

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA JASA  
LAYANAN ANGKUTAN KERETA API**

**TESIS**

**Sebagai Persyaratan**

**Mencapai Derajat Sarjana S-2**

**Program Magister Hukum**

**Jurusan Magister Hukum Bisnis**



**Oleh :**

**Satria Data Pambudi, SH.**

No.MHS : 07912314

BKU : Hukum Bisnis

Jurusan : Ilmu Hukum

**PROGRAM MAGISTER HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2009**

**TESIS**  
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA JASA**  
**LAYANAN ANGKUTAN KERETA API**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Tesis untuk diajukan ke muka TimPenguji dalam Ujian tesis

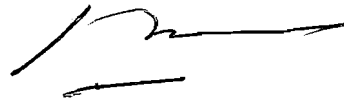
Yogyakarta, 1 Maret 2009

Pembimbing I



**Dr. Siti Anisah, S.H.,M.Hum**

Pembimbing II



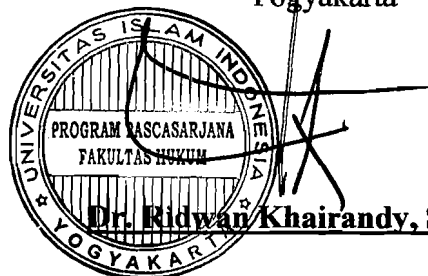
**Budi Agus Riswandi, S.H.,M.Hum**

Mengetahui

Ketua Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



**Dr. Ridwan Khairandy, S.H.,M.H**

**TESIS**  
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA JASA**  
**LAYANAN ANGKUTAN KERETA API**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran

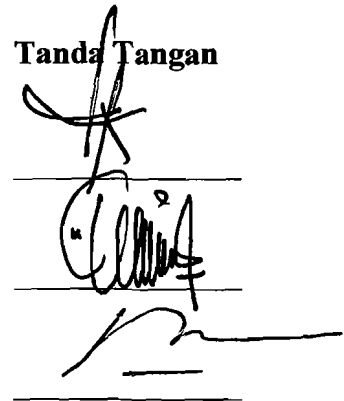
Pada tanggal 5 Maret 2009

Yogyakarta, 5 Maret 2009

**Tim Penguji**

1. Ketua : Dr. Ridwan Khairandy, S.H., M.H
2. Anggota : Dr. Siti Anisah, S.H., M.Hum
3. Anggota : Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum

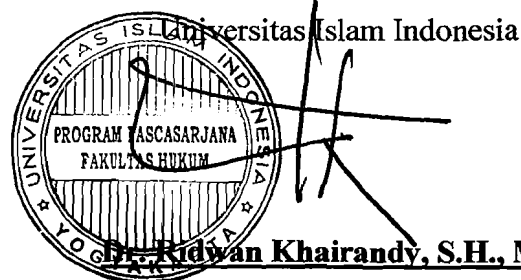
**Tanda Tangan**



Mengetahui

Ketua Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia



**Dr. Ridwan Khairandy, S.H., M.H**

## HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

*“Don't ask what your country can do for you, but ask what you can do for your country” (John F Kennedy)*

*“Sesungguhnya sholatku, ibadahku, dan matiku semata hanya untuk Allah seru sekalian alam”*

*“Mensana In Corpore sano” (di dalam tubuh yang sehat terdapat jiwa yang sehat)*

Tesis ini saya persembahkan untuk;  
Ayah, Ibu, Kakak tercinta serta seluruh  
Keluarga besar dan orang-orang yang  
telah banyak membantu penulis.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji kita panjatkan bagi Allah SWT karena dengan segala rahmat dan berkah-NYA penyusunan tesis yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana S-2 yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA JASA LAYANAN ANGKUTAN KERETA API** ini dapat terselesaikan. Tidak mudah bagi penulis untuk menyusun tesis ini. Berbagai hambatan silih berganti berdatangan, mulai dari sulitnya mendapatkan data dan perjuangan untuk bertemu dengan dosen pembimbing.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis mendapatkan arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Edi Suandi Hamid, M.Ec., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Ridwan Khairandy, S.H., M.H., selaku kepala Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dr. Siti Anisah, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I serta dapat penulis katakan juga sebagai editor dari tesis ini, terima kasih atas segala bimbingannya. Penulis minta maaf jika sering merepotkan dan mengganggu.
4. Bapak Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan kepada penulis

5. Bapak Sudaryatmo, S.H. selaku narasumber dari pihak YLKI yang telah membantu penulis dalam memperoleh segala informasi dan data yang dibutuhkan.
6. Bapak Edi Santoso, S.H. selaku narasumber dari pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOPS VI Yogyakarta.
7. Bapak Budi Suwardjo dan Ibu Kadarini Pudji Astuti, Orang Tua tercinta yang paling aku banggakan yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan.
8. Mas Tom-Tom, Kakaku tercinta yang telah banyak membantu dengan semangat dan taktik-taktiknya dan memberi saran dan kritik yang sangat berguna. Thank you Bro
9. Keluarga Besar Prof. M. Soeparwi, Pakde Harsuki, Bude Tatik, Tante Amiek, Om Yanto, Tante Epok, Mas Roy, Mbak Yani, Mas Onny, Mbak Ai, Mbak Ika, Kak Nana, Reny, Mirna, Tiara, Bunga, Rio, Adam, Mia, Bhisma, Arghya yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
10. Eyang Sri tercinta, yang selalu membuatkan masakan yang enak dan bergizi tinggi.
11. Teman-teman Angkatan "19" di Pasca Sarjana Hukum UII, Andra, Ndote, Nawang, Kunto, Pak Teguh, Wikan, Alingga, dll.
12. Teman-teman Basket UII dan Game !5 Club, Suryadi, Doddy, Arif, Hilman, Adit, Eko, Dayat, Fajar, Ekky, Johan "Tompel", Wijang, Sida "Kiting", Bombom, Delly, dll. Terima kasih atas semangat yang selalu berkobar dan selalu membuat hidup lebih ceria.

13. Teman-teman Ex LIP, Neeta Punjabi, Dimas Firdaus, Alfon, Adi, Tatik,dll. Merci beacoup.
14. Teman-teman, Isna Rahmia Fara, Yuan, Isma (teman-teman Semarang), Adit, Sigit (Partner in kuliner), Dhani, Mas Tutun, Mbak Ndari,dll. Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
15. Yogyakarta, yang telah menerima penulis untuk hampir selama 7 tahun menuntut ilmu.
16. Last but not least, untuk R 6788 JB my lovely “Vario”. Terima kasih telah menjadi partner setia yang mengantarkan aku ke seluruh penjuru Yogyakarta dari Jakal sampai Tamsis. Petualangan kita akan berlanjut di kota yang lain kawan.
17. Serta pihak-pihak dan teman-teman yang semuanya tidak dapat disebutkan. Satu hal, terima kasih  
Harapan penulis bahwa semoga tesis ini dapat berguna seluruh pihak yang membaca tesis ini. Terima kasih  
Wassalamu’alaikum wr.wb

Yogyakarta, 5 Maret 2009

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Moto.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	viii
Abstraksi.....	x

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Tinjauan Pustaka.....	7
E. Metode Penelitian.....	15
F. Sistematika Penulisan.....	19

### **BAB II HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Konsumen dan Pelaku Usaha.....	21
B. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	28
C. Perjanjian Sebagai Dasar Hubungan Konsumen dengan Pelaku Usaha.....	36
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	42
E. Pentingnya Pengaturan Perlindungan terhadap Konsumen.....	50



### **BAB III HUKUM PENGANGKUTAN**

A. Pengertian Pengangkutan.....	55
B. Pengertian Hukum Pengangkutan.....	57
C. Perjanjian Pengangkutan.....	60
D. Prinsip Pertanggung Jawaban dalam Hukum Pengangkutan.....	66
E. Pengangkutan dengan Kereta Api.....	68

### **BAB IV PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA LAYANAN ANGKUTAN KERETA API**

A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pada Jasa Layanan Angkutan Kereta Api.....	79
B. Solusi Hukum dalam Perlindungan Konsumen pada Jasa Angkutan Kereta Api.....	89

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	103
Daftar Pustaka.....	105
Lampiran	

## ABSTRAKSI

*Tesis yang berjudul PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA LAYANAN ANGKUTAN KERETA API ini diambil oleh peneliti sebagai tema utama dalam melakukan penelitian dikarenakan peneliti melihat bahwa selama ini tingkat pelayanan serta keamanan dan keselamatan menjadi sesuatu hal yang kurang diperhatikan dan telah banyak terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha dalam penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia terhadap ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peneliti melihat hal ini telah banyak menyebabkan kerugian yang dialami oleh konsumen kereta api selama ini. Hal ini didukung dengan data dan fakta yang muncul dari beberapa penelitian dan berita di media masa.*

*Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti mengambil rumusan masalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pada jasa layanan angkutan kereta api dan solusi apakah yang dapat diambil untuk memperbaiki sistem perlindungan konsumen yang berjalan kurang baik ini.*

*Dalam tesis ini peneliti menggunakan metode penelitian yuridis normatif dimana dalam metode ini peneliti mengkaji peraturan yang ada dikaitkan dengan kejadian yang terjadi di lapangan dan data yang didapatkan disajikan secara deskriptif analitis.*

*Dari analisis yang dilakukan maka didapatkan kesimpulan bahwa selama ini perlindungan konsumen yang ada pada jasa angkutan kereta api dapat dikatakan belum berjalan dengan baik. Ini dilihat dari seringnya hak-hak konsumen diabaikan serta upaya-upaya baik preventif maupun represif yang dilakukan PT Kereta Api (Persero) untuk memberikan perlindungan hukum yang maksimal bagi konsumen. Berdasarkan hal ini, maka dibutuhkan solusi agar hak-hak konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api dapat terlindungi. Solusi yang dapat diambil adalah melakukan perbaikan dari tiga aspek yaitu penyelenggaraan perkeretaapian, aspek regulasi dan kebijakan serta aspek konsumen.*

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Kereta Api, Kerugian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu negara, sistem transportasi dapat dikatakan menjadi salah satu unsur yang penting. Hal ini dikarenakan dengan adanya sistem transportasi dapat memudahkan perpindahan orang dari satu tempat ke tempat lainnya. Salah satu moda transportasi yang banyak dikenal adalah kereta api.

Kereta api dapat dikatakan menjadi moda transportasi yang digemari oleh banyak orang di seluruh dunia bahkan di Indonesia. Kemampuan kereta api yang dapat mengangkut banyak orang secara bersamaan ke tempat lain menjadi salah satu faktornya. Di Indonesia sendiri, bukti bahwa kereta api menjadi moda transportasi favorit dapat dilihat dari setiap tahunnya dimana kereta api menjadi moda transportasi bagi sebagian orang untuk pulang ke daerah dalam tradisi mudik. Selain itu berdasarkan pada data dari PT Kereta Api (Persero) menunjukkan bahwa dalam triwulan pertama tahun 2008 kereta api telah mengangkut sebanyak 304.119 penumpang.<sup>1</sup>

Di Indonesia, kereta api dikelola oleh PT Kereta Api (Persero) sebagai badan hukum yang dibentuk oleh pemerintah yang berwenang untuk menyelenggarakan perkeretaapian di Indonesia. Hal ini diatur dalam

---

<sup>1</sup> [http://www.kereta-api.go.id/detail\\_berita/](http://www.kereta-api.go.id/detail_berita/) triwulan pertama kereta api angkut 304.119 penumpang, 10 Agustus 2008

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian. Sebagai pelaku usaha di bidang usaha jasa angkutan, maka PT Kereta Api (Persero) memiliki tanggung jawab untuk menjamin keselamatan konsumen untuk sampai pada tujuan selain kepuasan yang juga tidak boleh dilupakan. Namun, yang terjadi saat ini adalah seringkali konsumen kereta api menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Kecelakaan seringpula terjadi sehingga tidak ada jaminan keselamatan dan keamanan bagi konsumen kereta api, dan asuransi yang diberikan kepada konsumen pun relatif kecil.

Hal ini menyebabkan seringkali konsumen kereta api mengalami kerugian saat menggunakan jasa layanan angkutan kereta api. Berbagai kelalaian yang dilakukan oleh PT Kereta Api (Persero) ini disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor eskternal dan internal. Faktor eksternal yaitu banyaknya sabotase terhadap prasarana pendukung perkeretaapian dalam bentuk pencurian rel kereta api yang akhir-akhir ini sering terjadi. Namun, apa yang terjadi pada perkeretaapian ini lebih banyak disebabkan oleh faktor internal. Faktor internal itu antara lain :

1. adanya proteksi dari pemerintah terhadap PT Kereta Api (Persero) berupa peraturan perundang-undangan tentang perkeretaapian yang dikeluarkan oleh pemerintah.
2. Tidak atau belum adanya pesaing yang potensial bagi PT Kereta Api (Persero) dalam bisnis kereta api di Indonesia ;

3. Sistem perawatan sarana dan prasarana perkeretaapian yang kurang.<sup>2</sup>

Berdasarkan pengamatan bahwa seluruh kecelakaan yang selama ini terjadi pada kereta api disebabkan oleh faktor manusia. Jadi dalam hal ini, kualitas sumber daya manusia dalam jajaran PT Kereta Api (Persero) perlu untuk diperbaiki.<sup>3</sup>

Seperti diketahui bahwa dalam suatu pengangkutan, pihak pengangkut memiliki hak dan kewajiban. Pengangkut memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan dari tempat asal ke tempat tujuan. Selain itu, pengangkut juga berkewajiban untuk menjaga keselamatan barang atau penumpang yang diangkutnya sampai di tempat tujuan yang diperjanjikan. Hal sebaliknya, pengangkut berhak atas biaya pengangkutan yang diselenggarakan. Dengan dasar pengangkutan dari perjanjian pengangkutan, maka apabila telah tercapai suatu kesepakatan diantara pihak pengangkut dengan penumpang maka lahirlah suatu tanggung jawab yang harus dipikul oleh pihak pengangkut apabila terjadi suatu kerugian yang dialami.

Sebab-sebab di atas yang mengakibatkan berbagai kerugian yang dialami konsumen tanpa disadari telah bertentangan dengan hukum perlindungan konsumen dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seperti telah kita ketahui bahwa konsumen dalam menggunakan produk atau jasa mempunyai hak-hak yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha yaitu :

---

<sup>2</sup> *Kompas*, Sertifikasi Kecakapan Tunggu Apa Lagi?, 10 November 2008

<sup>3</sup> *Ibid*

1. hak untuk memperoleh keamanan ;
2. hak untuk memperoleh informasi ;
3. hak untuk keselamatan dalam menggunakan produk.

Beberapa kasus dan keluhan dari konsumen menjadi bukti bahwa PT Kereta Api (Persero) sering lalai memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana telah disebutkan di atas. Beberapa kasus atau keluhan yang dapat kita sebutkan adalah mengenai kenyamanan. Dalam beberapa keluhan dikatakan bahwa kondisi toilet pada kereta api sangat buruk dan jauh dari kesan bersih. Ini mengakibatkan banyak penumpang kereta yang terganggu kenyamanannya akibat bau tidak sedap yang ditimbulkan.<sup>4</sup>

Tidak berbeda jauh dari kenyamanan, kualitas keamanan yang terdapat dalam kereta api pun sering dikeluhkan oleh konsumen kereta. Dalam satu situs internet, dikatakan bahwa beberapa konsumen kereta api kehilangan barangnya di saat mereka menggunakan jasa layanan kereta api. Ironisnya, ini tidak ada kesigapan dan keseriusan dari petugas keamanan kereta api dalam menanggapi kejadian ini dan terkesan acuh tak acuh. Dalam situs lain bahkan diberikan beberapa tips agar konsumen tidak kehilangan barang di kereta api. Ini dapat dikatakan bahwa konsumen kereta api sudah tidak lagi percaya dengan kualitas keamanan kereta api.<sup>5</sup>

Keterlambatan baik itu kedatangan maupun keberangkatan kereta api pun banyak dikeluhkan oleh konsumen kereta api. Tidak adanya pemberian informasi yang jelas dari PT Kereta Api (Persero) mengenai penyebab

---

<sup>4</sup> <http://www.diditho.blogspot.net/> derita di kereta api, 10 Agustus 2008

<sup>5</sup> <http://www.indonesiaindonesia.com/f/15252-hati-hati-naik-kereta-api/> 5 November 2008

keterlambatan menyebabkan kebanyakan konsumen sering mengeluh. Terlebih lagi jika kita melihat sikap dari PT Kereta Api (Persero) dalam memberikan jawaban atas pertanyaan konsumen yang biasanya dengan jawaban yang dapat dikatakan tidak memberikan kepuasan kepada konsumen.<sup>6</sup>

Dari sisi keselamatan, PT Kereta Api (Persero) pun dapat dikatakan kurang dapat memberikan jaminan kepada konsumen dengan begitu seringnya terjadinya kecelakaan yang terjadi dengan kereta api. Suatu sumber menyebutkan pada tahun 2007 lalu, dari 107 kecelakaan yang terjadi sebanyak 90% disebabkan karena kereta mengalami anjlok. Hal ini menggambarkan bahwa PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha di bisnis kereta api tidak dapat menjamin keselamatan dan kualitas sarana kereta api.<sup>7</sup>

Hal-hal tersebut di atas menggambarkan kondisi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha dalam bisnis perkeretaapian kepada konsumennya. Semua hal tersebut dapat kita kaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berkaitan dengan hal ini, ketentuan dalam Pasal 7 huruf b, c, dan d dapat kita jadikan acuan.<sup>8</sup> Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf b dinyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan

---

<sup>6</sup> <http://www.orangescale.net/> 5 November 2008

<sup>7</sup> Siti khoirun Nikmah dan Valentina Sri Wijayati, *Kereta Apiku Sayang, Kereta Apiku Malang Proyek Efisiensi Perkeretaapian*, Tidak Dipublikasikan, Jakarta, 2008, hlm. 10

<sup>8</sup> Lihat Pasal 7 huruf b,c, dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Selanjutnya dalam Pasal 7 huruf c dikatakan bahwa pelaku usaha wajib untuk memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Dalam Pasal 7 huruf d diatur bahwa pelaku usaha wajib untuk menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.

Hal-hal sebagaimana dipaparkan di atas dapat dikaitkan pula dengan industri perkeretaapian saat ini yang masih didominasi oleh satu perusahaan penyelenggara terlepas dari telah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian. Undang-Undang yang baru ini telah meliberalisasi penyelenggaraan jasa pengangkutan kereta api, namun demikian, hingga saat ini PT Kereta Api (Persero) masih menjadi pelaku tunggal dalam bidang pengangkutan kereta api. Kondisi monopoli ini menyebabkan tidak ada pilihan bagi konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api.

Dengan berbagai permasalahan di atas, maka penulis mengambil penelitian tentang Analisis Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Layanan Angkutan Kereta Api.



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pada jasa layanan angkutan kereta api?
2. Solusi hukum apakah yang dapat ditempuh agar perlindungan hukum terhadap konsumen pada angkutan kereta api dapat tercapai?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen pada jasa layanan angkutan kereta api.
2. Untuk mengkaji solusi yang dapat diambil agar pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pada jasa angkutan kereta api dapat berjalan dengan baik.

## **D. Tinjauan Pustaka**

Masalah perlindungan konsumen merupakan isu yang telah lama diperbincangkan di masyarakat. Hal ini menjadi penting dikarenakan sejak dahulu, konsumen selalu menjadi pihak yang lemah jika dibandingkan dengan posisi pelaku usaha atau produsen. Hal yang selalu terjadi selama ini adalah hak-hak konsumen lebih sering diabaikan oleh pelaku usaha.

