

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Angkutan umum sebagai sarana angkutan untuk masyarakat kecil dan menengah supaya dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam masyarakat. Angkutan umum memiliki peranan penting dalam pembangunan perekonomian, untuk menuju keberlanjutan angkutan umum memerlukan penanganan serius. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi.

Angkutan merupakan elemen penting dalam perekonomian karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai bentuk moda angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan angkutan pribadi. Angkutan merupakan sarana untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain yang dikehendaki, atau mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan.

Pada era globalisasi saat ini, pembangunan banyak terjadi di seluruh dunia. Globalisasi memberi peluang bagi negara-negara berkembang, jika dioptimalisasi dengan baik, untuk saling bersaing dalam mencapai kesejahteraan. Indonesia sebagai negara berkembang juga tidak luput dari gejolak globalisasi ini. Kereta api merupakan salah satu transportasi yang paling banyak diminati warga

Indonesia dari segala golongan dalam berpergian. Kereta Api, menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang *Perkeretaapian*, Lembaran Negara No. 65 Tahun 2007, Tambahan Lembaran Negara No. 4722, Pasal 1 angka (2), perkeretaapian adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendirimaupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Perusahaan BUMN yang bertanggung jawab terhadap transportasi kereta api di Indonesia adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

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. Salah satu keunggulan dari kereta api, yaitu dapat mengangkut banyak orang dalam sekali perjalanan atau bersifat masal jika dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya, serta adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Angkutan jalan mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai bagian dari upaya memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Seiring dengan perkembangan zaman dan IPTEK, Lalu lintas dan angkutan jalan di Indonesia diatur dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Undang-Undang ini sempat ditangguhkan selama setahun melalui Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang disahkan menjadi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terakhir kali diatur di Indonesia dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Jalan dengan semangat reformasi dan semangat perubahan.

Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai Pengganti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya, serta Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan yang masih tetap berlaku meskipun Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 1993 merupakan peraturan pelaksanaan dari Undang-undang Nomor 14 Tahun 2003. Hal ini disebutkan dalam Pasal 324 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 bahwa pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku, semua peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 49, Tambahan Lembaran Indonesia Nomor 3480) dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru berdasarkan Undang-Undang ini dan terdapat di bagian buku ketiga Tentang perikatan pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW).

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan tujuan pengangkutan. Adapun tujuan lalu lintas diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yakni :

- a. terwujudnya pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa;
- b. terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa; dan
- c. terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Standar pelayanan angkutan orang diatur dalam Pasal 141 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyebutkan bahwa perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi: keamanan; keselamatan; kenyamanan; keterjangkauan; kesetaraan; dan keteraturan. Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan.

Diberlakukannya Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diharapkan meningkatkan kualitas sarana angkutan untuk membuat penumpang nyaman dan aman juga demi meningkatkan minat masyarakat untuk memakai jasa angkutan umum. Selain itu, perlindungan hukum bagi semua pihak terkait dengan sistem transportasi terutama pengguna jasa transportasi sangat penting mengingat pentingnya peran lalu lintas dan angkutan jalan bagi kehidupan orang banyak serta sangat penting bagi seluruh masyarakat, maka pembangunan dan pengembangan prasarana dan sarana pengangkutan perlu di tata dan dikembangkan serta kepentingan masyarakat umum sebagai pengguna jasa transportasi perlu mendapatkan prioritas dan pelayanan yang baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi.

Penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan juga perlu dilakukan secara berkesinambungan dan terus ditingkatkan agar lebih luas jangkauan dan pelayanannya kepada masyarakat dan harus tetap memperhatikan kepentingan umum dan ketertiban masyarakat untuk mewujudkan sistem transportasi yang diinginkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun kenyataannya masih sering terjadi jasa angkutan umum melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata

dialami oleh penumpang (kerugian materiil), maupun kerugian secara immateriil, seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan pengguna jasa.

