

ABSTRAK

Kereta api sebagai salah satu moda transportasi yang paling diminati saat ini, menjadi pilihan utama bagi pengguna jasa angkutan umum, karena berbagai macam pertimbangan diantaranya kereta api merupakan salah satu moda transportasi angkutan darat yang memiliki banyak kelebihan. Namun kenyataannya 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.

Adapun rumusan tujuan penelitian ini untuk mengetahui: 1) bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi kereta api di DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero), 2) prosedur penyelesaian perlindungan hukum konsumen pengguna jasa transportasi kereta api di DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Metode pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan yuridis sosiologis (*sosial legal research*) dengan tipe penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif-berfokus masalah (*problem focused research*). Metode pengumpulan data terdiri dari studi kepustakaan, pengamatan (observasi), wawancara (interview). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder yang meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder sedangkan metode analisis data menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian adalah: 1) Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi kereta api berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tertuang dalam Pasal 4. dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, yaitu Pasal 7, Pasal 8 ayat (1), Pasal 19, Pasal 23, Pasal 26, Pasal 60, dan Pasal 63. Sedangkan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi kereta api berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, antara lain: Pasal 54 ayat (1); Pasal 96; Pasal 125; Pasal 133 ayat (1); Pasal 157 ayat (1); Pasal 172; Pasal 187 ayat (1), Pasal 189, Pasal 207, Pasal 211). 2) Prosedur penyelesaian perlindungan hukum konsumen pengguna jasa transportasi kereta api, antara lain: a) Mengajukan keluhan dan menyampaikan saran; b) Konsumen dapat mengajukan gugatan; c) Meminta klaim asuransi apabila terjadi kecelakaan. Adapun secara umum, terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh konsumen pengguna jasa kereta api, antara lain: ketidakjelasan informasi jadwal kereta api, kedatangan kereta tidak sesuai dengan jadwal, sarana dan prasarana yang kurang terawat, keamanan dan keselamatan penumpang, dan Kecelakaan kereta api.

Kata Kunci: Pelindungan hukum, Konsumen, Transportasi kereta api.

ABSTRACT

Train as one of the most popular mode of transportation today, become the main choice for public transport service users, because various considerations such as rail is one of the modes of land transportation which has many advantages. But in reality consumers are always in a lower position in relation to business actors, both economically, education level, as well as competitiveness/competitiveness/bargaining power.

The formulation of the purpose of this study to determine: 1) the form of legal protection to consumers of railway transport services users in DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero), 2) procedure of legal protection of consumer of rail transportation service user in DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Approach method used by writer in this research is with approach of sociological juridical (social legal research) with type of research that will be used in this research is descriptive-focused research problem. Methods of data collection consist of literature study, observation, interview. Sources of data used in this study include primary data and secondary data covering primary legal materials and secondary legal materials while data analysis methods using qualitative analysis.

The results of the research are: 1) Forms of legal protection to consumer of rail transportation service user based on Law Number 8 Year 1999 regarding Consumer Protection, set forth in Article 4. and the rights regulated in the provisions of other legislation, namely Article 7 , Article 8 paragraph (1), Article 19, Article 23, Article 26, Article 60, and Article 63. While the form of legal protection to consumer of rail transportation service user based on Law Number 23 Year 2007 concerning Railway, among others: Article 54 paragraph (1); Article 96; Article 125; Article 133 paragraph (1); Article 157 paragraph (1); Article 172; Article 187 paragraph (1), Article 189, Article 207, Article 211). 2) Procedures to solve legal protection of consumer of rail transportation service user, among others: a) Submitting a complaint and submitting a suggestion; b) Consumers may file claims; c) Request an insurance claim in the event of an accident. In general, there are several problems experienced by consumers of railway service users, including: obscurity of train schedule information, train arrival not in accordance with schedule, poorly maintained facilities and infrastructure, passenger safety and safety, and train accidents.

Keywords: Legal protection, Consumer, Railway transportation.