Konsumen sering diartikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu.<sup>9</sup> Istilah konsumen berasal dari peng-Indonesia-an kata asing *consumer*. Dalam pengertian lain dikatakan bahwa konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan jasa.<sup>10</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 2. Pasal tersebut menentukan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dari berbagai pengertian tentang konsumen tersebut maka dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pelaku usaha.<sup>11</sup>

Dalam hal menggunakan jasa atau membeli produk tertentu, konsumen disamping memiliki kewajiban yang dipenuhi maka konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi yaitu. John F. Kennedy mengemukakan empat hak konsumen yang harus dipenuhi yaitu :<sup>12</sup>

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*);
2. Hak memilih (*the right to choose*);
3. Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*);

---

<sup>9</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 17

<sup>10</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Banjarmasin, 2008, hlm. 7

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>12</sup> Janus Sidabalok, *op. cit.*, hlm. 38

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Sementara itu, Masyarakat Ekonomi Eropa mengemukakan hak dasar konsumen yang perlu mendapatkan perlindungan adalah :<sup>13</sup>

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan;
2. Hak mendapatkan ganti rugi;
3. Hak perlindungan kepentingan ekonomi;
4. Hak untuk didengar.

Sedangkan di Indonesia, mengenai hak konsumen yang perlu untuk dilindungi terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa hak konsumen adalah :<sup>14</sup>

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa ;
2. hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa ;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan ;

---

<sup>13</sup> *Ibid*

<sup>14</sup> Lihat Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen ;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima sesuai dengan perjanjian dan atau tidak sebagaimana mestinya ;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain tentang konsumen beserta hak-haknya, perlindungan konsumen juga selalu berkaitan erat dengan produsen atau pelaku usaha. Pelaku usaha memiliki pengertian pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Namun, menurut Janus Sidabalok bahwa produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat atau pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Pengertian ini berarti melihat produsen atau pelaku usaha secara luas.<sup>15</sup>

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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

---

<sup>15</sup> Janus Sidabalok, *op.cit*, hlm. 16

maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam hal melakukan kegiatan usahanya, pelaku usaha selain memiliki hak juga berkewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 7 dikatakan bahwa kewajiban konsumen adalah :<sup>16</sup>

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya ;
2. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan ;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
4. menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku ;
5. memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan ;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan atau jasa penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hukum perlindungan konsumen sendiri mulai muncul disaat banyaknya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan oleh

---

<sup>16</sup> Lihat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pelaku usaha. Banyak hal yang menyebabkan terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen oleh pelaku usaha. Berbagai aspek yang memunculkan pelanggaran tersebut dapat di ambil contoh dari perkembangan perekonomian yang semakin pesat. Perkembangan persaingan pasar yang semakin pesat ini menyebabkan setiap pelaku usaha bersaing ingin menguasai pasar dan memenangkan persaingan.

Dengan adanya tujuan tersebut, maka banyak praktik-praktik usaha tidak sehat yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk menguasai pasar. Kaitan antara praktik usaha tidak sehat ini dengan konsumen adalah bahwa dengan dikuasainya pasar oleh sedikit pelaku usaha menyebabkan banyaknya hak-hak konsumen yang terabaikan. Hal ini berakibat pada kerugian yang selalu dialami oleh konsumen. Posisi konsumen yang lemah juga mengakibatkan konsumen tidak dapat berbuat banyak terhadap pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>17</sup>

Banyaknya kasus pelanggaran ini, maka diperlukan sebuah pengaturan terhadap pemberian perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Hukum perlindungan konsumen ditujukan untuk memberikan perlindungan dalam hal ini berbentuk perlindungan hukum kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaan produk barang dan jasa tersebut. Dasar lainnya yang memunculkan hukum perlindungan konsumen adalah karena posisi konsumen yang lemah di hadapan pelaku usaha.

---

<sup>17</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 44

Hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan penyedia barang dan atau jasa konsumen.<sup>18</sup> Pengertian ini dikemukakan oleh A.Z. Nasution. Lebih lanjut, Nasution menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen selalu berkaitan dengan hukum konsumen. Jika hukum konsumen mengatur masalah dan hubungan antara konsumen dengan penyedia barang dan atau jasa dalam keadaan yang berimbang, maka menurut Nasution hukum perlindungan konsumen mengatur hubungan dan masalah antara konsumen dan penyedia barang dan jasa dalam keadaan yang tidak berimbang.

Selain itu, hukum perlindungan konsumen juga bertujuan untuk memberikan pembinaan kepada konsumen agar memiliki kesadaran akan hak-haknya dan tidak lagi menjadi eksploitasi para pelaku usaha.<sup>19</sup> Lebih jauh dikatakan bahwa pentingnya hukum perlindungan konsumen untuk mendapat perhatian karena persaingan perdagangan yang saat ini menjadi semakin pesat akan dapat membawa implikasi negative pada perlindungan terhadap hak-hak konsumen oleh para pelaku usaha.<sup>20</sup>

Dalam hukum perlindungan konsumen juga diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Dalam hukum perlindungan konsumen,

---

<sup>18</sup> Janus Sidabalok, *op.cit.*, hlm. 47

<sup>19</sup> Lihat Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>20</sup> Erman Rajagukguk. et.al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 200, hlm. 2

dikenal adanya tiga prinsip tanggung jawab pelaku usaha, tiga prinsip itu adalah :<sup>21</sup>

1. prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*Liability based on fault*). Prinsip tanggung jawab ini adalah prinsip tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsure kesalahan dan hubungan kontrak. Prinsip ini, merupakan prinsip yang jarang digunakan, karena prinsip tanggung jawab ini baru dapat diajukan kalau telah memenuhi dua syarat tersebut diatas.
2. prinsip tanggung jawab berdasarkan Wanprestasi (*breach of warranty*). Prinsip tanggung jawab ini berdasarkan pada kontrak. Dengan prinsip ini, maka ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian pada konsumen biasanya pertama kali akan dilihat pada kontrak, baik itu lisan atau tertulis.
3. prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip tanggung jawab dimana unsure kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh konsumen sebagai dasar ganti rugi. Ada tiga alasan mengapa prinsip tanggung jawab ini diterapkan dalam tanggung jawab produk, yaitu :
  - a. diantara konsumen dengan produsen, beban kerugian seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi barang-barang yang cacat atau berbahaya tersebut di pasaran ;

---

<sup>21</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia, Bogor, 2008, hlm. 32



- b. dengan menempatkan atau mengedarkan barang di pasaran, berarti produsen menjamin bahwa bahwa barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan dan bilamana terdapat cacat atau berbahaya maka produsen harus bertanggung jawab ;
- c. sebenarnya, tanpa melalui tanggung jawab mutlak pun produsen yang melakukan kesalahan dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun, yaitu konsumen pada pedagang pengecer, pedagang pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, dan agen kepada produsen. Penerapan *strict liability* ini dimaksudkan untuk mengurangi proses yang panjang ini.

Perjanjian pengangkutan diartikan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim atau penumpang dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau penumpang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak pengirim atau penumpang mengikatkan dirinya dengan membayar ongkos pengangkutan.<sup>22</sup> Dengan tercapainya kesepakatan diantara pengangkut dengan pengirim atau penumpang, maka muncul suatu tanggung jawab yang dipikul oleh pihak pengangkut. Dalam hukm pengangkutan terdapat tiga prinsip tanggung jawab pengangkut yaitu:

1. Tanggung awab berdasarkan kesalahan;
2. Tanggung jawab berdasarkan praduga;

---

<sup>22</sup> Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH UII Press, Yogyakarta, 2006, hlm. 183

3. Tanggung jawab mutlak.<sup>23</sup>

**E. Metode Penelitian**

**1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian yuridis normatif yaitu penelitian yang mengkaji dari perundang-undangan berlaku untuk dikaitkan dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Penelitian ini didasarkan pada penelitian kepustakaan dengan melakukan studi dokumen yang dapat berupa buku-buku, perundang-undangan, atau jurnal-jurnal hukum yang terkait dengan tema penelitian.

**2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terbagi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari penelitian berupa wawancara dengan narasumber yang terkait dengan tema penelitian.

b. Data sekunder dibagi menjadi tiga, yaitu :

1) Bahan Hukum Primer. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen, antara lain :

a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen .

---

<sup>23</sup>*Ibid.*, hlm. 184

b) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian.

2) Bahan Hukum Sekunder. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan lanjutan atas bahan-bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder ini antara lain dapat berupa bahan-bahan kepustakaan berupa buku-buku, majalah, makalah, atau jurnal-jurnal hukum yang berkaitan dengan tema penelitian.

3) Bahan Hukum Tertier. Bahan hukum tertier adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan lanjutan atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu :

- 1) Kamus istilah hukum ;
- 2) Kamus Inggris-Indonesia ;
- 3) Kamus besar bahasa Indonesia.

Untuk mendukung sumber data yang diperoleh, maka dibutuhkan penjelasan yang berasal dari pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian sebagai nara sumber yaitu :

1. Bapak Sudaryatmo, S.H dari pihak YLKI
2. Bapak Edi Santoso, S.H dari pihak PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 6 Yogyakarta
3. Bapak Budi Suwardjo sebagai salah seorang pihak konsumen kereta api

### **3. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian yang dilakukan ini, metode pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu :

#### **a. Studi Kepustakaan/dokumen**

Studi kepastakaan ini dilakukan dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku, majalah, makalah, serta jurnal-jurnal hukum yang berkaitan dan dapat dijadikan refrensi untuk tema penelitian yang diangkat.

#### **b. wawancara**

wawancara dilakukan dengan nara sumber yang berasal dari pihak-pihak yang terkait dengan tema penelitian yang diangkat. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara terpimpin yang bersifat terbuka yang dilakukan langsung kepada nara sumber sehingga nantinya dapat memberikan penjelasan atau informasi terkait dengan tema penelitian.

### **4. Metode Analisis Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif yaitu metode analisis data dengan cara menggabungkan data-data yang diperoleh dari hasil studi kepastakaan dengan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara. Setelah itu, data-data yang digabungkan tersebut akan diurutkan secara sistematis dan dianalisis sehingga diperoleh gambaran, penjelasan

mengenai asas-asas, norma-norma, kaidah hukum yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen kaitannya dengan perlindungan terhadap konsumen dalam jasa layanan angkutan kereta api di Indonesia. Sehingga nantinya diperoleh sebuah jawaban-jawaban dan kesimpulan dari rumusan masalah dalam penelitian ini.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **BAB I tentang Pendahuluan**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II tentang Hukum Perlindungan Konsumen**

Bab ini menguraikan tentang hukum perlindungan konsumen secara umum, pengertian konsumen, pengertian pelaku usaha, serta bentuk-bentuk tanggung jawab produsen dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

### **BAB III tentang Hukum Pengangkutan**

Bab ini akan menguraikan tentang tinjauan terhadap hukum pengangkutan secara umum, yang akan kemudian disertai dengan uraian penjelasan tentang tanggung jawab PT Kereta Api (Persero) sebagai pengangkut dan pelaku usaha di bidang jasa angkutan perkeretaapian.

### **BAB IV tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Jasa Layanan Angkutan Kereta Api**

Dalam bab ini berisi penjelasan tentang hak-hak yang diterima konsumen dalam jasa layanan angkutan kereta api, serta hak-hak yang didapatkan apabila konsumen mengalami kerugian saat menggunakan jasa layanan kereta api.

#### **BAB V tentang Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penjelasan dan uraian yang telah dipaparkan dalam bab I hingga bab IV.

## BAB II

### HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### A. Konsumen dan Pelaku Usaha

Konsumen jika dilihat dari sudut pandang yang lebih sempit diartikan sebagai pemakai terakhir (*end user*) dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha. Dalam cakupan yang lebih luas, konsumen dapat diartikan yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.<sup>1</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 2, dimana ditentukan 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.<sup>2</sup> Melihat kepada pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua orang adalah konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa semua orang membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya, keluarga, ataupun untuk merawat dan memelihara harta bendanya.

---

<sup>1</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 17

<sup>2</sup> Lihat Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen memiliki beberapa hak dan kewajiban yang harus dilakukan maupun dipenuhi. Ada beberapa kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen, yaitu :<sup>3</sup>

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Semua kewajiban ini juga tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sebagai *balance* atau penyeimbang, maka terdapat hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Mengenai hak-hak konsumen ini, maka terdapat beberapa rumusan, diantaranya menurut John F. Kennedy yang mengemukakan terdapat empat macam hak-hak konsumen yaitu :<sup>4</sup>

1. *The right to safe products;*
2. *The right to be informed about products;*
3. *The right to definite choices in selecting products;*
4. *The right to be heard regarding consumer interests.*

---

<sup>3</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Press, Banjarmasin, 2008, hlm. 24-25

<sup>4</sup> Janus Sidabalok, *op.cit.*, hlm. 38



Selain hak-hak konsumen yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tersebut, masyarakat ekonomi eropa juga merumuskan hak dasar konsumen antara lain :<sup>5</sup>

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan;
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi;
3. Hak mendapatkan ganti rugi;
4. Hak untuk didengar.

Di Indonesia, hak-hak konsumen ini tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 ditentukan hak-hak konsumen adalah :<sup>6</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang dipergunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>5</sup> *Ibid*

<sup>6</sup> Lihat Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian jika barang dan atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Lebih lanjut, selain hak-hak konsumen yang wajib untuk dilindungi, terdapat juga kepentingan-kepentingan konsumen yang juga harus ikut dilindungi.

Hal ini tercantum dalam Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Pedoman Perlindungan Bagi Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) Nomor 39/148 Tahun 1985 pada Bagian II Nomor 3, dimana ditentukan bahwa kepentingan-kepentingan konsumen yang diharapkan dapat ikut dilindungi oleh setiap negara di dunia adalah :<sup>7</sup>

1. Perlindungan dari barang-barang yang berbahaya bagi kesehatan dan keamanan konsumen;
2. Perlindungan kepentingan-kepentingan ekonomis konsumen;
3. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi sehingga mereka dapat memilih sesuatu yang sesuai dengan kebutuhannya;
4. Pendidikan Konsumen;
5. Tersedianya ganti rugi bagi konsumen;
6. kebebasan dalam membentuk lembaga konsumen atau lembaga lain yang sejenis dan memberikan kesempatan bagi lembaga-lembaga

---

<sup>7</sup> Abdul Halim Barkatulah, *op.cit.*, hlm. 22

tersebut untuk mengemukakan pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan.

Berkaitan dengan perlindungan konsumen, maka untuk melindungi segala hak konsumen tidak hanya dilakukan sepihak dari pihak pelaku usaha, namun juga harus dilakukan oleh konsumen itu sendiri. Hal ini dikemukakan oleh Happy Susanto, dimana dikatakan bahwa menurut Happy Susanto konsumen perlu memperhatikan hak-hak yang harus diperjuangkan. Lebih lanjut dikatakan bahwa konsumen tidak bisa hanya tinggal diam tanpa berbuat apapun ketika hak-hak konsumen tersebut jelas-jelas telah dirugikan.<sup>8</sup>

Berkaitan dengan hal ini, Happy Susanto mengemukakan sedikitnya ada lima faktor yang dapat melemahkan posisi konsumen dihadapan pelaku usaha. Kelima faktor itu adalah :<sup>9</sup>

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya;
2. Belum terkondisikannya “masyarakat konsumen” karena memang sebagian masyarakat ada yang belum mengetahui tentang apa saja hak-haknya dan kemana hak-haknya akan disalurkan jika mendapatkan kesulitan atau kekurangan dari standar barang dan atau jasa yang sewajarnya;
3. Belum terkondisikannya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya;
4. Proses peradilan yang rumit dan memakan waktu yang berkepanjangan;

---

<sup>8</sup> Happy Susanto, *Panduan Praktis Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Yogyakarta, 2008, hlm. 27

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 29-30

5. posisi konsumen yang selalu lemah.

Melihat kepada lima faktor di atas, maka konsumen perlu mengetahui bagaimana kondisi barang dan atau jasa yang akan dibeli. Informasi barang dan atau jasa sangat diperlukan. Dengan mengetahui kondisi sesungguhnya suatu barang dan atau jasa, maka kita akan mengetahui risikonya.

Pelaku usaha sering diartikan sebagai penghasil barang dan jasa. Namun, dalam beberapa pengertian lain dikatakan bahwa yang termasuk dalam kualifikasi produsen adalah pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer. Jika melihat kepada cakupan di atas, maka pengertian produsen tidak bisa hanya diartikan sebagai pembuat yang menghasilkan produk saja, tetapi juga termasuk mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai kepada konsumen.<sup>10</sup>

Dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian produsen atau pelaku usaha tercantum dalam Pasal 1 angka 3, dimana dalam pasal tersebut menentukan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan atau berkedudukan dan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>11</sup>

Melihat kepada pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas, maka pelaku

---

<sup>10</sup> Janus Sidabalok, *op.cit.*, hlm. 16

<sup>11</sup> Lihat Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

usaha termasuk juga adalah perusahaan dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta lainnya.

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan dari oleh usahanya terhadap konsumen.

Dalam melakukan kegiatan usahanya terhadap pihak ketiga yaitu konsumen, pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban. Diantara kewajiban produsen atau pelaku usaha itu adalah :<sup>12</sup>

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan penggunaan barang dan jasa;
3. memberlakukan dan melayani konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan jasa sesuai dengan standar mutu yang berlaku;
5. memberi kesempatan yang masuk akal kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan jasa tertentu, serta memberikan garansi atas barang yang diperdagangkan;
6. memberikan ganti rugi manakala terjadi kerugian bagi konsumen dalam hubungan dengan penggunaan barang dan jasa;
7. memberikan ganti rugi manakala terjadi kerugian bagi konsumen jika ternyata barang dan jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan;

---

<sup>12</sup> Lihat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

8. menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purnajual oleh produsen minimal untuk jangka waktu satu tahun;
9. memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diproduksinya.

Sebagai penyeimbang dari kewajiban yang harus dilakukan, maka terdapat juga hak bagi pelaku usaha, yaitu :<sup>13</sup>

- a. menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan;
- b. mendapatkan perlindungan hukum dari perlakuan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- d. merehabilitasi nama baik apabila ternyata dalam penyelesaian sengketa dengan konsumen, ternyata kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang dari pelaku usaha;
- e. hak-hak lain yang diatur dalam berbagai perundang-undangan.

Adanya hak dan kewajiban tersebut dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha/produsen dan konsumen.<sup>14</sup>

## **B. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Hukum Perlindungan Konsumen**

Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha memegang tanggung jawab atas segala kerugian yang dialami oleh konsumen dari

---

<sup>13</sup> Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005, hlm. 229-230

<sup>14</sup> Happy Susanto, *op.cit.*, hlm. 34

penggunaan barang dan jasa yang diproduksi oleh produsen atau pelaku usaha. Berdasarkan pada Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.<sup>15</sup>

Melihat kepada ketentuan ini, maka jelas bahwa dalam hukum perlindungan konsumen digunakan asas pembuktian terbalik. Hal ini dikarenakan dalam mempertanggungjawabkan perbuatannya yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha harus membuktikan bahwa barang dan atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan tersebut benar-benar aman. Tanggung jawab pelaku usaha ini dalam hukum perlindungan konsumen disebut dengan istilah *product liability*.

