

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (selanjutnya disingkat PT. KAI) sebagai salah satu penyelenggara jasa transportasi di Indonesia memiliki tanggung jawab terhadap penumpang. Tanggung jawab dari PT. KAI tersebut dapat berbentuk kompensasi yang diberikan kepada penumpang yang mengalami kerugian akibat keterlambatan kereta api. Sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.48 Tahun 2015 tentang Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Dalam pasal tersebut terdapat kompensasi yang akan diterima penumpang apabila kereta api antarkota mengalami keterlambatan minimal selama 3 (tiga) jam.

Namun pada kenyataannya kereta api yang mengalami keterlambatan selama 5 (lima) menit saja, penumpang dapat mengalami kerugian akibat keterlambatan tersebut. Terlebih lagi apabila penumpang tersebut memiliki lebih dari satu tiket dan bersifat sambungan/terusan, maka penumpang tersebut dapat tertinggal oleh kereta api persambungannya. Seperti halnya yang dialami oleh salah satu mahasiswa universitas swasta di Yogyakarta yang menggunakan tiket persambungan saat melakukan perjalanan dengan kereta api. Pada tanggal 17 Juni 2017, mahasiswa tersebut akan melakukan perjalanan dari Yogyakarta menuju Tegal dengan menggunakan kereta api. Dikarenakan perjalanan dari

Yogyakarta menuju Tegal tidak memiliki jalur kereta api langsung atau jalur sekali jalan, maka penumpang setidaknya harus membeli 2 (dua) tiket kereta api.

Dalam kronologi ini, mahasiswa tersebut membeli tiket kereta api Joglokerto dengan keberangkatan dari stasiun Yogyakarta pukul 07.10 WIB dan kedatangan di stasiun Purwokerto pukul 10.08 WIB lalu dilanjutkan dengan menggunakan kereta api Kamandaka dengan keberangkatan dari stasiun Purwokerto pukul 10.25 WIB dan kedatangan di stasiun Tegal pukul 12.11 WIB.<sup>1</sup> Dapat dilihat bahwa jarak waktu antara kedatangan kereta api Joglokerto dengan waktu keberangkatan kereta api Kamandaka berkisar 17 (tujuh belas) menit. Selama perjalanan kereta api dari Yogyakarta menuju Purwokerto, memang dijadwalkan berhenti di berbagai stasiun yang dilewatinya.

Stasiun-stasiun tersebut yaitu antara lain Stasiun Wates pukul 07.36 – 07.38 WIB, Stasiun Jenar pukul 07.56 – 07.58 WIB, Stasiun Kutoarjo pukul 08.11 – 08.15 WIB, Stasiun Kebumen pukul 08.48 – 08.50 WIB, Stasiun Gombong pukul 09.08 – 09.10 WIB, Stasiun Sumpiuh pukul 09.25 – 09.27 WIB, dan Stasiun Kroya pukul 09.38 – 09.40 WIB, sebelum tiba di Stasiun Purwokerto pukul 10.08 WIB. Setiap kereta api berhenti di stasiun-stasiun tersebut, PT. KAI mengumumkan atau memberitahukan kepada penumpang melalui pengeras suara yang ada di kereta api. Selain memberitahu pemberhentian kereta api di setiap stasiun, pemberitahuan tersebut juga berlaku apabila kereta api mengalami terjadi pembatalan dan penundaan keberangkatan, keterlambatan kedatangan, atau pengalihan pelayanan lintas kereta api.

---

<sup>1</sup> [https://kai.id/train\\_schedule](https://kai.id/train_schedule) (22.28)

Pengaturan mengenai pemberitahuan terdapat dalam Pasal 133 ayat (2) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian (untuk selanjutnya disingkat UUKA) yang berbunyi “Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengumumkan kepada pengguna jasa apabila terjadi pembatalan dan penundaan keberangkatan, keterlambatan kedatangan, atau pengalihan pelayanan lintas kereta api disertai dengan alasan yang jelas”.<sup>2</sup> Pengaturan lainnya perihal keterlambatan kereta api terdapat dalam Pasal 7 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.48 Tahun 2015 tentang Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Pasal tersebut berbunyi “Pada setiap stasiun kereta api keberangkatan apabila terjadi keterlambatan perjalanan kereta api antarkota, penyelenggara sarana wajib mengumumkan alasan keterlambatan kepada calon penumpang secara langsung atau melalui media pengumuman selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan”.<sup>3</sup> Pengaturan tersebut berlaku untuk keterlambatan keberangkatan kereta api saja, seharusnya diberlakukan juga bagi keterlambatan kedatangan kereta api. Pada tanggal 17 Juni 2017, kereta api Joglokerto berangkat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan yaitu pukul 07.10 WIB. Selama di perjalanan, kereta api juga berhenti di stasiun-stasiun yang telah ditentukan.

