud dengan “asas akuntabilitas” adalah bahwa penyelenggaraan perkeretaapian harus didasarkan pada kinerja yang terukur, dapat dievaluasi, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.⁹⁵

i. asas berkelanjutan

Yang dimaksud dengan “asas berkelanjutan” adalah bahwa penyelenggaraan perkeretaapian harus dilakukan secara berkesinambungan, berkembang, dan meningkat dengan mengikuti kemajuan teknologi dan menjaga kelestarian lingkungan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat.⁹⁶

3.2.2 Visi, Misi dan Etika Penyelenggaraan KRL Commuter Jabodetabek

PT. KAI Commuter Jabodetabek sebagai penyelenggara KRL Commuter Jabodetabek memiliki tujuan seperti yang dimaksud dalam UU Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yaitu memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.⁹⁷

Namun dalam mengoperasikan KRL Commuter Jabodetabek, PT. KAI Commuter Jabodetabek juga memiliki visi dan misi untuk mencapai hasil penyelenggaraan yang maksimal. Visi dari pengoperasian KRL Commuter Jabodetabek adalah menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang memenuhi harapan stakeholders. Sedangkan misi pengoperasian KRL Commuter Jabodetabek adalah menyelenggarakan prasarana dan sarana perkeretaapian berikut bisnis penunjangnya, melalui praktek bisnis terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan.⁹⁸

Selain memiliki tujuan yang sama dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007, PT. KAI Commuter Jabodetabek juga menerapkan 9 (sembilan) asas

⁹⁵ *Ibid.*, ps. 2 huruf h dan penjelasannya.

⁹⁶ *Ibid.*, ps. 2 huruf i dan penjelasannya.

⁹⁷ *Ibid.*, ps. 3.

⁹⁸ “Visi dan Misi”, <http://www.krl.co.id/info-perusahaan-topmenu-84/visi-a-misi-topmenu-27.html>, diakses tanggal 24 November 2011.

yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tersebut. Akan tetapi sebagai penunjang untuk mencapai visi dan misinya, PT. KAI Commuter Jabodetabek menerapkan praktik Tata Kelola Perusahaan yang baik melalui penerapan Kode Etik Perusahaan. Etika dan Perilaku dari nilai-nilai moral berdasarkan budaya perusahaan dan semangat Good Corporate Governance diharapkan dapat membawa PT. KAI Commuter Jabodetabek menjadi Perusahaan yang memiliki integritas tinggi, peduli dalam memberikan pelayanan yang semakin baik, komitmen kepada semua pihak yang terkait, dengan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan sehingga PT. KAI Commuter Jabodetabek menjadi suatu kebanggaan bagi semua pihak yang terlibat di dalamnya.

Kode etik PT. KAI Commuter Jabodetabek yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direksi PT. KAI Commuter Jabodetabek No: SK-225/KCJ/DIR-HRD/VIII/2010 tentang kode Etik, terdiri atas:

1. budaya perusahaan, terdiri dari:
 - a. integritas, yaitu suatu tindakan yang dilakukan sesuai dengan hati, pikiran, perkataan dan perbuatan.
 - b. peduli, yaitu suatu tindakan yang didasari pada keprihatinan atas masalah orang lain.
 - c. komitmen, yaitu suatu kecintaan dan kesetiaan.
 - d. mampu, yaitu suatu perilaku yang rasional untuk mencapai tujuan yang dipersyaratkan sesuai dengan kondisi yang diharapkan.
 - e. percaya diri, yaitu suatu sifat meyakinkan pada kemampuan dan penilaian diri sendiri dalam melakukan tugas, menghadapi lingkungan, kepercayaan atas keputusan atau pendapat dan mampu memilih pendekatan yang efektif.
 - f. bangga, yaitu suatu keadaan dimana sangat puas dengan apa yang berhasil dicapai dan dipunyai dengan hasil yang berkualitas dan berprestasi.⁹⁹

⁹⁹ PT. KAI Commuter Jabodetabek, *Kode Etik PT. KAI Commuter Jabodetabek Panduan Etika dan Perilaku bagi Insan Perusahaan*, (Jakarta: PT. KAI Commuter Jabodetabek, 2010), hlm. 1-7.

2. standar etika, terdiri atas:

a. etika perusahaan dengan pegawai

- 1) PT. KAI Commuter Jabodetabek memperlakukan pegawai secara setara dan tidak membedakan suku, agama, ras dan jenis kelamin dalam segala aspek. Pegawai Perusahaan tidak membedakan dan tidak boleh dikenakan tindakan diskriminasi karena alasan kesukuan, latar belakang etnis, agama, warna kulit, jenis kelamin, usia, senioritas, pendapat politik, keanggotaan serikat dan status sosial.
- 2) PT. KAI Commuter Jabodetabek tidak mempekerjakan tenaga kerja anak-anak atau di bawah umur.
- 3) PT. KAI Commuter Jabodetabek menjamin semua aspek kondisi kerja dan lingkungan (kesehatan, keamanan, kenyamanan, keselamatan) serta hak pegawai sesuai peraturan perusahaan dan perundang-undangan yang berlaku.
- 4) PT. KAI Commuter Jabodetabek mendukung peningkatan kompetensi pegawai seluas-luasnya sehingga mampu mendukung perusahaan untuk kompetitif dalam menghadapi perkembangan global. Pegawai perusahaan dituntut untuk dapat berpartisipasi dan berperan aktif untuk meningkatkan produktivitas kerja melalui hubungan yang dinamis, harmonis, serasi dan seimbang antara Perusahaan dan pegawai.
- 5) PT. KAI Commuter Jabodetabek mengakui nilai dari pegawai yang beragam dan berkomitmen untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan menetapkan *reward* kepada pegawai yang berpotensi dan *punishment* kepada pegawai yang melanggar prosedur ketentuan, hukum, peraturan perusahaan, etika perusahaan dan perundang-undangan yang berlaku secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 6) PT. KAI Commuter Jabodetabek mendukung prinsip yang mencakup bidang-bidang hak azasi manusia, standar buruh, manajemen lingkungan, anti-korupsi, anti pencucian uang dan anti

monopoli baik nasional maupun internasional.

- 7) Insan Perusahaan¹⁰⁰ harus mengetahui dan memahami syarat dan ketentuan pokok kepegawaian sesuai Peraturan Perusahaan, Etika Perusahaan dan Perundang-undangan yang berlaku dalam rangka penerapan *Good Corporate Governance*.¹⁰¹

b. etika perusahaan dengan konsumen

- 1) PT. KAI Commuter Jabodetabek mengutamakan kepuasan dan kepercayaan konsumen berdasarkan 4 pilar utama misi perusahaan yakni keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan.
- 2) PT. KAI Commuter Jabodetabek terus menerus membuka pengukuran kepuasan konsumen dalam rangka perbaikan terus menerus pelayanan kepada konsumen.
- 3) PT. KAI Commuter Jabodetabek membuka layanan konsumen dan setiap karyawan yang terkait menindaklanjuti keluhan konsumen secara cepat dan responsif tanpa diskriminasi.
- 4) PT. KAI Commuter Jabodetabek mengembangkan teknologi monitoring operasional perjalanan commuter sebagai bagian dari layanan kepada konsumen.
- 5) PT. KAI Commuter Jabodetabek mengembangkan prosedur dan mekanisme kerja untuk memastikan bahwa setiap keluhan yang diterima dapat diselesaikan secara komprehensif, sesuai dengan etika perusahaan, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- 6) PT. KAI Commuter Jabodetabek juga melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) PT. KAI Commuter Jabodetabek mendukung prinsip ISO 9001 yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan perbaikan terus menerus.
- 8) Insan Perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik

¹⁰⁰ Insan Perusahaan yang dimaksud adalah pemegang saham, komisaris, direksi dan jajaran manajemen.

¹⁰¹ *Ibid.*, hlm. 9-10.

kepada konsumen sesuai dengan Peraturan Perusahaan, Etika Perusahaan dan Perundang-undangan yang berlaku dalam rangka memenuhi kepuasan konsumen.¹⁰²

c. etika perusahaan dengan masyarakat

- 1) PT. KAI Commuter Jabodetabek menjaga hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan mengedepankan prinsip moral dan etika untuk mencapai suatu hasil terbaik tanpa merugikan kelompok masyarakat lainnya.
- 2) PT. KAI Commuter Jabodetabek juga menyediakan dana dalam mendukung tanggung jawab sosial yang dituangkan dalam kebijakan untuk memberikan nilai dan manfaat bagi masyarakat berdasarkan anggaran, peraturan perusahaan, etika dan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) PT. KAI Commuter Jabodetabek mengoptimalkan penyaluran program pemberdayaan masyarakat di wilayah operasi kepada masyarakat tanpa diskriminasi sesuai dengan anggaran perusahaan, etika perusahaan, peraturan perusahaan dan perundang-undangan yang berlaku.
- 4) Insan Perusahaan dilarang memberikan janji-janji kepada masyarakat (pihak ketiga) di luar kewenangannya dalam penyaluran program pemberdayaan masyarakat.¹⁰³

d. etika perusahaan dengan lingkungan

- 1) PT. KAI Commuter Jabodetabek berupaya keras untuk meminimalkan dampak lingkungan dan menjadi perusahaan yang ramah lingkungan.
- 2) PT. KAI Commuter Jabodetabek meningkatkan kesadaran lingkungan kepada semua pegawai.
- 3) PT. KAI Commuter Jabodetabek menerapkan standar kerja dengan memperhatikan hasil Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

¹⁰² *Ibid.*, hlm. 11-12.

¹⁰³ *Ibid.* hlm. 13.

- 4) PT. KAI Commuter Jabodetabek akan berusaha mengembangkan teknologi terbaik untuk penanganan energy dan sumber daya yang berdampak pada masalah lingkungan.
- 5) Insan Perusahaan dilarang merokok di sembarang tempat sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 6) Insan Perusahaan harus membuang sampah pada tempatnya dan dilarang membuang sampah sembarangan.¹⁰⁴

e. etika perusahaan dengan rekanan

- 1) PT. KAI Commuter Jabodetabek menjamin pelaksanaan kompetisi yang transparan, adil, setara dan wajar, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan dalam pengadaan barang dan jasa.
- 2) PT. KAI Commuter Jabodetabek menerapkan teknologi pengadaan (*e-procurement*) barang dan jasa untuk transparansi pengadaan barang dan jasa.
- 3) PT. KAI Commuter Jabodetabek menetapkan rekanan berdasarkan kemampuan dan sesuai dengan etika perusahaan, peraturan perusahaan serta perundang-undangan yang berlaku.
- 4) Insan Perusahaan tidak diperbolehkan menerima/tatap muka dengan rekanan di ruang kerja kecuali di ruang tamu dan ruang rapat.
- 5) PT. KAI Commuter Jabodetabek menjatuhkan sanksi yang tegas kepada rekanan yang tidak memenuhi ketentuan yang telah disepakati bersama dan melanggar peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- 6) PT. KAI Commuter Jabodetabek menjamin dan meningkatkan iklim kebersamaan, menghargai, saling percaya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati bersama, etika perusahaan, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) PT. KAI Commuter Jabodetabek mendukung penerapan praktik *Good Corporate Governance* yang ditetapkan oleh Pemerintah.
- 8) Insan Perusahaan dilarang memberikan atau menerima janji-janji

¹⁰⁴ *Ibid.* hlm. 14.

kepada rekanan, meluluskan rekanan dalam rangka mengambil keuntungan pribadi, *conflict of interest*, nepotisme, kolusi, suap, gratifikasi/hadiah dan korupsi.

9) Insan Perusahaan dilarang memberikan atau menerima sesuatu kepada atau dari pihak manapun juga yang menurut sifatnya langsung atau tidak langsung berkaitan dengan jabatan dan pekerjaannya.¹⁰⁵

f. etika perusahaan dengan pemerintah

PT. KAI Commuter Jabodetabek mengembangkan dan memelihara hubungan baik dengan berbagai fungsi pemerintah baik Pusat maupun Daerah berlandaskan pada standar etika dan komunikasi efektif dengan memperhatikan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.¹⁰⁶

g. etika perusahaan dengan media massa

1) PT. KAI Commuter Jabodetabek memberikan informasi-informasi yang akurat, dapat dipahami, relevan dan berimbang yang diperlukan oleh masyarakat kepada media massa dan berbagai komunikasi publik lainnya.

2) PT. KAI Commuter Jabodetabek mengembangkan dan memonitor informasi-informasi yang disampaikan oleh media massa dalam rangka pelayanan pada masyarakat dan perbaikan terus menerus perusahaan dengan tetap memperhatikan aspek biaya, resiko, etika perusahaan, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

3) PT. KAI Commuter Jabodetabek melarang segala yang tidak pantas, melanggar peraturan dan perundang-undangan yang terkait dengan informasi dan Teknologi atas sistem, telepon, email, situs web, koneksi internet dan perangkat elektronik lainnya.

4) PT. KAI Commuter Jabodetabek menjalin kerjasama yang setara, seimbang dan saling mendukung dengan prinsip-prinsip keterbukaan yang bertanggungjawab.

5) PT. KAI Commuter Jabodetabek dalam memberikan informasi

¹⁰⁵ *Ibid.* hlm. 15-16.

¹⁰⁶ *Ibid.* hlm. 17.

kepada media massa dilakukan oleh pejabat yang berwenang menghindari adanya informasi yang tidak sesuai dan saling bertentangan.¹⁰⁷

3. standar perilaku, terdiri dari:

a. penerimaan dan pemberian suap (hadiah/gratifikasi/cinderamata)

Komisaris, Direksi, Jajaran Manajemen dan Pegawai Perusahaan tidak diperkenankan terlibat dalam tindakan menawarkan, meminta, menerima dan memberi suap, hadiah/gratifikasi/cinderamata dari rekanan atau pihak lain yang berkepentingan dengan perusahaan.