Istilah *product liability* pertama kali dikenal di Amerika Serikat sekitar 60 tahun yang lalu, dimana istilah ini dikenal dalam dunia perasuransian. Tanggung jawab produk diartikan sebagai tanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh pemakaian atau penggunaan suatu produk atau yang berkaitan dengan barang-barang konsumsi.<sup>16</sup>

Dalam pandangannya yang lain, Hursh mengatakan bahwa *product liability* sebagai berikut : "*product liability is a liability of manufacturer,*

---

<sup>15</sup> Lihat Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>16</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008, hlm. 64

*processor or non manufacturing seller for injury to the person or property of a buyer or third party, caused by product which has been sold*".<sup>17</sup>

Agnes M. Toar mendefinisikan tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian akibat cacat yang melekat pada produk tersebut.<sup>18</sup> Selanjutnya, Perkins Coie mengemukakan pengertian tentang tanggung jawab produk sebagai berikut: "*the liability of the manufacturer or other in the chain of distribution of a product to a person injured by a used of the product*".<sup>19</sup>

Berdasarkan pada beberapa pengertian di atas, maka Prof. Dr. Saefulah mengatakan bahwa tanggung jawab produk adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang mendistribusikan produk tersebut.<sup>20</sup>

Melihat dari pengertian tentang tanggung jawab produk, maka diketahui bahwa munculnya tanggung jawab ini dikarenakan adanya suatu produk yang cacat atau tidak sesuai dengan kondisi yang diperjanjikan sehingga mengakibatkan kerugian yang dialami oleh konsumen. Mengenai hal ini, maka suatu produk dapat dianggap cacat apabila .<sup>21</sup>

---

<sup>17</sup> *Ibid*

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 65

<sup>19</sup> Erman Rajagukguk, et.al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung hlm. 46

<sup>20</sup> *Ibid*

<sup>21</sup> Abdul Halim Barkatulah, *op.cit.*, hlm. 50



1. Cacat produk atau manufaktur, cacat manufaktur adalah keadaan produk dimana berada di bawah tingkat harapan konsumen atau dapat pula cacat itu sedemikian rupa sehingga dapat membahayakan harta benda, kesehatan, atau jiwa konsumen.
2. Cacat peringatan atau instruksi, cacat instruksi atau peringatan adalah cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau instruksi penggunaan tertentu.
3. Cacat desain, cacat desain adalah cacat produk dimana desain tersebut tidak dipenuhi sebagaimana mestinya, sehingga mengakibatkan kerugian atau dapat membahayakan konsumen.

Dalam perkembangannya, prinsip tanggung jawab ini ada tiga. Ketiga prinsip tersebut adalah :

1. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak.<sup>22</sup>

Prinsip tanggung jawab ini dikatakan merupakan yang paling merugikan konsumen. Hal ini dikarenakan gugatan konsumen dapat diajukan apabila telah memenuhi dua syarat tersebut, yaitu unsur kesalahan atau kelalaian dan unsur hubungan kontrak antara produsen dan konsumen. Dengan diberlakukannya kedua syarat tersebut dalam mengajukan gugatan konsumen, maka prinsip tanggung jawab ini dapat

---

<sup>22</sup> Ibid, hlm. 53

dikatakan tidak memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen.

2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak (*Contractual liability*).<sup>23</sup> Jadi tanggung jawab berdasarkan wanprestasi ini akan dapat diajukan oleh konsumen dengan pertama-tama melihat pada isi kontrak/perjanjian atau jaminan yang terdapat dalam perjanjian tersebut.

Jaminan dikatakan sebagai “*a warranty is statement of fact with respect to the quality or character of goods sold, made by the seller to include the sale, and relied on by the buyer*”.<sup>24</sup> Namun, dikatakan oleh Adrian Sutedi bahwa sebagaimana lazimnya gugatan *breach of warranty* yang umumnya dipraktekan dalam perdagangan, mendasarkan wanprestasi pada gugatan ganti kerugian memiliki banya kelemahan yang dapat mengurangi bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen. Pembatasan waktu gugatan, persyaratan pemberitahuan, kemungkinan ada bantahan (*disclaimer*), dan persyaratan hubungan kontrak, baik itu hubungan horizontal maupun vertikal.

3. Prinsip tanggung jawab mutlak. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) adalah prinsip tanggung jawab yang digunakan untuk menjerat pelaku usaha.

---

<sup>23</sup> Ibid, hlm. 60

<sup>24</sup> Ibid, hlm. 61

Dalam tanggung jawab mutlak, unsur kesalahan tidak dibebankan kepada oleh pihak penggugat sebagai dasar gugatan. Prinsip tanggung jawab mutlak ini lahir didasarkan pada beberapa alasan-alasan penting sebagai berikut :<sup>25</sup>

- a. Diantara korban/konsumen di satu pihak dan produsen/pelaku usaha dipihak lain, beban kerugian seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi/mengeluarkan barang-barang cacat atau berbahaya di pasaran;
- b. Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan dan bilamana tidak demikian, maka pihak produsen harus bertanggung jawab;

Selain kedua alasan di atas, maka terdapat setidaknya dua alasan pendukung yang mendasarkan diberlakukannya tanggung jawab mutlak ini. Kedua alasan yang mendasari adanya *strict liability* ini didasarkan pada *climate theory*, yaitu :<sup>26</sup>

- a. *manufacturer*, adalah pihak yang berada dalam posisi keuangan yang lebih baik untuk menanggung beban kerugian dan pada setiap kasus yang mengharuskannya mengganti kerugian dia akan meneruskan kerugian tersebut dan membagi resikonya kepada banyak pihak dengan cara menutup asuransinya yang preminya

---

<sup>25</sup> Adrian Sutedi, *op.cit.*, hlm. 68

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm. 68-69

dimasukkan dalam perhitungan harga dari barang hasil produksinya.

Hal ini dikenal dengan *deep climate theory*.

- b. Terdapatnya kesulitan dalam membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses *manufacturing* yang demikian kompleks pada perusahaan besar (industri) bagi seorang konsumen atau korban atau penggugat.

Dengan munculnya prinsip tanggung jawab mutlak ini, maka konsumen tidak lagi mengalami kesulitan dalam menggugat pelaku usaha atas kerugian yang didapatkan akibat mengkonsumsi atau memakai barang dan jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha. Hal inilah yang tidak didapatkan sebelum adanya prinsip tanggung jawab mutlak ini. Dalam hukum tentang *product liability*. Dahulu konsumen apabila ingin menggugat ganti kerugian dihadapkan pada tiga hal yaitu :

- a) menunjukkan bahwa produk telah cacat pada saat diserahkan;
- b) menunjukkan bahwa cacat pada produk tersebut telah menyebabkan kerugian/kecelakaan;
- c) menunjukkan adanya kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>27</sup>

Prinsip tanggung jawab mutlak sendiri pertama kali muncul dan diterapkan di Amerika Serikat, tepatnya pada penanganan kasus antara *Spence v. Three Rivers Builders and Mansory Supply* tahun 1959. Dalam kasus ini, Supreme Court of Michigan memutuskan bahwa pemilik rumah yang rusak akibat retaknya balok-balok dapat memperoleh kompensasi dari pembuat balok-balok tanpa harus membuktikan tentang isi kontrak, dan

---

<sup>27</sup> Ibid, hlm. 69

yang paling penting tanpa harus membuktikan kesalahan manufacturer atau pihak manapun.<sup>28</sup>

Di Indonesia, prinsip tanggung jawab produk diterapkan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen seperti KUHD, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Barang, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1982 tentang Kesehatan. Namun, dengan keberadaan peraturan perundang-undangan tersebut ternyata belum cukup menjamin perlindungan terhadap konsumen. Hal ini menyebabkan seorang konsumen yang ingin mengajukan gugatan terhadap produsen atau pelaku usaha, maka tuntutananya hanya berdasarkan perbuatan melawan hukum berdasar pada pasal 1365 KUH Perdata. Berdasarkan sistem hukum yang ada, maka kedudukan konsumen sangat lemah dibanding produsen.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab produsen tercantum pada Pasal 19 dimana ditentukan dalam Pasal tersebut bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>29</sup> Dengan diberlakukannya tanggung jawab mutlak ini, maka diharapkan adanya peningkatan terhadap perlindungan kepada konsumen, selain itu dengan adanya tanggung jawab mutlak diharapkan para industriawan atau pelaku usaha Indonesia dapat mengetahui betapa

---

<sup>28</sup> Erman Rajagukguk, et.al., *op.cit.*, hlm. 54

<sup>29</sup> Lihat Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pentingnya menjaga kualitas produk yang dihasilkannya, diharapkan produsen akan lebih berhati-hati dalam memproduksi barang atau jasa sebelum dikirim ke dalam pasar.<sup>30</sup>

### **C. Perjanjian sebagai Dasar dalam Hubungan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha**

Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen selalu diawali dengan adanya suatu perjanjian atau kontrak. Dengan kata lain bahwa antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen terdapat suatu hubungan kontraktual.

Hal ini terjadi karena penyerahan kewajiban masing-masing pihak dilaksanakan jika telah dicapai suatu kesepakatan diantara kedua belah pihak yang diwujudkan dalam suatu perjanjian atau kontrak. Dalam hal lain dapat dikatakan bahwa konsumen dapat memperoleh barang atau jasa yang dibutuhkan dengan cara membeli dari produsen yang mana ini dapat dikatakan bahwa konsumen terikat hubungan kontraktual dengan produsen. Hubungan kontraktual itu biasanya dalam bentuk yang beraneka ragam, diantaranya yang biasa terjadi adalah perjanjian jual-beli.

Namun, diluar itu terdapat perjanjian lain yang menghubungkan antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen. Membicarakan hal tentang perjanjian maka kita perlu mengetahui hal-hal yang terkait dengan perjanjian atau kontrak. Kontrak sering diartikan sebagai suatu perjanjian atau serangkaian perjanjian dimana hukum memberikan ganti rugi atas wan

---

<sup>30</sup> Erman Rajagukguk, et.al., *op.cit.*, hlm. 59

prestasi dari kontrak tersebut dan oleh hukum pelaksanaan kontrak tersebut dianggap sebagai suatu tugas yang harus dilaksanakan.<sup>31</sup>

Di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dikatakan bahwa kontrak adalah suatu perbuatan dimana satu orang mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya. Dalam sebuah kontrak terdapat beberapa asas yang harus dipenuhi yaitu:

1. Asas konsensualisme atau kesepakatan merupakan asas dasar yang harus dipenuhi dalam pembuatan suatu kontrak. Hal ini dikarenakan tanpa kesepakatan dari kedua belah pihak, maka kontrak tidak pernah terjadi.<sup>32</sup>

Asas konsensualisme juga berarti bahwa dengan perjanjian yang dibuat, maka kontrak itu akan mengikat kepada kedua belah pihak sebagai suatu hukum yang mengatur.

2. Asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak diartikan sebagai asas dalam kontrak dimana para pihak yang akan membuat kontrak pada prinsipnya bebas untuk membuat atau tidak membuat kontrak, selain itu para pihak dalam kontrak bebas untuk mengatur sendiri dan membuat sendiri isi dalam kontrak. Namun, kebebasan tersebut dibatasi oleh rambu-rambu hukum sebagai berikut:<sup>33</sup>
  - a. Harus memenuhi syarat sebagai kontrak;
  - b. Tidak dilarang oleh undang-undang;
  - c. Tidak bertentangan dengan kebiasaan yang berlaku;

---

<sup>31</sup> *Ibid*, hlm. 10

<sup>32</sup> *Ibid*, hlm. 13

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm. 12

- d. Harus dilaksanakan dengan itikad baik.
3. *Asas Pacta Sunt Servanda*. *Asas Pacta Sunt Servanda* jika diartikan secara harfiah adalah janji itu mengikat. Dari kalimat itu, selanjutnya dapat dijelaskan bahwa *Pacta Sunt Servanda* adalah suatu kontrak yang dibuat secara sah oleh para pihak mengikat para pihak tersebut secara penuh sesuai dengan isi dalam kontrak tersebut. Kekuatan mengikat daripada perjanjian atau kontrak kepada setiap pihak dalam perjanjian sama dengan kekuatan mengikat daripada undang-undang, oleh karena itu apabila salah satu pihak melanggar kesepakatan dalam kontrak maka oleh hukum disediakan ganti rugi atau pelaksanaan kontrak secara paksa.
4. Asas itikad baik. Asas itikad baik lebih menekankan pada sikap atau perilaku daripada pihak-pihak yang akan membuat kesepakatan dalam suatu perjanjian atau kontrak. Hal ini penting karena banyak orang atau pihak-pihak tertentu yang membuat kesepakatan dengan orang atau pihak lain didasari dengan maksud yang tidak baik.

Itikad baik ini terbagi kedalam tiga macam yaitu Pertama, itikad baik yang dilakukan sebelum pembuatan kontrak atau pra kontrak; Kedua, itikad baik dalam pembuatan kontrak; Ketiga, itikad baik pada saat pelaksanaan kontrak.

Selain asas dalam perjanjian yang harus dipenuhi, ada hal lain yang sifatnya juga wajib untuk dipenuhi. Hal itu adalah syarat sahnya perjanjian. Syarat sahnya perjanjian diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum



Perdata pada Pasal 1320. dalam pasal 1320 KUH Perdata ditentukan bahwa syarat sahnya perjanjian adalah sebagai berikut:<sup>34</sup>

1. kesepakatan kedua belah pihak yang membuat perjanjian;
2. cakap bertindak hukum;
3. suatu hal tertentu;
4. suatu sebab yang halal

dari syarat-syarat tersebut dapat dijelaskan bahwa suatu perjanjian atau kontrak dikatakan sah apabila disepakati oleh kedua pihak yang membuat perjanjian atau kontrak. Hal-hal yang dapat membuat perjanjian dibatalkan adalah apabila perjanjian terjadi karena adanya paksaan, penipuan atau penyalahgunaan keadaan. Dalam membuat suatu perjanjian atau kontrak, para pihak dalam perjanjian haruslah telah cakap bertindak hukum. Ukuran telah cakap bertindak hukum ditandai dengan seseorang yang telah mencapai usia 21 tahun atau lebih atau telah menikah.

Didalam pasal 1330 KUH Perdata ditentukan orang yang tidak cakap membuat undang-undang adalah:<sup>35</sup> *Pertama*, orang-orang yang belum dewasa; *Kedua*, orang-orang yang berada dibawah pengampuan; *Ketiga*, orang-orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang. Yang dimaksud dengan perempuan dalam hal ditetapkan dengan undang-undang adalah misalnya perempuan yang telah menikah. Sedangkan suatu hal tertentu adalah bahwa perjanjian yang dibuat haruslah berdasarkan pada obyek tertentu. Kemudian untuk suatu sebab yang halal

---

<sup>34</sup> Lihat Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>35</sup> Lihat Pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

berarti segala sesuatu yang diperjanjikan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Di dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang biasa terjadi dalam kehidupan, maka mengenai kesepakatan ataupun terjadinya transaksi apabila pihak konsumen di satu sisi telah memenuhi kewajibannya untuk memberikan biaya tertentu dan pihak pelaku usaha atau produsen menyerahkan barang yang disepakati. Berkaitan dengan hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha di bidang pengangkutan, maka diantara mereka terjadi kesepakatan melalui sebuah perjanjian yang biasa dinamakan dengan perjanjian pengangkutan.

Dalam perjanjian pengangkutan, diantara pengangkut dengan konsumen membuat kesepakatan tentang pengangkutan dimana pengangkut akan mengantarkan barang ataupun orang sebagai penumpang ke tempat tujuan dengan selamat. Pihak konsumen membeli tiket dan membayarkan sejumlah biaya yang diperlukan untuk biaya pengangkutan. Dalam perjanjian pengangkutan sejak diserahkannya barang ataupun sejak penumpang berada dalam moda transportasi, maka tanggung jawab sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengangkut.

Namun, tidak selamanya pihak konsumen dapat menuntut ganti rugi kepada pengangkut dengan mudah. Hal ini dikarenakan bahwa justru hal yang menyulitkan konsumen menuntut ganti rugi apabila terjadi kerugian terhadap konsumen kepada pengangkut adalah asas dalam perjanjian itu sendiri. Salah satu asas yang menyulitkan konsumen untuk menuntut ganti

rugi apabila terjadi kerugian kepada pelaku usaha adalah asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas pokok dalam membuat perjanjian. Seperti telah dikatakan diatas bahwa dalam asas kebebasan berkontrak setiap pihak dalam membuat perjanjian atau kontrak diberi kebebasan untuk membuat atau tidak membuat kontrak atau perjanjian dan setiap pihak dalam membuat diberi kebebasan untuk menentukan segala isi dalam perjanjian.

Keberadaan asas ini dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen justru dapat merugikan konsumen dalam hal di saat konsumen akan menuntut ganti rugi atas terjadinya kerugian saat menggunakan barang dan atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Ada tiga sebab yang menjelaskan kenapa asas kebebasan berkontrak ini justru akan lebih merugikan konsumen, antara lain:<sup>36</sup>

1. Pihak produsen dapat menggunakan kekuatannya untuk menerapkan kontrak-kontrak baku yang memuat ketentuan-ketentuan yang dapat menguntungkan pihak produsen atau pelaku usaha;
2. produsen menghindari tanggung jawab terhadap pihak ketiga yang tidak mempunyai hubungan kontraktual berdasarkan prinsip *privity of contract*;
3. penerapan prinsip *caveat emptor*, dimana konsumen harus berhati-hati dalam melakukan transaksi dengan produsen, mengakibatkan pihak pengadilan atau lembaga legislatif menolak untuk melakukan intervensi terhadap pasar.

---

<sup>36</sup> Abdul Halim Barkatulah, *op.cit.*, hlm. 89

Dari ketiga sebab itu, maka sekarang banyak bermunculan perjanjian-perjanjian baku yang dibuat, yang mana perjanjian itu hanya menguntungkan pihak produsen atau pelaku usaha, sehingga posisi daripada konsumen menjadi lemah dan tidak dapat berbuat banyak apabila mengalami kerugian dalam menggunakan barang atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha.

#### **D. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sengketa yang terjadi dalam hukum perlindungan konsumen lebih banyak melibatkan antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal ini dikarenakan konsumen merupakan pihak yang menggunakan barang dan jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha, dimana biasanya posisi konsumen selalu berada dalam posisi yang lemah dihadapan pelaku usaha.

Sengketa yang terjadi diantara konsumen dengan pelaku usaha, atau lebih sering disebut dengan sengketa konsumen bersumber pada dua hal yaitu :<sup>37</sup>

- 1 Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam undang-undang. Dalam hal ini, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan kepadanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini disebut dengan sengketa yang bersumber dari hukum.

---

<sup>37</sup> Janus Sidabalok, *op.cit.*, hlm. 143

2. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian, yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat di antara mereka. Sengketa seperti ini disebut dengan sengketa yang bersumber dari kontrak.

Dalam usahanya untuk memperoleh ganti kerugian atas penggunaan barang yang cacat atau mendapatkan layanan jasa yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ganti kerugian. Ada empat kelompok penggugat yang dapat menggugat atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yaitu :<sup>38</sup>

- a. Konsumen yang dirugikan atau ahli waris dari konsumen yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat;
- d. Pemerintah atau instansi terkait jika barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit.

Penyelesaian sengketa konsumen ini diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam pasal tersebut ditentukan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan

---

<sup>38</sup> Happy Susanto, *op.cit.*, hlm. 75

pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>39</sup> Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur di luar pengadilan dilakukan dengan membawa perkara tersebut kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa dengan menggunakan bantuan BPSK dapat ditempuh dalam tiga yang mana diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Ketiga upaya itu adalah :<sup>40</sup>

### **1. Konsiliasi**

Dalam Pasal 1 angka 9 Kepmen tersebut menentukan bahwa konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan pada para pihak.