Kekecewaan dengan pelayanan PT. Kereta Api Indonesia, KA Senja Utama Semarang Tawang pernah dialami oleh salah seorang pengguna jasa:

Saya pengguna jasa KA, tiap akhir pekan atau minimal 2 minggu sekali saya menggunakan jasa KA Senja Utama dari Semarang Tawang menuju Jakarta. Alasan saya menggunakan jasa KA Senja Utama kelas bisnis agar saya bisa beristirahat supaya tetap fit saat beraktifitas esok paginya. Tapi dari hari ke hari pelayanan PT KAI semakin mengecewakan. Saya sebagai penumpang yang membeli tiket bisnis seharga Rp. 75.000,00 malah mendapat ketidaknyamanan saat dalam perjalanan menuju Jakarta. Dari Stasiun Semarang Tawang memang kondisi kereta tampak lengang dan nyaman, tapi setelah tiba di Stasiun Weleri naik serombongan orang yang duduk di bawah (lantai) dengan menggelar koran dan berdesak2an. Mungkin kalau hanya duduk dibawah dan tidak mengganggu, saya sebagai penumpang "biasa" tidak merasa dirugikan, toh saya membayar tiket seharga Rp.75.000,00 dan dapat tempat duduk. Tapi, kenyataannya para penumpang yang duduk di bawah itu sering kali memakan tempat dan seenaknya merebahkan badan sehingga saya sebagai penumpang "biasa" merasa "agak" terganggu.

Jangan untuk berjalan menuju kamar kecil, untuk menggerakkan kaki saja susah. Kalau para penumpang dari Weleri ini membayar seharga sama dengan saya (Rp.75.000,00) saya mungkin tidak mempermasalahkan hal ini. Tapi fakta berbicara lain, para penumpang yang naik dari stasiun Weleri malah bisa tidur dengan enaknyanya dengan merebahkan badan, sedangkan para penumpang "biasa" yang membayar Rp 75.000,00 seperti saya ini merasa sedikit terganggu.<sup>1</sup>

Hukum pengangkutan di Indonesia diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada Buku Ketiga tentang perikatan, kemudian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pada Buku II titel ke V. Selain itu, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan di bidang transportasi darat yaitu dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992.

---

<sup>1</sup> <http://arsip.mediakonsumen.com/Artikel662.html#popup>. Diunduh tanggal 10 Januari 2018.

PT. Kereta Api Indonesia sebagai penyelenggara perkeretaapian dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 3 berisi ketentuan bahwa:

“Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

PT. KAI sebagai pelaku usaha maupun pengguna jasa kereta api sebagai konsumen memiliki hak dan kewajiban masing-masing. PT. KAI sebagai Penyelenggara Sarana Perkeretaapian tidak dapat dipisahkan oleh pengguna jasa kereta api. Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian berisi ketentuan bahwa Pengguna Jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang.

Pengguna Jasa dalam pengertian tersebut berkaitan erat dengan konsumen yang memiliki hak-hak yang harus dilindungi apabila mengalami kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha yang dalam hal ini adalah PT. KAI. Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berisi ketentuan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan

Realita di atas dapat menggambarkan bahwa pelayanan angkutan umum terhadap penumpang belum maksimal, sehingga penumpang merasa dirugikan dalam pelayanan angkutan umum yang tidak bertanggung jawab. Pembahasan

pembangunan aspek hukum transportasi tidak terlepas dari efektifitas hukum pengangkutan itu sendiri.

Berdasarkan hal yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk mempelajari, memahami, dan meneliti secara lebih mendalam mengenai bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan umum dengan judul "Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api di DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero)".

## **B. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam suatu penelitian diperlukan untuk memberi kemudahan bagi penulis dalam membatasi permasalahan yang akan ditelitinya sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran yang jelas serta memperoleh jawaban sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi kereta api di DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero)?
2. Bagaimanakah prosedur penyelesaian perlindungan hukum konsumen pengguna jasa transportasi kereta api di DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero)?

## **C. Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian harus mempunyai tujuan yang jelas sehingga dapat memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian tersebut. Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi kereta api di DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Untuk mengetahui prosedur penyelesaian perlindungan hukum konsumen pengguna jasa transportasi kereta api di DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dari segi teoritis maupun dari segi praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan Ilmu Hukum tentang Hukum Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pengguna jasa transportasi umum khususnya kereta api.