Dalam kondisi tidak dapat dihindari, Insan Perusahaan diperbolehkan dengan batasan menerima atau memberi hadiah dan sumbangan dari atau kepada pihak lain, dengan ketentuan:

- 1) tidak boleh dari rekanan;
- 2) tidak boleh berbentuk uang;
- 3) diperkenankan berupa cinderamata dalam bentuk promosi budaya/kerajinan Indonesia atau ciri khas perusahaan/industri perusahaan dari perusahaan, karangan bunga dan bingkisan makanan;
- 4) nilai cinderamata/karangan bunga yang diberikan oleh perusahaan kepada pihak lain tidak lebih dari Rp 5.000.000,00;
- 5) wajib melaporkan hal tersebut kepada Departemen Kepatuhan dan/atau menyerahkan penggunaannya kepada Perusahaan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Penerimaan hadiah berupa biaya perjalanan dinas oleh pihak sponsor dapat diterima sepanjang memenuhi ketentuan, yaitu:

- a) tidak mempengaruhi pengambilan keputusan;
- b) tidak ada kepentingan pribadi;
- c) tidak ada unsur suap dan menimbulkan penafsiran suap;
- d) tidak ada kewajiban untuk memberikan balasan;
- e) tidak ada imbalan agar mendapat/memberi perlakuan khusus;
- f) mengikuti aturan yang telah ditetapkan dalam kebijakan

¹⁰⁷ *Ibid.* hlm. 18.

perusahaan.¹⁰⁸

b. perjamuan/hiburan

Insan Perusahaan diperkenankan untuk memberi atau menerima pemberian dalam bentuk perjamuan atau hiburan yang pantas dan tidak melanggar susila, apabila hal tersebut dilakukan dalam rangka menjalin dan memelihara hubungan baik. Bentuk perjamuan dan hiburan yang dinilai pantas adalah makan dan minum di tempat-tempat yang tidak memiliki citra negatif dan layak bagi pencitraan perusahaan.

Penerimaan dan pemberian perjamuan/hiburan tersebut harus:

- 1) tidak mempengaruhi pengambilan keputusan;
- 2) tidak ada kepentingan pribadi;
- 3) tidak ada unsur suap dan menimbulkan penafsiran suap;
- 4) tidak ada kewajiban untuk memberikan balasan;
- 5) tidak ada imbalan agar mendapat/memberi perlakuan khusus;
- 6) mengikuti aturan yang telah ditetapkan dalam kebijakan perusahaan.¹⁰⁹

c. potongan harga

Potongan harga yang diberikan oleh rekanan atau calon rekanan dalam rangka pengadaan barang atau jasa untuk kepentingan perusahaan seluruhnya harus dibukukan/diserahkan untuk kepentingan perusahaan dan diumumkan secara terbuka yang ditindaklanjuti sebagai dasar harga satuan berikutnya.

Dalam melakukan tugasnya, Insan Perusahaan wajib menjaga segala manfaat yang diperolehnya dan sepenuhnya diperuntukkan bagi perusahaan dan mematuhi peraturan yang berlaku.¹¹⁰

d. konflik kepentingan

Untuk menghindari terjadinya konflik kepentingan insan Perusahaan sebagai pribadi dan untuk kepentingan perusahaan, maka tidak diperkenankan:

¹⁰⁸ *Ibid.* hlm. 20-21.

¹⁰⁹ *Ibid.* hlm. 22.

¹¹⁰ *Ibid.* hlm. 23.

- 1) memiliki hubungan pekerjaan maupun pribadi termasuk istri/suami, anak, orang tua, sedarah dan/atau semenda sampai derajat/tingkat kedua, yang secara aktif menjadikannya pengambil keputusan di rekanan, perusahaan rekanan atau calon rekanan, perusahaan sejenis maupun pesaing;
- 2) memiliki saham/kepemilikan dalam badan usaha yang menjadi mitra atau pesaing yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan termasuk istri/suami, anak, orang tua, sedarah dan/atau semenda sampai derajat/tingkat kedua;
- 3) menggunakan jabatan atau posisinya di perusahaan untuk maksud dan tujuan yang dapat menimbulkan konflik antara kepentingan pribadi dengan perusahaan;
- 4) mewakili kepentingan perusahaan apabila mempunyai konflik kepentingan.

Konflik kepentingan yang dimaksud dapat berupa hal-hal berikut:

- a) penggunaan informasi, akses atas harta dan sumber daya perusahaan yang dimanfaatkan tidak untuk kepentingan perusahaan;
- b) melakukan transaksi atas nama perusahaan untuk kepentingan diri sendiri atau keluarga;
- c) menerima hadiah/manfaat terhadap segala macam jasa/informasi yang terkait dengan perusahaan yang diberikan;
- d) menjadikan/mengambil peluang bisnis dalam tugas-tugas insan perusahaan;
- e) bertindak sebagai pialang, pencari atau perantara lain untuk keuntungan pribadi atau golongan dalam transaksi yang melibatkan perusahaan;
- f) melakukan pekerjaan di luar perusahaan dan/atau terlibat dalam pengelolaan perusahaan lain yang menjalin atau berusaha menjalin usaha dengan perusahaan;
- g) memberikan perlakuan istimewa kepada keluarga, kerabat, teman atau golongan dan atau pihak lain manapun;

- h) memiliki hubungan keluarga karena hubungan istri/suami, anak, orang tua, sedarah dan/atau semenda dalam satu direktorat/sub direktorat/departemen/unit kerja;
 - i) bertindak sebagai pengguna sekaligus Panitia Pengadaan.¹¹¹
- e. anti monopoli

PT. KAI Commuter Jabodetabek mendukung persaingan usaha yang adil, terbuka dan membangun serta mematuhi hukum anti monopoli yang berlaku baik nasional maupun internasional.

Insan Perusahaan tidak boleh terlibat dalam diskusi, kesepakatan resmi atau tidak resmi baik masalah harga, upah, biaya, syarat dan kondisi apapun dengan pesaing.¹¹²

- f. pencucian uang

PT. KAI Commuter Jabodetabek melarang insan KAI Commuter Jabodetabek baik atas nama pribadi maupun atas nama perusahaan melakukan suatu perbuatan yang dengan sengaja menempatkan, mentransfer, menghibahkan, membayarkan menitipkan, membawa ke luar negeri, menukarkan uang-uang hasil tindak pidana dengan tujuan mengaburkan atau menyembunyikan asal usul uang itu, sehingga muncul seolah-olah sebagai uang yang sah.

PT. KAI Commuter Jabodetabek melarang menerima atau menguasai penempatan, penransferan, pembayaran, penerima hibah, sumbangan, penitipan, penukaran uang-uang yang berasal dari tindak pidana itu, dengan tujuan sama yaitu untuk mengaburkan, menyembunyikan asal-usulnya.

PT. KAI Commuter Jabodetabek menjamin dan mendukung peraturan dan perundang-undangan tentang pencucian uang baik nasional maupun internasional sepanjang Indonesia telah meratifikasinya.¹¹³

¹¹¹ *Ibid.* hlm. 24-25

¹¹² *Ibid.* hlm. 26.

¹¹³ *Ibid.* hlm. 27.

g. transaksi bisnis internasional

PT. KAI Commuter Jabodetabek mematuhi kaidah-kaidah yang berlaku baik nasional maupun internasional tentang transaksi bisnis internasional, sepanjang Indonesia telah meratifikasinya.

Insan Perusahaan yang terlibat dalam masalah transaksi bisnis internasional harus memahami tentang peraturan ekspor-impor, anti boikot, embargo, sanksi perdagangan dan pasar bebas.¹¹⁴

h. aktifitas politik

PT. KAI Commuter Jabodetabek melarang memberikan kontribusi atau pembayaran atau sumbangan atau sumber daya yang berasal dari perusahaan baik langsung maupun tidak langsung kepada partai-partai politik atau politikus perorangan.

Insan Perusahaan dilarang melakukan pemaksaan/ancaman sehingga membatasi hak individu untuk menyalurkan aspirasi politiknya. PT. KAI Commuter Jabodetabek mematuhi kaidah dan peraturan tentang keterlibatan seorang pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.¹¹⁵

i. pekerjaan lain

Insan Perusahaan harus menghindari aktivitas diluar jam kerja perusahaan yang dapat mengganggu tugas atau perbuatan yang melanggar etika, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

PT. KAI Commuter Jabodetabek melarang insan perusahaan melakukan pekerjaan diluar dinas yang mengganggu jam kerja, kecuali pekerjaan yang dimaksud dilakukan untuk memenuhi tugas dinas dimana dalam pelaksanaannya yang bersangkutan harus melaporkan ke atasan langsung sebelumnya.¹¹⁶

j. penggunaan peralatan dan fasilitas perusahaan

PT. KAI Commuter Jabodetabek menyediakan peralatan dan fasilitas yang memadai bagi Insan Perusahaan untuk menunjang

¹¹⁴ *Ibid.* hlm. 28.

¹¹⁵ *Ibid.* hlm. 29.

¹¹⁶ *Ibid.* hlm. 30.

pelaksanaan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien.

Insan Perusahaan harus menjaga sebaik-baiknya peralatan dan fasilitas yang tersedia untuk kepentingan perusahaan dan tidak menggunakannya untuk kepentingan pribadi dan keluarga.

Insan Perusahaan harus menggunakan fasilitas tersebut sesuai dengan etika, kesopanan, susila dan moralitas yang berlaku dan penuh tanggungjawab serta tidak mengandung unsur pornografi dan pelecehan seksual.

Insan Perusahaan harus mengamankan harta perusahaan dari kerusakan dan kehilangan serta mengembalikan seluruh peralatan/fasilitas perusahaan pada akhir masa tugas di Perusahaan.

Insan Perusahaan harus mengganti peralatan dan fasilitas yang hilang yang telah diserahkan dan dibawah tanggungjawabnya sesuai dengan nilai buku peralatan dan fasilitas tersebut.¹¹⁷

k. penggunaan dan penanganan informasi dan data

Insan Perusahaan dilarang memberikan/membocorkan informasi mengenai keuangan, operasional, data teknik, design dan spesifikasi yang dikeluarkan oleh perusahaan, manajemen, dokumen hukum, data dan dokumen hasil audit, data insan Perusahaan, data remunerasi, data dan dokumen rekanan serta informasi perusahaan lainnya baik secara tertulis maupun lisan kepada pihak lain manapun dan untuk alasan apapun atau kepentingan penyidikan/hukum tanpa seijin tertulis dari Direksi.

Insan Perusahaan memiliki tanggungjawab untuk menjaganya dan hanya menggunakan informasi yang bersifat rahasia sebatas untuk keperluan pekerjaan.

Insan Perusahaan wajib menjaga kerahasiaan informasi dan data serta tidak diperkenankan untuk meletakkan arsip perusahaan yang bersifat rahasia di tempat yang memungkinkan dilihat oleh orang yang tidak berhak.

Insan Perusahaan harus melakukan pencatatan data transaksi dan

¹¹⁷ *Ibid.* hlm. 31.

informasi secara jujur, lengkap, benar, akurat, tepat waktu dan mudah dipahami berdasarkan bukti-bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.

Insan Perusahaan harus melaporkan seluruh informasi dan data yang diketahuinya dengan tepat, jujur, adil, benar, dan akurat apabila diminta oleh atasannya/Direksi/Dewan Komisaris dalam waktu selamalamanya 2 (dua) kali 24 jam.

Insan Perusahaan dilarang memasukkan tagihan atau permintaan pembayaran berdasarkan data yang diketahui palsu.

Insan Perusahaan harus menghindari pembicaraan mengenai informasi dan data yang berkaitan dengan kegiatan usaha, kondisi keuangan serta hal-hal lain tentang perusahaan di tempat-tempat umum yang memungkinkan hal tersebut terdengar oleh orang yang tidak berhak.

Insan Perusahaan harus mengembalikan seluruh dokumen/media apapun yang berisi informasi perusahaan apabila sudah tidak bertugas di perusahaan.¹¹⁸

3.3 Perbandingan antara Kereta Api Commuter di Indonesia dengan Kereta Api Commuter di negara- negara Asia Tenggara

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai transportasi kereta api commuter di beberapa negara Asia Tenggara, akan terlebih dahulu dibahas mengenai transportasi kereta api commuter di Indonesia.

3.3.1 Kereta Api Commuter di Indonesia

Telah diketahui bahwa PT. KAI Commuter Jabodetabek merupakan penyelenggara transportasi kereta api commuter di Indonesia. Moda transportasi kereta api commuter sejak dahulu sampai sekarang masih belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat yakni dalam hal frekuensi kereta, kecepatan kereta maupun aspek lainnya seperti seringnya terjadi penundaan dalam waktu lama, waktu berhenti di stasiun yang cukup lama, dan fasilitas keselamatan yang kurang sesuai; dan kereta api commuter yang ada masih belum memiliki kapasitas yang

¹¹⁸ *Ibid.* hlm. 32-33.

cukup untuk mendukung jumlah penumpang yang sangat banyak.¹¹⁹ Oleh karena itu melalui sistem pengoperasian tunggal, kereta api commuter diharapkan dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Jenis pelayanan kereta api commuter di Indonesia terbagi menjadi 2 (dua) yaitu KRL Ekonomi dan KRL Commuter. Pada dasarnya, kedua kereta ini memiliki rute yang sama. Akan tetapi hal yang membedakan kedua kereta ini adalah fasilitas-fasilitasnya. Pada KRL Ekonomi, tidak terdapat AC di dalam gerbong, fasilitas keselamatan yang kurang memadai (pintu dan jendela tidak tertutup), jumlah kereta yang sedikit sehingga frekuensi operasional kereta minim, namun harga karcisnya sangat terjangkau. Sedangkan KRL Commuter memiliki AC di setiap gerbongnya, fasilitas keselamatan memadai (pintu dan jendela tertutup rapat), jumlah kereta relatif banyak sehingga frekuensi operasional kereta banyak, namun harga karcisnya lebih mahal dari KRL Ekonomi. Kedua layanan kereta ini tidak membedakan harga karcis untuk penumpang anak-anak maupun dewasa.