### **2. Mediasi**

Berdasarkan pada Pasal 1 angka 10 menentukan bahwa mediasi adalah penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraab BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan pada para pihak.

### **3. Arbitrase**

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase didasarkan pada Pasal 1 angka 11, dimana dalam pasal tersebut menentukan bahwa arbitrase adalah penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan

---

<sup>39</sup> Lihat Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>40</sup> Happy Susanto, *op.cit.*, hlm. 78-79

yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase ini berbeda dengan kedua cara sebelumnya. Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, BPSK bertindak secara aktif untuk ikut menyelesaikan sengketa yang terjadi. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan apabila tidak didapatkannya kesepakatan diantara pihak yang bersengketa.

Lebih dalam, sebenarnya dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dibagi dalam dua bagian, antara lain :

1. penyelesaian sengketa di luar pengadilan
  - a) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri;
  - b) Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase.
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi.

Mengenai penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui lembaga yang berwenang telah diketahui dengan penjelasan yang telah diberikan di atas.

Selanjutnya, mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan maka konsumen atau korban dapat menempuhnya melalui cara:<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kemdala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2008, hlm. 126

- a. Pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan melalui instrument hukum perdata dan dapat digunakan prosedur :
- 1) Gugatan perdata konvensional;
  - 2) Gugatan perwakilan/ gugatan kelompok (*class action*);
  - 3) Gugatan/hak gugat LSM/Or-Nop (*Legal Standing*);
  - 4) Gugatan oleh pemerintah dan atau instansi terkait.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana;
- c. Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrument hukum tata usaha negara, dan melalui mekanisme hukum hak menguji materiil.

Jangka waktu penyelesaian sengketa konsumen selambat-lambatnya diselesaikan dalam waktu 21 hari sejak permohonan diterima. Hal ini merupakan penyelesaian melalui media arbitrase. Apabila dikemudian hari kedua belah pihak yang bersengketa belum bisa menerima hasil keputusan, maka kedua belah pihak dapat mengajukan tuntutan kepada pengadilan negeri dalam waktu 14 hari kerja sejak adanya pemberitahuan badan atau majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.

Selanjutnya, pengadilan negeri wajib menyelesaikan masalah tersebut dalam waktu 21 hari. Jika kemudian masih belum ditemukan kesepakatan, maka dapat dilanjutkan melalui pengajuan tuntutan kepada pengadilan tinggi selama 14 hari dari diterimannya putusan, dan kemudian penyelesaian oleh pengadilan tinggi selambat-lambatnya dalam jangka waktu 30 hari.



Dalam menerapkan suatu peraturan atau perundang-undangan ke dalam masyarakat, pastilah diperlukan sebuah lembaga atau badan yang berfungsi untuk mengawasi jalannya pelaksanaan peraturan tersebut. Hal ini juga terdapat dalam masalah perlindungan konsumen.

Dalam mengawasi masalah perlindungan terhadap konsumen, maka terdapat beberapa badan atau lembaga yang terkait. Di Indonesia setidaknya ada 3 badan baik itu yang dibentuk oleh pemerintah maupun badan atau lembaga swadaya masyarakat (LSM). Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memperkenalkan suatu lembaga atau badan yang mengurus permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen yang mana badan tersebut diberi nama Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Keberadaan badan ini dimaksudkan untuk mengemabangkan upaya perlindungan terhadap konsumen melalui pengkajian dan penelusuran terhadap masalah-masalah perlindungan konsumen, mencari upaya-upaya atau alternatif-alternatif usaha untuk mempertinggi perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>42</sup>

Mengenai BPKN, hal ini diatur dalam Pasal 33 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana ditentukan dalam Pasal 33 bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas yaitu :<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Janus Sidabalok, *op.cit.*, hlm. 189

<sup>43</sup> Lihat Pasal 33 huruf a s/d g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. Melakukan penelitian terhadap barang dan atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
- f. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau dari pelaku usaha;
- g. Melakukan survey yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional beranggotakan atau berformasikan sebagai berikut :<sup>44</sup>

- a. Satu orang sebagai ketua merangkap anggota;
- b. Satu orang sebagai wakil ketua merangkap anggota;
- c. Sekurang-kurangnya lima belas orang dan sebanyak-banyaknya dua puluh lima orang sebagai anggota.

---

<sup>44</sup> Janus Sidabalok, *op.cit.*, hlm. 191

Dalam formasi ini, diharapkan anggota-anggota daripada Badan Perlindungan Konsumen Nasional mewakili semua unsur dalam masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar lembaga ini bisa lebih fleksibel dalam melayani kebutuhan konsumen atau masyarakat.

Seluruh anggota dalam BPKN diangkat dan diberhentikan oleh presiden dengan meminta saran atau pendapat dari Dewan Perwakilan Rakyat, dengan masa kerja tiga tahun dan dapat diangkat kembali satu kali untuk masa kerja selanjutnya.

Untuk membantu tugas daripada BPKN dalam mengawasi segala permasalahan tentang perlindungan konsumen, maka dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diperkenalkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Tugas dan wewenang BPSK sebagaimana ditentukan dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :<sup>45</sup>

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum mengenai pelanggaran ketentuan dalam undang-undang;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

---

<sup>45</sup> Lihat Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- i. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang.

Melihat kepada tugas dan wewenang BPSK di atas, maka didapat diketahui bahwa tugas BPSK lebih luas dibandingkan dengan BPKN. Selain kedua lembaga tersebut di atas, maka terdapat lembaga atau badan perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Di Indonesia, lembaga swadaya masyarakat di bidang perlindungan konsumen yang paling lama eksistensinya adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

#### **E. Pentingnya Pengaturan Perlindungan Terhadap Konsumen**

Masalah perlindungan terhadap konsumen merupakan persoalan yang telah lama dibicarakan. Konsumen dimanapun berada selalu menjadi pihak yang dirugikan dihadapan konsumen dengan kata lain bahwa konsumen selama ini selalu dieksploitasi oleh produsen atau pelaku usaha. Selain itu, di Indonesia kebanyakan konsumen belum sadar akan hak-haknya. Hal ini

dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar-sebesarnya dari konsumen.<sup>46</sup>

Berdasarkan pengamatan, dirugikannya konsumen selama ini selain dikarenakan kurang atau belum sadarnya konsumen akan hak-haknya juga disebabkan oleh perilaku pelaku usaha yang cenderung menjadi negatif dalam usahanya untuk memenangkan persaingan dengan pesaingnya. Adanya tujuan itu, menyebabkan banyak pelaku usaha menggunakan berbagai cara untuk memenangi persaingan yang ketat tersebut. Hal ini dikarenakan dalam menjalankan usahanya, para pelaku usaha menggunakan prinsip ekonomi dimana tujuannya adalah untuk mencari keuntungan setinggi-tingginya melalui pengorbanan sekecil-kecilnya.<sup>47</sup>

Ketatnya persaingan menyebabkan berubahnya perilaku pelaku usaha ke arah persaingan yang tidak sehat. Prasasto Sudyatmoko mengatakan bahwa setidaknya ada empat elemen yang mempengaruhi perilaku bisnis menjadi tidak sehat, yaitu konglomerasi, kartel, insider trading, dan persaingan tidak sehat/curang. Adanya empat elemen ini mengakibatkan para pelaku usaha melakukan tindakan-tindakan yang tidak sehat seperti menaikkan harga, menurunkan mutu, dumping, dan memalsukan produk.<sup>48</sup>

Berkaitan dengan hal-hal di atas, maka diperlukan sebuah perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang tidak dipenuhi akibat praktek-praktek bisnis di atas. Perlindungan terhadap konsumen merupakan hal yang harus dilakukan berkaitan dengan Pasal 27 ayat 2

---

<sup>46</sup> Janus Sidabalok, *op.cit.*, hlm. 2

<sup>47</sup> *Ibid*, hlm. 3

<sup>48</sup> *Ibid.*, hlm. 2-3

Undang-Undang Dasar 1945. Dalam Pasal tersebut diatur bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk memperoleh penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Kata penghidupan yang layak ini berarti bahwa untuk mencapai penghidupan yang layak dibutuhkan penyediaan barang dan jasa dalam jumlah cukup, kualitas yang baik, dan dengan harga yang terjangkau.<sup>49</sup>

Hal ini menjadi penting karena melindungi konsumen berarti melindungi seluruh orang, karena semua orang pada hakikatnya adalah konsumen. Janus Sidabalok mengatakan bahwa sekurang-kurangnya ada empat alasan pokok untuk mengapa konsumen perlu dilindungi yaitu :<sup>50</sup>

1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi segenap bangsa sebagaimana yang diamanatkan dalam tujuan pembangunan nasional menurut pembukaan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif dari penggunaan teknologi;
3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional;
4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber daya pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

Dari empat alasan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya

---

<sup>49</sup> *Ibid*, hlm. 1

<sup>50</sup> *Ibid*, hlm. 6

kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Lebih lanjut, maka dapat dikatakan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.

Setidaknya terdapat 6 tujuan yang ingin dicapai dari adanya perlindungan terhadap konsumen, antara lain :<sup>51</sup>

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

---

<sup>51</sup> Munir Fuady, *op.cit.*, hlm. 228

Sejarah gerakan perlindungan konsumen sendiri mulai muncul pada abad 19 yang mana ditandai dengan munculnya gerakan perlindungan konsumen dari Amerika Serikat. Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani memetakan setidaknya ada tiga fase dalam gerakan perlindungan konsumen.<sup>52</sup> Fase pertama terjadi pada tahun 1891. pada tahun ini, di New York terbentuk liga konsumen yang pertama kali di dunia. Dilanjutkan pada tahun 1898 yang mana terbentuklah Liga Konsumen di tingkat nasional (*The National Consumer League*). Undang-undang perlindungan konsumen di Amerika Serikat muncul pada tahun 1906 dimana ini mempengaruhi perkembangan berikutnya.

Fase kedua daripada perkembangan hukum perlindungan konsumen terjadi pada tahun 1914. pada tahun ini terbentuk komisi dalam bidang perlindungan konsumen yaitu FTC (*Federal trade commission*). Perkembangan yang semakin pesat terjadi pada tahun 1960-an dimana ini menjadi fase ketiga dari perkembangan perlindungan konsumen. Pada masa ini melahirkan suatu cabang hukum baru yaitu hukum konsumen. Di Indonesia sendiri, hukum perlindungan konsumen baru dibicarakan pada dekade 1970-an. Pada tahun ini di Indonesia terbentuk Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

---

<sup>52</sup> Happy Susanto, *op.cit.*, hlm. 6



## BAB III

### HUKUM PENGANGKUTAN

#### A. Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan adalah salah satu bidang kegiatan yang vital dalam kehidupan masyarakat. Pengangkutan sering diartikan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari satu tempat ke tempat lain atau tempat tujuan dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri dengan membayar uang angkutan.<sup>1</sup> Dari pengertian tentang pengangkutan di atas, maka kita dapat juga mengetahui fungsi daripada pengangkutan adalah untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.

Dengan melihat kepada pengertian tentang pengangkutan tersebut di atas, maka unsur-unsur pengangkutan adalah:

- a. Ada sesuatu yang diangkut;
- b. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya;
- c. Ada tempat yang dapat dilalui alat angkut.<sup>2</sup>

Adapun macam-macam moda pengangkutan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Pengangkutan Darat

---

<sup>1</sup> H.M.N. Purwostijpto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Hukum Pengangkutan*, ctk. Ketiga, Djambatan, Jakarta, hlm. 2

<sup>2</sup> Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH UII Press, 2006, Yogyakarta, hlm. 178

- 1) Pengangkutan melalui jalan;
  - 2) Pengangkutan dengan kereta api.
- b. Pengangkutan Laut;
- c. Pengangkutan Udara.<sup>3</sup>

Selain itu, melihat kepada pengertian pengangkutan di atas, maka kita juga dapat mengetahui unsur-unsur dalam perjanjian pengangkutan. Unsur-unsur dalam perjanjian pengangkutan adalah Pertama, pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan yaitu pengangkut dan pengirim. Kedua, sifat perjanjian pengangkutan yang mana bersifat timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, yang mana dalam hal ini baik itu pengangkut maupun pengirim mempunyai kewajiban masing-masing.

Dengan fungsi pengangkutan yang dapat meningkatkan daya guna dan nilai, maka pengangkutan memegang peranan penting dalam suatu negara. Oleh karena itu, diperlukan sebuah hukum yang mengatur tentang perjanjian pengangkutan dan segala hal yang terkait dengan pengangkutan.

Pada intinya, pengangkutan adalah perpindahan tempat baik itu mengenai benda-benda maupun orang-orang. Hal ini mutlak diperlukan untuk mencapai meninggikan manfaat serta efisiensi.

Arti penting pengangkutan dalam suatu negara sangat besar peranannya. Pentingnya pengangkutan berkaitan erat dengan kondisi geografis suatu negara. Dengan adanya sistem pengangkutan yang modern yang dijalankan secara mekanis akan memudahkan perpindahan orang dari satu daerah ke daerah lain. Khusus di Indonesia, keadaan geografis yang

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, hlm. 179

berupa banyaknya pulau baik itu pulau besar maupun pulau kecil sangat membutuhkan suatu sistem pengangkutan yang saling terkoneksi.<sup>4</sup>

Dengan adanya suatu sistem pengangkutan yang modern dan digerakkan secara mekanis, secara otomatis akan memperlancar arus manusia, barang, jasa, ke seluruh penjuru bagian suatu negara. Hal ini dengan sendirinya akan menunjang pembangunan suatu negara. Beberapa contoh dapat diambil, yaitu pada sektor pariwisata, dengan adanya suatu sistem pengangkutan yang memadai, modern dan digerakkan secara mekanis memungkinkan para wisatawan untuk menjangkau berbagai tempat wisata di suatu negara yang mana hal ini akan mendorong pemasukan devisa bagi suatu negara.

Di sektor lain, pengangkutan dapat menunjang berkembangnya sektor perdagangan suatu negara. Dengan adanya sistem pengangkutan yang baik akan memudahkan dan mempercepat penyebaran barang-barang kebutuhan.

## **B. Pengertian Hukum Pengangkutan**

Hukum pengangkutan, berdasarkan pada KUH Perdata dan KUHD diartikan sebagai kaidah kaidah hukum yang mengatur tentang hubungan-hubungan hukum yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang dan atau orang-orang dari satu tempat ke tempat lain untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dan perjanjian-perjanjian tertentu, termasuk

---

<sup>4</sup> Abdul Kadir Muhamad, *Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra Aditya Bakti, 1991, Bandar Lampung, hlm. 1

didalamnya perjanjian untuk memberikan perantaraan mendapatkan pengangkutan/ ekspedisi.<sup>5</sup>

Keberadaan daripada hukum pengangkutan ini sangat dibutuhkan dikarenakan pentingnya peranan pengangkutan dalam dunia perniagaan. Hal ini dikarenakan mengingat sarana ini sebagai angkutan dari produsen ke agen atau grosir, sampai ke konsumen ataupun sebagai angkutan yang digunakan orang untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Hal ini ditakutkan banyak terjadi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pihak-pihak yang ada dalam perjanjian pengangkutan.

Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa hukum pengangkutan adalah sebuah perjanjian timbal balik, dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya dalam hal ini pengirim/penerima ataupun penumpang berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.<sup>6</sup>

Hukum pengangkutan selalu berkaitan dengan perjanjian yang terjadi di dalamnya. Perjanjian yang terkait tersebut sering dikenal dengan perjanjian pengangkutan. Dalam perjanjian pengangkutan, antara pengangkut dan pengirim atau penumpang mencapai kesepakatan yang menimbulkan kewajiban pada masing-masing pihak. Dalam perjanjian pengangkutan, kedudukan semua pihak adalah sama tinggi.

---

<sup>5</sup> Sution Usman Aji, et.al., *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm. 5

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm. 6-7

Terdapat dua macam pengangkutan yang dapat dilakukan. Yaitu pengangkutan barang dan pengangkutan orang. Dari kedua jenis pengangkutan itu, terdapat beberapa perbedaan yang dapat dilihat antara lain sebagai berikut:

- a. Dalam pengangkutan barang yang menjadi obyek adalah benda atau binatang, sedangkan dalam pengangkutan orang yang menjadi obyek adalah orang.
- b. Dalam hal pengangkutan barang, mulai pada saat diserahkannya barang tersebut oleh pengirim kepada pengangkut, maka penguasaan dan pengawasan atas benda-benda tersebut ada di tangan pengangkut. Sedangkan dalam hal pengangkutan orang, tidak terdapat penyerahan. Tugas pengangkut hanyalah membawa atau mengantarkan orang-orang atau penumpang tersebut sampai ke tempat tujuan dengan selamat.<sup>7</sup>

Dalam hukum pengangkutan, batasan dan lingkup tanggung jawab pengangkut ditentukan oleh pasal-pasal dalam KUH Perdata. Diantaranya Pasal 1236 dan 1246, dimana Pasal 1236 menentukan pengangkut wajib memberi ganti rugi atas biaya, kerugian yang diderita dan bila tidak dapat merawat dan meyerahkan barang secara patut. Selain pasal-pasal tersebut diatas, maka luas tanggung jawab pengangkut juga dibatasi oleh Pasal 1247 dan 1248 KUH Perdata, yaitu:<sup>8</sup>

- a. Kerugian tersebut adalah kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya perikatan;

---

<sup>7</sup> H.M.N., Purwosutjipto, *op. cit.*, hlm. 15

<sup>8</sup> Lihat Pasal 1247 dan 1248 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

- b. Kerugian tersebut merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perikatan dari perjanjian pengangkutan.

### **C. Perjanjian Pengangkutan**

Perjanjian pengangkutan memiliki beberapa pengertian, diantaranya yang dirumuskan oleh Purwosutjipto dimana dikatakan bahwa perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.<sup>9</sup> Dalam sebuah perjanjian terdapat pihak-pihak yang terlibat di dalamnya yaitu subyek dan obyek hukum yang berkaitan dengan perjanjian pengangkutan.

Subyek hukum diartikan sebagai pendukung hak dan kewajiban. Sedangkan subyek hukum pengangkutan adalah pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan. Para pihak dalam hukum pengangkutan ini ada yang secara langsung terikat dalam perjanjian pengangkutan karena berkedudukan sebagai pihak dalam perjanjian, dan ada juga yang secara tidak langsung terikat dalam perjanjian karena bukan pihak dalam perjanjian, namun bertindak atas nama atau untuk kepentingan pihak lain.

---

<sup>9</sup> Abdul Kadir Muhamad, *op.cit.*, hlm. 20

Subyek yang terikat secara langsung dalam perjanjian antara lain adalah:<sup>10</sup>

a. Pengangkut (*Carrier*)

Pengangkut memiliki dua arti, yaitu pengangkut sebagai pihak penyelenggara pengangkutan dan pengangkut sebagai alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan.

Melihat pada pengangkut pada arti yang pertama berarti masuk kedalam subyek hukum pengangkutan, sedangkan pengangkut pada arti yang kedua berarti masuk ke dalam obyek hukum pengangkutan.

Pengangkut tidak diatur secara rinci dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, kecuali dalam hal pengangkutan laut. Pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tertentu dengan selamat. Secara singkat pengangkut adalah pihak penyelenggara pengangkutan.

Pengangkut dapat juga dikatakan sebagai perusahaan yang menyelenggarakan pengangkutan, yang mana berbentuk:

- a. Perusahaan persekutuan badan hukum misalnya PT. Garuda Indonesia, PT. Bouraq Airlines;
- b. Perusahaan Umum (Perum), misalnya Perum Damri;
- c. PT Kereta Api (Persero)
- d. Perusahaan Persekutuan bukan badan hukum, misalnya CV.

