



**PERTANGGUNGJAWABAN PT. KAI TERHADAP PENUMPANG
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

RESTU PRABOWO

1210611133

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL“VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

2016



**“PERTANGGUNGJAWABAN PT. KAI TERHADAP PENUMPANG
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum**

RESTU PRABOWO

1210611133

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Restu Prabowo

NRP : 1210611133

Tanggal : 30 Juni 2016

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 30 Juni 2016

Yang Menyatakan,



(RestuPrabowo)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Restu Prabowo
NPM : 1210611133
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir~~/Skripsi/Tesis*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PERTANGGUNGJAWABAN PT.KAI TERHADAP PENUMPANG
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

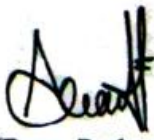
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi/Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 30 Juni 2016

Yang menyatakan,


(Restu Prabowo)



PANITIA UJIAN SIDANG KOMPREHENSIF
PROGRAM SARJANA FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UPN "VETERAN" JAKARTA
T.A.2015/2016

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Restu Prabowo
NRP : 1210611133
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : PERTANGGUNGJAWABAN PT. KAI TERHADAP
PENUMPANG DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Dwi Desi Yayi Tarina, SH, MH,

Ketua

Khoirur Rizal Lutfi, SH, MH

Anggota 1

Dwi Desi Yayi Tarina, SH, MH

Dekan

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 26 Juli 2016

Dwi Aryanti Ramadhani, SH, MH

Anggota 2

Andriyanto Adhi Nugroho, SH, MH

Kaprogdi

PERTANGGUNGJAWABAN PT.KAI TERHADAP PENUMPANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

RestuPrabowo

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk membahas mengenai pelaksanaan tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia terhadap penumpang kereta api berkaitan dengan keterlambatan dan kecelakaan kereta api yang di akibatkan kesalahan atau kelalaian sistem pengoperasian oleh pihak PT. KeretaApi Indonesia. Sesuai dengan pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. PT. kereta Api Indonesia bertanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan kereta dengan mengembalikan tiket 100% kepada penumpang, dan PT. Kereta api Indonesia Bertanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami luka-luka atau meninggal dunia akibat kecelakaan dengan memberikan biaya pengobatan dan santunan kuranglebih RP 25.000.000. Tema skripsi ini dipilih seiring dengan banyaknya kasus keterlambatan dan kecelakaan kereta api yang terjadi dalam penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia selaku pelaku usaha, memiliki kewajiban untuk memenuhi hak konsumen atas kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan jasa kereta api. Upaya PT. Kereta Api Indonesia untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan penambahan dan peremajaan sarana dan prasana, menyediakan penyebaran informasi secara online, dan melakukan evaluasi kerja pelayanan demi meningkatkan kualitas pelayanan, agar penumpang mendapatkan kepuasan, keamanan dan kenyamanan dari pihak penyelenggara jasa kereta api.

Kata kunci :Gantirugi, Hakkonsumen, Tanggungjawab.

ACCOUNTABILITY PT. INDONESIA TRAIN TO PASSENGERS IN REVIEW OF LAWS NUMBER 8 YEARS 1999 OF CONSUMER PROTECTION

RestuPrabowo

Abstract

This study was conducted to discuss the implementation of the responsibility of PT. KeretaApi Indonesia to train passengers with regard to delays and train accidents that causes errors or omissions in the operating system by the PT. KeretaApi Indonesia. In accordance with Article 7 letter f of Law No. 8 of 1999 on Concerning the Consumer Protection, businesses are obliged to provide compensation, compensation and/or reimbursement of losses due to the use, handling, and use of goods and/or services traded. PT. KeretaApi Indonesia responsible for passengers who experience delays in the train with a 100% refund tickets to passengers, and PT. Indonesian train Responsible for the passengers who were injured or died as a result of accidents by providing treatment and compensation costs of approximately RP 25,000,000. The theme of this thesis have as many cases of delays and train accidents that occurred in the railway operation in Indonesia. PT. KeretaApi Indonesia as entrepreneurs, have an obligation to fulfill the rights of consumers on the convenience and safety of using the train service. Efforts PT. KeretaApi Indonesia to overcome these obstacles include the addition and renovation of facilities and infrastructures, providing online information dissemination, and evaluate the service work to improve the quality of service, so that passengers get satisfaction, safety and comfort of the train service providers.