Diperkirakan setiap harinya, KRL Ekonomi dan KRL Commuter dapat mengangkut penumpang dengan jumlah 390.000 penumpang.¹²⁰ Data per Juli 2011 dari PT Kereta Api (KA) mencatat, jumlah penumpang KRL Commuter melonjak 14 persen.¹²¹

3.3.2 Kereta Api Commuter di Malaysia

Penyelenggara kereta api commuter di Malaysia adalah Keretapi Tanah Melayu Komuter (yang selanjutnya disebut KTM Komuter). Kereta api komuter pertama kali diperkenalkan di Malaysia pada tahun 1995 pada wilayah Kuala

¹¹⁹ Soekrisno Ramelan, "The Future Role of Railways in Indonesia and Jabotabek, Urban and Sub-urban Area", (makalah disampaikan dalam Seminar-Cum-Study Tour on The Role of Railways in Urban Transport, Tokyo, 14 Oktober 1987), hlm. 264.

¹²⁰ "Jalur Melingkar KRL Tingkatkan Kapasitas Penumpang", <http://megapolitan.kompas.com/read/2011/10/27/16474965/Jalur.Melingkar.KRL.Tingkatkan.Kapasitas.Penumpang>, diakses tanggal 25 November 2011.

¹²¹ "Meski Menuai Kritik, Penumpang KA Commuter Line Meningkat", <http://www.poskota.co.id/berita-terkini/2011/08/08/meski-menuai-kritik-penumpang-ka-commuter-line-meningkat>, diakses tanggal 25 November 2011.

Lumpur.¹²² Kereta api commuter ini merupakan salah satu bentuk penyelesaian permasalahan pada lalu lintas di Kuala Lumpur. Permasalahan kemacetan tersebut disebabkan oleh peningkatan penggunaan kendaraan pribadi sebagai alternatif dari bus umum yang terlampaui penuh; bus-bus umum berada pada jalur yang sama dengan kendaraan lainnya; minimnya fasilitas parkir sehingga menggunakan sisi jalan; dan masuknya kendaraan pribadi yang jumlahnya terlampaui banyak secara bersamaan ke area pusat kota dan area pusat bisnis.¹²³

Kereta api commuter di Malaysia tidak mengenal perbedaan kelas. Hanya terdapat satu jenis kereta dimana kereta tersebut memiliki fasilitas AC di setiap gerbongnya, fasilitas keselamatan memadai (pintu dan jendela tertutup rapat), jumlah kereta relatif banyak sehingga frekuensinya juga cukup sering. Harga karcis untuk kereta api commuter di Malaysia lebih mahal daripada di Indonesia karena dapat mencapai RM 10.00 (sekitar Rp 30.000,00). Namun KTM Komuter memberikan hak khusus bagi anak-anak, penumpang berusia di atas 60 tahun, dan tuna daksa dimana bagi golongan ini mendapat potongan setengah harga.

3.3.3 Kereta Api Commuter di Sri Lanka

Kereta api commuter di Sri Lanka diselenggarakan oleh *Sri Lanka Railways* atau lebih dikenal sebagai *Ceylon Government Railways*, yang merupakan badan usaha milik negara Sri Lanka. Kereta api commuter di Sri Lanka beroperasi di jalur yang sama dengan kereta api antar kota. Selain itu, kereta api commuter di Sri Lanka masih menggunakan bahan bakar solar. Namun karena tingginya harga minyak dunia, Pemerintah Sri Lanka berencana untuk mengganti tenaga penggerak kereta commuter yang semula berasal dari bahan bakar solar menjadi listrik (elektrifikasi). Selain untuk menghemat anggaran negara, elektrifikasi juga memiliki kelebihan lainnya yaitu mengurangi polusi dan tidak berisik.¹²⁴

¹²² "Info Perusahaan", http://www.ktmkomuter.com.my/about_us/corp_info.php#here, diakses tanggal 26 November 2011.

¹²³ Abdul Mokti Zakaria, "Transportation Problems in Kuala Lumpur Metropolitan: Role of Railway", (makalah disampaikan dalam Seminar-Cum-Study Tour on The Role of Railways in Urban Transport, Tokyo, 14 Oktober 1987), hlm. 285.

¹²⁴ Ramani Kangaraarachchi, "IESL Proposes Railway Electrification Project", <http://www.dailynews.lk/2010/12/25/bus04.asp>, diakses tanggal 26 November 2011.

Permasalahan yang dihadapi warga Sri Lanka pada tahun 1987 terkait dengan kemacetan lalu lintas disebabkan oleh perilaku pengemudi yang memarkir kendaraan miliknya di sembarang tempat, ketidakjelasan pada batas-batas jalan, perilaku pengemudi bus umum yang tidak disiplin, tempat berjalan kaki yang bersinggungan dengan lalu lintas yang padat dan kendaraan yang berjalan lambat.¹²⁵ Sampai sekarang permasalahan ini masih terus berlanjut, karena perkembangan ekonomi yang semakin cepat dan juga pengurangan pajak kendaraan sehingga jumlah kendaraan terus bertambah namun tidak diiringi dengan penambahan jalanan. Selain itu transportasi publik (seperti kereta api commuter) juga belum dapat mendukung penyelesaian permasalahan ini.¹²⁶

Kereta api commuter di Sri Lanka terbagi menjadi 2 (dua), dimana yang satu merupakan kereta commuter yang memiliki fasilitas AC di setiap gerbongnya, fasilitas keselamatan memadai (pintu dan jendela tertutup rapat). Bentuk kereta commuter ini tidak jauh berbeda dengan kereta commuter di Indonesia. Kereta ini beroperasi dari Panadura ke Polgahawela, melewati Stasiun Fort dan Stasiun Maradena.¹²⁷

Sedangkan untuk wilayah Timur Sri Lanka - yang tidak terlalu banyak penumpangnya – menggunakan kereta commuter *railbus*. Kereta ini merupakan perpaduan antara kereta commuter dengan bus. Kereta commuter *railbus* menghubungkan wilayah pedesaan dan perkotaan. Kereta ini salah satunya menghubungkan wilayah Batticaloa dan Trincomalee.¹²⁸ Sebenarnya kereta *railbus* sudah cukup dikenal di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari rencana Pemerintah Solo untuk menyelenggarakan kereta *railbus*. Namun sampai saat ini

¹²⁵ Nataraja Vamadeva, "Urban Railway Planning to Alleviate Chronic Urban Traffic Congestion", (makalah disampaikan dalam Seminar-Cum-Study Tour on The Role of Railways in Urban Transport, Tokyo, 14 Oktober 1987), hlm. 322.

¹²⁶ Amal Kumarage, "Traffic and Road Management: What you should know when stuck in traffic", <http://sundaytimes.lk/110731/BusinessTimes/bt07.html>, diakses tanggal 26 November 2011.

¹²⁷ "The Rail Road of Sri Lanka", <http://www.infolanka.com/org/mrail/rroutes.html>, diakses tanggal 26 November 2011.

¹²⁸ "Eastern Province Railbus Project Commences", <http://www.island.lk/2009/07/30/news15.html>, diakses tanggal 26 November 2011.

belum ada keterangan lebih lanjut terkait pembangunan kereta *railbus* serta masih terdapat perdebatan terkait dengan rute dari kereta *railbus* ini.¹²⁹

3.4 Pertanggung PT. KAI Commuter Jabodetabek Atas Musibah yang Dialami Konsumen

PT. KAI Commuter Jabodetabek bertanggungjawab kepada konsumen yang mengalami musibah yang diakibatkan oleh kelalaian dari Pihak PT. KAI Commuter Jabodetabek. Bentuk pertanggungjawaban dari PT. KAI Commuter Jabodetabek adalah asuransi yang dikeluarkan oleh PT Asuransi Jasa Raharja.

Dalam Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pengertian asuransi atau pertanggung adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan diderita karena suatu peristiwa yang tak tentu.¹³⁰

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian dalam Pasal 1 angka (1) disebutkan asuransi atau pertanggung adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung.¹³¹

¹²⁹ “Bingungnya Naik Railbus dan Bus Tingkat”, <http://harianjoglosemar.com/berita/bingungnya-naik-railbus-dan-bus-tingkat-37574.html>, diakses tanggal 26 November 2011.

¹³⁰ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [Burgerlijk Wetboek]*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cet.8, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1976), ps. 246.

¹³¹ Indonesia (c), *Undang-Undang tentang Usaha Perasuransian*, UU No. 2 tahun 1992, LN No. 13 Tahun 1992, TLN No. 3467, ps 1 angka (1).

PT Asuransi Jasa Raharja akan memberikan santunan kepada konsumen yang terkena musibah berupa:

- a. Santunan berupa penggantian biaya rawatan dan pengobatan;
- b. Santunan kematian;
- c. Santunan cacat tetap.

Ahli waris yang berhak menerima santunan ini yakni janda atau dudanya yang sah; anak-anaknya yang sah; dan orang tuanya yang sah.

Hak santunan menjadi kadaluwarsa apabila:

- a. Permintaan diajukan dalam waktu lebih dari 6 bulan setelah terjadinya kecelakaan.
- b. Tidak dilakukan penagihan dalam waktu 3 bulan setelah hak dimaksud disetujui oleh jasa raharja.

Besarnya santunan yang diterima korban ataupun ahli warisnya sebagaimana disebutkan dalam UU No 33 & 34 tahun 1964, dan telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No 36/PMK.010/2008 dan 37/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jenis Santunan dan Jumlahnya

Jenis Santunan	Angkutan Umum	
	Darat/Laut	Udara
Meninggal Dunia	Rp 25.000.000,-	Rp 50.000.000,-
Catat Tetap (maksimal)	Rp 25.000.000,-	Rp 50.000.000,-
Biaya Rawatan (maksimal)	Rp 10.000.000,-	Rp 25.000.000,-
Biaya Penguburan	Rp 2.000.000,-	Rp 2.000.000,-

Dasar hukum sistem pembayaran premi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. UU No.33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang jo. PP No.17 Tahun 1965 tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang.
- b. UU No.34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan jo. PP No.18 Tahun 1965 tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.¹³²

3.5 Regulasi atas Penyelenggaraan Perkeretaapian di Indonesia

Pada tahun 1992, pemerintah mengeluarkan UU No. 13 tahun 1992 tentang perkeretaapian. Penerbitan Undang-Undang ini bertujuan untuk mengganti pengaturan atas transportasi kereta api di Indonesia yang didasarkan pada peraturan perkeretaapian zaman Belanda sehingga menjadi tidak lagi berlaku. Selain itu di dalam Undang-Undang ini juga diatur keunggulan dan karakteristik perkeretaapian yang perlu dimanfaatkan dalam upaya pengembangan sistem transportasi secara terpadu, dimana penyelenggaraannya mulai dari tahap perencanaan dan pembangunan, pengusahaan, pemeliharaan, dan pengoperasiannya perlu diatur dengan sebaik-baiknya, sehingga terdapat keterpaduan dan keserasian serta keseimbangan beban antar modal transportasi yang pada akhirnya mampu meningkatkan penyediaan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang secara aman, nyaman, cepat, tepat, teratur dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.¹³³

Seiring dengan perkembangan jaman, Pemerintah mengganti Undang-Undang No.13 tahun 1992 dengan Undang-Undang No. 23 tahun 2007. Alasan penggantian Undang-Undang ini berdasarkan kondisi perkeretaapian nasional yang masih bersifat monopoli yang dihadapkan pada berbagai masalah, antara lain kontribusi perkeretaapian terhadap transportasi nasional masih rendah, prasarana dan sarana belum memadai, jaringan masih terbatas, kemampuan pembiayaan

¹³² “Prosedur Klaim Asuransi” (a), <http://www.krl.co.id/prosedure-klaim-asuransi-kecelakaan-krl-75.html>, diakses tanggal 28 November 2011.

¹³³ Indonesia (d), *Undang – Undang tentang Perkeretaapian*, UU No. 13 Tahun 1992, LN No. 47 Tahun 1992, TLN No. 3479, penjelasan umum.

terbatas, tingkat kecelakaan masih tinggi, dan tingkat pelayanan masih jauh dari harapan.¹³⁴

Disamping itu, dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2007 disebutkan bahwa pemerintah telah membuka kesempatan bagi pihak swasta untuk ikut mengembangkan bisnis perkeretaapian di Indonesia. Jadi PT. Kereta Api (Persero) harus menyiapkan diri agar mampu menghadapi persaingan bisnis kereta api di Indonesia yang sebelumnya menjadi hak monopoli mereka. Perusahaan tersebut telah melakukan banyak pembenahan agar tetap eksis di bisnis kereta api dan juga mampu memanfaatkan segala potensi yang dimiliki.¹³⁵

Pelaksanaan atas Undang-Undang No. 23 tahun 2007 diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian. Di dalam Peraturan Pemerintah ini, secara garis besar memuat pengaturan mengenai tatanan perkeretaapian, penyelenggaraan prasarana perkeretaapian umum, penyelenggaraan sarana perkeretaapian umum, dan penyelenggaraan perkeretaapian khusus, sumber daya manusia perkeretaapian, perizinan, pembinaan perkeretaapian, peran serta masyarakat, serta sanksi administrasi. Dalam pengaturan mengenai tatanan perkeretaapian mengatur mengenai satu kesatuan sistem perkeretaapian dari rencana induk perkeretaapian. Pengaturan mengenai penyelenggaraan prasarana perkeretaapian meliputi persyaratan teknis pembangunan, persyaratan kelaikan pengoperasian, perawatan, dan pengusaha, sedangkan penyelenggaraan sarana perkeretaapian meliputi persyaratan teknis pengadaan, persyaratan kelaikan pengoperasian, perawatan, dan pengusaha.¹³⁶

¹³⁴ Indonesia (a), *op.cit.*, penjelasan umum.

