

**BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI KERETA API DI DAOP 4 SEMARANG
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh :
Mohamad Den Bagus
30301408809

Dosen Pembimbing:
Hj. Peni Rinda, Listyowati, SH, M.Hum.

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SULTAN AGUNG (UNSISSULA)
2018**

**BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI KERETA API DI DAOP 4 SEMARANG
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)**



Diajukan oleh :
Mohamad Den Bagus
30301408809

Telah Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing :


Hj. Peni Rinda, Listyowati, SH, M.Hum.

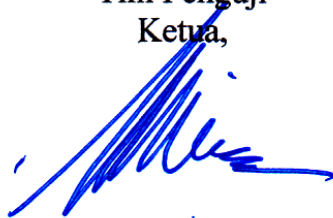
Tanggal, 16 Maret 2018

**BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI KERETA API DI DAOP 4 SEMARANG
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

Dipersiapkan dan disusun oleh
Mohamad Den Bagus
30301408809

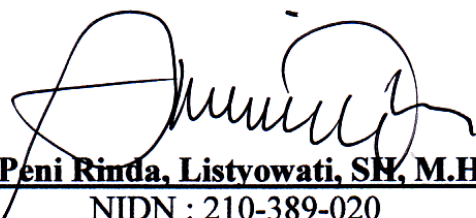
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 24 Maret 2018
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji
Ketua,



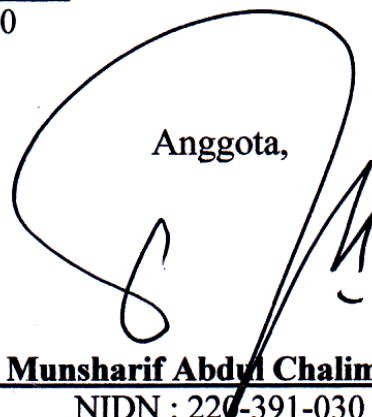
Dr. Hj. Widayati, SH, M.H
NIDN : 210-389-020

Anggota,



Hj. Peni Rinda, Listyowati, SH, M.Hum
NIDN : 210-389-020

Anggota,



Dr. Drs. Munsharif Abdul Chalim, SH, M.H
NIDN : 220-391-030

Mengetahui,
Dekan



Prof. Dr. H. Gunarto, SH, SE.Akt, M.Hum
NIDN : 210-389-016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Den Bagus

NIM : 30301408809

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA
TRENSPORTASI KERETA API DI DAOP 4 SEMARANG PT. KERETA API
INDONESIA (Persero)

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 28 Maret 2018



Mohamad Den Bagus

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohamad Den Bagus.
NIM : 303014108809
Program Studi : S.1 Ilmu Hukum
Fakultas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Alamat Asal : Jl. Halmahera no.15 Tegal.
No. HP / Email : 081225598075 / mohamaddenbagus@yahoo.c

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :


Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap konsumen Pengguna
Jasa Transportasi kereta Api di Daop 4 Semarang
Pt. Kereta Api Indonesia (Persero)

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 28 Maret 2018

Yang menyatakan,


Mohamad Den Bagus

*Coret yang tidak perlu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu. (Q.S. Al-Insyiroh:6-8)
- Barangsiapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri. (Q.S. Al-Ankabut:6)
- Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar. (Q.S. Al-Baqarah:153)

Skripsi ini aku persembahkan :

- Kedua orang tuaku Bapak Wahidin dan Ibu Solikha, yang saya sayangi dan saya hormati.
- Adikku Agung Sohidin, yang saya banggakan dan selalu mendukung serta memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
- Seseorang yang aku cintai Anisah Mariyanti, yang telah banyak memberi masukan dan motivasi sampai terselesaikannya skripsi ini.
- Sahabatku Zamaludin dan Muhammad Ulin Nuha, yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
- Almamaterku tercinta Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

KATA PENGANTAR

Syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Di Daop 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero)” dengan maksud untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu ucapan terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Wahidin dan Ibu Solikha, selaku kedua orang tua penulis yang dengan segala doa, dukungan dan kasih sayangnya telah memberikan semangat dalam menuntut ilmu.
2. Bapak Ir. H. Prabowo Setiyawan, MT., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, SH., Akt., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Dr. H. Umar Ma'ruf, SH., Sp.N., selaku Dosen Wali, yang selalu membimbing selama kegiatan perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf. Administrasi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Ibu Hj. Peni Rinda, Listyowati, SH, M.Hum., Pembimbing I yang telah sabar dan ikhlas atas waktunya untuk membimbing tentang pembuatan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat waktu.
7. Bapak Agustian Eko Hadianto, selaku Junior Manager Sumber Daya Manusia DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero), yang telah berkenan memberikan penjelasan dalam penelitian ini.
8. Bapak Imam Djoenaidi, selaku Kepala UPT Crew Kereta Api Kelas I Tegal, yang telah berkenan memberikan penjelasan dalam penelitian ini.

9. Bapak Febry Herdianto, selaku Kepala Sub Urusan Customer Care UPT. Stasiun Besar A Tegal, yang telah berkenan memberikan penjelasan dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, bagi penulis, para pembaca pada umumnya, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah di sisi-Nya, amin.

Tegal, Maret 2018

Mohamad Den Bagus