Titipan Kilat;

---

<sup>10</sup> Abdul Kadir Muhamad, *op.cit.*, hlm. 33-35

e. Perusahaan Perseorangan, misalnya Perusahaan Otobus.

b. Pengirim (*Consigner*)

Pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan. Pengirim dalam bahasa Inggris disebut dengan *consigner*.

Pengirim adalah pemilik barang atau penjual, atau dapat juga sebagai majikan penumpang dalam pengangkutan serombongan penumpang (tenaga kerja, tim olahraga).

c. Penumpang (*Passanger*)

Penumpang dalam sebuah pengangkutan memiliki dua kedudukan, yaitu sebagai subyek karena penumpang adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan dan sebagai obyek karena penumpang adalah muatan yang diangkut.

Dalam sebuah pengangkutan dimana didalamnya terdapat sebuah perjanjian pengangkutan, syarat sahnya perjanjian dimana pihak yang membuat perjanjian haruslah telah dewasa seperti yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah sering diabaikan dan ini telah menjadi sebuah kebiasaan dalam masyarakat. Hal ini didukung dengan kenyataan yang menunjukkan bahwa anak-anak dapat membuat perjanjian pengangkutan menurut kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Yang dijadikan sebagai dasar pertimbangan adalah fungsi dan tujuan pengangkutan.



Namun dalam perkembangannya, mengenai hal ini dianggap tidak menyingkirkan ketentuan dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Hal ini dikarenakan pada hakekatnya anak-anak mengadakan perjanjian pengangkutan tersebut dengan persetujuan orang tuanya (wali). Jadi dalam hal ini orang tua anak-anak tersebut yang bertanggung jawab dalam pengangkutan tersebut sebagai pihak yang mewakili anak-anak tersebut.

Selain subyek hukum yang secara langsung terikat sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan diatas, terdapat beberapa subyek hukum yang secara tidak langsung karena bukan pihak dalam perjanjian tetapi bertindak atas nama atau kepentingan pihak ketiga. Subyek hukum tersebut antara lain adalah:<sup>11</sup>

1. Ekspediter, Biro Perjalanan
2. Pengatur Muatan (*Stevedore*)
3. Perusahaan Pergudangan (*Warehousing*)
4. Penerima (*Consignee*)

Obyek memiliki pengertian adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan. Sedangkan obyek hukum adalah sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan hukum.

Dalam hukum pengangkutan, terdapat dua macam yaitu:

1. Muatan Barang.

Muatan barang lazim disebut dengan barang saja. Barang dalam hal ini adalah barang yang sah menurut undang-undang. Barang dapat

---

<sup>11</sup>Abdul Kadir Muhamad, *op.cit.*, hlm. 36-40

dibedakan menjadi tiga macam yaitu sebagai berikut: Pertama, barang sandang, misalnya tekstil; Kedua, barang pangan, misal beras, gula, dll; Ketiga, barang perlengkapan, misalnya perlengkapan rumah tangga.

Sedangkan dilihat berdasarkan pada jenis muatan, maka barang juga dibagi menjadi tiga yaitu:

- a. *General Cargo*, yaitu berbagai jenis barang yang dibungkus dalam bentuk unit-unit kecil;
- b. *Bulk Cargo*, yaitu satu macam barang tidak dibungkus dimuat dalam jumlah besar, dengan cara mencurahkannya ke dalam kapal atau mobil tangki. Contoh: pengapalan 500.000 barel minyak mentah;
- c. *Homogenous cargo*, yaitu satu macam barang, dibungkus, dimuat dalam jumlah besar. Misalnya, pengapalan 5000 zak semen.

Dalam hal pengangkutan barang mempunyai sifat berbahaya, maka sifat berbahaya itu harus diberitahukan kepada pengangkut. Hal ini dikarenakan terhadap akibat kerugian yang ditimbulkan pengangkut tidak bertanggung jawab. Maka dari itu, sifat kehati-hatian dan ketelitian harus dikedepankan.

## 2. Muatan Penumpang.

Muatan penumpang lazim disebut dengan penumpang. Mengenai pengertian penumpang, hal ini tidak pernah di jelaskan secara rinci dalam sebuah undang-undang atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maupun Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Namun, dilihat dari segi perjanjian pengangkutan dimana penumpang sebagai obyek perjanjian, maka dapat diartikan bahwa penumpang adalah setiap orang yang berada dalam alat pengangkutan yang memiliki tiket penumpang, yang diangkut dari satu tempat ke tempat lainnya.

Penumpang mendapatkan harus mendapatkan pelayanan yang layak selama perjalanan tergantung pada jenis pengangkutan dan jarak pengangkutan.

Dalam perjanjian pengangkutan terdapat empat asas yang harus dipenuhi yaitu:<sup>12</sup>

1. Asas Konsensual, yaitu asas dimana dalam asas ini bentuk perjanjian tidak harus secara tertulis, kesepakatan diantara kedua belah pihak telah cukup. Hal ini dikarenakan pada umumnya perjanjian pengangkutan lebih banyak dibuat secara lisan disertai dengan dokumen pengangkutan.
2. Asas Koordinasi, yaitu asas dimana mensyaratkan kedudukan atau posisi yang sejajar diantara pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan. Dengan adanya asas ini, maka hubungan yang ditimbulkan merupakan pelayanan jasa. Asas ini berlawanan dengan asas subordinasi yang terdapat dalam perjanjian antara buruh dengan majikan.
3. Asas Campuran. Karena dalam perjanjian pengangkutan terdapat tiga jenis perjanjian yaitu pemberian kuasa dari pengirim kepada pengangkut, penyimpanan barang dari pengirim kepada pengangkut, dan melakukan pekerjaan pengangkutan yang diberikan oleh pengirim

---

<sup>12</sup> Abdul Kadir Muhamad, *op.cit.*, hlm. 23-25

kepada pengangkut maka dalam perjanjian pengangkutan berlaku ketentuan atau asas dari ketiga perjanjian tersebut.

4. Asas Tidak Ada Hak Retensi, yaitu dalam perjanjian pengangkutan tidak berlaku hak retensi karena ditakutkan akan menyulitkan pengangkutan itu sendiri.

#### **D. Prinsip Tanggung Jawab Dalam Pengangkutan**

Dalam hukum pengangkutan, terdapat tiga macam prinsip pertanggung jawaban yang mana hal ini dikemukakan oleh Saefullah Wiradipradja. Ketiga prinsip pertanggung jawaban tersebut adalah:<sup>13</sup>

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan pada kesalahan adalah bahwa menurut prinsip ini, pengangkut yang melakukan kesalahan dalam menyelenggarakan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar ganti kerugian atas segala kerugian yang timbul akibat dari kesalahannya.<sup>14</sup>

Namun hal ini tidaklah mudah, karena pihak yang menuntut ganti rugi harus dapat membuktikan kesalahan yang telah dilakukan oleh pengangkut. Jadi, dalam hal ini beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan oleh pengangkut.

- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga.

Menurut kepada prinsip ini, maka setiap pengangkut dianggap akan selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari

---

<sup>13</sup> Abdul Kadir Muhamad, *op.cit.*, hlm. 27 ; Lihat Pula Pada Ridwan Khairandy, *op.cit.*, hlm. 184-193

<sup>14</sup> Abdul Kadir Muhamad, *op.cit.*, hlm. 27

pengangkutan yang diselenggarakannya. Namun, selama pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah maka akan terbebas dari kewajiban membayar ganti kerugian. Dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga, beban pembuktian ada pada pihak pengangkut. Sedangkan pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang dialami karena diselenggarakannya pengangkutan oleh pihak pengangkut.<sup>15</sup>

c. Prinsip tanggung jawab mutlak.

Berdasarkan pada prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab membayar ganti kerugian terhadap setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa harus ada pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Dalam prinsip tanggung jawab ini, pengangkut tidak dimungkinkan terbebas dari tanggung jawab untuk membayar ganti kerugian dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian tersebut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian tentang kesalahan, unsur kesalahan dianggap tidak relevan.<sup>16</sup>

Di Indonesia, prinsip tanggung jawab yang masih banyak dipakai hingga saat ini adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Hal ini banyak sekali ditemui di setiap undang-undang yang mengatur tentang pengangkutan.

---

<sup>15</sup> Abdul Kadir Muhamad, *op.cit.*, hlm. 28

<sup>16</sup> Abdul Kadir Muhamad, *loc.cit.*

## E. Pengangkutan Dengan Kereta Api

Kereta api tidak mempunyai definisi yang rinci baik itu dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maupun dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Pengertian tentang kereta api hanya terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 dijelaskan bahwa kereta api 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.<sup>17</sup>

Perkeretaapian Indonesia pertama kali hadir pada tahun 1864 tepatnya pada tanggal 17 Juni. Pada tanggal tersebut dilakukan pembangunan jalan kereta api pertama yang menghubungkan Desa Kemijen dengan Desa Tanggung. Pembangunan jalan kereta api ini diprakarsai oleh sebuah perusahaan asal Belanda yaitu *Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij* (NV.ISM). Jalan kereta yang dibangun sepanjang 25 Km tersebut pertama kali dibuka untuk umum pada tanggal 10 Agustus 1867.<sup>18</sup>

Kemudian keberhasilan pembangunan jalan kereta ini, diikuti dengan pembangunan jalan kereta dari Semarang menuju Surakarta (Solo) sepanjang 110 Km yang dibangun pada tanggal 10 Februari 1870. Dengan keberhasilan pembangunan ini, maka mendorong minta investor untuk

---

<sup>17</sup> Lihat Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

<sup>18</sup> [http://www.dardelayasaguna.com/sejarah\\_perkeretaapian\\_indonesia/28](http://www.dardelayasaguna.com/sejarah_perkeretaapian_indonesia/28) Desember 2008

mengembangkan transportasi kereta api tidak hanya di pulau jawa tetapi juga di daerah lain di luar jawa. Tercatat, sejak tahun 1864 – 1867 dimana panjang rel kereta yang tadinya hanya 25 Km berkembang pesat dan sampai pada tahun 1939, panjang jalan kereta api yang berhasil dibangun mencapai 6.811 Km. Namun, jumlah ini berkurang menjadi 5.910 Km pada tahun 1950 disaat Indonesia berada dalam penjajahan Jepang yang mana hal ini dikarenakan sejumlah rel dibongkar dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan kereta serupa di Burma.<sup>19</sup>

Belanda sengaja memilih kota Semarang sebagai titik awal pembangunan perkeretaapian pada jaman penjajahan Belanda. Hal ini dikarenakan letak daripada kota semarang yang strategis. Pembangunan jalan kereta api yang pertama kali di Indonesia ini memakan waktu tiga tahun dua bulan. Yang mana pada akhirnya, perjalanan kereta api pertama di Indonesia dijalankan pada tanggal 10 agustus 1867.

Pembangunan perkeretaapian di masa penjajahan Belanda memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Untuk kepentingan pemerintahan dan militer (pertahanan);
2. Memperlancar pengangkutan komoditi hasil perkebunan dan eksploitasi pertambangan;
3. Meningkatkan mobilitas orang dan barang dalam memacu pertumbuhan ekonomi;
4. melibatkan partisipasi swasta melalui konsesi;

---

<sup>19</sup> [http://www.wikipedia.org/sejarah\\_perkeretaapian\\_indonesia/28](http://www.wikipedia.org/sejarah_perkeretaapian_indonesia/28) Desember 2008

5. terintegrasi dengan moda transportasi lain.<sup>20</sup>

Dalam perkembangan perkeretaapian pada masa penjajahan Belanda, terdapat dua perusahaan yang mengoperasikan kereta api. Yang pertama adalah *Staats Spoor (SS)*. *Staats Spoor* merupakan perusahaan kereta api negara yang dibentuk oleh pemerintahan Hindia-Belanda pada 6 April 1875. *Staats Spoor* sengaja dibentuk oleh pemerintah Hindia-Belanda setelah melihat keberhasilan daripada NISM yang telah membangun perkeretaapian dan mengoperasikannya tanpa menghadapi kendala yang berarti.

Perusahaan yang kedua yang mengoperasikan perkeretaapian adalah NISM. Seperti telah disebut diatas, NISM (*Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij*) adalah perusahaan yang merintis awal pembangunan perkeretaapian di tanah air. Setelah terbentuknya dua perusahaan pertama di sektor perkeretaapian tersebut, beberapa perusahaan swasta hadir untuk ikut mengoperasikan perkeretaapian di tanah air. Beberapa perusahaan dapat disebutkan sebagai berikut yaitu SCSM (*Semarang Cheribon Spoorweg Maatschappij*) yang melayani lintas Semarang-Cirebon. Perusahaan lainnya adalah SJSM (*Semarang Juanda Stoomtram maatschappij*) yang melayani jalur Semarang – Juanda (Jakarta), SDSM (*Serajoe Dal Stoomtram*

---

<sup>20</sup> Soemino Eko Saputro, *Kebijakan Perkeretaapian Kemana Hendak Bergulir?*, Gibon Group, 2007, Jakarta, hlm. 107



*Maatschappij*) yang melayani jalur Banjar, Cilacap, Kroya, Purwokerto, dll serta masih banyak lagi.<sup>21</sup>

Dari berbagai perusahaan tersebut menciptakan sebuah persaingan pasar yang sehat dalam bisnis perkeretaapian di tanah air pada masa penjajahan Belanda.

Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia tanggal 17 Agustus 1945, sejumlah karyawan yang bernaung dibawah “AMKA” mengambil alih kekuasaan kereta dari pemerintahan Jepang dengan membentuk “DKARI” (Djawatan Kereta Api Republik Indonesia) pada tanggal 28 September 1945.<sup>22</sup>

Pengangkutan kereta api di Indonesia dilakukan oleh sebuah perusahaan yang dibentuk oleh pemerintah untuk diberikan wewenang dalam penyelenggaraan penangkutan kereta api yaitu PT Kereta Api (Persero).

PT Kereta Api (Persero) sendiri telah mengalami beberapa kali perubahan bentuk. Bentuk pertama daripada PT Kereta Api (Persero) adalah DKARI (Djawatan Kereta Api Republik Indonesia) dimana ini merupakan bentuk badan yang didirikan oleh sejumlah karyawan yang sebelumnya bernaung dibawah AMKA (Angkatan Moeda Kereta Api) yang merebut kekuasaan dari pemerintahan Jepang pada tanggal 25 September

---

<sup>21</sup> Soemino Eko Saputro, *op.cit.*, hlm. 130

<sup>22</sup> [http://www.wikipedia.org/sejarah\\_perkeretaapian\\_indonesia/28 Desember 2008](http://www.wikipedia.org/sejarah_perkeretaapian_indonesia/28%20Desember%202008)

1945. Dengan bentuk baru ini, maka sepenuhnya ditangani oleh orang Indonesia tanpa ada lagi campur tangan orang Jepang.<sup>23</sup>

Meskipun telah terbentuk DKARI, tetapi tidak semua perusahaan kereta api telah bersatu. Setidaknya ada 11 perusahaan kereta api swasta di Jawa dan satu perusahaan swasta di Sumatera. Setelah adanya pengakuan kedaulatan oleh Belanda tahun 1949, maka pada tahun 1950 tepatnya pada tanggal 1 Januari dilakukan penggabungan antara DKA dengan SS (*Staats Spoorwegen*) dan VS (*Verenigde Spoorwegen*).<sup>24</sup>

Setelah dilakukan penggabungan tersebut, kemudian diikuti dengan keluarnya beberapa peraturan yang diberlakukan oleh pemerintah diantaranya adalah Undang-Undang Nomor 56 Tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan-Perusahaan Milik Belanda yang diikuti dengan keluarnya peraturan pemerintah Nomor 40 dan 41 Tahun 1959 maka seluruh perusahaan kereta api milik Belanda dinasionalisasi, termasuk perusahaan kereta api Belanda yang berada di Sumatera yaitu DSM.

Bentuk perusahaan kereta api ini kembali berubah pada tahun 1963 dimana DKA berubah kedudukannya menjadi Perusahaan Nasional Kereta Api (PNKA). Perubahan ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1963, dimana peraturan pemerintah ini merupakan peraturan pelaksana daripada Undang-Undang Nomor 19/prp/1960.

Perubahan terhadap PNKA kembali dilakukan dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 1971. Dengan keluarnya peraturan

---

<sup>23</sup> Sution Usman Adji, *op.cit.*, hlm. 140

<sup>24</sup> [http://www.dardelayasaguna.com/sejarah\\_perkeretaapian\\_indonesia/2](http://www.dardelayasaguna.com/sejarah_perkeretaapian_indonesia/2) Januari 2009

pemerintah ini, maka bentuk daripada PNKA berubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) pada tanggal 28 September 1972. Dikarenakan terus mengalami kerugian yang pada puncaknya pada tahun 1990 PJKA mengalami kerugian sebesar 32,716 Miliar, maka berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 1990 pada tanggal 2 Januari 1991 PJKA berubah bentuk menjadi Perumka (Perusahaan Umum Kereta Api).<sup>25</sup>

Dengan perubahan bentuk ini, Perumka pada tahun pertamanya dapat menekan kerugian menjadi 13,09 Miliar. Selanjutnya kerugian ini dapat terus ditekan sampai pada tahun ketiga hanya menjadi 1,098 Miliar yang pada puncaknya perusahaan kereta api ini mampu meraih keuntungan pertama kali sepanjang sejarah yaitu sebesar 13 juta pada tahun 1993. Selanjutnya dengan adanya proyek efisiensi perkeretaapian yang mana Indonesia mendapat bantuan dari Bank Dunia, maka berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998 tepatnya pada tanggal 3 Februari 1998 pemerintah mengalihkan bentuk Perumka menjadi perusahaan perseroan (PT). Secara “de facto” perubahan bentuk menjadi PT ini dilakukan pada tanggal 1 Juni 1999 berdasarkan pada akta notaris Nomor 2 Tahun 1999.

PT Kereta Api (Persero) memiliki visi untuk mewujudkan kereta api sebagai pilihan utama jasa transportasi dengan fokus keselamatan dan pelayanan. Sedangkan misi daripada PT Kereta Api (Persero) adalah menyelenggarakan jasa transportasi sesuai dengan keinginan stakeholder dengan meningkatkan keselamatan dan pelayanan serta penyelenggaraan yang semakin efisien.

---

<sup>25</sup> *Ibid*

Tujuan daripada PT Kereta Api (Persero) sendiri adalah sebagai berikut:<sup>26</sup>

- a. Turut serta menunjang dan melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional khususnya di bidang transportasi;
- b. Mendukung penyediaan barang atau jasa di bidang perkeretaapian yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat di pasar domestik maupun di mancanegara;
- c. Meningkatkan perawatan prasarana dan sarana perkeretaapian, serta menyelenggarakan usaha penunjang di bidang prasarana dan sarana kereta api dan kemanfaatan umum dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

Sedangkan sasaran yang ingin dicapai oleh PT Kereta Api (Persero) sebagai penyelenggara perkeretaapian di Indonesia ada dua yaitu secara kualitatif maupun kuantitatif, yaitu.<sup>27</sup>

- a. Kuantitatif, secara bertahap dan terus menerus meningkatkan kinerja pelayanan dan keuangan melalui berbagai strategi pertumbuhan, antara lain peningkatan produktifitas, efektivitas, dan efisiensi serta investasi secara selektif;
- b. Kualitatif, memproyeksikan pertumbuhan penumpang rata-rata 4,68% per tahun, sasaran kinerja dapat mengangkut 241,66 juta penumpang atau 22,192 milyar pnp – Km, dan memproyeksikan pertumbuhan

---

<sup>26</sup> [http://www.kereta-api.go.id/tujuan\\_perusahaan/28](http://www.kereta-api.go.id/tujuan_perusahaan/28) Desember 2008

<sup>27</sup> [http://www.kereta-api.go.id/tujuan\\_sasaran\\_perusahaan/10](http://www.kereta-api.go.id/tujuan_sasaran_perusahaan/10) Agustus 2008

angkutan barang rata-rata 4,29% per tahun, dengan sasaran kinerja dapat mengangkut 23,43 juta ton barang atau 6,341 miliar ton – Km.