2. Secara Praktis

- 1) Bagi Pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran masukan atau rekomendasi bagi kebijakan pemerintah pusat dan daerah dengan kebijakan-kebijakan yang terkait dalam perlindungan hukum konsumen dalam jasa transportasi, khususnya kereta api dalam memenuhi hak-hak pengguna jasa kereta api yang dirugikan.
- 2) Bagi masyarakat, mengetahui informasi tentang prosedur perlindungan hukum konsumen dalam menggunakan jasa transportasi, khususnya kereta api jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau merugikan.

- 3) Bagi penulis, dapat menerapkan ilmu yang didapatkan diperkuliahan dalam kehidupan yang sebenarnya khususnya dalam hal perlindungan konsumen.

## E. Terminologi

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

### 1. Perlindungan Hukum

Secara kebahasaan, kata perlindungan dalam bahas Inggris disebut dengan *protection*. Istilah perlindungan menurut KBBI dapat disamakan dengan istilah proteksi, yang artinya adalah proses atau perbuatan memperlindungi, sedangkan menurut *Black's Law Dictionary*, *protection* adalah *the act of protecting*.<sup>2</sup>

Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.<sup>3</sup> Definisi perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (1) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Jadi dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Perlindungan hukum sebagai suatu gambaran

---

<sup>2</sup> Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, ninth edition, St. Paul, West, 2009, hlm.1343.

<sup>3</sup> Satjipro Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, hlm. 121.

dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

## 2. Konsumen Pengguna Jasa

Konsumen sebagai alih bahasa dari *consumen*, secara harfiah berarti seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa; atau seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang, ada pula yang memberikan arti lain yaitu konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai perundang-undangan negara.<sup>4</sup>

Pengguna Jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api baik untuk angkutan orang maupun barang (Pasal 1 angka (9) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang 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 untuk diperdagangkan.

Pada intinya pengertian dari konsumen adalah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan hidupnya maupun untuk berbagai kepentingan tanpa memperdagangkannya kembali. Jika dikaitkan dengan penulisan ini,

---

<sup>4</sup> Sri Handayani, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. Jurnal Non Eksakta, Volume 4 Nomor 1, 2012, hlm. 2.

maka yang dimaksud dengan konsumen atau pengguna jasa transportasi kereta api adalah penumpang kereta api Kaligung.

### 3. Transportasi Kereta Api

Transportasi tidak dapat dipisahkan oleh pengangkutan, 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.<sup>5</sup> Kereta api merupakan kereta yang terdiri atas rangkaian gerbong (kereta) yang ditarik oleh lokomotif, dijalankan dengan tenaga uap (atau listrik), berjalan di atas rel (rentangan baja dan sebagainya).<sup>6</sup>

Definisi kereta api menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang 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. Jika dikaitkan dengan penulisan ini, maka yang dimaksud dengan kereta api adalah kereta api penumpang Kaligung.

## F. Metode Penelitian

Di dalam pengumpulan data-data suatu penelitian diperlukan metode yang tepat, sehingga apa yang ingin dicapai dalam penelitian dapat mencapai sasaran yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah.

---

<sup>5</sup> H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 2003, hlm. 1..

<sup>6</sup> <https://kbbi.web.id/>. Diunduh tanggal 10 Januari 2018.

## 1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan yuridis sosiologis (*sosial legal research*) untuk mengkaji dan membahas permasalahan-permasalahan yang dikemukakan, yaitu dengan mengaitkan hukum kepada usaha untuk mencapai tujuan-tujuan serta memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam masyarakat. Dalam penelitian ini, hal yang diamati berkaitan dengan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi kereta api di DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berdasarkan undang-undang yang berlaku. Penelitian ini dilakukan secara langsung kepada responden sebagai data utamanya, yang didukung dengan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif-berfokus masalah (*problem focused research*), yaitu penggabungan 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.<sup>7</sup> Spesifikasi dalam penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Bersifat deskriptif karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara rinci atas objek yang menjadi pokok permasalahan.

