

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Tanggung Jawab PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta Terhadap Penumpang Pemilik Tiket Persambungan Atas Keterlambatan Kereta Api

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang berperan penting dalam sistem lalu lintas dengan beberapa kelebihan yang dimilikinya. Beberapa kelebihan kereta api tersebut yaitu antara lain dapat mengangkut penumpang dan/atau barang dalam jumlah besar dengan sekali angkut dan bebas dari kemacetan yang membuat waktu tempuh perjalanan menjadi lebih cepat serta menjadi lebih efisien dibandingkan angkutan umum lainnya terutama bagi daerah yang memiliki arus lalu lintas yang padat, serta tarif yang lebih murah sehingga dapat terjangkau oleh masyarakat dengan baik.

Seiring dengan berkembangnya zaman, penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia juga semakin membaik walaupun masih menyisakan beberapa kekurangan yang dimiliki. Baik pemerintah maupun penyelenggara sarana perkeretaapian perlu untuk selalu bersama-sama memperbaiki penyelenggaraan perkeretaapian supaya semakin memadai dan menjamin kelancaran lalu lintas serta keselamatan pengguna jasa sehingga terhindar dari kerugian.

Apabila pengguna jasa tidak dapat terhindar dari kerugian, pengguna jasa tersebut dapat meminta tanggung jawab kepada pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang telah dideritanya.

1. Hubungan Hukum PT. KAI dengan Penumpang

Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.¹ Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yang harus dipenuhi, yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.² Berkaitan dengan hal tersebut, kegiatan pengangkutan perkeretaapian diselenggarakan dengan adanya dua pihak atau lebih yang berperan dalam melaksanakan suatu pengangkutan. Pihak-pihak yang dimaksud adalah pihak pelaku usaha dan pihak pengguna jasa.

Pihak pelaku usaha dalam penyelenggaraan pengangkutan kereta api di Indonesia adalah PT. KAI, yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998. Definisi dari pelaku usaha terdapat pada Pasal 1 Angka 3 UUPK yang menyatakan 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”.³

¹ Soeroso R., 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, Hlm. 269.

² Peter Mahmud Marzuki, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Prenada Media Grup, Hlm. 254.

³ R.I., *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, tentang “Perlindungan Konsumen”, Bab I, Pasal 1, Angka 3.

Selain dikategorikan sebagai pelaku usaha, PT. KAI juga dikatakan sebagai pengangkut dalam penyelenggaraan pengangkutan kereta api. Definisi pengangkut adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat.⁴ PT. KAI sebagai pelaku usaha atau pengangkut, tidak dapat dipisahkan oleh pengguna jasa perkeretaapian. Definisi dari pengguna jasa terdapat pada Ketentuan Umum UUKA angka 12.

Definisi tersebut menyatakan bahwa “Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik angkutan orang maupun barang”.⁵ Pengguna jasa dalam pengertian tersebut dapat juga diartikan sebagai konsumen yang definisinya terdapat dalam Pasal 1 angka 2 UUPK yang menyatakan bahwa “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”.⁶ Dalam penyelenggaraan pengangkutan kereta api ini, konsumen dapat dikategorikan menjadi dua yaitu konsumen sebagai penumpang dan/atau konsumen sebagai pengirim barang. Berdasarkan kasus, yang dimaksud dengan konsumen di sini adalah konsumen sebagai penumpang kereta api.

⁴ H.M.N Purwosutjipto, *Op.cit*, Hlm. 3-4

⁵ R.I., *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007*, tentang “Perkeretaapian”, Bab I, Pasal 1, Angka 12.

⁶ R.I., *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, tentang “Perlindungan Konsumen”, Bab I, Pasal 1, Angka 2.

PT. KAI selaku pengangkut, dan penumpang selaku pengguna jasa, dalam menyelenggarakan pengangkutan kereta api akan menimbulkan suatu hubungan hukum yang disebut dengan perikatan. Bermula dari perikatan inilah hubungan hukum antara PT. KAI dengan penumpang timbul. Mariam Darus Badzrulzaman mengatakan bahwa “Perikatan merupakan suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih dalam lapangan harta kekayaan, di mana satu pihak berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi tersebut”.⁷ Perikatan tersebut dapat timbul atau lahir dari suatu perjanjian dan/atau dari undang-undang.

Berkaitan dengan hal ini, perikatan yang timbul antara PT. KAI dengan konsumen adalah karena adanya perjanjian dan undang-undang. Perikatan yang timbul dari suatu perjanjian dibuktikan dengan adanya perjanjian pengangkutan yang dilakukan oleh PT. KAI dan konsumen. Menurut Soegijatno Tjakranegara, “Perjanjian pengangkutan merupakan suatu peristiwa yang telah mengikat seseorang untuk melaksanakan pengangkutan karena orang tersebut telah berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal berupa pengangkutan, sedangkan seseorang yang lain telah berjanji pula untuk melaksanakan sesuatu hal berupa pemberian imbalan atau upah”.⁸

Perjanjian pengangkutan ini pada dasarnya diadakan secara lisan, namun harus terdapat dokumen pendukung untuk membuktikan bahwa telah terjadi perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan atau dokumen

⁷ Mariam Darus Badzrulzaman, dkk, 2001, *Kompilasi Hukum Perdata*, Bandung, Citra Aditya Bakti, Hlm 1.

⁸ Soegijatno Tjakranegara, *Op.cit*, Hlm. 9.

pendukung perjanjian pengangkutan kereta api itu disebut dengan karcis atau tiket atau surat pengangkutan yang dijelaskan dalam Pasal 121 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 yang menyatakan “Karcis merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan orang”. Karcis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 121 ayat (1) tersebut, paling sedikit memuat informasi kelas pelayanan, nama stasiun pemberangkatan dan stasiun tujuan, tanggal dan waktu pemberangkatan serta kedatangan, dan harga karcis.⁹

Selain perikatan yang timbul dari suatu perjanjian, perikatan antara PT. KAI dengan konsumen juga timbul dari undang-undang. Dikatakan demikian karena dapat dilihat dari adanya beberapa undang-undang yang mengatur mengenai perikatan antara PT. KAI dengan konsumen. Seperti yang terdapat dalam UUPK, UUKA, PM.48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api, dan lain sebagainya.

Undang-undang tersebut mengatur mengenai hubungan hukum antara PT. KAI dengan konsumen, serta hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Hak-hak yang diberikan kepada konsumen sebagai pengguna jasa tidak lain yaitu sebagai bentuk perlindungan hukum

⁹ R.I., *Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009*, tentang “Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api”, Bab IV, Bagian Kedua, Pasal 121-122.

terhadap konsumen atas kepastian hukum yang berdasarkan asas keadilan, manfaat, keseimbangan keamanan, dan keselamatan konsumen.¹⁰

Namun pada kenyataannya, terkadang hak-hak konsumen tersebut terlupakan oleh PT. KAI meskipun konsumen telah memenuhi kewajibannya. Salah satu hak konsumen yang terkadang kurang diperhatikan sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 4 huruf a UUPK yang berbunyi “Hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.¹¹ Hak atas kenyamanan konsumen merupakan salah satu hak yang terkadang kurang diperhatikan oleh PT. KAI.

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa hubungan hukum memiliki syarat-syarat yang harus dipenuhi, yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum. Dalam hal ini, penyelenggaraan kereta api telah memenuhi syarat tersebut. Syarat pertama adalah dasar hukum yang merupakan norma hukum atau ketentuan perundang-undangan yang menjadi landasan atas tindakan hukum. Dasar hukum dari kasus ini yaitu perikatan yang terdiri dari perjanjian pengangkutan dan undang-undang yang berkaitan dengan penyelenggaraan perkeretaapian.