¹³⁵ M. Shalahuddin, "Sejarah Perkeretaapian di Indonesia", <http://www.gangsir.com/download/SejarahPerkeretaapianIndonesia.pdf>, diakses tanggal 26 November 2011.

¹³⁶ Presiden Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian*, PP No. 56 tahun 2009, LN No. 129 tahun 2009, penjelasan umum.

BAB IV
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI
KONSUMEN PENGGUNA KRL COMMUTER
PENGOPERASIAN TUNGGAL (*SINGLE OPERATION COMMUTER*
***LINE*) YANG DISELENGGARAKAN PT. KAI COMMUTER**
JABODETABEK

4.1 Permasalahan yang Dialami Konsumen Pengguna Layanan Jasa KRL Commuter Jabodetabek

Konsumen selalu berada pada posisi yang lebih rendah dalam hubungannya dengan pelaku usaha, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan, maupun kemampuan atau daya bersaing/ daya tawar (lihat antara lain resolusi PBB 39/248 tentang Perlindungan Konsumen).¹ Ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha ini salah satunya diakibatkan oleh faktor informasi. Pelaku usaha memiliki pengetahuan yang lebih luas dalam kaitannya dengan informasi. Sedangkan konsumen hanya menunggu limpahan informasi dari pelaku usaha. Ketidaktahuan konsumen ini membuat konsumen memiliki ketergantungan terhadap informasi tersebut. Adapun faktor lainnya yang menyebabkan ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha yakni konsumen tidak memiliki daya tawar dan daya pilih yang tinggi untuk mencari alternatif lain dari jasa-jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Faktor ini menyebabkan konsumen mau tidak mau harus menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Secara umum, terdapat beberapa permasalahan yang sering dialami oleh konsumen pengguna jasa layanan KRL Commuter Jabodetabek, seperti:

1. Ketidakjelasan informasi jadwal KRL Commuter Jabodetabek

Informasi mengenai jadwal kedatangan KRL Commuter Jabodetabek akan sangat membantu penumpang apabila terpampang di setiap stasiun. Namun pada kenyataannya, jadwal tersebut tidak dapat ditemukan pada setiap stasiun. Jadwal tersebut hanya dapat ditemukan pada stasiun-stasiun tertentu saja yang dirasa cukup padat. Padahal

¹ Az. Nasution (b), *op. cit.*, hlm. 65.

jadwal ini merupakan salah satu sarana informasi bagi para pengguna KRL Commuter untuk mengetahui kapan kereta akan datang. Tidak adanya jadwal kedatangan kereta ini membuat para pengguna KRL Commuter bertanya pada petugas di loket penjualan karcis saat sedang membeli karcis atau menunggu informasi kedatangan kereta yang diumumkan oleh petugas melalui mikrofon yang ada di setiap stasiun. Hal ini tentu akan menimbulkan masalah lain seperti ketidاكلancaran arus pembelian karcis terutama pada jam sibuk. Ketidاكلancaran pembelian karcis tersebut akan menghambat penumpang yang keretanya akan segera datang sehingga ia terlambat naik kereta dan harus menunggu kereta selanjutnya.

Perlu diketahui bahwa penumpang dapat meminta jadwal kedatangan kereta pada petugas-petugas di stasiun. Namun karena jumlahnya terbatas, tidak semua penumpang dapat memperoleh jadwal tersebut. Padahal akan lebih baik jika pihak stasiun menempelkan jadwal KRL Commuter tersebut sehingga dapat diakses oleh seluruh penumpang KRL Commuter mengingat bahwa memperoleh informasi merupakan salah satu hak konsumen.

2. Kesalahan informasi tujuan KRL Commuter

Kesalahan pemberian informasi terkait tujuan kereta oleh petugas sering kali dilakukan. Contohnya di Stasiun UI, petugas memberitahukan informasi melalui mikrofon bahwa KRL Commuter yang seharusnya menuju Tanah Abang menjadi menuju Jakarta Kota. Mendengar pengumuman ini akan membuat penumpang yang ingin menggunakan KRL Commuter menuju ke Jakarta Kota naik KRL agar sampai di tempat tujuan. Penumpang baru mengetahui bahwa kereta yang dinaikinya tidak melanjutkan perjalanan sampai ke Jakarta Kota setelah penumpang berada di atas kereta. Hal ini tentu akan menyulitkan penumpang yang jarang menggunakan KRL sehingga tidak mengetahui di stasiun mana ia harus berganti kereta untuk melanjutkan perjalanan. Selain itu hal ini akan sangat menghambat

penumpang tersebut karena ia harus menunggu kereta lain yang menuju ke Jakarta Kota.

Oleh karena itu akan lebih baik jika penumpang tidak hanya bergantung pada informasi yang diberikan oleh petugas sehingga perlu jadwal informasi kedatangan kereta di setiap stasiun.

3. Ketidaksesuaian informasi yang disampaikan oleh pihak stasiun

Pihak stasiun sering kali memberikan informasi yang tidak sesuai mengenai kereta apa yang akan datang terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan penumpang akan membeli karcis kereta sesuai dengan informasi yang diberikan oleh petugas di loket penjualan karcis. Apabila penumpang membeli karcis yang tidak sesuai dengan kereta yang hendak digunakan olehnya, maka penumpang terlebih dahulu harus menukarkan karcis tersebut di loket penjualan. Hal ini tentu akan menghambat penumpang dan juga mengganggu arus pembelian karcis.

Sebagai contoh, saat akan membeli karcis, pihak stasiun menginformasikan bahwa kereta yang akan datang adalah KRL Commuter. Namun, kereta yang kemudian datang ternyata KRL Ekonomi. Dihadapkan pada kondisi ini, maka tindakan penumpang adalah segera menukarkan karcis KRL Commuter dengan KRL Ekonomi atau penumpang naik KRL Ekonomi dengan karcis KRL Commuter atau penumpang menunggu kedatangan KRL Commuter.

Tindakan penumpang yang menukarkan karcis KRL Commuter dengan karcis KRL Ekonomi ini karena penumpang tidak ingin dirugikan terhadap selisih harga karcis yang cukup besar.

Tindakan penumpang yang memilih untuk naik KRL Ekonomi dengan karcis KRL Commuter adalah salah satu dampak dari tidak lancarnya arus pembelian karcis di loket penjualan sehingga penumpang yang sedang mengejar waktu memilih untuk mengorbankan selisih harga karcis daripada tidak naik kereta dan harus menunggu untuk kereta berikutnya.

Tindakan penumpang yang memilih untuk menunggu kedatangan KRL Commuter daripada naik KRL Ekonomi biasanya dikarenakan

penumpang tidak terburu-buru ataupun karena KRL Ekonomi sangat ramai sehingga penumpang tidak mau berdesak-desakan dengan penumpang lain.

Namun sebaliknya bila penumpang memiliki karcis KRL Ekonomi dan kereta yang datang adalah KRL Commuter, maka penumpang yang naik kereta tanpa menukarkan karcis terlebih dahulu akan dikenakan denda dengan membayar lebih mahal untuk karcis suplesi.

4. Kedatangan kereta tidak sesuai dengan jadwal

Mengingat bahwa ketepatan waktu kereta untuk tiba sesuai dengan jadwal yang ada merupakan acuan bagi penumpang untuk naik kereta ke tempat tujuan, maka ketepatan waktu tersebut sangatlah penting. Kedatangan kereta yang tidak sesuai dengan jadwal sangat sering terjadi sehingga hal ini sering kali dikeluhkan oleh masyarakat. Terlebih lagi pada jam-jam sibuk seperti jam masuk kerja dan jam pulang kerja, dengan adanya keterlambatan kedatangan kereta maka para pekerja tersebut akan terlambat untuk masuk kerja. Selain itu keterlambatan kedatangan kereta akan menyebabkan kereta menjadi sangat penuh sesak sehingga penumpang menjadi tidak nyaman.

Salah satu faktor penyebab keterlambatan kedatangan kereta adalah terjadinya gangguan pada sistem operasional kereta. Gangguan pada sistem tersebut dapat disebabkan oleh terputusnya atau terhambatnya pasokan listrik yang digunakan sebagai sumber energi untuk menjalankan kereta. Selain itu gangguan pada sistem operasional dapat pula disebabkan karena terjadi hubungan pendek arus listrik (*short circuit*).

Hubungan pendek arus listrik merupakan peristiwa yang paling sering menjadi penyebab keterlambatan kedatangan kereta. Dampak dari hubungan pendek arus listrik tersebut dapat berupa dampak ringan sampai dengan fatal seperti terbakarnya gerbong kereta seperti yang terjadi pada KRL Commuter jurusan Bogor-Jakarta yang terbakar di

Stasiun Kalibata.² Apabila sudah terjadi peristiwa seperti ini, maka kereta tidak hanya akan terlambat datang namun juga dapat dibatalkan.

5. Daya angkut KRL Commuter yang tidak mencukupi

Jumlah KRL Commuter yang ada sekarang masih belum cukup untuk mengangkut penumpang kereta. Hal ini dapat dibuktikan dari menumpuknya penumpang di stasiun-stasiun pada jam-jam tertentu seperti jam masuk kerja dan jam pulang kerja. Selain itu pada jam-jam tersebut, KRL Commuter selalu penuh sesak sampai pintu KRL Commuter sulit ditutup.

Dikarenakan tujuan mereka yang cukup jauh, penumpang juga sering memperebutkan tempat duduk. Bahkan banyak penumpang yang sudah naik KRL Commuter pada jalur yang berlawanan agar ia dapat memperoleh tempat duduk. Contohnya penumpang yang berada di stasiun Juanda dan hendak menuju ke arah Bogor, maka di stasiun Juanda tersebut, ia akan naik KRL Commuter jurusan Bogor-Jakarta terlebih dahulu yang kemudian kembali lagi ke Bogor, untuk memperoleh tempat duduk.

Penggunaan koran di lantai sebagai alas tempat duduk dan/atau kursi lipat menjadi salah satu penyebab daya angkut kereta yang tidak mencukupi. Penggunaan koran dan/atau kursi lipat ini biasanya dilakukan pada saat tempat duduk yang disediakan sudah terisi. Selain berbahaya baik bagi penumpang yang menggunakannya maupun penumpang lain, duduk di lantai dan/atau menggunakan kursi lipat juga menyebabkan ruang untuk penumpang yang berdiri berkurang karena kedua tindakan tersebut membutuhkan ruang yang lebih banyak. Selain itu keberadaannya juga mengganggu arus turun naik penumpang. Padahal terdapat larangan bagi siapapun untuk menggunakan kursi lipat maupun duduk di lantai, namun penumpang yang tidak memperoleh tempat duduk tidak mengindahkan larangan tersebut.

² Taufik Hidayat, "KRL Commuter Line Terbakar Karena Korsleting", <http://news.okezone.com/read/2011/10/13/338/514538/krl-commuter-line-terbakar-karena-korsleting>, diakses paa tanggal 14 Desember 2011.

6. Kondisi sarana dan prasarana KRL Commuter

Kondisi sarana dan prasarana KRL Commuter dapat dimasukkan ke dalam kategori kurang layak dan kurang memadai. Penempatan sarana dan prasarana dalam kategori demikian dapat dibuktikan dengan masih kotornya lantai KRL Commuter, munculnya hewan-hewan kecil (seperti laba-laba, kecoak, dll) di kursi penumpang, fasilitas di dalam KRL Commuter yang terkadang tidak berfungsi baik seluruhnya, pegangan tangan yang hampir putus, dan masih banyaknya sampah berserakan di rel dan stasiun. Selain itu kondisi kabel listrik dan *pantograph* yang ada juga sudah usang. Padahal kedua alat tersebut sebagai bagian dari prasarana perkeretaapian patut untuk dirawat dan dipantau kondisinya sebab merupakan penunjang dalam pengoperasian KRL Commuter. Kondisi kabel listrik dan *pantograph* yang buruk dapat menyebabkan terjadi kecelakaan KRL Commuter. Apabila musibah ini terjadi, maka hal ini menjadi tanggung jawab dari pihak PT. KAI Commuter Jabodetabek sebagai penyelenggara perkeretaapian.

Dengan tujuan memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat, maka penulis melakukan wawancara dengan 10 (sepuluh) orang responden di Stasiun Kota untuk mengetahui lebih jauh keluhan-keluhan dari responden tersebut terhadap pelayanan KRL Commuter yang diselenggarakan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek.

Berikut adalah daftar pertanyaan yang diajukan oleh penulis pada masing-masing responden:

1. Seberapa sering Anda menggunakan KRL Commuter untuk beraktivitas dalam 1 (satu) minggu?
2. Mengapa Anda memilih menggunakan KRL Commuter dibandingkan transportasi publik lainnya untuk beraktivitas?
3. Apakah Anda memiliki keluhan terhadap pelayanan dari PT. KAI Commuter Jabodetabek? Jika ada, apa saja yang Anda keluhkan?
4. Apakah Anda tahu bahwa Anda dapat mengajukan keluhan kepada PT. KAI Commuter Jabodetabek? Jika ya, apakah Anda pernah mengajukan keluhan Anda tersebut?

5. Apakah Anda tahu bahwa sebagai Anda sebagai konsumen PT. KAI Commuter Jabodetabek sudah terlindungi dalam asuransi Jasa Raharja dengan membeli karcis? Apakah Anda tahu cara mengklaim asuransi tersebut?