---

<sup>7</sup> Sri Mamudji, *et.al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2005, hlm. 4-5.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data terdiri dari studi kepustakaan, pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan penggunaan daftar pertanyaan atau kuesioner. Penelitian disamping menggunakan metode yang tepat juga perlu memiliki teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Dalam penelitian ini nantinya akan menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

#### a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan melalui benda-benda, majalah,-majalah, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat serta catatan harian. Peneliti memperoleh dokumen PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 4 Semarang. Selain itu juga dengan buku-buku literatur yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi penumpang angkutan kereta api.

#### b. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data melalui studi kepustakaan ini akan dilakukan menggunakan teknik *content identification* terhadap bahan-bahan hukum yang akan diteliti, yaitu dengan membuat lembar dokumen yang berfungsi untuk mencatat informasi atau data dari bahan-bahan hukum yang diteliti berkaitan dengan masalah penelitian yang sudah dirumuskan. Studi kepustakaan dapat juga dikatakan suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari data-data sekunder, buku-buku atau literatur serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori sebagai tambahan dalam penulisan skripsi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

c. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Peneliti melakukan wawancara disini dengan pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan pelayanan jasa transportasi kereta api dan pengguna jasa transportasi kereta api dilakukan secara terstruktur guna mempermudah peneliti dalam mendapatkan hasil dari wawancara tersebut.

4. Sumber Data

Penelitian ini selain melakukan penelitian lapangan yang disertai dengan wawancara kepada narasumber dan responden, penulis juga meneliti bahan-bahan hukum primer dan sekunder, Oleh karena itu metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan adalah metode penelitian wawancara kepada narasumber dan responden ditambah dengan studi kepustakaan untuk melengkapi data yang ada. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan juga data sekunder sebagai data pendukung.

- a. Data primer berupa keterangan-keterangan yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang dipandang mengetahui obyek yang diteliti.
- b. Data sekunder, terdiri dari bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:
  - 1) Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang bersumber dari hukum positif dan isinya mempunyai kekuatan mengikat terhadap masyarakat:
    - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

- b) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
  - c) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian;
  - d) 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. Bahan hukum sekunder meliputi buku, makalah, dan artikel dari majalah, surat kabar, dan internet.

#### 5. Lokasi Penelitian

Atas dasar pertimbangan akademis dan kelengkapan bahan hukum, maka penulis mengambil lokasi penelitian di Stasiun Tegal DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

#### 6. Metode Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian dilakukan setelah data primer dan sekunder terkumpul. Terhadap data tersebut akan diteliti oleh penulis kembali. Hal ini dilakukan dalam rangka menjamin apakah sudah dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kenyataan. Selanjutnya data-data tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk skripsi.

#### 7. Metode Analisis Data

Setelah data dikumpulkan dari lapangan dengan lengkap, maka tahap berikutnya adalah mengolah dan menganalisis data. Analisis data dilakukan untuk menyederhanakan hasil olahan data sehingga mudah dibaca dan dipahami. Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif,

merupakan pembahasan mengenai hasil penelitian yang dinyatakan dalam penelitian bukan dalam angka melainkan dalam bentuk uraian, sedangkan analisisnya menggunakan landasan teori atau kajian pustaka.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran secara garis besar, penulis menggunakan sistematika penulisan hukum sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Di dalam penulisan bab ini dipaparkan mengenai gambaran umum dari penulisan hukum yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, terminologi, metode penelitian, sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan tentang kerangka teori yang meliputi tinjauan umum tentang perlindungan hukum, terdiri dari pengertian perlindungan hukum, pengertian perlindungan hukum konsumen, asas perlindungan hukum konsumen, dasar hukum perlindungan hukum konsumen, tujuan perlindungan hukum konsumen; tinjauan umum tentang pengangkutan, terdiri dari pengertian pengangkutan, asas-asas pengangkutan, jenis-jenis pengangkutan, pengertian perjanjian pengangkutan, sifat perjanjian pengangkutan, syarat sah perjanjian pengangkutan, asas-asas hukum perjanjian pengangkutan; pengangkutan dalam perspektif Islam.

### BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi kereta api di DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan prosedur penyelesaian perlindungan hukum konsumen pengguna jasa transportasi kereta api di DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

### BAB IV : PENUTUP

Dalam bab terakhir penulisan hukum ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis yang didasarkan hasil penelitian.