

# **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. Kereta Api 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.