Syarat yang kedua adalah adanya peristiwa hukum yang merupakan suatu peristiwa atau kejadian yang dapat menimbulkan akibat hukum dan dilakukan antara pihak-pihak yang memiliki hubungan hukum. Peristiwa

¹⁰ Suprapti, *Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara Terhadap Pengiriman Kargo Melalui Udara*, Jurnal Manajemen Dirgantara, Vol. 9, Desember 2016, ISSN : 2252-7451, Hlm. 37.

¹¹ R.I., *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Op. cit*, Bab III, Pasal 4.

hukum yang dimaksud dalam kasus ini adalah terjadinya perjanjian pengangkutan antara PT. KAI dengan penumpang. Perjanjian pengangkutan yang diadakan oleh PT. KAI dan konsumen tersebut akan melahirkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Terdapat beberapa hak dan kewajiban yang berbeda antara PT. KAI dengan Konsumen yang diharuskan untuk dipenuhi. Kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen sebagai wujud pengikat diri pada perjanjian menurut Pasal 5 UUPK yaitu :¹²

- (a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur permakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- (b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- (c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sedangkan kewajiban yang harus dipenuhi oleh PT. KAI sebagai wujud pengikat diri pada perjanjian selaku pengangkut menurut Pasal 133 UUKA yaitu :¹³

¹² R.I., *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, tentang “Perlindungan Konsumen”, Bab III, Bagian Pertama, Pasal 5.

¹³ R.I., *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007*, tentang “Perkeretaapian”, Bab XI, Bagian Kedua, Pasal 133, Ayat 1-2.

- (1) Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, penyelenggara sarana perkeretaapian wajib :
 - (a) Mengutamakan keselamatan dan keamanan orang;
 - (b) Mengutamakan pelayanan kepentingan umum;
 - (c) Menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan;
 - (d) Mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat; dan
 - (e) Mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.
- (2) 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.

Artinya selama proses pengangkutan tersebut dapat berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dan/atau barang dapat sampai di tujuan dengan keadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka, sakit, bahkan meninggal dunia. Sehingga tujuan pengangkutan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.¹⁴

2. Keterlambatan Kereta Api Sebagai Kewajiban yang Tidak Terpenuhi

Tidak terpenuhinya kewajiban oleh PT. KAI yaitu keterlambatan kereta api dapat disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu yang pertama

¹⁴ Rabiah Z. Harahap, *Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum De Lega Lata, Volume I, Nomor 1, Januari – Juni 2016, ISSN : 2477-7889, Hlm. 213-214.

karena PT. KAI baik dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban tersebut maupun karena kelalaian dan/atau yang kedua, dikarenakan keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, artinya adanya kejadian-kejadian di luar kemampuan PT. KAI dalam menjalankan kewajibannya.

a) Keadaan Memaksa (*Overmacht/ Force Majeure*)

Keadaan memaksa (*overmacht/ force majeure*) yaitu suatu keadaan yang dialami, berada di luar kekuasaan dan kekuatan sehingga tidak dapat melaksanakan prestasi. Contohnya yaitu seperti gempa bumi, tsunami, banjir, kebakaran dahsyat, dan lain sebagainya. Akibat dari *overmacht*, yaitu pihak yang merasa dirugikan tidak dapat menuntut agar perikatan dipenuhi dan tidak dapat mengatakan pihak yang mengalami *overmacht* dalam keadaan lalai dan oleh karena itu tidak dapat dituntut.¹⁵ Syarat atau ciri-ciri terjadinya *overmacht* yaitu tidak terpenuhinya prestasi dan tidak terpenuhinya prestasi tersebut dikarenakan sebab yang tidak terduga atau di luar kesalahan pihak yang melakukan *overmacht*.

Ketentuan *overmacht* yang mengatur mengenai tidak dapatnya pihak yang merasa dirugikan menuntut pihak yang mengalami *overmacht* terdapat dalam Pasal 1244 dan Pasal 1245 KUH Perdata. Pasal 1244 KUH Perdata menyatakan bahwa “Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, rugi, dan bunga. Bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu

¹⁵ Wawan Muhwan Hariri, 2011, *Hukum Perikatan*, Bandung, CV Pustaka Setya, Hlm. 106.

dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya walaupun tidak ada itikad buruk kepadanya”.¹⁶

Sedangkan pasal 1245 KUH Perdata menyatakan bahwa “Tidak ada penggantian biaya, kerugian dan bunga. Bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan suatu perbuatan yang terlarang baginya”.¹⁷ Terdapat teori-teori mengenai keadaan memaksa (*overmacht*) yang digabungkan dengan sedemikian rupa dalam menyelesaikan tiap-tiap kasus yang terjadi dalam suatu keadaan tertentu sehingga dapat menentukan sesuatu dengan seadil-adilnya. Teori tersebut yaitu antara lain *overmacht* lengkap, *overmacht* sebagian, *overmacht* tetap, dan *overmacht* sementara.

Overmacht lengkap adalah keadaan memaksa yang menyebabkan suatu perjanjian tidak dapat dilaksanakan sama sekali. *Overmacht* sebagian adalah keadaan memaksa yang hanya dapat memenuhi sebagian dari prestasi yang diperjanjikan, sedangkan sebagian lagi tidak dapat dipenuhi. *Overmacht* tetap adalah keadaan memaksa yang mengakibatkan suatu perjanjian terus-menerus atau selamanya tidak mungkin dilaksanakan. *Overmacht* sementara adalah keadaan memaksa

¹⁶ Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Buku Ketiga, Bab Kesatu, Bagian Keempat, Pasal 1244.

¹⁷ Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Buku Ketiga, Bab Kesatu, Bagian Keempat, Pasal 1245.

yang mengakibatkan pelaksanaan pemenuhan prestasi dari suatu perjanjian tertunda sampai waktu yang ditentukan semula dalam perjanjian.¹⁸

b) Sengaja Tidak Memenuhi Kewajiban Atau Lalai

Suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik apabila para pihak telah memenuhi prestasinya masing-masing seperti apa yang telah diperjanjikan, baik oleh pihak pengangkut maupun pihak penumpang tanpa ada pihak yang dirugikan. Namun dalam pelaksanaannya, terkadang perjanjian tersebut tidak terlaksana sesuai dengan apa yang diharapkan, karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak.¹⁹ Wanprestasi adalah pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali.²⁰

Kata “prestasi” dalam wanprestasi memiliki 3 (tiga) bentuk menurut Pasal 1234 KUH Perdata yaitu memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu.²¹ Dalam perjanjian yang prestasinya termasuk dalam memberikan sesuatu atau berbuat sesuatu yang tidak menetapkan kapan pihak lawan harus memenuhi prestasi tersebut, harus

¹⁸ Riduan Syahrani, *Op.cit*, Hlm. 237.

¹⁹ Baiq Setiani, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan*, Jurnal Hukum Novelty, Vol. 7, No. 1, Februari 2016, ISSN : 1412-6834, Hlm. 4.

²⁰ Yahya Harahap, 1986, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung, Alumni, Hlm. 60.

²¹ *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Buku Ketiga, Bab Kesatu, Bagian Kesatu, Pasal 1234.

terlebih dahulu diberikan teguran atau peringatan (*sommatie*) agar ia melaksanakan kewajibannya. Peringatan tersebut dapat dilakukan secara resmi maupun tidak resmi. Jika peringatan tertulis secara resmi (*sommatie*) dilakukan melalui Pengadilan Negeri yang berwenang.