Perubahan bentuk dari Perumka menjadi PT Kereta Api (Persero) ini merupakan bagian daripada proyek efisiensi perkeretaapian, dimana hal ini bertujuan untuk mengembangkan tingkat efisiensi dan kualitas pelayanan dalam angkutan jasa kereta api. Proses pengembangan tersebut ditempuh melalui kebijakan-kebijakan yaitu:

- a. Memperjelas peranan antara pemilik (*owner*), pengatur (*regulator*), dan pengelola (*operator*);
- b. Kebijaksanaan pentarifan dengan pemberian kompensasi pemerintah kepada PT Kereta Api Indonesia atas penyediaan kereta api non komersial, yang mana tarfinya ditentukan oleh pemerintah;
- c. Peningkatan peran serta sektor swasta;
- d. Peningkatan sumber daya manusia.<sup>28</sup>

Di Indonesia, perkeretaapian merupakan hal yang unik. Dikatakan unik karena PT Kereta Api (Persero) dapat dikatakan terlibat hampir dalam semua hal yang berkaitan dengan kereta api. PT Kereta Api (Persero) adalah lembaga yang merencanakan, mendesain, mengoperasikan dan merawat seluruh jaringan yang berkaitan dengan kereta api.

Karakteristik daripada kereta api sebagai moda transportasi yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah yang besar, menjadikan kereta api dapat dikatakan sebagai moda transportasi favorit atau yang paling

---

<sup>28</sup> [http://www.dardelayasaguna.com/sejarah\\_perkeretaapian\\_indonesia/2](http://www.dardelayasaguna.com/sejarah_perkeretaapian_indonesia/2) Januari 2009

digemari oleh sebagian besar masyarakat. Hal ini terjadi tidak hanya di Indonesia bahkan masyarakat dunia pun menggemari kereta api.

Biaya yang sedikit lebih murah jika dibandingkan dengan moda transportasi lain seperti pesawat terbang menjadi salah satu alasan mengapa masyarakat menggemari kereta api. Selain itu, dengan menggunakan kereta api, masyarakat dapat menuju ke tempat tujuan dengan sangat mudah tanpa harus menghadapi kendala macet yang sering menjadi permasalahan dalam menggunakan moda transportasi lain. Contoh yang dapat dijadikan relevansi adalah pada saat pelaksanaan kejuaraan Piala Dunia di Jerman. Pada saat pelaksanaan Piala Dunia di Jerman, keberadaan kereta api menjadi sangat vital. Karena dengan kereta api, dapat mengantarkan penonton sepakbola menuju ke 12 stadion yang menyelenggarakan pertandingan sepakbola tanpa menghadapi kendala macet seperti yang sebelumnya ditakutkan oleh panitia pelaksana.<sup>29</sup>

Tidak hanya di Jerman saja, bahkan di Jepang orang sekarang lebih berminat untuk menggunakan kereta api daripada harus membawa kendaraan pribadi. Terdapatnya kereta api super cepat "*Shinkansen*" membuat saat ini masyarakat Jepang tercatat sebagai masyarakat yang mempunyai ketergantungan tinggi pada kereta api (*train minded*). Seperti diketahui bahwa *Shinkansen* adalah *pioneer* kereta api berkecepatan tinggi. *Shinkansen* mulai diluncurkan pada tahun 1964. dari saat itu hingga sekarang *Shinkansen* menjadi favorit bagi masyarakat Jepang untuk

---

<sup>29</sup> Soemino Eko Saputro, *Kebijakan Perkeretaapian Kemana Hendak Bergulir?*, Gibon Group, 2007, Jakarta, hlm. 18-20

berpergian karena *Shinkansen* ini dapat melaju hingga kecepatan 350 Km/jam.<sup>30</sup>

Secara keseluruhan, saat ini di kota-kota besar di berbagai negara kereta api dapat dikatakan seperti telah menjadi urat nadi kehidupan. Di Indonesia juga dapat dilihat bahwa kereta api telah menjadi kendaraan favorit bagi sebagian masyarakat untuk berpergian, bahkan saat inipun dengan besarnya minat masyarakat pada kereta api, di kota-kota besar di Indonesia khususnya di Jawa telah terbangun sebuah jaringan kereta api perkotaan. Jaringan kereta api perkotaan dibangun untuk mengatasi kemacetan yang hingga saat ini telah menjadi masalah utama di kota besar semacam Jakarta. Jaringan kereta api perkotaan pertama yang dibangun adalah jaringan kereta api listrik JABOTABEK. KRL Jabotabek ini menghubungkan antara Jakarta dengan kota-kota penyangga Jakarta seperti Depok, Tangerang, Bekasi, dan Bogor dimana di kota-kota inilah sebagian masyarakat yang berkerja di Jakarta tinggal atau orang-orang ini biasa disebut dengan sebutan kaum komuter.<sup>31</sup>

Hasil dari pengembangan jaringan kereta api ini dapat dilihat bahwa KRL Jabotabek selalu dipadati penumpang. Selain itu, saat ini KRL Jabotabek telah beroperasi hingga pukul 24.00 WIB untuk mengangkut para kaum komuter yang bekerja hingga malam. Keberhasilan jaringan kereta api Jabotabek ini telah mendorong kota besar lainnya untuk mengembangkan kereta api perkotaan layaknya Jabotabek. Salah satu yang

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm. 35-36

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm. 154-156

dapat dilihat adalah di Yogyakarta, dimana saat ini di Yogyakarta telah tersedia sebuah jaringan kereta api perkotaan PRAMEKS yang menghubungkan Yogyakarta dengan kota di sekitarnya seperti Solo dan Kutuarjo.

Besarnya minat masyarakat yang menjadikan kereta api sebagai moda transportasi favorit dapat dilihat pada saat hari raya Idul Fitri. Pada saat itu, sebagian besar masyarakat menggunakan kereta api untuk mengantar ke kampung halaman.



**BAB IV**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA LAYANAN**  
**ANGKUTAN KERETA API**

**A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Jasa Layanan Angkutan Kereta Api**

Perlindungan hukum terhadap konsumen akan berbicara mengenai bagaimana pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi atau menyediakan barang atau jasa dapat melindungi dan menjamin kepentingan atau hak-hak konsumen sebagai pemakai atau *user* dari barang atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Ini dikarenakan posisi konsumen selalu dalam posisi yang lemah dan dirugikan atas kegiatan yang dilakukan oleh pelaku usaha selama ini.

Perlindungan hukum terhadap konsumen akan selalu berkaitan dengan perlindungan terhadap kepentingan yang diimplementasikan dalam hak-hak konsumen yang mana ini telah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk melindunginya. Hak-hak dasar konsumen yang wajib untuk dilindungi ada empat macam jika mengacu kepada rumusan hak yang dikemukakan oleh John F. Kennedy, yaitu sebagai berikut: <sup>1</sup>

1. Hak untuk memperoleh keamanan;
2. Hak untuk memilih;
3. Hak mendapatkan informasi;

---

<sup>1</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Medan, 2006, hlm. 38

4. Hak untuk didengar.

Sementara itu, Masyarakat Ekonomi Eropa juga menetapkan hak-hak dasar konsumen yang perlu mendapatkan perlindungan yaitu:<sup>2</sup>

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan;
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi;
3. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian;
4. Hak untuk didengar.

Berdasarkan pada kedua konsep hak dasar konsumen tersebut, maka rumusan hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penggunaan barang atau jasa pasti menimbulkan suatu kemungkinan untuk terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen, tidak terkecuali pada jasa angkutan kereta api. Kerugian-kerugian ini timbul sebagai akibat dari terabaikannya atau dilanggarnya hak atau kepentingan konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api sebagai akibat dari suatu penyelenggaraan perkeretaapian yang kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa data tentang kecelakaan kereta api sebagai berikut yaitu sepanjang tahun 1997 sampai dengan 2002 terjadi hampir sebanyak 721 kecelakaan, yang mana ini jika di rata-rata, maka per hari terjadi tiga kali kecelakaan kereta api.<sup>3</sup>

Data lain menyebutkan bahwa pada tahun 2006 terjadi sebanyak 107 kali kecelakaan dan pada tahun 2007 terjadi sebanyak 116 kali kecelakaan.

---

<sup>2</sup> *Ibid*

<sup>3</sup> *Kompas*, Kehancuran Bisnis Kereta Tinggal Tunggu Waktu, 19 Juli 2002

Dari jumlah tersebut, sebanyak 80% kecelakaan disebabkan oleh kesalahan manusia (*human error*).<sup>4</sup> Sementara data lain menyebutkan bahwa sebanyak 90% kecelakaan yang terjadi sepanjang tahun 2006 sampai dengan 2007 disebabkan karena kereta terguling atau keluar jalur.<sup>5</sup>

Fakta-fakta ini tentu saja mengakibatkan seringnya hak-hak konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api terabaikan atau dilanggar, yang dapat dilihat dari menurunnya tingkat keselamatan dan keamanan konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api. Berdasarkan pada fakta ini tentu saja diperlukan sebuah tindakan dari PT Kereta Api (Persero) untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

Suatu konsep perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya berkaitan dengan perlindungan terhadap kepentingan konsumen, tetapi juga berhubungan dengan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen atas kerugian yang dialami yaitu upaya preventif dan represif. Upaya preventif sering diartikan sebagai upaya pencegahan atau dapat juga diartikan sebagai langkah awal dalam menanggulangi suatu permasalahan. Sementara upaya represif memiliki pengertian tindakan nyata yang dilakukan apabila upaya preventif yang dilakukan gagal. Kedua upaya ini dilakukan sebagai bentuk pertanggung jawaban atau sebagai bentuk pemberian kompensasi atas kerugian yang telah dialami oleh konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api.

---

<sup>4</sup> *Kompas*, Serifikasi Kecakapan Tunggu Apa Lagi?, 10 November 2008

<sup>5</sup> Siti Khoirun Nikmah & Valentina Sri Wijaya, *Kereta Apiku Sayang Kereta Apiku Malang*, Proyek Efisiensi Perkeretaapian, INFID, 2008, hlm. 10

Upaya preventif yang dapat dilakukan oleh PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha dalam melindungi hak-hak konsumen adalah dengan pemberian asuransi. Pemberian asuransi dilaksanakan oleh PT Jasa Raharja dan PT Jasa Raharja Putera sebagai bagian daripada perjanjian dengan PT Kereta Api (Persero) selaku pelaku usaha dalam penyediaan jasa angkutan kereta api.<sup>6</sup> Pemberian asuransi ini didasarkan pada ketentuan Pasal 167 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian di mana ditentukan dalam pasal tersebut bahwa<sup>7</sup>

1. Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib untuk mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap pengguna jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 157 dan Pasal 158;
2. Besarnya nilai pertanggungan paling sedikit harus sama dengan nilai ganti kerugian yang diberikan kepada pengguna jasa yang menderita kerugian akibat pengoperasian kereta api.

Ketentuan tersebut di atas, dapat dimaksudkan untuk memberikan kepastian bagi para penumpang bahwa PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha akan memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api.<sup>8</sup> Pemberian asuransi sebagai kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen ini juga dimaksudkan sebagai peralihan risiko dari PT Kereta Api (Persero). Dengan pemberian asuransi ini, maka secara ekonomis PT Kereta Api

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Edi Santoso, S.H pada tanggal 9 Februari 2009

<sup>7</sup> Lihat Pasal 167 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

<sup>8</sup> Man Suparman Sastrawidjaja & Endang, *Hukum Asuransi: Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*, Alumni, Bandung, 1997, hlm. 7

(Persero) sebagai pelaku usaha tidak menderita kerugian yang terlalu besar karena kerugian tersebut telah didistribusikan kepada masyarakat luas termasuk kepada konsumen pengguna jasa angkutan kereta api dalam bentuk biaya operasi perusahaan yang dibayarkan oleh penumpang sebagai bagian dari perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha.

Selain itu, pemberian asuransi ini juga didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang.<sup>9</sup> Namun, peneliti menilai bahwa pemberian asuransi sebagai pembayaran kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen dianggap masih belum menggambarkan suatu bentuk pertanggungjawaban dari PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Penggunaan suatu barang atau jasa khususnya dikaitkan dengan jasa angkutan kereta api, maka kerugian yang timbul bukan hanya kerugian materiil semata. Konsumen juga berpeluang untuk mengalami kerugian immateriil. Untuk itu, maka peneliti menilai bahwa PT Kereta Api (Persero) juga perlu memberikan kompensasi sebagai bentuk pertanggungjawaban langsung pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api. Peneliti menyayangkan bahwa untuk hal ini, Bapak Edi Santoso, S.H mengatakan bahwa selama ini memang tidak ada peraturan formal pengangkutan kereta api yang mengatur mengenai hak-hak atas kerugian immateriil yang dialami oleh

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Edi Santoso, S.H pada tanggal 9 Februari 2009

konsumen.<sup>10</sup> Secara sederhana dapat dikatakan bahwa selama ini tidak ada suatu bentuk tanggung jawab moral yang dilakukan oleh PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Seringkali PT Kereta Api (Persero) mencampuradukkan pemberian asuransi dengan kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab.

Peneliti sangat menyayangkan akan hal tersebut di atas, karena dalam hukum perlindungan konsumen, konsumen dimungkinkan untuk mengajukan ganti kerugian atas kerugian immateriil yang dialami. Hal ini diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di mana diatur dalam ketentuan pasal tersebut bahwa ganti rugi yang dapat dituntut adalah<sup>11</sup>

1. pengembalian uang;
2. penggantian barang yang hilang atau pengembalian barang yang setara nilainya dengan barang yang hilang;
3. perawatan kesehatan;
4. pemberian santunan oleh pelaku usaha.

Selain itu, walaupun pemberian asuransi sebagai kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang, namun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang ditentukan bahwa

---

<sup>10</sup> *Ibid*

<sup>11</sup> Lihat Pasal 19 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pembayaran ganti kerugian pertanggung jawaban tidak mengurangi tanggung jawab dari pihak pengangkut atau pihak lain yang dapat dipersalahkan menurut hukum pidana, hukum perdata atau perjanjian-perjanjian internasional yang bersangkutan dengan kecelakaan yang terjadi.<sup>12</sup> Melihat pada ketentuan tersebut, maka jelas bahwa PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha tetap harus memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen, selain tentu saja santunan asuransi.

Berdasarkan pada hal tersebut di atas, maka peneliti melihat bahwa dalam hal ini, hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan memberikan perlindungan hukum yang lebih luas kepada konsumen jika dibandingkan dengan perlindungan hukum yang diberikan dalam hukum pengangkutan dalam hal ini pengangkutan dengan kereta api.

Selain upaya preventif yang dapat dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, terdapat pula upaya represif yang dapat dilakukan untuk melindungi kepentingan konsumen. Upaya represif ini muncul dari inisiatif pihak konsumen sebagai pihak yang menjadi korban karena kerugian yang dialami. Upaya represif ini dilakukan dengan mengajukan gugatan ganti kerugian kepada pelaku usaha melalui proses peradilan. Konsumen dapat melakukan gugatan atas kerugian yang dialami melalui mekanisme gugatan *class action*. Hal ini didasarkan pada ketentuan pada Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam pasal tersebut ditentukan bahwa pihak yang dapat mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha adalah:

---

<sup>12</sup> Putusan Pengadilan Jakarta Pusat Nomor. 114/PDT.G/2002/PN. Jkt.Pst

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. 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;
4. pemerintah atau instansi terkait apabila barang atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materiil yang besar dan atau korban yang tidak sedikit.<sup>13</sup>

Salah satu contoh gugatan yang pernah dilakukan adalah pengajuan gugatan *class action* korban kecelakaan kereta api di Desa Ketanggungan Barat, Brebes. Gugatan diajukan untuk menuntut pembayaran kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kecelakaan antara sesama kereta api yang mengakibatkan 31 konsumen meninggal dunia, 5 orang konsumen masuk ruang ICU, 44 orang menjalani rawat inap, 20 orang menjalani rawat jalan dan konsumen yang selamat mengalami keterlambatan kedatangan hampir 10 jam.

Dari peristiwa itu, gugatan diajukan oleh sekelompok konsumen dengan dasar hukum bahwa PT Kereta Api (Persero) telah melakukan perbuatan melawan hukum. Berdasarkan pada gugatan tersebut, putusan pengadilan menyatakan bahwa PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan dasar bahwa PT

---

<sup>13</sup> Lihat Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



Kereta Api (Persero) telah melakukan pelanggaran terhadap ketentuan dalam Pasal 4 huruf a, c, d, e, dan h Jo. Pasal 7 huruf b, d, f, dan g. Dimana dalam ketentuan Pasal 4 huruf a, c, d, e, dan h disebutkan bahwa konsumen mempunyai hak sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa;
2. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur atas kondisi dan jaminan barang atau jasa;
3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
4. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
5. Hak untuk mendapatkan ganti atau pengembalian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>14</sup>

Sementara dalam Pasal 7 huruf b, d, f, dan g ditentukan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

1. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa, serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
2. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku;

---

<sup>14</sup> Lihat Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3. Memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, atau pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan;
4. Memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>15</sup>

Selain melakukan pelanggaran pada ketentuan pasal di atas, PT Kereta Api (Persero) juga dinyatakan melakukan perbuatan melawan hukum dengan melanggar ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1963, dimana PT Kereta Api (Persero) melakukan pelanggaran dengan tidak menempatkan satu gerbong kosong di belakang lokomotif dalam kedua rangkaian kereta api yang mengalami kecelakaan sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1963. Selain itu, PT Kereta Api (Persero) juga dianggap mengabaikan asas kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian dalam bentuk memberhentikan dua kereta api sekaligus dalam satu stasiun yang hanya memiliki tiga *spoor* yang mana hal ini menurut kepada manajemen lalu lintas perkeretaapian yang baik berbahaya dan berpotensi menimbulkan kecelakaan.<sup>16</sup>

Berdasarkan pada putusan tersebut, maka PT Kereta Api (Persero) dihukum membayar ganti rugi berupa:

1. Biaya penguburan;

---

<sup>15</sup> Lihat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>16</sup> Putusan Pengadilan Jakarta Pusat Nomor 114/PDT.G/2002/PN.Jkt.Pst

2. Santunan kematian;
3. Biaya antar jenazah;
4. Biaya perjalanan pulang kembali ke stasiun asal atau stasiun tujuan;
5. Penggantian barang atau surat yang hilang, bagi korban yang memiliki surat tanda titipan atau angkutan barang atau surat bagasi.<sup>17</sup>

Mengenai hal ini, Bapak Sudaryatmo, S.H dari YLKI yang juga selaku kuasa hukum penggugat mengatakan bahwa seharusnya untuk mendapatkan hak-hak tersebut konsumen tidak perlu mengajukan gugatan ke pengadilan, karena sebagai pelaku usaha PT Kereta Api (Persero) wajib untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen.<sup>18</sup> Pendapat yang dikemukakan oleh Bapak Sudaryatmo, S.H ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 19 ayat (1) di mana ditentukan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>19</sup>

## **B. Solusi dalam Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Jasa Angkutan Kereta Api**

Penyelenggaraan jasa angkutan kereta api ternyata belum mengindikasikan terdapatnya sebuah perlindungan hukum kepada konsumen yang baik. Ini dapat dilihat dari banyaknya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan oleh PT Kereta Api (Persero) sebagai

---

<sup>17</sup> *Ibid*

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Sudaryatmo, S.H pada tanggal 16 Januari 2009

<sup>19</sup> Lihat Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pelaku usaha, yang mana dapat berakibat pada munculnya kerugian yang dialami oleh konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api.