---

<sup>2</sup> R.I., *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007*, tentang “Perkeretaapian”, Bab XI, Bagian Kedua, Pasal 133, Ayat 2.

<sup>3</sup> R.I., *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.48 Tahun 2015*, tentang “Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api”, Pasal 5, Angka 5.

Namun mahasiswa yang menggunakan tiket persambungan merasa pemberhentian kereta api di stasiun-stasiun tersebut memakan waktu yang cukup lama. Pemberhentian kereta api tersebut, mengakibatkan terjadinya keterlambatan kedatangan kereta api di stasiun Purwokerto selama sekitar 30 (tiga puluh) menit dari jadwal yang tertera pada tiket yaitu pukul 10.38 WIB. Akibatnya, mahasiswa tersebut tertinggal oleh kereta api persambungannya yaitu kereta api Kamandaka yang berangkat pukul 10.25 WIB. Semua penumpang kereta api Joglokerto yang akan melanjutkan perjalanan dengan kereta api Kamandaka pada hari itu mengajukan protes pada pihak informasi atau *customer service* di stasiun Purwokerto, namun hanya ditanggapi dengan ketidaktahuan dari staff di stasiun tersebut dan tidak ada tindak lanjut dari pihak stasiun.

Dikarenakan protes yang dilakukan para penumpang tersebut tak kunjung ditanggapi, akhirnya mahasiswa yang memakai jasa transportasi kereta api tersebut memilih melanjutkan perjalanannya menuju Tegal dengan menggunakan sarana transportasi bis karena tidak ada kejelasan terkait tanggung jawab dari pihak penyelenggara perkeretaapian. Dari kasus tersebut dapat diketahui bahwa pengaturan keterlambatan yang tercantum dalam Pasal 7 Ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.48 Tahun 2015 tentang Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api kurang lengkap dan tidak dapat menangani keterlambatan kereta api di bawah 3 (tiga) jam.

Bagi penumpang, keterlambatan keberangkatan maupun kedatangan kereta api beberapa menit saja dapat mengakibatkan kerugian. Seperti pepatah yang mengatakan bahwa waktu adalah emas yang berarti setiap waktu yang dihabiskan sama saja dengan menghabiskan setiap emas yang kita miliki. Itu berarti, waktu bagi manusia merupakan suatu hal yang sangat penting karena sampai kapanpun manusia akan selalu terikat dengan waktu dan sebaiknya memanfaatkan waktu tersebut dengan sebaik mungkin.<sup>4</sup>

Pengaturan mengenai keterlambatan kereta api terhadap penumpang yang memiliki tiket persambungan, terdapat dalam Ketentuan Umum Angkutan Penumpang Kereta Api yang berbunyi “Dalam hal penumpang akan menggunakan 2 (dua) Kereta Api atau lebih yang memiliki sifat persambungan, maka penumpang agar menyisihkan waktu yang cukup untuk persambungan dengan Kereta Api selanjutnya. PT. KAI tidak bertanggung jawab atas kegagalan penumpang menggunakan Kereta Api lanjutannya, akibat keterlambatan Kereta Api sebelumnya dan tidak diberikan kompensasi apapun. PT. KAI hanya akan memberikan kompensasi berupa pengembalian biaya perjalanan Kereta Api lanjutannya diluar biaya pemesanan, jika keterlambatan Kereta Api sebelumnya diatas 3 (tiga) jam”.<sup>5</sup>

Dalam pengaturan tersebut tidak menjelaskan mengenai tanggung jawab PT. KAI apabila keterlambatan tersebut akibat kesalahan dari pihak penyelenggara perkeretaapian. Penyelenggaraan angkutan perkeretaapian untuk beberapa daerah tertentu di Indonesia memang kurang populer bahkan ada daerah-daerah

---

<sup>4</sup> <http://lifetofullest.com/time-is-gold/> (01.24)

<sup>5</sup> [https://kai.id/corporate/passenger\\_services/1](https://kai.id/corporate/passenger_services/1) (22.55)

yang tidak mempunyai jenis transportasi dengan moda kereta api. Tetapi bagi kita yang bertempat tinggal di pulau Jawa dan Provinsi Sumatera Utara khususnya. Angkutan kereta api merupakan salah satu jenis moda transportasi yang memiliki banyak peminat mengingat armada kereta api ini memiliki keistimewaan jika dibandingkan dengan truk atau bus bahkan pesawat. Kelebihan tersebut yaitu kereta api dapat mengangkut penumpang dan atau barang dalam jumlah yang besar secara sekaligus dalam satu kali perjalanan dengan biaya angkutan (*charges, expenses*) yang lebih murah daripada moda transportasi lainnya.<sup>6</sup>