Suatu pihak dapat dikatakan wanprestasi karena terdapat 4 (empat) macam keadaan, yaitu sama sekali tidak memenuhi prestasi, tidak tunai memenuhi prestasi, terlambat memenuhi prestasi, keliru memenuhi prestasi.²² Terdapat pendapat serupa mengenai ciri-ciri pihak yang melakukan wanprestasi, yaitu tidak memenuhi prestasi sama sekali, memenuhi prestasi tetapi tidak baik atau keliru, memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat.²³ Pihak yang melakukan wanprestasi berdasarkan pada ketentuan perikatan akan menerima akibat hukum atau sanksi hukum yaitu antara lain :²⁴

- Berdasarkan Pasal 1243 KUH Perdata, pihak yang melakukan wanprestasi diwajibkan membayar ganti kerugian yang dialami pihak yang menderita kerugian;
- Berdasarkan Pasal 1266 KUH Perdata, apabila perikatan tersebut bersifat timbal balik, kreditur dapat menuntut pemutusan atau pembatalan perikatan melalui hakim di pengadilan;

²² Riduan Syahrani, *Op.cit*, Hlm. 218.

²³ Wawan Muhwan Hariri, *Op.cit*, Hlm. 103-104.

²⁴ *Ibid*, Hlm. 106.

- Berdasarkan Pasal 1237 ayat (2) KUH Perdata, prestasi yang berarti untuk memberikan sesuatu, risikonya berpindah kepada pihak yang melakukan wanprestasi sejak terjadi wanprestasi;
- Berdasarkan Pasal 1266 KUH Perdata, dinyatakan bahwa pihak yang melakukan wanprestasi diwajibkan memenuhi perikatan jika masih dapat dilakukan, atau pembatalan disertai pembayaran ganti kerugian;
- Pihak yang melakukan wanprestasi membayar biaya perkara jika debitur dinyatakan bersalah oleh majelis hakim di Pengadilan Negeri.

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, untuk menentukan PT. KAI memiliki kewajiban untuk bertanggungjawab atas keterlambatan kereta api terhadap penumpang pemilik tiket persambungan atau tidak, perlu ditentukan keadaan sesungguhnya yang dialami PT. KAI tersebut apakah memang dikarenakan sengaja melakukan ingkar janji atau lalai, atau dikarenakan keadaan memaksa (*overmacht*). Berdasarkan kasus yang melatarbelakangi penelitian ini, dikatakan bahwa keberangkatan kereta api Joglokerto sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Selama di perjalanan, kereta api Joglokerto tersebut berhenti di berbagai stasiun dengan waktu pemberhentian yang telah ditetapkan. Namun ternyata saat berhenti di stasiun-stasiun tersebut, kereta api berhenti melebihi waktu yang telah ditetapkan dan tidak adanya

pemberitahuan tentang hal tersebut. Pemberitahuan mengenai kereta api tersebut diamanatkan Pasal 133 Ayat 2 UUKA yang mewajibkan PT. KAI untuk mengumumkan kepada pengguna jasa terkait yang terjadi pada kereta api dengan alasan yang jelas. Tindakan tersebut mengakibatkan keterlambatan kedatangan kereta api selama sekitar 30 (tiga puluh) menit di stasiun Purwokerto dan mahasiswa tersebut tertinggal oleh kereta api persambungannya.

Menurut Ibu Brigita selaku Asisten Manajer Angkutan Penumpang PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta mengatakan bahwa petugas akan memberitahukan kepada penumpang apabila terdapat keterlambatan keberangkatan maupun kedatangan. Apabila kondisinya memungkinkan, petugas kereta api akan memberikan sms ke penumpang tersebut bahwa kereta yang akan digunakannya terlambat. Saat dalam perjalanan di kereta api juga diberitahu oleh kondektur bahwa kereta api mengalami keterlambatan menggunakan *announcer* (alat untuk mengumumkan di kereta api), kecuali apabila *announcer* tersebut juga mengalami gangguan.²⁵

Mahasiswa tersebut bersama dengan penumpang kereta api Joglokerto lainnya telah melakukan protes kepada *staff customer service*, namun ditanggapi dengan ketidaktahuan *staff* tersebut. Berdasarkan *Standard Operational Procedure (SOP) Customer Service* PT. KAI, tugas-tugas yang harus dikerjakan adalah memberikan

²⁵ Brigita, Asisten Manajer Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, dalam wawancara, 24 Januari 2018, izin mengutip telah diberikan.

informasi jadwal perjalanan kereta api, informasi perubahan dan pembatalan tiket kereta api, informasi layanan kereta api, dan menampung keluhan dan saran pelanggan. Menurut SOP *customer service* tersebut, *staff customer service* harus mampu menampung segala keluhan saran pelanggan dan memberikan keyakinan agar pelanggan tidak kecewa, serta memberikan informasi dan pelayanan yang baik.²⁶

Namun apa yang dialami mahasiswa tersebut bersama dengan penumpang kereta api yang terlambat, *staff customer service* menanggapi dengan ketidaktahuan dan hal tersebut membuat para penumpang kecewa dengan pelayanannya. Berangkat dari hal ini, *customer service* harus bertanggungjawab atas tertinggalnya para penumpang tersebut oleh kereta api persambungannya. Tetapi karena *customer service* merupakan bagian dari PT. KAI dan *staff customer service* merupakan pegawai dari PT. KAI, maka yang bertanggungjawab disini ialah PT. KAI. Dalam hal ini, keterlambatan PT. KAI bukan merupakan kategori perbuatan yang disebabkan oleh keadaan memaksa (*overmacht*).

Tidak termasuknya keterlambatan kereta api tersebut ke dalam kategori keadaan memaksa, karena tidak adanya faktor-faktor yang memenuhi syarat terjadinya *overmacht*. Keterlambatan kereta api bukan merupakan kategori keadaan memaksa (*overmacht*), melainkan

²⁶ <https://www.youtube.com/watch?v=1H5idc0XfKs> (10.59)

merupakan kategori ingkar janji atau wanprestasi. Masuknya keterlambatan kereta api ke dalam kategori wanprestasi karena terdapat salah satu syarat atau ciri-ciri terjadinya wanprestasi, yaitu memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat.

Dapat dikatakan demikian, karena PT. KAI tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan yang diperjanjikan yaitu ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan yang mengakibatkan kereta api mengalami keterlambatan. Wanprestasi yang dilakukan oleh PT. KAI tersebut akan menimbulkan tanggung jawab yang harus diberikan kepada penumpang. Tanggung jawab tersebut dapat berupa ganti kerugian yang dialami oleh penumpang.

Seperti yang tertera pada Pasal 172 Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api yang berbunyi “Penyelenggara sarana perkeretaapian ikut bertanggungjawab terhadap segala perbuatan yang merugikan penumpang yang dilakukan oleh orang yang dipekerjakan secara sah selama pengoperasian kereta api”.²⁷ Dalam peraturan ini dapat diketahui bahwa PT. KAI bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh penumpang dalam menyelenggarakan pengangkutan kereta api, kecuali apabila PT. KAI dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut timbul di luar kealpaan pegawai yang bertugas.

²⁷ R.I, *Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009*, tentang “Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api”, Bab VI, Bagian Kesatu, Pasal 172.