Penanggulangan kerugian ini pun dirasakan masih sangat kurang sebagai bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Pemberian asuransi sebagai bentuk kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen juga dianggap mengindikasikan belum adanya perlindungan hukum yang maksimal kepada konsumen. Adanya indikasi tersebut dikarenakan pemberian asuransi ini sebagai peralihan risiko yang diambil dari biaya operasi kereta api, yang mana biaya inilah yang ditanggung oleh konsumen dalam membeli tiket kereta api. Sementara itu, upaya-upaya represif yang dilakukan pun dilihat peneliti sangat tidak optimal. Kurang baiknya sistem perlindungan hukum terhadap konsumen kereta api disebabkan juga rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya yang dilanggar.

Berdasarkan pada hal di atas, maka diperlukan sebuah perbaikan yang harus dilakukan agar tercipta suatu sistem perlindungan konsumen yang baik. Perbaikan dan perubahan ini mencakup kepada tiga aspek yang berkaitan dengan pengangkutan kereta api. ketiga aspek itu adalah:

#### **1. Aspek Penyelenggaraan Perkeretaapian**

Selama ini, penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia khususnya dalam penyelenggaraan sarana kereta api dilaksanakan oleh satu perusahaan yaitu PT Kereta Api (Persero). Keberadaan PT Kereta Api (Persero) sebagai satu-satunya perusahaan menyebabkan terjadinya

suatu monopolistik perkeretaapian yang mana dapat menyebabkan suatu inefisiensi yang tidak terbatas serta penurunan tingkat keselamatan dan kualitas pelayanan pada konsumen.<sup>20</sup> Penurunan baik itu tingkat keselamatan maupun kualitas pelayanan ini diakibatkan penurunan kinerja daripada PT kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha.

Dengan kondisi ini, tentu saja menjadikan konsumen menjadi korban karena hak-haknya selalu terabaikan selama menggunakan jasa angkutan kereta api. Maka dari itu, perlu adanya perubahan dalam sistem penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia agar dapat mendukung dan menciptakan suatu sistem perlindungan konsumen yang baik. Perubahan yang nyata untuk dilakukan adalah dengan merubah paradigma dari monopolistik menuju kepada multi operator sarana perkeretaapian. Perubahan ini dirasakan perlu untuk dilakukan karena monopolistik perkeretaapian telah lama ditinggalkan di berbagai negara. Dengan merubah orientasi menjadi *core competence* dan *public services*. Diharapkan dengan perubahan menuju kepada multi operator, maka penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia dapat lebih mengutamakan kepentingan dan hak-hak konsumen melalui peningkatan pelayanan dan tingkat keselamatan konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Soemino Eko Saputro, *op.cit.*, hlm. 308-309

<sup>21</sup> *Ibid*

Perubahan selanjutnya berkaitan dengan penyelenggaraan perkeretaapian adalah menyangkut pada kualitas sumber daya manusia. Penurunan tingkat keselamatan dan pelayanan yang terjadi dalam jasa angkutan kereta api diakibatkan oleh banyaknya frekuensi kecelakaan kereta api akhir-akhir ini. Sebuah data yang menyebutkan bahwa 80% dari kecelakaan kereta api disebabkan karena *human error*. Besarnya prosentase ini mengindikasikan bahwa kualitas sumber daya manusia yang ada dalam PT Kereta Api (Persero) dapat dikatakan sangat rendah. Maka dari itu diperlukan perbaikan kualitas sumber daya manusia agar selalu dapat menciptakan pelayanan yang memuaskan serta menjamin tingkat keselamatan yang tinggi kepada konsumen sehingga dapat mewujudkan kereta api sebagai moda transportasi yang *zero accident*.

Vitalnya eksistensi sumber daya manusia yang mumpuni sangat dibutuhkan untuk melakukan perbaikan dan perubahan pada penyelenggaraan perkeretaapian. Semua hal ini ditujukan agar tingkat keselamatan dan kualitas pelayanan kepada konsumen dapat dilakukan secara optimal sehingga hak dan kepentingan konsumen senantiasa dapat terlindungi. Perbaikan kualitas sumber daya manusia dilakukan dengan cara memberikan arahan, bimbingan, supervisi, pelatihan, sertifikasi kelayakan yang baru-baru ini gencar dilakukan oleh PT Kereta Api (Persero).<sup>22</sup>

Selain pada kualitas sumber daya manusia, perbaikan juga perlu dilakukan dalam hal pengawasan. Banyaknya frekuensi kecelakaan

---

<sup>22</sup> *Ibid.*, hlm. 288

yang terjadi dengan kereta api yang mana hal ini mengakibatkan tingkat keselamatan dalam menggunakan jasa angkutan kereta api menurun sedikit banyak diakibatkan karena tingkat pengawasan yang dilakukan terhadap sarana dan prasarana perkeretaapian sangat rendah. Rendahnya tingkat pengawasan ini dapat dicontohkan pada kelaikan sarana dan prasarana kereta api dalam hal ini gerbong. Penerapan sistem rekondisi atau *retrofit* gerbong yang bertujuan untuk membuat baru gerbong kereta yang telah berumur lebih dari 25 tahun harus di tinjau ulang. Dengan sistem pengawasan yang buruk dan rendah serta penerapan sistem rekondisi ini, mengakibatkan gerbong kereta api yang telah berumur lebih dari 40 tahun masih diperbolehkan untuk dijalankan.<sup>23</sup> Keberadaan sarana perkeretaapian yang sudah tidak laik ini tentu saja mengancam tingkat keselamatan konsumen kereta api. Selain itu, perlu ditentukan usia maksimal sarana kereta api seperti yang dilakukan di negara-negara maju seperti Jepang dan negara-negara Eropa. Dimana umur ekonomis kereta guna menjamin keselamatan penumpang adalah 5 sampai dengan 10 tahun.<sup>24</sup>

Profesionalisme dalam pengawasan sarana dan prasarana perkeretaapian diperlukan agar dapat menunjang kegemaran masyarakat Indonesia dalam menggunakan jasa angkutan kereta api sehingga konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api dapat

---

<sup>23</sup> [http://www.bisnis.co.id/mengukur tingkat zero accident dari kacamata konsumen](http://www.bisnis.co.id/mengukur_tingkat_zero_accident_dari_kacamata_konsumen), 20 Februari 2009

<sup>24</sup> *Ibid*

merasakan keamanan, kenyamanan serta selalu terjamin keselamatannya.

Untuk menciptakan suatu penyelenggaraan perkeretaapian yang *zero accident* serta penyelenggaraan perkeretaapian yang selalu melindungi hak dan kepentingan konsumen melalui tingkat pelayanan dan keselamatan yang terus meningkat, maka diperlukan suatu sistem penyelenggaraan yang mendukung seperti kualitas sumber daya manusia unggulan dan pengawasan yang ketat terhadap sarana dan prasarana perkeretaapian.

## **2. Aspek Regulasi dan Kebijakan yang Menunjang Sistem Perlindungan Konsumen Pada Jasa Angkutan Kereta Api**

Penyelenggaraan perkeretaapian yang baik yang mana selalu melindungi hak dan kepentingan konsumen harus didukung juga dengan regulasi dan kebijakan yang menunjang. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa seluruh *master plan* perbaikan penyelenggaraan perkeretaapian tidak akan berjalan tanpa adanya regulasi atau kebijakan dari pemerintah yang menunjang hal ini.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang mana undang-undang ini menggantikan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 dirasakan sangat sejalan dengan perbaikan yang sedang dilakukandalam penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia. Beberapa perubahan pengaturan yang dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007



mengindikasikan dukungan pemerintah untuk ikut memperbaiki penyelenggaraan perkeretaapian yang dapat dikatakan menurun sehingga mengakibatkan konsumen selalu menjadi korban dari hal ini.

Beberapa penambahan pasal-pasal yang diterapkan dalam undang-undang ini diharapkan akan mampu mengakomodasi aspirasi masyarakat Indonesia yang sebagian besar gemar menggunakan jasa angkutan kereta api. Adanya pengaturan tentang pembukaan bisnis kereta api yang memberikan peluang kepada swasta maupun perusahaan daerah dirasakan sangat mendukung *master plan* yang telah disusun untuk memperbaiki penyelenggaraan perkeretaapian menuju ke arah yang lebih positif yang tentunya akan melindungi hak dan kepentingan daripada konsumen. Pengaturan tentang standarisasi kelaikan sarana dan prasarana perkeretaapian diperlukan untuk menekan tingkat kecelakaan yang telah sering terjadi akhir-akhir ini.<sup>25</sup>

Namun, walaupun pemberlakuan undang-undang ini secara keseluruhan telah mendukung dan menunjang perubahan dan perbaikan pada penyelenggaraan jasa angkutan kereta api, tetap terdapat kekurangan yang masih memerlukan perubahan. Satu diantaranya adalah bahwa baik itu dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 maupun dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 prinsip pertanggung jawaban yang dipakai masih prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Dengan mendasarkan pertanggung jawabannya pada tanggung jawab berdasarkan kesalahan maka akan menyulitkan

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 309

konsumen dalam mengajukan *claim* ganti kerugian atas kerugian yang dialami saat menggunakan jasa angkutan kereta api.<sup>26</sup>

Hal ini tentu saja kurang sesuai dengan tujuan diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen yang mana alasan diterapkannya tanggung jawab mutlak pelaku usaha adalah:<sup>27</sup>

1. Di antara korban/konsumen di satu pihak dan pelaku usaha di pihak lain, beban kerugian seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi atau menyediakan barang atau jasa tersebut di pasaran;
2. Dengan menempatkan atau mengedarkan barang atau jasa di pasaran berarti pelaku usaha menjamin bahwa barang atau jasa tersebut layak dan pantas untuk dipergunakan. Dan apabila tidak demikian maka pelaku usaha harus bertanggung jawab.

Dengan penerapan prinsip tanggung jawab mutlak pelaku usaha maka apapun kerugian yang dialami oleh konsumen kereta api dalam menggunakan jasa angkutan kereta api akan menjadi kewajiban PT Kereta Api (Persero) untuk bertanggung jawab. Penggunaan prinsip tanggung jawab mutlak ini juga akan memudahkan konsumen yang mengalami kerugian untuk mengajukan ganti kerugian.

Selain itu, perlunya suatu kebijakan yang mengatur mengenai hak-hak konsumen atas kerugian immateriil yang dialami dalam

---

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Sudaryatmo, S.H pada tanggal 16 Januari 2009

<sup>27</sup> Erman Rajagukuguk., et.al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 54; Lihat pula Adrian Sutedi, *op.cit.*, hlm. 68

menggunakan jasa angkutan kereta api. Hal ini dikarenakan selama ini, mengenai hak-hak ini belum diatur sama sekali dalam peraturan yang formal baik itu dalam peraturan perundang-perundangan tentang pengangkutan kereta api maupun dalam kebijakan-kebijakan lain yang berkaitan dengan pengangkutan kereta api seperti yang dikemukakan oleh Bapak Edi Santoso, S.H dari pihak PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 6 Yogyakarta selaku wakil dari pelaku usaha.<sup>28</sup>

Hal ini penting karena menurut Bapak Edi Santoso, S.H pemberian hak apabila konsumen kereta api mengalami kerugian hanya berasal dari pemberian asuransi yang dilaksanakan oleh PT Jasa Raharja dan PT Jasa Raharja Putera. Pemberian asuransi yang dianggap sebagai hak konsumen ini seolah-olah mengalihkan tanggung jawab PT Kereta Api (Persero) untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat menggunakan jasa angkutan kereta api. Pentingnya pengaturan yang jelas mengenai hak-hak apa saja yang diberikan kepada konsumen apabila mengalami kerugian ini agar PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha dapat mempertanggung jawabkan kerugian yang dialami oleh konsumen kereta api.<sup>29</sup>

### **3. Aspek Konsumen**

Konsumen termasuk bagian dari sistem penyelenggaraan perkeretaapian. Hal ini dikarenakan konsumen merupakan pengguna

---

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Edi Santoso, S.H pada tanggal 9 februari 2009

<sup>29</sup> *Ibid*

kereta api yang mampu menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api (Persero) selaku pelaku usaha dalam penyelenggaraan perkeretaapian. Selain itu, konsumen selama ini selalu menjadi korban saat menggunakan jasa angkutan kereta api yang mana hal ini diakibatkan karena hak-haknya selalu terabaikan.

Seringnya hak-hak konsumen terabaikan yang mengakibatkan tidak terbentuknya suatu sistem perlindungan konsumen yang baik pada jasa angkutan kereta api selama ini ternyata tidak hanya dikarenakan oleh menurunnya kinerja PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha pada layanan jasa angkutan kereta api. Buruknya perlindungan terhadap konsumen pada jasa layanan angkutan kereta api juga disebabkan oleh konsumen itu sendiri. Rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya berakibat pada sedikitnya konsumen yang menuntut dan memperjuangkan hak-haknya apabila mengalami kerugian.<sup>30</sup>

Melihat kepada hal ini maka solusi agar terbentuk suatu perlindungan konsumen yang baik pada jasa angkutan kereta api salah satunya adalah harus adanya suatu perbaikan dari pihak konsumen. Sifat konsumen kereta api yang acuh tak acuh serta pasif menambah lemah posisi konsumen di hadapan pelaku usaha. Untuk menciptakan suatu perlindungan konsumen yang baik pada jasa angkutan kereta api perlu adanya suatu perubahan sikap pada konsumen. Perubahan paradigma dari konsumen yang pasif dan pemaaf menjadi konsumen yang proaktif dan kritis sangatlah diperlukan dalam hal ini. Tidak dapat

---

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Sudaryatno, S.H pada tanggal 16 Januari 2009

dipungkiri bahwa rendahnya tingkat kesadaran PT Kereta Api (Persero) dalam melindungi hak-hak konsumen juga disebabkan oleh sikap konsumen yang pasif dan pemaaf sehingga jika mengalami kerugian, konsumen selalu lunak tanpa melakukan tindakan apapun.

Perubahan sikap menjadi konsumen yang proaktif dan kritis terhadap segala kerugian yang dialami tentunya akan semakin meningkatkan kesadaran PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha untuk selalu melindungi hak-hak konsumen kereta api. Sebagai seorang konsumen, harus mengetahui dan memperhatikan hak-hak yang harus diperjuangkan. Selain itu, dengan posisi konsumen yang selalu lebih lemah di hadapan pelaku usaha dalam hal ini PT Kereta Api (Persero), konsumen tidak boleh tinggal diam apabila telah mengetahui bahwa hak-haknya telah sangat jelas dilanggar.

Melihat pada hal di atas, pendapat yang dikemukakan oleh Happy Susanto bahwa untuk menjadi seorang konsumen yang baik diperlukan beberapa sikap antara lain:<sup>31</sup>

1. Sadar akan harkat dan martabat konsumen, mampu untuk melindungi diri sendiri dan keluarganya;
2. Jujur dan bertanggung jawab;
3. Mampu menentukan barang dan jasa sesuai dengan kepentingan, kebutuhan serta kemampuan dan keadaan yang menjamin keamanan, keselamatan, kesehatan konsumen;

---

<sup>31</sup> Happy Susanto, *op.cit.*, hlm. 32

4. Berani dan mampu mengemukakan pendapat, serta berani memperjuangkan dan mempertahankan hak-haknya;
5. Berbudaya dan sadar akan hukum perlindungan konsumen.

Adanya kerjasama yang baik antara pihak konsumen dengan pelaku usaha dalam hal ini adalah PT Kereta Api (Persero) akan menciptakan suatu perlindungan hukum bagi konsumen yang optimal pada jasa angkutan kereta api.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada analisis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pada jasa angkutan kereta api belum maksimal. Upaya preventif yang dilakukan dengan pemberian asuransi sebagai bentuk kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen dirasakan belum mengindikasikan adanya perlindungan hukum yang maksimal bagi konsumen dalam jasa angkutan kereta api. Hal ini dikarenakan pemberian asuransi hanyalah sebagai peralihan risiko yang dimaksudkan agar kerugian yang dialami oleh PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha tidak terlalu besar. Sementara itu, upaya represif yang dilakukan pun hampir dapat dikatakan sama dengan upaya preventif yang ada. Rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya yang dilanggar dalam menggunakan jasa angkutan kereta api mengakibatkan sedikit konsumen yang memperjuangkan hak-haknya dengan mengajukan gugatan atas kerugian yang dialami kepada pelaku usaha. Berdasarkan pada hal tersebut, ternyata hukum perlindungan konsumen memberikan perlindungan yang lebih luas. Hal ini dikarenakan dalam hukum

perlindungan konsumen, konsumen memiliki kemungkinan untuk mengajukan kompensasi atas kerugian immateriil yang dialami.

2. Bahwa untuk membentuk dan menciptakan suatu perlindungan hukum terhadap konsumen yang baik pada jasa angkutan kereta api, maka diperlukan beberapa solusi dan perubahan.

Perbaikan yang diperlukan tersebut menyangkut pada tiga aspek yang berkaitan dengan perkeretaapian yaitu:

- a. Aspek Penyelenggaraan Perkeretaapian

Dalam aspek ini, perbaikan dilakukan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan kualitas sarana dan prasarana perkeretaapian serta perubahan sistem pengawasan dalam jajaran perkeretaapian.

- b. Aspek regulasi dan kebijakan

Pada aspek ini, diperlukan sebuah peraturan atau kebijakan yang dapat lebih menunjang terciptanya sistem perlindungan hukum terhadap konsumen yang maksimal.

- c. Aspek konsumen

Dalam aspek konsumen ini, diharapkan adanya perubahan sikap dan paradigma dari konsumen yang pasif menjadi konsumen yang proaktif dan kritis terhadap segala kerugian yang dialami.