Keywords: Redress, Consumer Rights, Responsibilities.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala Berkah dan Karunia-Nya, sehingga Skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini sejak bulan September 2015 dengan judul “Pertanggungjawaban PT. KAI terhadap penumpang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.” Dengan kerendahan hati Penulis ucapkan terimakasih kepada Ibu Dwi Aryanti Ramadhani, SH, MH, selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu memberikan saran yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga saya sampaikan untuk kedua Orang Tua dan Keluarga Tercinta Bpk. Surodjo dan Ibu Rukayah, dan Kakak Arie Pujianto dan adik Rini Tri Lestari. Terima Kasih untuk segala doa, semangat dan dukungannya. Terimakasih juga saya sampaikan untuk Keluarga kedua saya Pasukan Jarang jajan dan Lawngost, Terimakasih telah mengajarkan arti sebuah pertemanan yang solid mengenalkan rasa Persaudaraan yang tinggi. Terimakasih juga saya sampaikan untuk Elin marlina dan Nia Verina Luthfia, Terimakasih atas waktu dan tenaganya serta ketulusan hatinya, perjuanganya dan terimakasih untuk Cerita manisnya. Dan Terimakasih untuk para sahabat saya M. ichsan, S.H, Arwani, Dina, Dini, Egy, Olivia Verani, Effort, Muthia sakti, S.H, Rizky risum, SH, Aini, S.H, Fitri, S.H, Sela S.H, dan Fakultas hukum Squad 2012.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya, civitas akademika dan bagi para pihak yang membutuhkan referensi kepustakaan hukum.

Jakarta, 30 Juni 2016



(Restu Prabowo)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Ruang Lingkup Penelitian	4
I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
I.5 Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual.....	5
I.6 Metode Penelitian	12
I.7 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PT.KERETA API INDONESIA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	15
II.1 PT. Kereta Api Indonesia	15
II.1.1 Sejarah Perkeretaapian Indonesia	15
II.1.2 Hak dan Kewajiban PT. Kereta Api Indonesia	20
II.1.3 Definisi dan Asas Perkeretaapian	21
II.1.4 Jenis-Jenis Kereta Api di Indonesia	23
II.1.5 Dasar Hukum Kereta Api Indonesia.....	26
II.2 Perlindungan Konsumen	28
II.2.1 Sejarah Perlindungan Konsumen	26
II.2.2 Pengertian Perlindungan Konsumen	28
II.2.3 Asas-asas Perlindungan Konsumen.....	29
II.2.4 Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen	31
II.2.5 Dasar Hukum Tentang Perlindungan Konsumen	32
II.2.6 Pengertian Konsumen.....	33
II.2.7 Hak dan Kewajiban Konsumen	38
II.3 Pelaku Usaha	45
II.3.1 Pengertian Pelaku Usaha	41
II.3.2 Hak dan Kewajiban Para Pelaku Usaha	42
II.3.3 Tanggung Jawab Penyedia Jasa Angkutan Sebagai Pelaku Usaha	44
BAB III KASUS KETERLAMBATAN DAN KECELAKAAN KERETA API OLEH PT. KAI	47
III.1 Kasus Keterlambatan Kereta Api KRL Akibat Anjloknya	

	Gerbong, Jakarta.....	47
III.2	Kasus Kecelakaan Kereta Api di Stasiun Juanda, Depok.. ..	49
III.3	Analisa Peran PT. KeretaApi Indonesia dalam Penyelesaian Kasus Akibat Keterlambatan kereta api	50
III.4	Analisa Peran PT. Kereta Api Indonesia Dalam Penyelesaian Kasus Akibat Kecelakaan Kereta Api.....	54
 BAB IV ANALISA PERTANGGUNGJAWABAN PT. KERETA API INDONESIA AKIBAT KETERLAMBATAN WAKTU DAN GANTI RUGI TERHADAP PENUMPANG AKIBAT KECELAKAAN		
IV.1	Pertanggungjawaban PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Penumpang Akibat Keterlambatan Waktu	60
IV.2	Ganti Rugi oleh PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Penumpang Akibat Kecelakaan KeretaApi.....	65
 BAB V PENUTUP.....		
V.1	Kesimpulan	68
V. 2	Saran.....	70
 DAFTAR PUSTAKA.....		
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		