3. Tanggung Jawab PT. KAI

Saat membahas mengenai tanggung jawab, tidak terlepas dari awal mula lahirnya tanggung jawab tersebut. Tanggung jawab lahir dari adanya perikatan yang terdapat hak dan kewajiban (prestasi) bagi masing-masing pihak di dalamnya. Prestasi yang tidak terpenuhi memiliki suatu akibat, yaitu pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut tanggung jawab kepada pihak yang tidak memenuhi prestasi tersebut. Sedangkan akibat dari tidak terpenuhinya perikatan yaitu konsumen dapat meminta ganti rugi atas ongkos, rugi, dan bunga yang dideritanya. Kewajiban ganti rugi bagi PT. KAI, dilihat dari undang-undang yang menentukan bahwa debitur terlebih dahulu dinyatakan berada dalam keadaan lalai (*ingebrekestelling*).²⁸

Terdapat juga prinsip tanggung jawab menurut Shidarta, yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip tanggung jawab mutlak dan tanggung jawab dengan pembatasan. Diantara prinsip-prinsip tanggung jawab tersebut, dalam kasus ini termasuk dalam kategori prinsip praduga tidak selalu bertanggungjawab (*presumption of non liability*), karena menurut asas ini pengangkut tidak selalu bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh penumpang. Hal ini dikarenakan tanggung jawab dari pengangkut tidak selalu diatur dalam undang-undang. Seperti halnya kehilangan atau kerusakan bagasi tangan

²⁸ Sedyo Prayogo, *Penerapan Batas-batas Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian*, Jurnal Pembaharuan Hukum, Volume III, No. 2, Mei - Agustus 2016, ISSN : 2355-0481, Hlm. 284.

yang dibawa dan dalam pengawasan penumpang, merupakan tanggung jawab dari penumpang.²⁹ Penggunaan tiket persambungan merupakan keputusan dan tanggung jawab dari penumpang itu sendiri. Beban pembuktian prinsip ini terletak pada penumpang. Artinya, tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban sepanjang kesalahan pihak pengangkut dapat dibuktikan.

Tanggung jawab yang diberikan PT. KAI berupa pemberian kompensasi terhadap keterlambatan kereta api terdapat dalam PM.48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Pemberian kompensasi terhadap keterlambatan kereta api terhadap penumpang ini dibagi menjadi 2 (dua), yaitu pemberian kompensasi terhadap keterlambatan kereta perkotaan dan pemberian kompensasi terhadap keterlambatan kereta antar kota. Dalam kasus ini, termasuk ke dalam pemberian kompensasi terhadap keterlambatan kereta antar kota.

Pemberian kompensasi terhadap keterlambatan kedatangan kereta api antar kota terdapat pada Pasal 6 Ayat (1) PM.48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api telah mengatur mengenai kompensasi apabila terjadi keterlambatan. Pasal tersebut berbunyi “Apabila dalam perjalanan kereta api terdapat hambatan atau gangguan yang mengakibatkan keterlambatan datang di stasiun kereta api tujuan pada perjalanan kereta api antarkota, maka setiap penumpang mendapatkan kompensasi berikut :

²⁹ Shidarta, *Op.cit*, Hlm. 62

- (a) Lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan; dan
- (b) Selanjutnya lebih dari 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman”.³⁰

Sebagaimana dijelaskan mengenai pemberian kompensasi terhadap keterlambatan kedatangan kereta api antar kota dalam peraturan perundang-undangan tersebut di atas, hanya berlaku bagi keterlambatan kedatangan kereta api antar kota di atas 3 (tiga) jam. Tidak ada pengaturan lebih lanjut mengenai pemberian kompensasi terhadap keterlambatan kereta api di bawah 3 (tiga) jam. Pada kenyataannya, walaupun kereta api mengalami keterlambatan selama 5 (lima) menit saja, penumpang dapat mengalami kerugian akibat keterlambatan tersebut. Oleh karena itu, setiap penumpang yang akan menggunakan tiket persambungan, penumpang tersebut akan mencari jarak waktu yang tidak begitu lama namun juga tidak begitu sebentar atau mencari jarak waktu yang cukup.

Dalam kasus ini, terdapat dua orang mahasiswa yang berperan sebagai narasumber penelitian mengatakan bahwa keduanya pernah mengalami tertinggal oleh kereta api persambungannya karena keterlambatan kedatangan kereta. Kedua narasumber ini menggunakan kereta dengan jurusan yang sama yaitu kereta dari Yogyakarta menuju ke Tegal dengan rute perjalanan dari stasiun Yogyakarta menuju stasiun Purwokerto

³⁰ R.I., *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.48 Tahun 2015*, Tentang “Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api”, Bab III, Pasal 6.

menggunakan kereta Joglokerto dan dilanjutkan dari stasiun Purwokerto menuju stasiun Tegal menggunakan kereta Kamandaka. Keduanya mengatakan bahwa kereta api Joglokerto mengalami keterlambatan kedatangan kereta di stasiun Purwokerto.

Alasannya dari kedua narasumber sama, yaitu tidak adanya pemberitahuan sebelumnya apabila kereta akan mengalami keterlambatan. Padahal menurut Pasal 133 Ayat 2 UUKA perlu adanya pengumuman atau pemberitahuan kepada pengguna jasa apabila terdapat keterlambatan kereta api. Selain pemberitahuan keterlambatan kereta api terdapat dalam Pasal 133 Ayat 2 UUKA, terdapat juga pada Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api Dalam Perjalanan Nomor 3 tentang Kehandalan/ Keteraturan yang berisi :³¹

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur KA Antar Kota	Keterangan
Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KA	Waktu	Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	<ul style="list-style-type: none"> • Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/kecelakaan); • Kompensasi keterlambatan

³¹ R.I., *Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.48 Tahun 2015*, Tentang “Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api”, Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kereta Api Dalam Perjalanan, Nomor 3 tentang Kehandalan/ Keteraturan.

				<p>diberikan kepada penumpang sesuai prosedur;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informasi keterlambatan disampaikan di stasiun antara dan stasiun tujuan
--	--	--	--	---

Maksud dari tabel tersebut adalah mengenai ketepatan jadwal kereta api yang sesuai dengan standar pelayanan minimum angkutan orang dalam perjalanan. Ketepatan jadwal kereta api yang dimaksud yaitu meliputi ketepatan atau kepastian keberangkatan dan kedatangan kereta api. Berbicara mengenai ketepatan jadwal kereta api, pastilah berhubungan dengan waktu yang menjadi indikator ketepatan tersebut. Tolak ukur keterlambatan kereta api yaitu 10% (sepuluh persen) dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan.

Misalkan Kereta Api Joglokerto berangkat dari Yogyakarta pukul 07.10 WIB dan datang di Purwokerto pada pukul 10.08 WIB, total waktu yang dibutuhkan dari Yogyakarta menuju Purwokerto yaitu 2 jam 58 menit (178 menit). 10% (sepuluh persen) dari 178 menit yaitu 17.8 menit, yang berarti tolak ukur keterlambatan Kereta Api Joglokerto tujuan Yogyakarta-Purwokerto adalah 17.8 menit. Apabila keterlambatan kereta api mencapai angka tersebut, maka dapat diartikan bahwa PT. KAI tidak memenuhi

standar pelayanan minimum angkutan orang dalam perjalanan yang telah ditetapkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

Kompensasi keterlambatan diberikan kepada penumpang sesuai prosedur. Berdasarkan standar pelayanan minimum dalam perjalanan tersebut di atas, terdapat pengecualian penyebab keterlambatan kereta api yaitu apabila kereta api mengalami gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/ kecelakaan). Jika kereta dipaksakan untuk jalan di tengah kondisi cuaca yang ekstrem, bisa menimbulkan risiko elektrifikasi yang dampaknya justru akan lebih berbahaya. Karena jika kereta dipaksakan hanya demi mengejar ketepatan waktu, akan sangat berisiko bagi perjalanan kereta itu sendiri. Keterlambatan itu bisa ada gangguan di jalan, padatnya kereta, atau persinggungan lintasan juga jadi faktor keterlambatan kereta.³²

Selain faktor-faktor tersebut di atas, maka termasuk dalam faktor-faktor penyebab keterlambatan. Terdapat beberapa faktor keterlambatan menurut Bapak Fajar Bagus P. selaku Senior Supervisor Pengendalian Kereta Api PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta yaitu antara lain :³³

- Faktor Sarana, contoh faktor sarana sebagai faktor keterlambatan kereta api yaitu gangguan lokomotif.
- Faktor Prasarana, contoh faktor Prasarana sebagai faktor keterlambatan kereta api yaitu gangguan sinyal, rel kereta api yang terendam banjir.

