

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMENTERHADAP PENUMPANG JASA TRANSPORTASI PT.KAI DAERAH OPERASI 4 SEMARANG

Denata Kurniawan, B. Rini Heryanti, Dharu Triasih
Fakultas Hukum Universitas Semarang
denatakurniawan@yahoo.com, rini.heryanti@usm.ac.id, dharu.triasih@usm.ac.id

ABSTRAK

Kereta api merupakan salah satu alat transportasi darat yang paling diminati karena menghemat waktu dan menghemat uang. Dalam tugasnya memberikan pelayanan kepada konsumen, tentunya PT. KAI sebagai penyelenggara harus memperhatikan dan melindungi hak-hak konsumen agar dapat terselenggaranya pelayanan yang terbaik dan tidak merugikan konsumen. Pada penelitian kali ini, penulis akan menganalisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Transportasi PT. KAI Daerah Operasi 4 Semarang. Dengan perumusan masalah yang akan dibahas yaitu produk hukum perlindungan konsumen yang diimplementasikan dalam pelayanan jasa transportasi kereta api, bentuk tanggung jawab penyedia jasa kereta api (PT.KAI) bila terjadi kerugian yang dialami penumpang dan upaya yang ditempuh penumpang jasa transportasi kereta api apabila tidak dipenuhi haknya sebagai konsumen yang ditinjau dengan UU Perlindungan Konsumen. Penelitian kali ini termasuk kedalam penelitian yuridis sosiologis dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis, penulis juga menggunakan teknik non random dalam *purposive sampling* kemudian dianalisa dengan analisa kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan yaitu produk hukum terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Selain produk hukum, tanggung jawab penyelenggara sarana dan prasarana perkeretaapian yaitu dengan standar pelayanan minimum penumpang baik di stasiun maupun di dalam perjalanan kereta api mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan dan dalam mengatasi keluhan dan ketidaknyamanan penumpang dalam hal pelayanan yang diberikan, baik itu dalam masalah sarana dan prasarana perkeretaapian. Pengguna jasa juga dapat melakukan upaya agar pemenuhan hak-haknya dapat didapatkan sesuai peraturan yang berlaku dengan cara menempuh jalur hukum melalui pengadilan atau non pengadilan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen; Penumpang; Jasa Transportasi; KAI

ABSTRACT

Train is one of the most popular of land transportation because it saves time and saves money. In providing services to consumers, of course PT. KAI as the operator must pay attention to and protect the rights of consumers in order to provide the best service and not harm consumers. In this study, the author will analyze the Law on Consumer Protection Against Passengers Transportation Services PT.KAI Operation Area 4 Semarang. With the formulation of the problem to be discussed, consumer protection legal products implemented in rail transportation services, the form of responsibility of the rail service provider (PT.KAI) in the event of a loss suffered by the ferry and the efforts taken by railtransportation service passengers if it is not fulfilled. their rights as consumers are reviewed by the Consumer Protection Act. This research

is included in sociological juridical research with descriptive analytical research specifications, the authors also use non-random techniques in purposive sampling and then analyzed with qualitative analysis. The results of the research carried out are legal products contained in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 23 of 2007 concerning Railways. In addition, the responsibility of the railway operator and infrastructure is to provide minimum service standards both at each station and in the course of the fire, safety, reliability, comfort, convenience, and difficulty in dealing with complaints and in terms of services provided, both in terms of facilities and infrastructure. railway. Service users can also make efforts so that the fulfillment of their rights can be obtained according to applicable regulations by taking legal channels through courts or non-courts.

Keywords: Consumer Protection; Passengers; Transportation Services; KAI

A. Pendahuluan

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan. Adanya transportasi juga menghubungkan jarak kota antar yang satu dengan yang lainnya serta mempermudah pekerjaan sehari-hari, seperti adanya transportasi yang cepat dan mudah diakses. Seperti halnya Kota Semarang merupakan ibukota Provinsi Jawa Tengah yang banyak dikunjungi masyarakat dari seluruh daerah di Indonesia. Hal ini dikarenakan banyaknya aktivitas bisnis dan perguruan tinggi di Semarang yang menjadi tujuan favorit para pelajar dan aktivitas para pebisnis.

Transportasi tidak dapat dipisahkan dari pengangkutan. Pengangkutan yang dimaksud tidak hanya dalam hal pengangkutan barang, akan tetapi juga merupakan sarana dalam mengangkut orang, dengan kata lain sebagai sarana mobilitas manusia. Pengangkutan dalam hal ini dapat dilakukan oleh orang, kendaraan yang ditarik oleh binatang, kendaraan bermotor, kereta api, kapal laut, kapal sungai, pesawat udara dan lain-lain.¹

Pengangkutan dengan menggunakan kereta api dimulai dengan adanya perjanjian pengangkutan antara pengangkut dengan pengirim barang dan penumpang.² Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian, dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.³ Persetujuan antara pihak-pihak yang berkepentingan itu melahirkan kewajiban dan hak yang harus direalisasikan melalui proses penyelenggaraan pengangkutan. Perjanjian pengangkutan yang terjadi antara pengangkut dengan penumpang melahirkan suatu perikatan.