Penyelenggaraan angkutan kereta api pada dasarnya sama dengan penyelenggaraan angkutan jenis lainnya, yaitu dengan adanya perjanjian yang mendasari penyelenggaraan angkutan kereta api antara penumpang dengan PT. KAI yang harus memenuhi syarat-syarat sah dari suatu perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (untuk selanjutnya disingkat KUH Perdata) dan juga syarat-syarat khusus yang diatur di dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian. Perjanjian pengangkutan kereta api terjadi ketika syarat-syarat dalam perjanjian pengangkutan telah dipenuhi yang salah satunya melalui pembelian tiket oleh penumpang. Dengan adanya perjanjian pengangkutan tersebut, maka melahirkan hak dan kewajiban secara timbal balik bagi kedua belah pihak. Salah satu kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan dengan aman dan selamat sampai

---

<sup>6</sup> Aflah, *Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Penumpang Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*, *Jurnal Hukum*, Vol. 2 No.1 Mei 2009. ISSN : 1979 - 5408.

tujuan.<sup>7</sup> Salah satu kewajiban penumpang dan/atau pengirim barang yaitu membayar upah/ongkos pengangkutan.

Sedangkan hak konsumen yang paling utama terdapat pada Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). Hak konsumen tersebut yaitu “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”, hal tersebut dimaksudkan bahwa setiap konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang aman, nyaman, dan tidak membahayakan keselamatan jiwa konsumen ketika dikonsumsi.<sup>8</sup> Apabila hak-hak konsumen tersebut tidak tersebut tidak terpenuhi, maka konsumen dapat menuntut perlindungan.

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat UUPK diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan. Dengan ketentuan tersebut berarti segala peraturan perundang-undangan yang telah ada pada saat UUPK tersebut diundangkan yang bertujuan melindungi konsumen, masih tetap dapat diberlakukan dengan syarat tidak diatur secara khusus dan tidak bertentangan dengan UUPK. Contohnya pengaturan mengenai hak penumpang terdapat dalam UUKA dan juga UUPK. Dalam hal ini UUKA sebagai aturan khusus dan UUPK sebagai aturan umum.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Yohanes Herman Bareta, 2006, *Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Kerugian yang Dialami Penumpang Kereta Api*, (Skripsi Sarjana Hukum Universitas Airlangga)

<sup>8</sup> Eli Wuria, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu. Hlm 17.

<sup>9</sup> M. Syamsudin, *Perlindungan Hukum Konsumen Penumpang Kapal Laut (Studi Di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya)*, Jurnal Hukum, Vol. 18, No. 2. September 2008. ISSN 1412-27.

Berdasarkan aturan tersebut, PT. KAI selaku pelaku usaha tidak hanya melanggar perjanjian timbal balik antara PT. KAI dengan penumpang, tetapi juga melanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen. Masalah tanggung jawab keterlambatan kereta api tersebut masih menjadi salah satu masalah yang kurang diperhatikan oleh pihak penyelenggara perkeretaapian. Terutama tentang bagaimana perlindungan dan kepastian hukum bagi penumpang yang merasa dirugikan. Oleh karena itu penulis mengadakan penelitian terkait Tanggung Jawab PT. KAI Terhadap Penumpang Pemilik Tiket Persambungan Atas Keterlambatan Kereta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tanggung jawab PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta terhadap penumpang pemilik tiket persambungan atas keterlambatan kereta api?
2. Bagaimana upaya hukum penumpang pemilik tiket persambungan untuk mendapatkan ganti rugi atas keterlambatan kereta api?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Objektif
  - a. Untuk mengetahui tanggung jawab dari PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta terhadap penumpang pemilik tiket persambungan atas keterlambatan kereta api.

- b. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan penumpang pemilik tiket persambungan apabila mengalami kerugian akibat keterlambatan kereta api.

## 2. Tujuan Subjektif

Untuk memenuhi dan melengkapi sebagian dari tugas dan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang bersifat akademis dan mutlak harus dipenuhi.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoretis

Memberikan kontribusi keilmuan kepada hukum dagang khususnya dalam bidang perlindungan konsumen mengenai tanggung jawab PT. KAI berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta.

### 2. Manfaat Praktis

Memberikan manfaat praktis kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan jasa transportasi kereta api di Indonesia, yaitu :

- a. Penumpang selaku pengguna jasa transportasi kereta api;
- b. PT. KAI selaku pihak penyedia jasa transportasi kereta api.