³² <http://bisnis.liputan6.com/read/2651606/banyak-kereta-terlambat-ini-penjelasan-bos-kai> (17.32)

³³ Fajar Bagus P., Senior Supervisor Pengendalian Kereta Api PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, dalam wawancara di Bagian Pusat Pengendalian Kereta Api Stasiun Tugu Yogyakarta, 03 Februari 2018, izin mengutip telah diberikan.

- Faktor Operasi, contoh faktor operasi sebagai faktor keterlambatan kereta api yaitu persilangan kereta api.
- Faktor Eksternal, contoh faktor eksternal sebagai faktor keterlambatan kereta api yaitu bantalan rel kereta api mengalami longsor.
- Faktor Keamanan dan Ketertiban, contoh faktor kambtib sebagai faktor keterlambatan kereta api yaitu kecelakaan.

Dalam hal terjadi keterlambatan, maka informasi keterlambatan tersebut disampaikan di stasiun antara dan stasiun tujuan. Menilik kembali kasus yang melatarbelakangi penelitian ini, dapat diketahui bahwa keterlambatan yang dialami mahasiswa yang menggunakan tiket persambungan sudah termasuk dalam tolak ukur keterlambatan kereta api antar kota. Hal ini karena tolak ukur keterlambatan kereta api antar kota Kereta Api Joglokerto tujuan Yogyakarta-Purwokerto adalah 17.8 menit, sedangkan dalam kasus ini keterlambatan yang dialami mahasiswa tersebut beserta dengan penumpang lainnya yaitu 30 (tiga puluh) menit.

Itu berarti sesungguhnya PT. KAI telah menyalahi standar pelayanan minimum yang merupakan kontrak dengan Direktur Jendral Kereta Api (Dirjen KA).³⁴ Hal ini dikarenakan pada Pasal 6 Ayat (1) PM.48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, dikatakan bahwa pemberian kompensasi hanya diberlakukan pada keterlambatan kereta api di atas 3 (tiga) jam. Menurut pasal tersebut, tidak

³⁴ *Ibid.*

ada kompensasi apapun bagi penumpang kereta api yang mengalami keterlambatan di bawah 3 (tiga) jam. Tidak terkecuali bagi penumpang kereta api yang memiliki tiket persambungan yang tertinggal oleh kereta api persambungannya.

Seperti yang terjadi pada kasus di penelitian ini yang memiliki jarak waktu 17 (tujuh belas) menit. Menurut Ibu Brigita selaku Asisten Manajer Angkutan Penumpang PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta mengatakan bahwa, PT. KAI tidak menyarankan untuk membeli tiket persambungan dengan jarak di bawah 20 (dua puluh) menit secara sekaligus. Apabila petugas perkeretaapian mengetahui bahwa penumpang akan membeli tiket persambungan dengan jarak waktu di bawah 20 (dua puluh) menit, petugas tersebut tidak akan menyarankan untuk membeli tiket berikutnya dengan cara pemesanan. Kecuali membeli dengan cara *go show*, maksudnya saat kereta api sudah sampai di stasiun tujuan, penumpang baru membeli tiket terusnya.³⁵ Mengenai cara pembelian tiket kereta api, ada beberapa tempat yang dapat digunakan untuk membeli tiket kereta api yaitu :³⁶

- *Official*, yang terdiri dari Contact Center 121, Internet Reservasi KAI.id, dan KAI Access.
- *Gerai/ Vending Machine*, yang terdiri dari Alfamart, Alfamidi, Citos, Darmawisata Indonesia, Finchannel.Vm, Indomaret, Kaha, Lunari, dan PT. Pos.

³⁵ Brigita, Asisten Manajer Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, dalam wawancara, 24 Januari 2018, izin mengutip telah diberikan.

³⁶ https://kai.id/corporate/passenger_services/1 (22.52)

- *Web/ Mobile Apps*, yang terdiri dari Blibli.com, Bmw, Bukalapak, Citos, Internet Reservasi KAI.id, KAI Access, Padiciti, Pegipegi.com, Tiket.com, Tokopedia.com, Traveloka, Via.com, dan Voltras Travel.
- *Payment Point Online Banking*, yang terdiri dari Ata, Finchannel.Vm, Ka Wisata, Lunari, Oketiket, Pointer, PT. Pos, dan Roda.Expres.

Penumpang yang membeli tiket langsung di loket staisun (*official*), akan diberikan himbauan oleh petugas loket apabila tiket persambungan yang akan digunakan memiliki jarak waktu yang sedikit. Di zaman modern seperti sekarang, kegiatan pembelian apapun dapat melalui internet, disebut juga pembelian tiket secara online. Pembelian tiket secara online tersebut dapat menghemat waktu penumpang yang akan menggunakan jasa kereta api. Hal tersebut berbanding terbalik dengan cara pembelian dengan menggunakan *go show* yang memiliki beberapa kelemahan.

Kelemahan tersebut yaitu yang pertama, penumpang diharuskan antre untuk membeli tiket terusannya dan hal tersebut dapat membuang waktu penumpang. Jika penumpang tersebut merupakan seorang pebisnis atau penumpang yang sedang dalam keadaan terburu-buru, cara ini hanya akan membuang waktu para penumpang yang sangat berharga tersebut. Kelemahan yang kedua adalah penumpang akan merasa cemas dengan ketersediaan tiket untuk kereta api persambungannya. Hal ini karena belum tentu penumpang akan selalu mendapatkan tiket persambungan yang dibutuhkannya.

Ada kalanya penumpang tersebut kehabisan tiket dan menunggu keberangkatan tiket selanjutnya dengan kisaran waktu yang cukup lama. Bahkan penumpang tersebut dapat benar-benar kehabisan tiket terusanannya, sehingga diharuskan melanjutkan dengan menggunakan transportasi lainnya. Disarankan agar penumpang yang akan menggunakan tiket persambungan melihat jarak waktu antara kedatangan kereta api pertama dengan keberangkatan kereta api kedua, dan agar penumpang membeli tiket persambungannya di stasiun kedatangan kereta api pertama.