Dalam ketentuan umum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Pasal 1 ayat 12 dijelaskan bahwa Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik angkutan orang maupun barang.

¹ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta: Djambatan, 2013), halaman 1.

² R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2007), halaman 1.

³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2011), halaman 14.

Pengertian pengguna jasa tersebut dapat dikategorikan bahwa pengguna jasa adalah konsumen dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Untuk selanjutnya dipakai istilah UUPK) Pasal 1 angka 2 berisi ketentuan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ataujasa yang tersediadalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam hal ini dengan melaksanakan penelitian ini penerapan PT.KAI dalam melaksanakan perlindungan konsumen apakah sudah sesuai dengan undang-undang yang menunjang penyelesaian terjadinya problematika konsumen pada lingkup perkeretaapian. Hal tersebut menjadi poin penting melihat jasa transportasi perkeretaapian sebagai moda transportasi utama bagi masyarakat karena dinilai sangat efektif untuk perjalanan luar kota dengan biaya yang terjangkau bagi seluruh kalangan konsumen.

Dari hal yang dipaparkan diatas, timbul niat penulis untuk melakukan sebuah penelitian dengan memfokuskan 3 (tiga) permasalahan yaitu tentang bagaimana produk hukum perlindungan konsumen yang diimplementasikan dalam pelayanan jasa transportasi kereta api, bagaimana bentuk tanggung jawab penyedia jasa kereta api (PT.KAI) bila terjadikerugian yang dialami penumpang, dan bagaimana upaya yang ditempuh penumpang jasa transportasi kereta api apabila tidak dipenuhi haknya sebagai konsumen (ditinjau dengan UU Perlindungan Konsumen).

B. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian yang dilaksanakan, penulisan mempergunakan jenis penelitian Yuridis Sosiologis, yaitu penelitian yang menggunakan metode pendekatan terhadap masalah dengan melihat norma atau Undang-Undang yang berlaku sebagai ketentuan positif, dan teori yang relevan dengan karya tulis ini dengan mengaitkan implementasinya terhadap fakta yang terdapat di lapangan.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analisis, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian ini diperlukan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Transportasi PT. KAI Daerah Operasi 4 Semarang.

3. Metode Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik non random dalam purposive sampling. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan Teknik Purposive Sampling adalah karena tidak semua

sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan, oleh karena itu penulis memilih Teknik Purposive Sampling dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian yang dilaksanakan di PT.KAI Daerah Operasi 4 Semarang dengan responden yaitu Kepala Perjalanan PT.KAI Daerah Operasi 4 Semarang Tawang dan responden konsumen jasa PT.KAI yang pernah mengalami pelayanan tidak memuaskan dari PT.KAI Daerah Operasi 4 Semarang Tawang.

4. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari wawancara dengan Kepala Perjalanan PT.KAI Daerah Operasi 4 Semarang Tawang dan konsumen jasa PT.KAI Daerah Operasi 4 Semarang. Kemudian data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

5. Metode Analisis Data

Data yang telah diperoleh tersebut kemudian dianalisa dengan analisa kualitatif, yaitu analisa data dengan tidak menggunakan angka-angka, tetapi data yang diperoleh melalui penelitian. Metode kualitatif adalah suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh, dimana dengan metode ini diharapkan akan diperoleh data yang jelas mengenai pokok permasalahannya.

C. Pembahasan

1. Produk Hukum Perlindungan Konsumen Yang Diimplementasikan Dalam Pelayanan Jasa Transportasi Kereta Api

Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk 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. Dalam pengoperasian kereta api pemberi jasa kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum. Standar pelayanan minimum ini merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun kereta api dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun kereta api dan Penyelenggaraan Sarana Perkeretaapian yang melaksanakan kegiatan angkutan orang dengan kereta api.