Alasan pengajuan pertanyaan-pertanyaan di atas adalah untuk mengetahui:

1. kelompok masyarakat apa yang mayoritas menggunakan KRL Commuter pada waktu tersebut.
2. kelebihan-kelebihan apa saja yang dimiliki oleh KRL Commuter sehingga responden lebih memilih menggunakan KRL Commuter dibandingkan dengan angkutan publik lainnya.
3. keluhan-keluhan apa saja yang dimiliki oleh responden selaku konsumen dari PT. KAI Commuter Jabodetabek.
4. sampai sejauh mana responden memiliki pengetahuan terkait haknya untuk mengajukan komplain atas pelayanan PT. KAI Commuter Jabodetabek yang membuat responden merasa tidak nyaman dan apakah responden menggunakan hak miliknya untuk mengajukan komplain.
5. informasi yang dimiliki responden sehubungan dengan asuransi Jasa Raharja yang dimiliki oleh responden setiap kali responden membeli karcis dan informasi terkait cara melakukan klaim terhadap asuransi tersebut apabila terjadi kecelakaan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 7 Desember 2011 pukul 16.30 WIB di Stasiun Kota pada 10 (sepuluh) orang responden yang dipilih secara acak, maka hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa mayoritas [8 (delapan) orang responden] dari pengguna KRL Commuter pada jam tersebut adalah karyawan. Untuk pertanyaan nomor 2, mayoritas responden menjawab bahwa alasan mereka memilih menggunakan KRL Commuter dibandingkan transportasi publik lainnya untuk beraktivitas adalah karena KRL Commuter cepat sampai di tujuan sebab kereta merupakan sarana transportasi yang bebas hambatan. Jawaban lainnya adalah karena kereta ramah lingkungan, bebas polusi, mudah diakses dari tempat tinggal, dan stasiun kereta dekat dengan tempat kerja.

Untuk pertanyaan nomor 3, seluruh responden memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek. Keluhan yang disampaikan oleh responden meliputi keadaan sarana dan prasarana perkeretaapian; kereta yang datang tidak sesuai jadwal/mengalami keterlambatan; kondisi di dalam kereta tidak nyaman; sistem KRL sering mengalami gangguan operasional; penumpang di dalam kereta terlalu penuh dan ac tidak menyala; informasi dari stasiun sering kali salah; dan kondisi stasiun yang tidak dijaga kebersihannya.

Untuk pertanyaan nomor 4, seluruh responden mengetahui bahwa mereka dapat mengajukan keluhan kepada PT. KAI Commuter Jabodetabek terkait masalah pelayanan yang diselenggarakan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek. Sebagian besar responden [9 (sembilan) orang responden] tidak pernah mengajukan keluhan tersebut kepada pihak PT. KAI Commuter Jabodetabek. Alasan mereka tidak mengajukan keluhan tersebut adalah karena mereka merasa sia-sia menyampaikan keluhan mereka sebab menurut mereka pihak PT. KAI Commuter Jabodetabek tidak akan menanggapi keluhan mereka tersebut sehingga daripada membuang-buang waktu mereka untuk pengajuan keluhan, mereka lebih memilih untuk diam. Sedangkan 1 (satu) orang responden menyatakan keluhannya kepada pihak PT. KAI Commuter Jabodetabek namun keluhan tersebut tidak ditanggapi.

Untuk pertanyaan nomor 5, terdapat 7 (tujuh) orang responden yang mengetahui adanya asuransi oleh Jasa Raharja karena melihat informasi tersebut pada bagian belakang karcis dan bagian muka karcis. Sedangkan 3 (tiga) orang responden lainnya sama sekali tidak mengetahui adanya asuransi tersebut karena tidak memperhatikan karcis. Akan tetapi, para responden yang mengetahui adanya asuransi tersebut tidak tahu bagaimana caranya untuk mengajukan klaim dalam rangka memperoleh santunan kecelakaan kereta.

Dari wawancara dengan responden, dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas dari konsumen pengguna jasa KRL Commuter memilih menggunakan KRL Commuter dibandingkan transportasi publik lainnya karena bebas hambatan sehingga dapat sampai di tempat tujuan lebih cepat. Akan tetapi seluruh konsumen yang diwawancara memiliki keluhan terhadap penyelenggaraan KRL

Commuter yang mengindikasikan bahwa penyelenggaraan ini belum dapat memuaskan konsumen. Terhadap keluhan yang dimilikinya, konsumen enggan untuk menyampaikan keluhan tersebut karena merasa penyampaian keluhan tersebut sia-sia dan tidak akan ditanggapi. Dalam hal terjadi kecelakaan, tidak ada konsumen yang tahu bagaimana cara melakukan klaim dan apa saja yang perlu dilampirkan sebagai bukti dalam proses pengajuan klaim. Hal ini menandakan kurangnya penyebaran informasi terkait proses klaim asuransi kepada konsumen.

4.2 Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa KRL Commuter Jabodetabek

4.2.1 Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa KRL Commuter Jabodetabek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

KRL Commuter memiliki berbagai kelebihan sehingga menjadi salah satu sarana transportasi yang diminati masyarakat luas untuk melakukan aktivitasnya. Dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang memilih untuk menggunakan KRL Commuter maka akan memungkinkan timbulnya permasalahan dalam penyelenggaraan jasa perkeretaapian oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek. Permasalahan tersebut muncul karena penumpang KRL Commuter sebagai konsumen dari PT. KAI Commuter Jabodetabek merasa hak-haknya tidak dijamin dan merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek. Padahal sudah merupakan kewajiban dari PT. KAI Commuter Jabodetabek sebagai penyelenggara untuk menjamin terpenuhinya hak-hak penumpang selaku konsumen serta memastikan kenyamanan konsumen atas pelayanan yang diberikan. Hak-hak konsumen tersebut terdiri atas:³

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;

Konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa layak untuk memperoleh manfaat dari barang/jasa yang dikonsumsinya tersebut. Perolehan manfaat tersebut tidak boleh mengancam keselamatan, jiwa

³ Indonesia (b), *op. cit.*, Pasal 4.

dan harta benda konsumen, serta harus menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

PT. KAI Commuter Jabodetabek sebagai penyelenggara KRL Commuter dalam menyelenggarakan kegiatan operasional perkeretaapian wajib untuk menjamin hak-hak konsumen ini. Salah satu caranya adalah dengan memperbaiki sarana dan prasarana perkeretaapian sehingga memenuhi standardisasi yang telah ditetapkan.

- b. hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

Hak ini dimaksudkan agar konsumen memiliki kebebasan untuk memilih sehingga tidak ada unsur paksaan atau tipu daya dari pelaku usaha agar konsumen memilih barang/jasanya.

Dalam hal ini, konsumen bebas memilih jenis layanan perkeretaapian yang akan digunakannya yakni KRL Commuter ataupun KRL Ekonomi. Harga karcis yang dibayar oleh konsumen juga harus sesuai dengan layanan yang dipilih konsumen.

Penyelenggara perkeretaapian wajib menyediakan fasilitas yang berfungsi dengan baik sesuai dengan ketentuan pada layanan-layanan yang ditawarkan. Dalam hal ini, PT. KAI Commuter Jabodetabek wajib menjamin fasilitas KRL Commuter seperti AC berfungsi, pintu dapat otomatis terbuka atau tertutup, kaca tidak ada yang pecah,dll. Selain itu, petugas perkeretaapian yang terkait juga harus mendukung terpenuhinya hak konsumen ini, contohnya tidak mempersulit proses pembelian maupun penukaran karcis, memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar etika pegawai, dll.

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

Sebelum konsumen memilih, mereka tentu harus terlebih dahulu memperoleh informasi yang benar mengenai barang/jasa yang akan dikonsumsinya, sebab informasi inilah yang akan menjadi landasan bagi konsumen dalam menentukan pilihannya. Oleh karena itu, pelaku usaha

wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang/jasanya kepada konsumen.

Dalam menyelenggarakan operasional perkeretaapian, PT. KAI Commuter Jabodetabek wajib untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terhadap layanan kereta api. Informasi tersebut dapat berupa tarif, jadwal kedatangan kereta dan hal-hal lainnya yang memang perlu diketahui oleh konsumen.

Pemberian informasi tersebut dapat dilakukan dengan cara pemasangan daftar tarif yang disesuaikan dengan tujuan konsumen, pemasangan jadwal kedatangan kereta pada tiap-tiap stasiun, pengumuman waktu kedatangan kereta melalui pengeras suara, menempatkan petugas perkeretaapian di peron untuk membantu konsumen sehubungan dengan jadwal kedatangan kereta dan tujuan kereta.

d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

Dalam mengkonsumsi suatu barang/jasa, konsumen cukup sering mengalami kerugian. Hal ini berarti terdapat suatu kelemahan pada barang/jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, pelaku usaha harus menerima setiap pendapat dan keluhan dari konsumen. Di samping itu, dengan menerima pendapat dan keluhan konsumen maka pelaku usaha juga diuntungkan karena pelaku usaha dapat memperoleh masukan untuk memperbaiki hal-hal yang menjadi kekurangannya serta dapat meningkatkan daya saingnya dengan pelaku usaha lain.

Sehubungan dengan layanan KRL Commuter yang diselenggarakan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek, perwujudan dari hak ini dapat berupa:

- a. pertanyaan dari konsumen terkait jadwal kedatangan KRL Commuter dan informasi tarif KRL Commuter;
- b. keluhan dari konsumen atas kerugian yang dialaminya terkait dengan KRL Commuter seperti terlambatnya kedatangan kereta;

- c. pendapat dari konsumen sehubungan dengan penerapan kebijakan-kebijakan baru terkait KRL Commuter;
- d. saran dari konsumen untuk memperbaiki kondisi pelayanan KRL Commuter yang dirasa belum cukup memadai sehingga pihak penyelenggara dapat lebih mengoptimalkan pelayanan tersebut.⁴

Untuk mewujudkan hak ini, PT. KAI Commuter Jabodetabek membentuk suatu forum dimana konsumen yang ingin memberikan pertanyaan, keluhan, pendapat ataupun saran dapat melakukannya melalui forum tersebut. Selain itu terdapat cara lain yang dapat digunakan dalam penyampaian pertanyaan, keluhan, pendapat atau saran konsumen seperti penyampaian secara langsung kepada petugas kereta api, bagian humas stasiun maupun pihak yang berhubungan dengan pelayanan konsumen; melalui telpon dan sms; dan melalui jejaring sosial seperti twitter dan facebook.

- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Pelaku usaha memiliki akses terhadap informasi mengenai barang/jasanya. Sedangkan konsumen sama sekali tidak memahami apa saja proses yang dilakukan oleh pelaku usaha guna menyediakan barang/jasa yang dikonsumsinya. Hal ini menyebabkan posisi konsumen lebih lemah dibanding pelaku usaha. Oleh karena itu diperlukan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa yang patut bagi konsumen.

Lebih lanjut mengenai penyelesaian sengketa diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yakni BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.⁵ Berdasarkan pasal ini, maka

⁴ “Tanggapan Komplain dan Keluhan Pelanggan”, <http://www.krl.co.id/tanggapan-komplain-a-keluhan-pelanggan-web.html>, diakses pada tanggal 16 Desember 2011.

⁵ Indonesia (b), *op cit.*, ps. 45 ayat (1).

konsumen pengguna KRL Commuter yang dirugikan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek dapat menyelesaikan sengketa melalui BPSK atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum. Namun tidak menutup kemungkinan apabila penyelesaian sengketa dilakukan secara damai tanpa melalui BPSK maupun peradilan di lingkungan peradilan umum.

f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

Secara umum, telah diketahui bahwa posisi konsumen lebih lemah dibanding posisi pelaku usaha. Untuk itu pelaku usaha harus memberikan pembinaan dan pendidikan yang baik dan benar kepada konsumen. Pembinaan dan pendidikan tersebut bertujuan agar konsumen tidak dirugikan dan tidak dieksploitasi oleh pelaku usaha karena minimnya pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen.

Upaya yang dapat dilakukan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek selaku penyelenggara perkeretaapian dalam memberikan pembinaan dan pendidikan kepada konsumen salah satunya adalah dengan memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai pelayanan perkeretaapian. Pemberian informasi tersebut bertujuan agar konsumen dapat memilih pelayanan perkeretaapian yang sesuai dengan kebutuhannya, sehingga konsumen tidak dirugikan oleh pelaku usaha.

Upaya lain terkait dengan pembinaan dan pendidikan konsumen oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek adalah pemberian informasi terkait “Tips Perjalanan Menggunakan KRL dengan Aman” yang dimuat dalam situs resmi KRL. Contoh 5 (lima) tips perjalanan dari “Tips Perjalanan Menggunakan KRL dengan Aman” yang perlu diperhatikan, yakni:⁶

1. Membawa barang dan uang tunai secukupnya, dompet sebaiknya jangan ditaruh di saku. Siapkan selalu uang receh secukupnya dan simpan di saku baju/celana depan;
2. Barang berharga lainnya (dompet, telepon selular, dll) disimpan saja dibagian dalam (terhalang oleh barang lain) tas atau ransel yang selalu

⁶ “Tips Perjalanan Menggunakan KRL dengan Aman”, <http://www.krl.co.id/tips-perjalanan-ka-commuter-krl-55.html>, diakses pada tanggal 16 Desember 2011.

Anda pegang. Tas atau ransel itu sebaiknya digendong di depan atau selalu dalam jangkauan pandangan mata Anda, jangan lupa juga silent-kan telepon selular anda;

3. Hindari penggunaan perhiasan yang berlebihan dan penggunaan barang-barang berharga seperti telepon selular atau kamera;
4. Dalam Kereta yang sesak, Anda perlu waspada saat naik atau turun. Jika Anda merasa dihalang-halangi saat naik atau turun, waspadalah, hal itu bisa menjadi tanda bahwa pencopet tengah beraksi; dan
5. Tetap waspada, jangan menerima tawaran minuman atau makanan dari orang yang baru Anda kenal. Dalam banyak kasus, orang terbius setelah makan atau minum minuman atau makanan yang ditawarkan oleh orang yang baru dikenal. Jika ada tawaran seperti itu tolaklah dengan santun.

Kelima tips di atas merupakan tips yang sering dihimbau dan perlu diperhatikan agar konsumen pengguna jasa KRL tidak dirugikan dengan hilangnya barang-barang konsumen karena dicuri/dirampok. Pemberian tips tersebut bertujuan agar konsumen tidak dirugikan karena kehilangan harta bendanya akibat kriminalitas selama menggunakan KRL.

g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;⁷

Hak ini termasuk dalam hak asasi manusia untuk diperlakukan sama. Pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua konsumennya, tanpa memandang perbedaan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, ideologi, agama, maupun status sosial.