Hal tersebut untuk menghindari agar penumpang tidak tertinggal oleh kereta api persambungannya apabila terjadi keterlambatan kedatangan. Dalam hal ini, tentu saja penumpang melihat jarak waktu yang dirasa cukup antara kereta pertama dengan kereta kedua. Walaupun setiap penumpang memiliki pendapat tersendiri dari definisi jarak waktu yang cukup, namun sebagian besar penumpang akan beranggapan bahwa kereta api akan berangkat dan datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Seperti yang terjadi pada kasus ini, pada awalnya para penumpang tersebut menganggap jarak waktu 17 (tujuh belas) menit merupakan waktu yang cukup untuk turun dari kereta pertama, mencetak *boarding pass*, pengecekan identitas, dan masuk ke kereta kedua. Tetapi menurut Ibu Kristina Oktaviana selaku Manajer Angkutan Penumpang PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta mengatakan bahwa penumpang tersebut tidak berpikir saat membeli tiket persambungan tersebut. Hal itu karena bisa saja terdapat antrian panjang saat mencetak *boarding pass* atau saat pengecekan

identitas.³⁷ Apabila penumpang merasa 17 (tujuh belas) menit merupakan waktu yang cukup untuk melakukan transisi dari kereta satu ke kereta lainnya, hal tersebut diserahkan kembali pada keputusan yang terdapat pada penumpang.

Dalam hal terjadi keterlambatan kereta api, ada beberapa syarat yang diperlukan untuk mendapatkan tanggung jawab dari PT. KAI. Syarat-syarat tersebut yaitu keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/ kecelakaan) dan keterlambatan terjadi lebih dari 3 (tiga) jam atau lebih dari 5 (lima) jam. Syarat-syarat tersebut harus dipenuhi bagi penumpang yang akan meminta pertanggungjawaban dari PT. KAI. Jika salah satu syarat saja tidak terpenuhi, maka tidak ada tanggung jawab dari PT. KAI. Apabila keterlambatan kereta api antar kota terjadi lebih dari 3 (tiga) jam, maka akan diberikan kompensasi berupa minuman dan makanan ringan. Sedangkan keterlambatan kereta api antar kota terjadi lebih dari 5 (lima) jam, maka akan diberi kompensasi berupa makanan berat dan minuman.

Dipenuhinya segala ganti rugi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.48 Tahun 2015 maupun berdasarkan kesepakatan bersama dapat meningkatkan kepercayaan para penumpang yang menggunakan angkutan umum tersebut dapat menjaga kesetiaan para penumpang untuk tetap menggunakan jasa perkeretaapian. Selain itu dapat

³⁷ Kristina Oktaviana, Manajer Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, dalam wawancara, 24 Januari 2018, izin mengutip telah diberikan.

menjadi apresiasi bagi PT. KAI untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada para penumpang.³⁸

B. Upaya Penumpang Pemilik Tiket Persambungan Apabila Mengalami Kerugian Akibat Keterlambatan Kereta Api

1. Upaya yang Diberikan Oleh PT. KAI

Telah dijelaskan di atas bahwa keputusan membeli tiket persambungan diserahkan kembali pada keputusan penumpang. Meskipun begitu, PT. KAI tidak menutup mata atas apa yang terjadi pada penumpang yang mengeluhkan mengenai keterlambatan kereta api. Terdapat beberapa upaya yang diberikan oleh PT. KAI apabila akan terjadi keterlambatan kereta api terhadap penumpang pemilik tiket persambungan :

1) Pembatalan Tiket Kereta Api

Saat dalam perjalanan, apabila penumpang merasa kereta api yang digunakannya akan terlambat datang di stasiun tujuan dan tidak adanya pemberitahuan terkait alasan keterlambatan tersebut, maka penumpang dapat menghubungi kondektur yang nama dan nomor teleponnya tertera pada gerbong. Tujuan dari menghubungi kondektur yaitu untuk memberitahu bahwa penumpang memiliki tiket persambungan dan meminta bantuan kondektur untuk segera membatalkan tiket persambungannya. Kondektur adalah pegawai yang disertai tugas

³⁸ Sri Sutarwati, Hardiyana, Novita Karolina, *Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan Di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo Solo*, Jurnal Ground Handling Dirgantara, Vol. 3, No. 2, Desember 2016, ISSN : 2460-1594, Hlm. 20.

membantu masinis dalam urusan perjalanan kereta api dan urusan langsir bilamana di stasiun tersebut tidak ada juru langsir (Peraturan Dinas Reglemen 16A Tentang [Dinas Lokomotif Diesel Elektrik/Hidrolik](#)).³⁹

Kondektur akan melakukan koordinasi dengan petugas-petugas kereta api lainnya untuk membantu penumpang membatalkan tiket persambungannya. Dalam persyaratan dan ketentuan angkutan penumpang kereta api menyatakan “Pembatalan perjalanan atas permintaan penumpang, selambat-lambatnya 30 menit sebelum jadwal keberangkatan kereta api sebagaimana tercantum dalam *boarding pass* dengan dikenakan biaya pembatalan sebesar 25% dari tarif kereta api diluar biaya pemesanan”.⁴⁰ Hal ini lebih baik daripada tidak mendapatkan penggantian rugi atau kompensasi sama sekali. Namun apabila permohonan pembatalan kurang dari 30 menit sebelum jadwal keberangkatan kereta api maka tiket hangus dan tidak ada pengembalian bea.

2) Bantuan Mencetak *Boarding Pass*

Penumpang pemilik tiket persambungan yang pada awalnya merasa kereta api pertama yang digunakannya akan terlambat datang, namun ternyata masih dapat mengejar kereta api persambungannya, maka penumpang tersebut dapat menghubungi kondektur. Tujuannya untuk

³⁹ <https://elearning.kereta-api.co.id/elearning/mod/glossary/view.php> (22.18)

⁴⁰ https://kai.id/corporate/passenger_services/1 (00.13)

melakukan koordinasi agar penumpang dapat meminta bantuan kondektur untuk mencetakkan *boarding pass*. Caranya yaitu setelah menghubungi kondektur untuk meminta bantuan mencetakkan *boarding pass*, penumpang hanya tinggal berpindah dari kereta pertama ke kereta kedua tanpa harus keluar stasiun terlebih dahulu.

Boarding pass yang dicetakkan melalui kondektur kemudian akan diantarkan kepada penumpang tersebut. Namun untuk menggunakan cara ini, diperlukan waktu selama 30 (tiga puluh) menit hingga 1 (satu) jam sebelum kereta tiba di stasiun tujuan. Hal ini dikarenakan kondektur memerlukan waktu yang cukup lama untuk berkoordinasi dengan petugas-petugas kereta api lainnya. Cara ini dilakukan saat benar-benar berada dalam jarak waktu yang sangat sedikit.

Menurut teori penawaran dan penerimaan (*offer and acceptance*), bahwa pada prinsipnya suatu kesepakatan kehendak baru terjadi setelah adanya penawaran (*offer*) dari salah satu pihak dan diikuti dengan penerimaan tawaran (*acceptance*) oleh pihak lain dalam perjanjian tersebut.⁴¹ Berdasarkan teori ini, penumpang dianggap telah mengetahui informasi terkait jasa yang ditawarkan oleh PT. KAI sehingga penumpang sepakat untuk menggunakan jasa perkeretaapian. Menurut kasus, mahasiswa pemilik tiket kereta api persambungan tersebut merupakan penumpang yang

⁴¹ Munir Fuady, *Op.cit.*

baru mencoba kereta api Joglokerto bersama dengan satu orang temannya yang cukup sering menggunakan kereta api Joglokerto.

Kedua mahasiswa ini tidak mengetahui mengenai kereta api yang berhenti di berbagai stasiun dengan waktu tertentu sesuai yang telah ditetapkan dalam jadwal. Mereka hanya mengetahui bahwa setiap pemberhentian di stasiun-stasiun akan selalu diumumkan dan tidak mengetahui berapa lama kereta api tersebut akan berhenti di setiap stasiunnya. Pada kenyataannya, saat kedua mahasiswa ini menggunakan kereta api dan melakukan pemberhentian di stasiun-stasiun, pemberhentian tersebut tidak diumumkan seperti yang biasanya dilakukan. Hal tersebut membuat mahasiswa ini tidak mengetahui lokasi yang sedang dikunjunginya, karena ada kalanya penumpang terjaga dan ada kalanya juga penumpang tertidur dalam perjalanan.