Tujuan perlindungan konsumen yang ada tersebut adalah sasaran akhir yang harus dicapai dalam melaksanakan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Perlindungan hukum berkaitan dengan hak. Perlindungan hukum bagi konsumen berarti perlindungan terhadap hak-

hak konsumen. Perlindungan terhadap hak-hak konsumen berartimenyangkut upaya hukum bagi konsumen apabila hak-hak konsumen dilanggar, sehingga halini berkaitan dengan masalah klaim (tuntutan). Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa
- 6) Perlindungan konsumen secara patut.
- 7) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 8) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 9) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 10) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Telah dijelaskan dan dipaparkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan produk hukum dari perlindungan konsumen telah diimplementasikan dalam pelayanan jasa transportasi kereta api dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

2. Bentuk Tanggung Jawab Penyedia Jasa Kereta Api (PT.KAI) Bila Terjadi Kerugian Yang Dialami Penumpang

Sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab maka harus memberikan ganti kerugian atas kerusakan, atau kelalaian akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Beberapa prinsip diatas, tentunya bertujuan untuk memberikan layanan hukum kepada konsumen. Sebagai bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh PT.KAI, menggunakan prinsip tanggung jawab mutlak. Disebutkan bahwa tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Tanggung jawab profesional ini dapat timbul karena penyedia jasa profesional tidak memenuhi perjanjian yang mereka sepakati dengan klien mereka atau akibat dari kelalaian penyedia jasa tersebut

mengakibatkan terjadinya perbuatan melawan hukum.⁴ Bisa dilihat juga dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 bahwa PT.KAI akan memberikan ganti rugi seimbang dengan kerugian yang diterima oleh penumpang.⁵

Sebelum terjadi kerugian yang dapat dialami penumpang, perkeretaapian bertanggung jawab atas adanya penyelenggaraan yang aman dan tertib. Dalam Pasal 136 UUKA 2007 menegaskan bahwa yang menjadi tanggung jawab dari Penyelenggara sarana Perkeretaapian antaralain :

- (1) Dalam kegiatan angkutan orang penyelenggara sarana perkeretaapian berwenang untuk:
 - a. Memeriksa karcis
 - b. Menindak pengguna jasa yang tidak mempunyai karcis
 - c. Menertibkan pengguna jasa kereta api atau masyarakat yang mengganggu perjalanan kereta api dan
 - d. Melaksanakan pengawasan dan pembinaan terhadap masyarakat yang berpotensi menimbulkan gangguan terhadap perjalanan kereta api.
- (2) Penyelenggara sarana perkeretaapian dalam keadaan tertentu dapat membatalkan perjalanan kereta api apabila terdapat hal – hal yang dapat membahayakan keselamatan, ketertiban dan kepentingan umum.

Terdapat tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh perkeretaapian sebagai penyedia pelayanan jasa merupakan salah satu upaya yang dilakukan agar penumpang merasa aman, dannyaman selama menggunakan jasa transportasi kereta api. Upaya tanggung jawab yang dilakukan yaitu pertama menghitung besarnya kerugian yang didapat oleh penumpang, kemudian memberikan ganti rugi berupa uang tunai.⁶ Dalam ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan.

Dirincikan dalam Pasal 87 UUKA 2007 menegaskan bahwa yang menjadi tanggung jawab dari Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian antara lain :

- 1) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian bertanggung jawab kepada Penyelenggaraan Sarana Perkeretaapian dan pihak ketiga atas kerugian sebagai akibat kecelakaan yang disebabkan kesalahan pengoperasian prasarana perkeretaapian. Tanggung jawab ini dilakukan dengan memberikan ganti rugi yang dihitung berdasarkan kerugian yang secara nyata dialami.
- 2) Tanggung jawab Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dilakukan berdasarkan perjanjian kerja sama antara kedua belah pihak.
- 3) Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian bertanggung jawab kepada pihak ketiga atas kerugian harta benda, luka-luka atau meninggal dunia yang disebabkan oleh penyelenggaraan prasarana perkeretaapian.
- 4) Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian bertanggung jawab terhadap Petugas Prasarana Perkeretaapian yang mengalami luka-luka atau meninggal dunia yang

⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), halaman 82.

⁵ Disarikan dari hasil wawancara dengan Kepala Humas DAOP 4 Semarang Tawang, Yusuf Cahyadi, pada tanggal 20 November 2021.

disebabkan oleh pengoperasian prasarana perkeretaapian.

- 5) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata dialami.

Untuk meminimalkan resiko ganti rugi dan melaksanakan tanggung jawabnya, PT. KAI sebagai Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap pengguna jasa dan besarnya nilai pertanggungan paling sedikit harus sama dengan nilai ganti kerugian yang diberikan kepada pengguna jasa yang menderita kerugian sebagai akibat pengoperasian kereta api.