Pelayanan perkeretaapian terbagi dalam 2 (dua) layanan yakni KRL Ekonomi dan KRL Commuter. Perbedaan layanan perkeretaapian tidak menjadikan penumpang KRL Ekonomi terdiskriminasi. Dalam hal ini, seluruh penumpang kereta api harus mendapat pelayanan yang sama.

⁷ Penjelasan pasal 4 huruf (g) menyatakan bahwa hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.

Fasilitas-fasilitas yang ada dalam KRL Commuter yang tidak disediakan pada KRL Ekonomi bukan merupakan bentuk diskriminasi. Pihak penyelenggara perkeretaapian telah menyiapkan pilihan bagi konsumen. Penumpang dapat memilih menggunakan KRL Commuter yang dilengkapi dengan beberapa fasilitas atau memilih menggunakan KRL Ekonomi. Oleh karena itu hal ini didasarkan pada hubungan kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha. Perbedaan tarif merupakan bagian dari perjanjian tersebut. Apabila konsumen ingin mendapatkan fasilitas yang tersedia pada KRL Commuter maka konsumen harus membayar lebih mahal.

- h. hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Tujuan dari pemberian kompensasi, ganti rugi, atau penggantian adalah untuk mengembalikan keadaan konsumen ke keadaan semula, seolah-olah peristiwa yang merugikan konsumen itu tidak terjadi. Untuk memperoleh hak ini, maka konsumen harus dapat membuktikan bahwa dirinya adalah penumpang kereta api yang sah. Pembuktian tersebut melalui karcis kereta.

Apabila terjadi keterlambatan atau pembatalan jadwal kedatangan kereta api, maka konsumen berhak untuk menukarkan kembali karcisnya untuk memperoleh uang pembelian karcis atau menukarkan karcis dengan karcis kereta lainnya.

Sedangkan jika terjadi musibah yang diakibatkan oleh kelalaian ataupun kesalahan dari PT. KAI Commuter Jabodetabek maka penumpang kereta api berhak memperoleh santunan dari asuransi PT. Jasa Raharja. Untuk memperoleh santunan, maka penumpang kereta api harus:

1. Meminta formulir dengan menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat
2. Mengisi formulir pengajuan dengan melampirkan :

- a) Keterangan kecelakaan dari instansi yang berwenang, di mana surat keterangan tersebut berbentuk telegram yang dikeluarkan oleh kepala stasiun terdekat dari lokasi terjadinya kecelakaan.
- b) Keterangan kesehatan dari dokter / RS yang merawat.
- c) KTP / Identitas korban / ahli waris korban.

3. Bukti lain yang diperlukan:

- a) Dalam hal korban luka-luka perlu melampirkan kuitansi biaya rawatan dan pengobatan yang asli dan sah.
- b) Dalam hal korban meninggal dunia perlu melampirkan surat kartu keluarga / surat nikah (bagi yang sudah menikah).⁸

i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak konsumen sebenarnya sangat banyak dan bisa terus bertambah seiring dengan kebutuhan konsumen. Ketentuan ini dapat membuka peluang bagi pemerintah untuk menjamin pemenuhan hak konsumen yang tidak diatur pada ketentuan diatas dalam peraturan perundang-undangan lain.

Aspek perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya diatur melalui hak-hak konsumen. Terdapat beberapa ketentuan pasal lain yang mengaturnya seperti:

1. Pasal 7 yang memuat kewajiban pelaku usaha, yakni:⁹
 - a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
 - c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

⁸ “Prosedur Klaim Asuransi” (a), *op. cit.*, diakses tanggal 16 Desember 2011.

⁹ Indonesia (b), *op.cit.*, ps. 7.

- d. 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 yang diperdagangkan;
- e. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan batasan bagi pelaku usaha dalam menyelenggarakan usahanya sehingga tidak merugikan konsumen.

2. Pasal 8 ayat (1) huruf a yang mengatur larangan bagi pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰

Standar kelayakan perkeretaapian merupakan salah satu indikator untuk menentukan apakah kereta api tersebut layak atau tidak layak untuk dioperasikan dengan memperhatikan sarana dan prasarana perkeretaapian. Dalam hal ini, KRL Commuter tidak memenuhi standar kelayakan yang dipersyaratkan. Jika dipandang dari fasilitas kereta, tidak semua fasilitas yang ada di dalam KRL Commuter berfungsi semua. Terlebih lagi pada jam-jam sibuk, beberapa pendingin udara (*Air Conditioner/AC*) tidak bekerja yang menyebabkan penumpang di dalam kereta merasa sesak sehingga dapat membahayakan penumpang kereta.

Jika dipandang dari daya listrik yang menjadi sumber penggerak kereta api, maka dapat ditemukan bahwa daya listrik yang ada masih sangat minim dan terbatas sehingga jumlah KRL Commuter yang dapat dioperasikan dengan daya listrik yang ada juga sedikit. Ketidaksesuaian daya listrik dengan persyaratan yang ada menyebabkan sering terjadi

¹⁰ *Ibid.*, ps. 8 ayat (1) huruf a.

penumpukan penumpang karena sedikitnya jumlah kereta yang beroperasi akibat tidak tercukupinya daya listrik untuk menggerakkan kereta tambahan.

3. Pasal 19 ayat (1) yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.¹¹

Konsumen dapat meminta ganti rugi kepada pelaku usaha atas kerugian yang dialaminya dalam menggunakan KRL Commuter. Ganti kerugian tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.¹² Pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.¹³ Akan tetapi, ketentuan ini tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹⁴ Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana.¹⁵

Kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa KRL Commuter dapat disebabkan oleh keterlambatan kedatangan KRL Commuter, pemabatalan jadwal, kecelakaan kereta sehingga penumpang mengalami luka atau bahkan kehilangan nyawa. Ganti kerugian yang dapat dimintakan oleh konsumen terkait dengan kerugian yang dialaminya adalah pengembalian uang, atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau santunan yang sesuai dengan ketentuan

¹¹ *Ibid.*, ps. 19 ayat (1).

¹² *Ibid.*, ps. 19 ayat (2) dan (3)

¹³ *Ibid.*, ps. 19 ayat (4).

¹⁴ *Ibid.*, ps. 19 ayat (5).

¹⁵ *Ibid.*, ps. 22.

peraturan perundang-undangan (jika terjadi kecelakaan yang menyebabkan penumpang luka-luka atau kehilangan nyawa).

4. Pasal 23 mengatur tentang gugatan kepada pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.¹⁶

Apabila PT. KAI Commuter Jabodetabek menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi tuntutan ganti kerugian konsumen pengguna jasa kereta api dalam hal konsumen mengalami kerugian akibat kesalahan dari PT. KAI Commuter Jabodetabek, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

5. Pasal 26 menyatakan bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.¹⁷

Bentuk jaminan dan/atau garansi yang diberikan oleh penyelenggara perkeretaapian adalah asuransi yang dikeluarkan oleh PT. Jasa Raharja yang dimiliki oleh setiap penumpang yang membeli karcis.

6. Pasal 60 menyatakan bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.¹⁸ Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (duaratus juta rupiah).¹⁹

¹⁶ *Ibid.*, ps. 23.

¹⁷ *Ibid.*, ps. 26.

¹⁸ *Ibid.*, ps. 60 ayat (1).

¹⁹ *Ibid.*, ps. 60 ayat (2).

7. Pasal 62 ayat (1) yang mengatur sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).²⁰

Pasal 62 ayat (2) yang mengatur sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).²¹

Pasal 63 yang mengatur penjatuhan hukuman tambahan terhadap sanksi pidana yang telah dijatuhkan, yakni:²²

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pengumuman keputusan hakim;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

4.2.2 Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa KRL Commuter Jabodetabek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

Ketentuan – ketentuan dalam UU Perkeretaapian yang mengatur mengenai aspek perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi kereta api, di antaranya terdiri atas:

²⁰ *Ibid.*, ps. 62 ayat (1).

²¹ *Ibid.*, ps. 62 ayat (2).

²² *Ibid.*, ps. 63.

1. Pasal 54 ayat (1) mengatur fasilitas di stasiun kereta api sebagai tempat untuk keperluan naik turun penumpang, setidaknya dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan, kenyamanan, naik turun penumpang, penyandang cacat, kesehatan dan fasilitas umum (toilet, mushola, dan restoran).²³

Tujuan penyediaan fasilitas-fasilitas ini oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek di dalam stasiun kereta api adalah untuk menjamin keselamatan, kenyamanan dan keamanan penumpang. Akan tetapi sampai saat ini, tidak semua stasiun kereta api menyediakan fasilitas-fasilitas di atas. Terutama bagi penyandang cacat yang menggunakan kursi roda, tidak terdapat fasilitas yang diperuntukkan bagi mereka di stasiun Jabodetabek.

2. Pasal 98 ayat (1) menyatakan untuk memenuhi persyaratan teknis dan menjamin kelaikan operasi sarana perkeretaapian, wajib dilakukan pengujian dan pemeriksaan.²⁴ Pengujian sarana perkeretaapian tersebut dilakukan oleh Pemerintah dan dapat dilimpahkan kepada badan hukum atau lembaga yang mendapat akreditasi dari Pemerintah.²⁵ Pemeriksaan sarana perkeretaapian wajib dilakukan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian.²⁶

Dalam pengujian KRL Commuter, uji pertama dilakukan terhadap setiap KRL Commuter baru dan KRL Commuter yang telah mengalami perubahan spesifikasi teknis meliputi uji rancang bangun dan rekayasa²⁷, uji statis²⁸ dan uji dinamis²⁹ yang dilakukan oleh Pemerintah dan dapat

²³ Indonesia (a), *op.cit.*, ps. 54 ayat (1) beserta penjelasannya.

²⁴ *Ibid.*, ps. 98 ayat (1).

²⁵ *Ibid.*, ps. 98 ayat (2).

²⁶ *Ibid.*, ps. 98 ayat (3).

²⁷ Uji rancang bangun dan rekayasa adalah pengujian yang meliputi uji ketepatan atau kesesuaian antara rancang bangun dan fisik sarana perkeretaapian.

²⁸ Uji statis adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui kondisi peralatan dan kemampuan kerja sarana perkeretaapian dalam keadaan tidak bergerak.

dilimpahkan kepada badan hukum atau lembaga yang mendapat akreditasi dari Pemerintah. KRL Commuter yang mengalami perubahan spesifikasi teknis harus mendapat izin dari Menteri.

Uji berkala, dilakukan untuk KRL Commuter yang telah dioperasikan sesuai dengan ketentuan terhadap fungsi sarana perkeretaapian yang meliputi uji statis dan uji dinamis yang dilakukan oleh pemerintah dan dapat dilimpahkan kepada badan hukum atau lembaga yang mendapat akreditasi dari Pemerintah.

Pemeriksaan sarana perkeretaapian wajib dilakukan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian terhadap setiap jenis sarana dan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan berupa pemeriksaan teknis yang meliputi kondisi dan fungsi sarana perkeretaapian. Jadwal yang ditetapkan tersebut yaitu waktu yang ditentukan untuk pemeriksaan sarana perkeretaapian yang berpedoman pada buku petunjuk yang dilaksanakan secara harian, bulanan, 6 (enam) bulanan, dan tahunan.³⁰

Tujuan dilakukan pengujian dan pemeriksaan adalah untuk memastikan seluruh sarana perkeretaapian memiliki kondisi yang baik sehingga aman digunakan untuk mengangkut penumpang.

3. Pasal 125 yang memuat penanganan kecelakaan perkeretaapian di mana dalam hal terjadi kecelakaan kereta api, pihak penyelenggara prasarana perkeretaapian dan penyelenggara sarana perkeretaapian harus melakukan hal-hal sebagai berikut.³¹

- a. mengambil tindakan untuk kelancaran dan keselamatan lalu lintas; tindakan ini dapat berupa penghentian sementara kereta api yang berada di jalur yang sama sehingga mencegah terjadinya kecelakaan lain.

²⁹ Uji dinamis adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui kondisi peralatan dan kemampuan kerja sarana perkeretaapian dalam keadaan bergerak.

³⁰ Totok Purwo, "Indonesian Railfans", <http://www.semboyan35.com>, diakses pada tanggal 16 Desember 2011.

³¹ Indonesia (a), *op.cit.*, ps. 125.

- b. menangani korban kecelakaan;
saat terjadi kecelakaan, petugas di stasiun terdekat akan langsung memanggil bantuan dan menuju ke tempat terjadinya kecelakaan untuk membantu korban kecelakaan.
 - c. memindahkan penumpang, bagasi, dan barang antaran ke kereta api lain atau moda transportasi lain untuk meneruskan perjalanan sampai stasiun tujuan;
 - d. melaporkan kecelakaan kepada Menteri, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota;
laporan kecelakaan ini akan dijadikan bahan untuk mengevaluasi penyebab terjadinya kecelakaan sehingga mencegah terjadinya kecelakaan lain.
 - e. mengumumkan kecelakaan kepada pengguna jasa dan masyarakat;
 - f. segera menormalkan kembali lalu lintas kereta api setelah dilakukan penyidikan awal oleh pihak berwenang; dan
penyidikan awal yaitu pemeriksaan dan penelitian untuk mencari dan mengumpulkan barang-barang yang dapat dijadikan sebagai bukti adanya tindak pidana yang mengakibatkan kecelakaan kereta api yang dapat dilaksanakan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) di bidang perkeretaapian dengan secepat-cepatnya dan berkoordinasi dengan penyidik kepolisian setempat.³²
 - g. mengurus klaim asuransi korban kecelakaan.
4. Pasal 133 ayat (1) mengatur penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api di mana penyelenggara sarana perkeretaapian wajib:³³
- a. mengutamakan keselamatan dan keamanan orang;
 - b. mengutamakan pelayanan kepentingan umum;
prinsip untuk mengutamakan pelayanan kepentingan umum ini diatur dalam kode etika perusahaan, di mana PT. KAI Commuter Jabodetabek mengutamakan kepuasan dan kepercayaan konsumen

³² *Ibid.*, penjelasan pasal 125 huruf (f).