Namun apabila kita sampirkan faktor ini karena berdasarkan prinsip penawaran dan penerimaan, bahwa penumpang dianggap telah mengetahui informasi mengenai kereta api yang berhenti di berbagai stasiun dengan waktu tertentu, perlu dipertanyakan alasan pihak PT. KAI tidak mengumumkan pemberhentian di stasiun-stasiun yang melebihi batas waktu yang telah ditetapkan pada jadwal. Karena berdasarkan Pasal 133 UUKA, menyatakan bahwa 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.

Berdasarkan hal ini, di satu sisi, kedua mahasiswa tersebut tidak menjalankan kewajibannya dengan baik yaitu untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi penggunaan jasa perkeretaapian. Di sisi lain, PT. KAI juga tidak melakukan kewajibannya untuk mengumumkan alasan pemberhentian di stasiun-stasiun yang melebihi batas waktu yang telah ditetapkan pada jadwal. Selain itu, dapat diketahui bahwa PT. KAI belum dapat menyampaikan informasi dengan baik dan secara meluas kepada pengguna jasa terkait upaya yang dapat dilakukan penumpang pemilik tiket kereta api persambungan agar dapat terhindar dari kerugian yang diakibatkan oleh keterlambatan kereta api sehingga menyebabkan penumpang tertinggal oleh kereta api persambungannya.

Dikarenakan PT. KAI hanya dapat bertanggungjawab terhadap keterlambatan kereta api di atas 3 (tiga) jam dan peminat jasa kereta api Joglokerto tidak terlalu banyak, serta apabila PT. KAI melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan dalam hal ketepatan waktu dengan cara membuat trayek kereta api baru, PT. KAI belum dapat menyanggupinya karena hanya akan menimbulkan kerugian. Jalan keluarnya untuk saat ini yaitu memberikan solusi upaya perlindungan yang dapat dilakukan oleh penumpang pemilik tiket kereta api persambungan agar dapat meminimalisir kerugian. Upaya tersebut yaitu dengan cara melakukan koordinasi dengan kondektur untuk membantu membatalkan tiket kereta api persambungannya saat penumpang merasa kereta api yang digunakannya akan mengalami keterlambatan.

Walaupun pembatalan harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan kereta api persambungannya dan dikenakan biaya pembatalan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari tarif kereta api diluar biaya pemesanan, setidaknya PT. KAI telah memberikan upaya perlindungan penumpang untuk sementara waktu dan penumpang tidak kehilangan seluruh biaya tiket kereta api.

2. Upaya Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan (Upaya Hukum)

Tuntutan permintaan ganti rugi oleh konsumen terkadang dalam pelaksanaannya menemui beberapa masalah yang menjadi hambatan yang seharusnya tidak dijadikan alasan oleh pelaku usaha untuk menolak memberikan ganti rugi, alasan tersebut jika konsumen tidak dapat menunjukkan bukti semacam perjanjian tertulis. Hal ini memang bukan menjadi permasalahan yang serius namun seringkali konsumen mengabaikan suatu alat yang biasa dijadikan bukti bahwa telah terjadi perjanjian antara konsumen dengan penyelenggara perkeretaapian.⁴²

Untuk menyelesaikan masalah tersebut, terdapat upaya-upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang sebagai konsumen untuk mendapatkan ganti rugi. Hal ini diatur dalam Bab X tentang penyelesaian sengketa. Dalam Pasal 45 UUPK menyatakan bahwa :⁴³

⁴² Hermawan Lumba, *Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspeditur Kepada Konsumen Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum Mimbar Keadilan, Edisi: Januari - Juni 2014, ISSN: 0853-8964, Hlm. 78.

⁴³ R.I., *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, tentang “Perlindungan Konsumen”, Bab X, Pasal 45.

- (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, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan Pasal 45 UUPK tersebut dapat diketahui bahwa terdapat 2 (dua) jalur yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan permasalahan konsumen dengan pelaku usaha. Jalur tersebut ialah melalui proses litigasi, yaitu penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan seperti yang termaksud dalam Ayat (1). Gugatan melalui pengadilan ini hanya dapat di tempuh jika upaya di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui

pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.⁴⁴

Jalur kedua yaitu melalui proses non-litigasi, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti yang termaksud dalam Ayat (2) UUPK. Dalam ayat (2) tersebut, membuka peluang bagi para pihak untuk menyelesaikan permasalahan ganti rugi secara damai yang dilakukan di luar pengadilan. Namun demikian, kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha tidak seimbang maka pemerintah menganggap perlu diadakannya suatu penyederhanaan terhadap prinsip-prinsip beracara yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen. Proses beracara yang dikenal dalam hukum perlindungan konsumen, antara lain *small claim*, gugatan perwakilan kelompok, dan gugatan legal standing.⁴⁵

Small claim adalah sesuai dengan namanya, yaitu gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen walaupun secara ekonomis nilai gugatannya sangat sedikit. Jenis gugatan ini banyak digunakan di berbagai negara dan proses beracara *small claim* diadopsi luas. Pemerintah yang khusus dibentuk untuk membantu konsumen yang merasa dirugikan oleh suatu produsen tertentu yang beritikad tidak baik.⁴⁶

⁴⁴ Muchsin, 2009, *Tugas dan Wewenang Peradilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dalam Varia Peradilan, No. 278 Januari 2009, Mahkamah Agung Republik Indonesia*, Jakarta, Hlm. 16.

⁴⁵ Hermawan Lumba, *Op.cit*, Hlm. 79.

⁴⁶ *Ibid.*

Gugatan perwakilan kelompok atau *class action* adalah pranata hukum yang berasal dari sistem common law. Walaupun demikian, banyak negara penganut *civil law system* telah mengadopsi prinsip tersebut, termasuk Indonesia, yaitu di dalam Pasal 46 ayat (1) huruf (b) UUPK yang memungkinkan diajukannya suatu gugatan atas pelanggaran pelaku usaha yang dilakukan oleh sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan bersama.⁴⁷

Pasal 46 ayat (1) huruf (c) UUPK juga ditentukan beracara yang dilakukan oleh lembaga tertentu yang memiliki legal standing. Hak yang dimiliki lembaga demikian dikenal dengan hak gugat Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau NGO's Standing. Untuk memiliki legal standing tersebut, LPKSM yang menjadi wakil konsumen harus tidak berstatus sebagai korban dalam perkara yang diajukan. Hal inilah yang merupakan perbedaan pokok antara gugatan class action dengan NGO's Standing.⁴⁸

Setelah mengetahui proses beracara yang dikenal dalam hukum perlindungan konsumen, penjelasan mengenai jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan jalur penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yaitu antara lain :

a) Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Non-Litigasi)

Pengaturan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) ini terdapat pada Pasal 47 UUPK yang berbunyi "Penyelesaian sengketa

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, Hlm. 86.

konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.⁴⁹ Untuk merealisasikan hal tersebut pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diatur dalam Bab XI dari Pasal 49 sampai Pasal 58 UUPK. Terdapat tugas dan wewenang BPSK tersebut yang diatur pada Pasal 52 UUPK.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat 2 fungsi strategis dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase. Fungsi kedua BPSK yaitu melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standard form contrac*) oleh pelaku usaha Pasal 52 butir c UUPK.⁵⁰ Terdapat macam-macam penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu antara lain :

1) Mediasi

Mediasi merupakan salah satu bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Mediasi mengantarkan para pihak pada perwujudan mengingat penyelesaian sengketa

⁴⁹ R.I., *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, tentang “Perlindungan Konsumen”, Bab X, Pasal 47.