3. Upaya Yang Ditempuh Penumpang Jasa Transportasi Kereta Api Apabila Tidak Dipenuhi Haknya Sebagai Konsumen (Ditinjau Dengan UU Perlindungan Konsumen)

Sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan antara para pihak tentang suatu hal, dimana satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak yang lain. Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan atau jasa konsumen tertentu. Dalam hal ini pihak konsumen yang bersengketa itu haruslah konsumen yang di maksud dalam UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk kemudahan kita dalam pengajuan, kita telah sediakan *customer service* yang siap membantu penumpang selama 24 Jam. Maka dari itu apabila merasa hak-haknya belum terpenuhi, dapat menghubungi *customer service* PT.KAI.⁷ Berdasarkan ketentuan Pasal 47 dan Pasal 48 UUPK, disebutkan bahwa tata cara penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh dengan 2 cara, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, penyelesaian sengketa dilakukan secara damai yang dilakukan sendiri oleh pihak konsumen dan pelaku usaha tanpa bantuan dari pihak lain.
- b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan menurut Pasal 48 UUPK, upaya hukum melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK adapun ketentuannya yaitu:
 - 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 di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
 - 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang;
 - 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau pihak yang bersengketa.

Tentunya saat pengajuan gugatan ke Pengadilan Negeri tidak semua konsumen dapat mengajukannya. Pihak konsumen yang dapat melakukan gugatan ke Pengadilan Negeri terdapat

dalam Pasal 46 UUPK, dijelaskan yaitu:

- 1) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- 2) Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama;
- 3) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengantegas bahwa tujuan didirikan organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- 4) Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Pada umumnya di lapangan, konsumen pengguna jasa layanan transportasi kereta api masih banyak yang kurang memahami ataupun mengetahui adanya penyelesaian sengketa dengan dua cara diatas yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Konsumen yang sudah dirugikan oleh pelaku usaha dapat menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha. Beberapa hal yang perlu diingat dalam hal penggantian kerugian adalah konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang. Terdapat dalam UU Nomor 33 Tahun 1964 Jo PP Nomor 17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang Umum menjelaskan korban yang berhak atas santunan adalah setiap penumpang sah dari alat angkutan penumpang umum yang mengalami kecelakaan diri, yang diakibatkan oleh penggunaan alat angkutan umum, selama penumpang yang bersangkutan berada dalam angkutan tersebut, yaitu saat naik dari tempat pemberangkatan sampai turun di tempat tujuan. Bagi penumpang kendaraan bermotor umum (bus) yang berada di dalam tenggelamnya kapal ferry, maka kepada penumpang bus yang menjadi korban diberikan santunan ganda. Sedangkan bagi korban yang jasadnya tidak diketemukan dan/atau hilang, penyelesaian santunan didasarkan kepada Putusan Pengadilan Negeri. Jika korban meninggal dunia akibat kecelakaan, Jasa Raharja memberikan bantuan kepada ahli waris sebesar Rp50.000.000,- Jika terjadi kecacatan maksimal terhadap badan atau kesehatan korban akibat kecelakaan lalu lintas Jasa Raharja memberikan bantuan berupa biaya pengobatan sebesar Rp50.000.000,-.

D. Simpulan

1. Produk hukum perlindungan konsumen yang dapat diimplementasikan dalam pelayanan jasa transportasi kereta api yaitu terdapat dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seperti hak konsumen yang harus didapatkan dan pelayanan standar yang bisa diperoleh. Hal tersebut telah dituangkan kedalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian sebagai upaya dalam melindungi hak-hak konsumen selama menggunakan jasa transportasi kereta api.
2. Tanggung jawab penyelenggara sarana dan prasarana perkeretaapian di bidang kenyamanan dan keamanan terhadap pengguna jasa perkeretaapian adalah dengan Standar pelayanan minimum penumpang baik di stasiun maupun di dalam perjalanan kereta api mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan dan dalam mengatasi keluhan dan ketidaknyamanan penumpang dalam hal pelayanan yang diberikan, baik itu dalam masalah sarana dan prasarana perkeretaapian. PT KAI akan memberikan pertanggungjawaban baik itu pemberian kompensasi kepada penumpang, pengembalian bea tiket, pengalihan ke kereta api maupun moda transportasi angkutan lain, maupun perbaikan kinerja sumber daya manusia apabila terjadi masalah atau kecelakaan sesuai dengan kondisi yang terjadi.
3. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila tidak mendapatkan haknya, maka dapat menempuh jalur hukum melalui pengadilan atau non pengadilan. Pertama dapat melalui jalur non pengadilan dimana pihak penyedia jasa dan konsumen berunding menyelesaikan masalahnya bersama. Apabila jalur non pengadilan tidak dapat menyelesaikan masalah, maka dapat mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan yang nantinya akan diselesaikan secara hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakri. 2013.

Purwosutjipto, H.M.N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Djambatan. 2013.
Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2006.

Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa. 2007.

Undang-Undang

Sekretariat Negara RI. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

-----*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)*

-----*Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)*

-----*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*