³³ *Ibid.*, ps. 133 ayat (1).

berdasarkan 4 pilar utama misi perusahaan yakni keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan.

- c. menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan;
- d. mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat; dan

pengumuman jadwal dan tarif angkutan kepada masyarakat dapat dilakukan di stasiun atau media cetak atau elektronik.³⁴

- e. mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.

merupakan kewajiban dari PT. KAI Commuter Jabodetabek dalam menyelenggarakan perkeretaapian agar kereta api berangkat sesuai jadwal. Akan tetapi kewajiban ini belum dapat dipenuhi oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek dikarenakan sering terjadinya gangguan sistem pengoperasian sehingga kereta api sering kali mengalami keterlambatan yang berdampak pada menumpuknya penumpang di dalam kereta api tersebut.

5. Pasal 157 ayat (1) yang menyatakan bahwa penyelenggara sarana perkeretaapian bertanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api.³⁵ Bentuk pertanggung jawaban adalah pemberian ganti kerugian dan biaya pengobatan bagi pengguna jasa yang luka-luka atau santunan bagi pengguna jasa yang meninggal dunia. Kerugian pengguna jasa yang ditanggung oleh penyelenggara sarana perkeretaapian berupa penggantian kehilangan atau kerusakan barang sebagai akibat pengoperasian angkutan kereta api.

Dalam penyelenggaraan sarana perkeretaapian oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek, pengguna jasa yang membeli karcis terlindungi dengan asuransi yang dikelola oleh PT. Jasa Raharja. Pengguna jasa dapat melakukan klaim atas asurani ini apabila pengguna jasa mengalami kecelakaan akibat kesalahan PT. KAI Commuter Jabodetabek yang

³⁴ *Ibid.*, penjelasan ps. 133 ayat (1) huruf d.

³⁵ *Ibid.*, ps. 157 ayat (1).

menyebabkan pengguna jasa luka-luka bahkan sampai meninggal dunia. Penyelenggara perkeretaapian turut serta membantu proses klaim dari pengguna jasa kepada PT. Jasa Raharja.

6. Pasal 172 yang mengatur peran masyarakat di mana masyarakat berhak:³⁶
 - a. memberi masukan kepada pemerintah, penyelenggara prasarana perkeretaapian, dan penyelenggara sarana perkeretaapian dalam rangka pembinaan, penyelenggaraan, dan pengawasan perkeretaapian; masyarakat dapat menyalurkan pendapat, keluhan, saran maupun pertanyaan dalam rangka pembinaan, penyelenggaraan, dan pengawasan perkeretaapian baik secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait maupun secara tidak langsung melalui surat kabar, menghubungi *customer service*, sms (short message service), pada website KRL atau jejaring sosial (seperti facebook dan twitter).
 - b. mendapat pelayanan penyelenggaraan perkeretaapian sesuai dengan standar pelayanan minimum; dan Standar pelayanan minimum penyelenggaraan perkeretaapian tertera di dalam Kode Etik PT. KAI Commuter Jabodetabek Panduan Etika dan Perilaku bagi Insan Perusahaan yang memuat budaya perusahaan, standar etika perusahaan dan standar perilaku perusahaan.
 - c. memperoleh informasi mengenai pokok-pokok rencana induk perkeretaapian dan pelayanan perkeretaapian.
7. Pasal 187 ayat (1) yang mengatur sanksi pidana bagi penyelenggara prasarana perkeretaapian yang mengoperasikan prasarana perkeretaapian umum yang tidak memenuhi standar kelaikan operasi prasarana perkeretaapian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 yang mengakibatkan kecelakaan kereta api dan kerugian bagi harta benda atau barang, dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun 6

³⁶ *Ibid.*, ps. 172.

(enam) bulan dan pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).³⁷

Dalam ketentuan ini, yang dipidana adalah pengurus dari penyelenggara prasarana perkeretaapian sebagai korporasi. Pengurus dalam hal ini adalah orang-orang yang mempunyai kedudukan fungsional dalam struktur organisasi korporasi yang bertindak untuk dan atas nama korporasi atau demi kepentingan korporasi, berdasarkan hubungan kerja atau berdasar hubungan lain dalam lingkup usaha korporasi tersebut, baik sendiri-sendiri atau bersama-sama.³⁸

Pasal 189 yang mengatur sanksi pidana bagi penyelenggara sarana perkeretaapian yang mengoperasikan sarana perkeretaapian umum yang tidak memenuhi standar kelaikan operasi sarana perkeretaapian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 yang mengakibatkan kecelakaan kereta api dan kerugian bagi harta benda atau barang, dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun 6 (enam) bulan dan pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).³⁹

Dalam ketentuan ini, yang dipidana adalah pengurus dari penyelenggara sarana perkeretaapian sebagai korporasi. Pengurus dalam hal ini adalah orang-orang yang mempunyai kedudukan fungsional dalam struktur organisasi korporasi yang bertindak untuk dan atas nama korporasi atau demi kepentingan korporasi, berdasarkan hubungan kerja atau berdasar hubungan lain dalam lingkup usaha korporasi tersebut, baik sendiri-sendiri atau bersama-sama.⁴⁰

Pasal 207 yang mengatur sanksi pidana bagi setiap orang yang tanpa hak berada di dalam kabin masinis, di atap kereta, di lokomotif, di gerbong, atau di bagian kereta yang peruntukannya bukan untuk penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 183 ayat (1), dipidana

³⁷ *Ibid.*, ps. 187 ayat (1).

³⁸ *Ibid.*, penjelasan ps. 187 ayat (1).

³⁹ *Ibid.*, ps. 189.

⁴⁰ *Ibid.*, penjelasan ps. 189.

dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) bulan dan/atau pidana denda paling banyak Rp15.000.000,00 (lima belas juta rupiah).⁴¹

Pasal 211 yang mengatur sanksi pidana bagi penyelenggara sarana perkeretaapian yang tidak mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap pengguna jasa, awak sarana perkeretaapian, dan pihak ketiga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 167 ayat (1) dan Pasal 169 ayat (1) dan ayat (3), dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).⁴²

4.3 Upaya-Upaya yang Dapat Dilakukan Konsumen KRL Commuter Dalam Menghadapi Permasalahan Penyelenggaraan Perkeretaapian Oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek

Kewajiban dari PT. KAI Commuter Jabodetabek selaku penyelenggara transportasi perkeretaapian adalah untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi kereta api sesuai dengan pengaturan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Kedua undang-undang tersebut juga mengatur mengenai sanksi apabila PT. KAI Commuter Jabodetabek selaku penyelenggara perkeretaapian tidak dapat melaksanakan kewajibannya yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api.

Sampai saat ini, masih cukup banyak permasalahan yang dialami oleh konsumen pengguna jasa kereta api walaupun PT. KAI Commuter Jabodetabek telah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kenyamanan konsumen. Permasalahan ini berdampak pada terlanggarnya hak-hak konsumen yang terutama dialami oleh konsumen pengguna jasa KRL Commuter yang rela membayar karcis lebih mahal untuk mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik. Untuk itu beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen KRL Commuter dalam hal hak-haknya terlanggar adalah:

⁴¹ *Ibid.*, ps. 207.

⁴² *Ibid.*, ps. 211.

1. Konsumen dapat mengajukan keluhan dan menyampaikan sarannya

Bagi konsumen pengguna jasa KRL Commuter yang merasa haknya dirugikan akibat pelanggaran oleh penyelenggara perkeretaapian dalam hal keterlambatan jadwal kedatangan KRL Commuter, perubahan sistem atau jadwal KRL Commuter yang merugikan konsumen, pelayanan oleh petugas yang buruk, ketidaknyamanan dalam menggunakan KRL Commuter, dan lain-lain, dapat mengajukan keluhan kepada PT. KAI Commuter Jabodetabek. Pengajuan keluhan tersebut dapat dilakukan melalui penyampaian secara langsung kepada petugas kereta api, bagian humas stasiun maupun pihak yang berhubungan dengan pelayanan konsumen; melalui telepon dan sms; dan melalui jejaring sosial seperti twitter dan facebook.

Penyampaian saran konsumen juga dapat dilakukan secara langsung kepada petugas kereta api, bagian humas stasiun maupun pihak yang berhubungan dengan pelayanan konsumen; melalui telepon dan sms; dan melalui jejaring sosial seperti twitter dan facebook.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang petugas bidang Humas PT. KAI Commuter Jabodetabek di Stasiun Kota, pengajuan keluhan dan saran dari konsumen akan lebih baik jika disampaikan secara langsung kepada petugas yang memang bertugas dalam menangani keluhan konsumen, karena dapat secara langsung ditanggapi oleh petugas terkait. Namun banyak konsumen yang tidak mengetahui kepada siapa keluhan dan saran harus disampaikan sehingga pengajuan keluhan dan saran terkadang tidak disampaikan kepada pihak yang tepat. Contohnya apabila kereta mengalami keterlambatan kedatangan di Stasiun Depok, maka konsumen seharusnya mengadukan perihal keterlambatan kedatangan kereta tersebut pada petugas yang bertugas dalam menangani keluhan konsumen di Stasiun Depok bukan petugas di Stasiun tujuan.

Penyampaian keluhan dan saran pada pihak yang tepat dapat membantu stasiun yang bersangkutan dalam penyusunan laporan yang mengulas kinerja pelayanan perkeretaapian. Laporan tersebut akan dibahas dalam rapat evaluasi yang diadakan setiap bulannya. Akan tetapi dalam

keadaan tertentu seperti perubahan sistem yang menyebabkan kekacauan dalam penyelenggaraan perkeretaapian maka rapat evaluasi dapat diadakan setiap 3 (tiga) hari sekali. Terhadap keluhan konsumen yang dievaluasi, akan dicari solusi sebagai penanganannya. Sedangkan saran yang dianggap bermanfaat akan diterapkan dalam penyelenggaraan perkeretaapian. Contohnya: pada awal penerapan single operation, beberapa konsumen pengguna jasa KRL Commuter Bekasi – Jakarta mengeluhkan kurangnya jumlah KRL Commuter pada pagi hari sehingga menyebabkan penumpukan penumpang di stasiun Bekasi dan mereka meminta penambahan jumlah KRL Commuter. Menanggapi hal ini, PT. KAI Commuter Jabodetabek kemudian menambah jumlah KRL Commuter yang beroperasi pada pagi hari sehingga penumpang tidak lagi menumpuk di stasiun. Namun, penambahan kereta pada pagi hari tersebut tidak tercantum dalam jadwal sehingga konsumen harus bertanya saat membeli karcis di loket.

2. Konsumen dapat mengajukan gugatan

Konsumen pengguna jasa KRL Commuter yang haknya dilanggar juga dapat mengajukan gugatan kepada PT. KAI Commuter Jabodetabek apabila konsumen menderita kerugian materiil yang cukup besar atau kerugian lainnya yang dirasa patut untuk diajukan gugatan. Pengajuan gugatan tersebut dapat melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yakni BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang petugas bidang Hukum PT. KAI Commuter Jabodetabek di Stasiun Kota, konsumen berhak untuk mengajukan gugatan kepada pihak PT. KAI Commuter Jabodetabek melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui peradilan umum. Akan tetapi sampai saat ini, belum terdapat gugatan dari konsumen yang sampai pada tahap tersebut. Penyelesaian sengketa konsumen biasanya dilakukan tanpa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun peradilan umum.

3. Konsumen dapat meminta santunan akibat kecelakaan KRL Commuter

Bagi konsumen pengguna jasa KRL Commuter yang mengalami musibah akibat kelalaian maupun kesalahan pihak PT. KAI Commuter Jabodetabek yang mengakibatkan konsumen luka-luka atau meninggal dunia, konsumen dapat meminta santunan dari asuransi PT. Jasa Raharja. Pemberian santunan diberikan kepada konsumen yang dapat menunjukkan karcis KRL Commuter sebagai bukti penumpang yang sah. Ketentuan terlindunginya penumpang dengan asuransi PT. Jasa Raharja tertera pada bagian bawah karcis.

Gambar 4.1 Karcis KRL Commuter Line



asuransi Jasa Rajasa
kepada konsumen

Agar dapat memperoleh santunan, konsumen harus memenuhi syarat yang diperlukan yakni:

- a. Meminta formulir dengan menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat
- b. Mengisi formulir pengajuan dengan melampirkan :
 - 1) Keterangan kecelakaan dari instansi yang berwenang, di mana surat keterangan tersebut berbentuk telegram yang dikeluarkan oleh kepala stasiun terdekat dari lokasi terjadinya kecelakaan.
 - 2) Keterangan kesehatan dari dokter / RS yang merawat.
 - 3) KTP / Identitas korban / ahli waris korban.

c. Bukti lain yang diperlukan:

- 1) Dalam hal korban luka-luka perlu melampirkan kuitansi biaya rawatan dan pengobatan yang asli dan sah.
- 2) Dalam hal korban meninggal dunia perlu melampirkan surat kartu keluarga / surat nikah (bagi yang sudah menikah).