⁵⁰ Susanti Adi Nugroho, *Op.cit.* Hlm. 83-84.

melalui mediasi menempatkan kedua belah pihak pada posisi yang sama, tidak ada pihak yang dimenangkan atau pihak yang dikalahkan (*win-win solution*).⁵¹

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersikap netral (*non intervensi*) dan tidak berpihak (*impartial*) kepada pihak-pihak yang bersengketa serta diterima kehadirannya oleh pihak-pihak yang bersengketa. Pihak ketiga tersebut dinamakan “mediator” atau “penengah”, yang tugasnya hanya membantu pihak-pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalahnya dan tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan.⁵² Pengaturan mengenai mediasi ini terdapat dalam Pasal 6 ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

2) Konsiliasi

Dalam *Black’s Law Dictionary* dikatakan bahwa konsiliasi adalah *consiliation is the adjustment and settlement of a dispute in a friendly, unantagonistic manner used in court before trial with a view towards avoiding trial in labor disputes before arbitration. Court of conciliation is a court which proposes terms of*

⁵¹ Rahmi Yuniarti, *Efisiensi Pemilihan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penyelesaian Sengketa Waralaba* Jurnal Hukum Fiat Justisia, Volume 10 Issue 3, July - September 2016, ISSN : 2477-6238, Hlm. 563.

⁵² *Ibid.* Hlm. 564.

*adjustment, so as to avoid litigation.*⁵³ *Consilliation* dalam bahasa Inggris berarti perdamaian dalam bahasa Indonesia. Kemudian dalam *Black's Law Dictionary* dikatakan bahwa pada prinsipnya konsiliasi merupakan langkah awal perdamaian sebelum sidang peradilan (litigasi) dilaksanakan.⁵⁴

Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa yaitu konsumen dan pelaku usaha dengan didampingi oleh Majelis dalam upaya penyelesaiannya. Dalam konsiliasi ini Majelis hanya bertindak pasif sebagai Konsiliator dalam proses penyelesaian sengketa sedangkan keputusan atau kesepakatan penyelesaian sengketa diserahkan kepada para pihak yang bersengketa, keputusan tersebut tergantung dengan kesukarelaan para pihak.⁵⁵

Mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi berdasarkan Pasal 29 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan

⁵³ Bryan A. Garner, 2004, *Black's Law Dictionary*, Editor in Chief, Hlm. 1003.

⁵⁴ Nevery Varida Ariani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan (Non-Litigation Alternatives Business Dispute Resolution)*, Jurnal Rechts Vinding Media Pembinaan Hukum Nasional, Volume 1 Nomor 2, Agustus 2012, ISSN : 2089-9009. Hlm. 283.

⁵⁵ Hanum Rahmaniar Helmi, *Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia*, Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER 1, no. 1 (2015), ISSN : 2579-9509, Hlm. 7.

Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang sama adalah .⁵⁶

- (a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- (b) Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;
- (c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Hasil penyelesaian sengketa dengan cara mediasi dan konsiliasi dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dan dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 37 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001.

3) Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.⁵⁷

⁵⁶ R.I., *Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001*, tentang “Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”, Bab VII, Bagian Pertama, Pasal 29.

⁵⁷ R.I., *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999*, Tentang “Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa”, Pasal 1, Ayat 1.

Berdasarkan UU Nomor 30 Tahun 1999, pada prinsipnya mekanisme penyelesaian sengketa dengan arbitrase adalah melalui tiga tahapan, yaitu tahap persiapan atau pra pemeriksaan, tahap pemeriksaan atau penentuan dan tahap pelaksanaan. Tahap persiapan adalah tahap untuk mempersiapkan segala sesuatunya guna sidang pemeriksaan perkara. Tahap persiapan antara lain meliputi :⁵⁸

- (1) Persetujuan arbitrase dalam dokumen tertulis;
- (2) Penunjukan arbiter;
- (3) Pengajuan surat tuntutan oleh pemohon;
- (4) Jawaban surat tuntutan oleh termohon;
- (5) Perintah arbiter agar para pihak menghadap sidang arbitrase.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat juga dilakukan dengan menggunakan lembaga arbitrase nasional atau internasional berdasarkan kesepakatan para pihak, yang dilakukan menurut peraturan dan acara dari lembaga yang dipilih, kecuali ditetapkan lain.⁵⁹

Berdasarkan beberapa macam penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa sifat dari penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini merupakan musyawarah

⁵⁸ Dewi Tuti Muryati dan B. Rini Heryanti, *Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi Di Bidang Perdagangan*, Jurnal Dinamika Sosbud, Volume 13 Nomor 1, Juni 2011, ISSN : 1410-9859, Hlm. 62.

⁵⁹ *Ibid.* Hlm. 64.

antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha yang tidak puas terhadap putusan BPSK cenderung melanjutkan perkaranya ke pengadilan, bahkan apabila perlu hingga di Mahkamah Agung, sehingga keberadaan BPSK sebagai lembaga *small claim court* yang menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, tidak formal dan biaya murah tidak tercapai.⁶⁰

b) Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi)

Selain penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi), terdapat penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi). Jalur litigasi ini terdapat dalam Pasal 48 UUPK yang menyatakan “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”.⁶¹ Berdasarkan pasal tersebut, dapat diketahui bahwa dalam menyelesaikan sengketa melalui pengadilan ini menggunakan hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herzine Inland Regeling* (HIR) atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg), yaitu :

⁶⁰ Widijantoro dan Al Wisnubroto, 2004, *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Konsumen*, Laporan Hasil Penelitian Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, Hlm. 45

⁶¹ R.I., *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, tentang “Perlindungan Konsumen”, Bab X, Bagian Ketiga, Pasal 48.

1) Pengajuan Gugatan

Gugatan yang diajukan berisikan dalil tentang PT. KAI yang tidak mengumumkan kelebihan waktu pemberhentian di stasiun-stasiun, sehingga penumpang tidak mengetahui dan tidak dapat menebak apakah kereta yang akan digunakannya akan mengalami keterlambatan atau tidak. Pengajuan gugatan ini berdasarkan Pasal 46 UUPK, terdapat beberapa pihak yang dapat mengajukan gugatan yaitu :

- (a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- (b) Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- (c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- (d) Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan

kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.⁶²

2) Pemeriksaan dan Pembuktian

Dalam suatu proses penyelesaian masalah melalui jalur pengadilan, terdapat pemeriksaan dan pembuktian. Hal tersebut guna membuktikan kebenaran dari peristiwa yang diajukan. Dalam kasus ini, ada beberapa hal yang harus dibuktikan kebenarannya yaitu antara lain :

- (a) Adanya perikatan;
- (b) Adanya pihak yang tidak memenuhi hak dan kewajiban (prestasi) pihak lain;
- (c) Adanya kerugian.

Pembuktian hal-hal tersebut di atas dilakukan menurut cara-cara yang diatur dalam Undang-undang. Menurut Pasal 1866 KUH Perdata, alat-alat bukti yang dapat diajukan yaitu antara lain surat, saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah.⁶³

⁶² R.I., *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, tentang “Perlindungan Konsumen”, Bab X, Bagian Ketiga, Pasal 46.

⁶³ Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Buku Keempat, Bab Kesatu, Pasal 1866.