Santunan yang diberikan berupa penggantian biaya rawatan dan pengobatan (sesuai ketentuan); santunan kematian; atau santunan cacat tetap.⁴³

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang petugas bidang Hukum PT. KAI Commuter Jabodetabek di Stasiun Kota, peran penyelenggara perkeretaapian dalam hal ini adalah membantu kelancaran proses perolehan santunan. Lebih terperinci, bantuan tersebut dapat berupa pemberian informasi mengenai tahapan-tahapan apa saja yang perlu dilakukan konsumen untuk memperoleh santunan, penyediaan formulir untuk mengklaim santunan yang dapat diperoleh pada Unit Pelayanan Kesehatan yang terletak di Stasiun Manggarai, sebagai perantara yang menyampaikan formulir beserta lampiran dan bukti yang diperlukan kepada pihak asuransi, dan lain-lain. Lebih lanjut, sebagai bukti tambahan dalam proses mengklaim santunan, akan lebih baik jika konsumen yang mengalami kecelakaan tersebut juga melampirkan surat keterangan kepolisian sebagai salah satu bukti pendukung sehingga proses perolehan santunan dapat berlangsung dengan lancar.

⁴³ “Prosedur Klaim Asuransi” (a), *op.cit.*, diakses tanggal 24 Desember 2011.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dengan mendasarkan pada uraian yang disampaikan di atas, dapat diambil beberapa kesimpulan sehubungan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna KRL Commuter pengoperasian tunggal (*Single Operation Commuter Line*) yang diselenggarakan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek, yakni sebagai berikut:

1. Terdapat cukup banyak permasalahan yang dialami oleh konsumen selaku pengguna layanan jasa KRL Commuter. Secara umum, beberapa permasalahan yang sering dialami oleh konsumen pengguna jasa layanan KRL Commuter Jabodetabek adalah ketidakjelasan informasi jadwal KRL Commuter Jabodetabek, di mana jadwal tersebut tidak dapat ditemukan pada setiap stasiun namun hanya pada stasiun-stasiun tertentu saja sehingga konsumen harus bertanya pada petugas di loket penjualan karcis yang berakibat terhambatnya arus pembelian karcis di loket penjualan karcis. Permasalahan berikutnya adalah kesalahan informasi tujuan KRL Commuter yang disampaikan oleh petugas stasiun sehingga akan menyulitkan konsumen mengingat konsumen hanya bergantung pada informasi yang diberikan oleh petugas stasiun tersebut. Permasalahan lainnya adalah ketidaksesuaian informasi yang disampaikan oleh pihak stasiun saat konsumen akan membeli karcis dengan KRL yang akan datang sehingga konsumen harus kembali menukarkan karcisnya karena tidak ingin didenda. Permasalahan berikutnya adalah kedatangan kereta tidak sesuai dengan jadwal sehingga konsumen terlambat untuk mengerjakan aktivitasnya. Permasalahan lainnya yakni daya angkut KRL Commuter yang tidak mencukupi yang mengakibatkan menumpuknya konsumen pengguna jasa KRL Commuter di stasiun-stasiun pada jam-jam padat. Jumlah tempat duduk yang terbatas juga menyebabkan

konsumen menggunakan kursi lipat dan/atau koran sebagai alas, padahal penggunaan kedua alat ini dapat membahayakan keselamatan konsumen lain di dalam KRL Commuter. Permasalahan lainnya adalah kondisi sarana dan prasarana KRL Commuter yang kurang layak dan kurang memadai sehingga dapat menyebabkan terjadinya kecelakaan KRL Commuter.

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, masing-masing telah memuat ketentuan-ketentuan yang mengatur agar hak-hak konsumen terjamin dan juga sanksi yang memperkuat terjaminnya hak-hak tersebut. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, hak-hak konsumen masih belum dapat terjamin sepenuhnya walaupun sudah ada usaha dari pihak penyelenggara perkeretaapian yakni PT. KAI Commuter Jabodetabek untuk memaksimalkan pelayanan penyelenggaraan perkeretaapian. Hal ini kemudian mengakibatkan munculnya permasalahan-permasalahan yang kerap dialami oleh konsumen dalam menggunakan jasa perkeretaapian.

3. Upaya-upaya yang dapat dilakukan konsumen KRL Commuter dalam menghadapi permasalahan penyelenggaraan perkeretaapian adalah mengajukan keluhan dan saran. Penyampaian keluhan dan saran ini dapat dilakukan secara langsung kepada petugas kereta api, bagian humas stasiun maupun pihak yang berhubungan dengan pelayanan konsumen; melalui telpon dan sms; dan melalui jejaring sosial seperti twitter dan facebook. Penyampaian keluhan dan pendapat konsumen ini dapat membantu penyelenggara perkeretaapian dalam rangka memperbaiki pelayanannya ke arah yang lebih baik. Upaya berikut adalah pengajuan gugatan oleh konsumen di mana upaya ini dapat diajukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui peradilan umum. Upaya lainnya adalah meminta santunan akibat kecelakaan KRL Commuter yang disebabkan oleh kelalaian ataupun

kesalahan dari pihak penyelenggara. Klaim untuk memperoleh santunan diajukan kepada PT. Jasa Raharja, sedangkan pihak PT. KAI Commuter Jabodetabek hanya membantu memberikan informasi mengenai tahapan-tahapan apa saja yang perlu dilakukan konsumen untuk memperoleh santunan, menyediakan formulir untuk mengklaim santunan yang dapat diperoleh pada Unit Pelayanan Kesehatan yang terletak di Stasiun Manggarai, sebagai perantara yang menyampaikan formulir beserta lampiran dan bukti yang diperlukan kepada pihak asuransi, dan lain-lain.

5.2 Saran

Kereta api sebagai salah satu penunjang ekonomi negara di bidang transportasi perlu semakin dikembangkan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga konsumen pengguna jasa kereta api terjamin kenyamanan, keamanan dan keselamatannya. Pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan perkeretaapian perlu dilaksanakan secara bersama-sama terutama oleh pelaku usaha dan konsumen. Selain itu, terdapat pula beberapa saran lainnya yang dapat menjadi solusi dalam penyelenggaraan perkeretaapian, yakni:

1. Pemberian pelatihan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek kepada seluruh petugas perkeretaapian yang bekerja secara langsung di stasiun dan yang langsung berhadapan dengan konsumen.
2. Memasang papan informasi atau menyediakan loket penerangan untuk menginformasikan perihal jadwal kedatangan kereta.
3. Penambahan pengoperasian jumlah kereta pada jam-jam padat penumpang.
4. Memperbaiki sarana dan prasarana perkeretaapian, seperti mengganti pegangan tangan yang hampir putus, mengganti kaca jendela yang pecah, memperbaharui *pantograph* dan kabel listrik serta memastikan kondisi rel kereta.
5. Menertibkan konsumen yang membawa anak-anak dengan batas usia tertentu untuk membeli karcis. Bagi konsumen yang melanggar ketentuan ini, dikenakan sanksi berupa denda seharga karcis suplesi.

DAFTAR REFERENSI

BUKU

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet.I. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Jotin, Khisty C. dan B. Kent Lall. *Dasar – Dasar Rekayasa Transportasi (Transportation Engineering)*. Diterjemahkan oleh Julian Gressando. Jakarta: Erlangga, 2006.

Mamudji, Sri. *Et al. Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. I. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Cet.II. Jakarta: Diadit Media, 2006.

_____. *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Cet. I. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

PT. KAI Commuter Jabodetabek. *Kode Etik PT. KAI Commuter Jabodetabek Panduan Etika dan Perilaku bagi Insan Perusahaan*. Jakarta: PT. KAI Commuter Jabodetabek, 2010.

Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Cet. I. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004.

Saputro, Soemino Eko. *Kebijakan Perkereta-apian Nasional, Kemana Hendak Bergulir?.* Cet. I. Jakarta: Gibon Books, 2007.

Shofie, Yusuf. *Ed. Percakapan tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum.* Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 1998.

Sukarmi. *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang – Bayang Pelaku Usaha.* Bandung: Pustaka Sutra, 2008.

Susanto, Happy. *Hak – hak Konsumen Jika Dirugikan.* Cet.I. Jakarta: Visimedia, 2008.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen.* Cet. III. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Indonesia. *Undang-Undang tentang Usaha Perasuransian.* UU No. 2 tahun 1992. LN No. 13 Tahun 1992, TLN No. 3467.

Indonesia. *Undang – Undang Perkeretaapian.* UU No. 13 Tahun 1992. LN No. 47 Tahun 1992, TLN No. 3479.

_____. *Undang - Undang Perkeretaapian.* UU No. 23 tahun 2007. LN No. 65 Tahun 2007, TLN No. 4722.

_____. *Undang-Undang Perlindungan Konsumen.* UU No. 8 tahun 1999. LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821.

Presiden Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian.* PP No. 56 tahun 2009. LN No. 129 tahun 2009.

Departemen Perindustrian dan Perdagangan. *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Kepmen Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [Burgerlijk Wetboek]. Diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio. Cet.8. Jakarta: Pradnya Paramita, 1976.

Indonesia. *Undang-Undang tentang Usaha Perasuransian*. UU No. 2 tahun 1992. LN No. 13 Tahun 1992, TLN No. 3467.

SUMBER MAKALAH

Ramelan, Soekrisno. "The Future Role of Railways in Indonesia and Jabotabek, Urban and Sub-urban Area". Makalah disampaikan dalam Seminar-Cum-Study Tour on The Role of Railways in Urban Transport, Tokyo, 14 Oktober 1987.

Vamadeva, Nataraja. "Urban Railway Planning to Alleviate Chronic Urban Traffic Congestion". Makalah Disampaikan dalam Seminar-Cum-Study Tour on The Role of Railways in Urban Transport, Tokyo, 14 Oktober 1987.

Zakaria, Abdul Mokti. "Transportation Problems in Kuala Lumpur Metropolitan: Role of Railway". Makalah Disampaikan dalam Seminar-Cum-Study Tour on The Role of Railways in Urban Transport, Tokyo, 14 Oktober 1987.

INTERNET

"Pembangunan Jakarta Dipuji Mancanegara."

<http://www.seputarjakarta.com/spip.php?article327>. Diakses pada tanggal 19 September 2011.

Situmeang, Ikhwan Mansyur. "DPD RI Tekankan Arti Penting Kelengkapan Infrastruktur." <http://www.pewarta-indonesia.com/berita/nasional/2442-dpd-ri-tekankan-arti-penting-kelengkapan-infrastruktur.html>. Diakses pada tanggal 19 September 2011.

Dharmawan, M. "Kereta Api Paling Hemat dari Semua Moda Transportasi." <http://akuinginijau.org/2007/07/03/kereta-api-paling-hemat-dari-semuamoda-transportasi/>. Diakses pada tanggal 21 September 2011.

"Macet? Mari Naik Kereta Api." <http://megapolitan.kompas.com/read/2009/08/10/1038405/Macet.Mari.Naik.Kereta.Api>. Diakses pada tanggal 21 September 2011.

Nasution, Az. "*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999 L.N. 1999 No. 42.*" http://www.kemitraan.or.id/library/index.php?p=show_detail&id=3674. Diakses pada tanggal 6 Oktober 2011.

"*Consumer Rights.*" <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>. Diakses pada tanggal 6 Oktober 2011.

"Sekilas KRL". <http://www.krl.co.id/index.php/info-perusahaan-topmenu-84/sekilas-krl-topmenu-28.html>. Diakses tanggal 16 November 2011.

"Visi dan Misi". <http://www.krl.co.id/info-perusahaan-topmenu-84/visi-a-misi-topmenu-27.html>. Diakses tanggal 24 November 2011.

"Jalur Melingkar KRL Tingkatkan Kapasitas Penumpang". <http://megapolitan.kompas.com/read/2011/10/27/16474965/Jalur.Melingkar.KRL.Tingkatkan.Kapasitas.Penumpang>. Diakses tanggal 25 November 2011.

“Meski Menuai Kritik, Penumpang KA Commuter Line Meningkat”.
<http://www.poskota.co.id/berita-terkini/2011/08/08/meski-menuai-kritik-penumpang-ka-commuter-line-meningkat>. Diakses tanggal 25 November 2011.

“Info Perusahaan”. http://www.ktmkomuter.com.my/about_us/corp_info.php#here. Diakses tanggal 26 November 2011.

Kangaraarachchi, Ramani. “IESL Proposes Railway Electrification Project”.
<http://www.dailynews.lk/2010/12/25/bus04.asp>. Diakses tanggal 26 November 2011.

Kumarage, Amal. “Traffic and Road Management: What you should know when stuck in traffic”. <http://sundaytimes.lk/110731/BusinessTimes/bt07.html>. Diakses tanggal 26 November 2011.

“The Rail Road of Sri Lanka”. <http://www.infolanka.com/org/mrail/rroutes.html>. Diakses tanggal 26 November 2011.

“Eastern Province Railbus Project Commences”. <http://www.island.lk/2009/07/30/news15.html>. Diakses tanggal 26 November 2011.

“Bingungnya Naik Railbus dan Bus Tingkat”. <http://harianjoglosemar.com/berita/bingungnya-naik-railbus-dan-bus-tingkat-37574.html>. Diakses tanggal 26 November 2011.

Shalahuddin, M. “Sejarah Perkeretaapian di Indonesia”. <http://www.gangsir.com/download/SejarahPerkeretaapianIndonesia.pdf>. Diakses tanggal 26 November 2011.

“Prosedur Klaim Asuransi”. <http://www.krl.co.id/prosedure-klaim-asuransi-kecelakaan-krl-75.html>. Diakses tanggal 28 November 2011.

Hidayat, Taufik. "KRL Commuter Line Terbakar Karena Korsleting".
<http://news.okezone.com/read/2011/10/13/338/514538/krl-commuter-line-terbakar-karena-korsleting>. Diakses pada tanggal 14 Desember 2011.

"Tanggapan Komplain dan Keluhan Pelanggan". <http://www.krl.co.id/tanggapan-komplain-a-keluhan-pelanggan-web.html>. Diakses pada tanggal 16 Desember 2011.

"Tips Perjalanan Menggunakan KRL dengan Aman". <http://www.krl.co.id/tips-perjalanan-ka-commuter-krl-55.html>. Diakses pada tanggal 16 Desember 2011.

Purwo, Totok. "Indonesian Railfans". <http://www.semboyan35.com>. Diakses pada tanggal 16 Desember 2011.