## **B. Saran**

Peneliti juga memberikan beberapa saran demi tercapainya sebuah sistem perlindungan konsumen yang baik pada jasa angkutan kereta api yaitu sebagai berikut:

1. Diperlukan adanya perbaikan dalam hal pengawasan dan manajerial dalam tubuh PT Kereta Api (Persero). Hal ini dikarenakan pengawasan dan manajerial suatu perusahaan merupakan awal daripada terbentuknya sebuah kinerja yang baik dalam suatu perusahaan. Dan dengan kinerja yang terus meningkat, maka secara otomatis PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha dalam penyelenggaraan perkeretaapian akan selalu dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen sehingga akan tercapai sebuah kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa angkutan kereta api.
2. Perlu adanya sistem perawatan sarana dan prasarana yang lebih baik. Serta perlu adanya peningkatan teknologi yang berhubungan dengan perkeretaapian. Hal ini penting bagi PT Kereta Api (Persero) sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api untuk terus menjamin kualitas sarana dan prasarana dalam rangka menjaga kualitas pelayanan bagi konsumen jasa angkutan kereta api.
3. Diperlukan sebuah sistem perekrutan yang lebih ketat dalam struktur tubuh PT Kereta Api (Persero). Dengan sistem perekrutan yang lebih ketat diharapkan akan menghadirkan kualitas sumber daya manusia unggulan dalam struktur tubuh PT Kereta Api (Persero) yang mana hal

ini penting untuk meminimalisir faktor *human error* yang selalu dianggap sebagai penyebab kecelakaan yang terjadi dengan perkeretaapian.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Adji, Sution Usman, 1990, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta
- Barkatulah, Abdul Halim, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Press, Banjarmasin
- Fuady, Munir, 2005, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Khairandy, Ridwan, 2006, *Pengantar Hukum Dagang*, FH UII Press, Yogyakarta
- Muhamad, Abdul Kadir, 1991, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandar Lampung
- Nugroho, Susanti Adi, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Bandung
- Purwosutjipto, H.M.N., 1987, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta
- Rajagukguk, Erman, et.al., 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung
- Saputro, Soemino Eko, 2007, *Kebijakan Perkeretaapian Kemana Hendak Bergulir?*, Gibon Group Publications, Jakarta
- Sastrawidjaja, Man Suparman & Endang, 1997, *Hukm Asuransi: Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito usaha Perasuransian*, Alumni, Bandung
- Sidabalok, Janus, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Susanto, Happy, 2008, *Panduan Praktis Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Yogyakarta

Sutedi, Adrian, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta

### **Sumber Undang-Undang**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, R. Subekti & R. Tjitrosudiro,  
Pradnya Paramita

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian

### **Sumber Putusan Pengadilan**

Putusan Nomor 114/Pdt.G/2002/PN. Jkt. Pst

### **Sumber Makalah**

Nikmah, Siti Khoirun & Wijaya, Valentina Sri, 2008, *Kereta Apiku Malang Kereta Apiku Sayang Proyek Efisiensi Perkeretaapian*, INFID, Jakarta

### **Sumber Artikel Internet, Surat Kabar**

<http://www.dardelayasaguna.com/>

<http://www.diditho.blogspot.com/>

<http://www.indonesiaindonesia.com/>

<http://www.indonesianrailwaysmodellersclub.com/>

<http://www.inilah.com/>

<http://www.kapanlagi.com/>

<http://www.kereta-api.go.id/>

<http://www.orangescale.net/>

<http://www.suarawarga.com/>

<http://www.wikipedia.org/>

Meski Untung Layanan Kereta Rendah, *Media Indonesia*, 21 Juli 1999

Kehancuran Bisnis Kereta Api Tinggal Tunggu Kehancuran, *Kompas*, 19 Juli 2002

Sertifikasi Kecakapan Tunggu Apa Lagi?, *Kompas*, 10 November 2008



# YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA

JL. PANCORAN BARAT VII NO.1 DUREN TIGA - JAKARTA SELATAN 12760

PHONE : (62-021) - 7971378, 7981858, 7981859 FAX. (62-021) - 7981038

E-mail : [konsumen@rad.net.id](mailto:konsumen@rad.net.id)

<http://www.ylki.or.id>

Nomor : 01/INF/YLKI/2009  
Hal : Surat Keterangan Riset

Kepada Yth.  
Rektor Program Pasca Sarjana  
Magister Ilmu Hukum  
Universitas Islam Indonesia  
di  
Tempat

Dengan Hormat,  
Menunjuk surat Bapak No : /MH/RISET/ , tanggal 16  
Desember 2008 perihal permohonan mencari data dengan ini  
kami terangkan, bahwa :


Nama : Satria Data Pambudi  
No. Mhs : 07912314  
BKU : Hukum Bisnis  
Judul Tesis : "Analisa Perlindungan Terhadap Konsumen  
Dalam Jasa Layanan Angkutan Kereta Api"

Telah Melakukan penelitian dalam bentuk Studi Pustaka dan Wawancara di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat  
dipergunakan sebagaimana mestinya.  
Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih

Jakarta, 16 Januari 2009  
Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia  
Pengurus Harian



  
Sudaryatmo SH  
Anggota Pengurus Harian



## **SURAT KETERANGAN**

Nomor : P. 024 /III/SDM/D.VI-2009

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : UNTORO  
NIPP : 28754  
Jabatan : Kepala Sub Seksi Sumber Daya Manusia  
Unit : Daerah Operasi 6 Yogyakarta

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

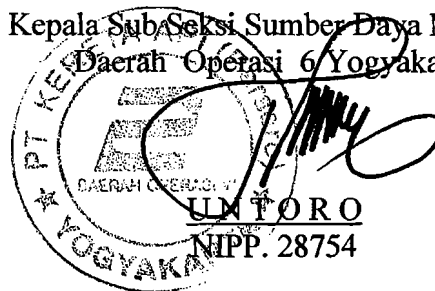
Nama : SATRIA DATA PAMBUDI, SH.  
NIM : 07912314  
Program Studi : Pasca Sarjana - Hukum  
Universitas : Islam Indonesia Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di PT. KERETA API (Persero) Daerah Operasi 6 Yogyakarta berdasarkan surat nomor : DL.405/II/04/D.VI-2009 tanggal 20 Januari 2009, terhitung mulai tanggal 09 Februari 2009 s.d 13 April 2009 dengan judul penelitian "Analisis Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Jasa Layanan Angkutan Kereta Api".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 Maret 2009

Kepala Sub Seksi Sumber Daya Manusia  
Daerah Operasi 6 Yogyakarta



- (2) Untuk pelayanan angkutan perintis, dalam hal biaya yang dikeluarkan oleh Penyelenggara Sarana Perkeretaapian untuk mengoperasikan sarana perkeretaapian lebih tinggi daripada pendapatan yang diperoleh berdasarkan tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah, selisihnya menjadi tanggung jawab Pemerintah atau Pemerintah Daerah dalam bentuk subsidi angkutan perintis.

#### Pasal 154

- (1) Apabila Penyelenggara Sarana Perkeretaapian menggunakan prasarana perkeretaapian yang dimiliki atau dioperasikan oleh Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian membayar biaya penggunaan prasarana perkeretaapian.
- (2) Besarnya biaya penggunaan prasarana perkeretaapian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan pedoman penetapan biaya penggunaan prasarana perkeretaapian yang ditetapkan oleh Pemerintah.

#### Pasal 155

Tarif angkutan barang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 151 ayat (1) ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pengguna jasa dan Penyelenggara Sarana Perkeretaapian berdasarkan pedoman penetapan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 151 ayat (2).

#### Pasal 156

Ketentuan lebih lanjut mengenai tarif angkutan kereta api dan biaya penggunaan prasarana perkeretaapian diatur dengan Peraturan Pemerintah.

### Bagian Kedelapan Tanggung Jawab Penyelenggara Sarana Perkeretaapian

#### Pasal 157

- (1) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian bertanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api.
- (2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak pengguna jasa diangkat dari stasiun asal sampai dengan stasiun tujuan yang disepakati.
- (3) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata dialami.
- (4) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian tidak bertanggung jawab atas kerugian, luka-luka, atau meninggalnya penumpang yang tidak disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api.

#### Pasal 158

- (1) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang hilang, rusak, atau musnah yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api.
- (2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak barang diterima oleh Penyelenggara Sarana Perkeretaapian sampai dengan diserahkannya barang kepada penerima.
- (3) Kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata dialami, tidak termasuk keuntungan yang akan diperoleh dan biaya jasa yang telah digunakan.
- (4) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian tidak bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh keterangan yang tidak benar dalam surat angkutan barang.

#### Pasal 159

- (1) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh pihak ketiga yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta



- api, kecuali jika pihak ketiga dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh kesalahan Penyelenggara Sarana Perkeretaapian.
- (2) Hak untuk mengajukan keberatan dan permintaan ganti kerugian dari pihak ketiga kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung mulai tanggal terjadinya kerugian.

#### Pasal 160

Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab Penyelenggara Sarana Perkeretaapian diatur dengan Peraturan Pemerintah.

### Bagian Kesembilan Hak Penyelenggara Sarana Perkeretaapian

#### Pasal 161

- (1) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian berhak menahan barang yang diangkut dengan kereta api apabila pengirim atau penerima barang tidak memenuhi kewajiban dalam batas waktu yang ditetapkan sesuai dengan perjanjian angkutan.
- (2) Pengirim atau penerima barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai biaya penyimpanan atas barang yang ditahan.
- (3) Dalam hal pengirim atau penerima barang tidak memenuhi kewajiban setelah batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dapat menjual barang secara lelang.
- (4) Penjualan barang secara lelang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pelelangan.
- (5) Hasil penjualan lelang barang sebagaimana dimaksud pada ayat (4) digunakan untuk memenuhi kewajiban pengirim dan/atau penerima barang.
- (6) Dalam hal barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat membahayakan atau dapat mengganggu dalam penyimpanannya, barang tersebut harus dimusnahkan.

#### Pasal 162

Barang-barang yang tidak diambil setelah melebihi batas waktu yang telah ditentukan dinyatakan sebagai barang takbertuan dan dapat dijual secara lelang sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau dimusnahkan apabila membahayakan atau dapat mengganggu dalam penyimpanannya.

#### Pasal 163

Ketentuan lebih lanjut mengenai hak penyelenggara sarana perkeretaapian diatur dengan Peraturan Pemerintah.

### Bagian Kesepuluh Jangka Waktu Pengajuan Keberatan dan Ganti Kerugian

#### Pasal 164

- (1) Dalam hal pihak penerima barang tidak menyampaikan keberatan pada saat menerima barang dari Penyelenggara Sarana Perkeretaapian, barang dianggap telah diterima dalam keadaan baik.
- (2) Dalam hal terdapat kerusakan barang pada saat barang diterima, penerima barang dapat mengajukan keberatan dan permintaan ganti kerugian selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak barang diterima.
- (3) Dalam hal penerima barang tidak mengajukan ganti kerugian dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), hak untuk menuntut ganti kerugian kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian menjadi gugur.

#### Pasal 165

Ketentuan lebih lanjut mengenai pengajuan keberatan dan ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 164 diatur dengan Peraturan Pemerintah.

## **BAB XII ASURANSI DAN GANTI KERUGIAN**

### **Pasal 166**

Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dan pihak ketiga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 87.

### **Pasal 167**

- (1) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap pengguna jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 157 dan Pasal 158.
- (2) Besarnya nilai pertanggungan paling sedikit harus sama dengan nilai ganti kerugian yang diberikan kepada pengguna jasa yang menderita kerugian sebagai akibat pengoperasian kereta api.

### **Pasal 168**

Penyelenggara Sarana Perkeretaapian yang tidak mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 167 ayat (1), dikenai sanksi administratif berupa pembekuan izin operasi atau pencabutan izin operasi.

### **Pasal 169**

- (1) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengasuransikan awak sarana perkeretaapian.
- (2) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengasuransikan sarana perkeretaapian.
- (3) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengasuransikan kerugian yang diderita oleh pihak ketiga sebagai akibat pengoperasian angkutan kereta api.

### **Pasal 170**

Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian dan Penyelenggara Sarana Perkeretaapian berhak menuntut ganti kerugian kepada pihak yang menimbulkan kerugian terhadap prasarana perkeretaapian, sarana perkeretaapian, dan orang yang dipekerjakan.

### **Pasal 171**

Ketentuan lebih lanjut mengenai asuransi dan ganti kerugian Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian dan Penyelenggara Sarana Perkeretaapian terhadap pengguna jasa, awak, pihak ketiga, dan sarana perkeretaapian diatur dengan Peraturan Pemerintah.

## **BAB XIII PERAN SERTA MASYARAKAT**

### **Pasal 172**

Masyarakat berhak:

- a. memberi masukan kepada Pemerintah, Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian, dan Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dalam rangka pembinaan, penyelenggaraan, dan pengawasan perkeretaapian;
- b. mendapat pelayanan penyelenggaraan perkeretaapian sesuai dengan standar pelayanan minimum; dan
- c. memperoleh informasi mengenai pokok-pokok rencana induk perkeretaapian dan pelayanan perkeretaapian.

### **Pasal 173**

#### **Pasal 4**

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

#### **Pasal 5**

Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan

6 - *Citra Umbara*

prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b. beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### **Bagian Kedua**

#### **Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

#### **Pasal 6**

Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

#### **Pasal 7**

Kewajiban pelaku usaha adalah :

*Citra Umbara - 7*

- a. beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

**BAB IV  
PERBUATAN YANG DILARANG  
BAGI PELAKU USAHA**

**Pasal 8**

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan

## BAB VI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

### Pasal 19

- maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
  - (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
  - (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.
- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
  - (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
  - (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
  - (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

### Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

TENTANG PERTIMBANGAN HUKUM .TENTANG EKSEPSI.

Menimbang, bahwa TERGUGAT-I, TERGUGAT-II dan TERGUGAT-IV, mengajukan EKSEPSI masing masing pada intinya sebagai berikut :

- 1.) - Berdasarkan ketentuan pasal 134 Reglement Acara Perdata, gugatan Para PENGGUGAT seharusnya digabungkan dengan perkara Perdata No.38/Pdt.G/2002/PN.Bdg. yang diperiksa dan diadili oleh PENGADILAN NEGERI BANDUNG. -----
- 2.) - Bahwa gugatan tidak jelas ( Obscuur Libell ), karena menggugat Menteri Perhubungan, yang seharusnya yang digugat adalah PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA c.q. MENTERI PERHUBUNGAN . -----
- 3.) - Gugatan Para PENGGUGAT tidak menggunakan ketentuan Peraturan MAHKAMAH AGUNG RI. No.1 tahun 2002 , karena para PENGGUGAT dalam surat Gugatannya masih membuat surat Kuasa Khusus . -----
- 4.) - Bahwa PENGGUGAT tidak benar dalam pengelompokan perwakilan yang didasarkan pada akibat kecelakaan dan domicili seharusnya dikelompokkan berdasarkan jenis tarif dan jarak tempuh atau dengan kata lain adalah harga tiket yang dimiliki korban . -----
- 5.) - Gugatan PENGGUGAT salah alamat, karena telah menggugat Menteri Keuangan. Menteri Keuangan tidak lagi mempunyai kewenangan selaku R.U.P.S. pada PT. ( Persero ) K A I , sehingga Menteri Keuangan ditarik sebagai pihak dalam perkara aquo . -----
- 6.) - Tata cara Gugatan PENGGUGAT dalam perkara a quo tidak sesuai dengan ketentuan Peraturan MAHKAMAH AGUNG RI. No.1 tahun 2002 yaitu :
  - syahnya gugatan perwakilan Kelompok tidak dituangkan dalam Penetapan Pengadilan .
  - Tuntutan atau pilihan tentang ganti rugi seharusnya dikemukakan secara jelas dan rinci, menurut usulan tentang mekanisme pendistribusian ganti kerugian kepada ANGGAUTA KELOMPOK, termasuk pembentukan Team untuk itu .-----

Menimbang, .....



**SALINAN**

Menimbang, bahwa tentang EKSEPSI angka : 1 (satu) setelah MAJELIS membaca gugatan Para PENGGUGAT dan gugatan PENGGUGAT di PENGADILAN NEGERI BANDUNG perkara No.38/Pdt.G/2002/PN.BDG.( bukti T.I-2 ) Majelis menemukan fakta bahwa Para Pihak dalam Kedua perkara tersebut adalah tidak sama, karena itu Eksepsi Para TERGUGAT tidak beralasan dan harus ditolak.

Menimbang, bahwa tentang EKSEPSI angka : 2 (dua) menurut pendapat Majelis, bahwa gugatan Penggugat sudah jelas, yang digugat adalah Menteri PERHUBUNGAN sebagai Pimpinan dari KEMENTERIAN PERHUBUNGAN. KEMENTERIAN PERHUBUNGAN adalah sebuah Badan Hukum ( PUBLIK ) yang mampu bertindak dan bertanggung jawabkan tindakannya dalam bidang Hukum, oleh karena itu Eksepsi tersebut harus ditolak .

Menimbang, bahwa tentang Eksepsi angka ; 3 (tiga) Majelis memandang TERGUGAT keliru menafsirkan PERATURAN MAHKAMAH-AGUNG R.I. No.1 tahun 2002. Bahwa dalam Peraturan Mahkamah Agung R.I. tersebut ditentukan bahwa yang tidak perlu memakai surat Kuasa adalah pemberian Kuasa oleh Anggota kelompok ( sub class ) kepada Perwakilan Klompok ( Class representatif ), tetapi pemberi kuasa oleh Class representatif kepada Pengacara / Advokat masih memerlukan adanya surat Kuasa khusus . Dengan demikian eksepsi tersebut tidak beralasan dan harus ditolak .

Menimbang, bahwa tentang Eksepsi angka :4 (empat) Majelis memandang bahwa pengelompokan para PENGGUGAT ( Sub Class) telah benar didasarkan pada kepentingan yang sama dari sub-class tersebut, karena itu Eksepsi Tergugat tidak beralasan dan harus ditolak .

Menimbang, bahwa tentang Eksepsi angka 5 (lima) Majelis berpendapat bahwa para PENGGUGAT tidak salah menggugat Menteri Keuangan, karena Menteri Keuangan adalah subyek Hukum . Adapun tentang tanggung jawabnya akan ditentukan dalam pemeriksaan Pokok Perkaranya, karena itu Eksepsi TERGUGAT tersebut tidak beralasan dan harus ditolak .

Menimbang, bahwa tentang Eksepsi angka: 6 (enam) Majelis berpendapat bahwa para PENGGUGAT dalam mengajukan gugatan ini tidak wajib memenuhi syarat syarat yang ditentukan dalam Peraturan Mahkamah Agung RI. No.1 tahun 2002, karena gugatan  
PENGGUGAT. ....



PENGGUGAT telah didaftar dan mulai diperiksa sebelum dikeluarkanya Peraturan Mahkamah Agung R.I. No.1 tahun 2002 tersebut

Menimbang, bahwa berdasarkan hal hal tersebut maka semua Materi Eksepsi yang diajukan oleh TERGUGAT-I, TERGUGAT-II dan TERGUGAT-IV, harus dinyatakan D i t o l a k . -----

TENTANG POKOK PERKARA .

Menimbang, bahwa maksud dan tujuan gugatan para PENGGUGAT adalah seperti terurai diatas . -----

Menimbang, bahwa yang menjadi pokok permasalahan perkara ini sebagaimana dalil para PENGGUGAT adalah :

TERGUGAT-I telah melakukan perbuatan melawan hukum yaitu -

a.) Tidak melaksanakan pasal : 28 dan penjelasan pasal 25 ayat (1) huruf a, dan b UU No.13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian . -----

b.) Tidak melaksanakan pasal 3 huruf c,d,e,f jo.pasal 4 huruf a, c,d,e dan h jo.pasal 7 huruf b,d,f dan g jo.pasal 8 ayat (1) UU No.8 tahun 1999 tentang Peraturan Perlindungan KONSUMEN . -----

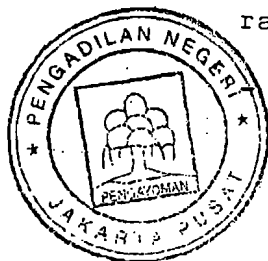
c.) Tidak melaksanakan ketentuan pasal 87 ayat (1) S.1928-200 yang diubah dengan Peraturan Pemerintah No.5 tahun 1963 tentang Peraturan Perkereta apian .-----

d.) Melanggar azas kepatutan, ketelitian dan kehati hatian dalam melaksanakan Manajemen lalu lintas ( traffic Management ) Perkereta apian yang baik, sehingga telah memberhentikan, dua kereta api sekaligus dalam satu Emplasemen yang hanyaterdiri dari 3 (tiga) Spoor, hal itu sangat membahayakan dan berpotensi menimbulkan Kecelakaan/ tabrakan . =====

- TERGUGAT-II telah melakukan perbuatan melawan Hukum, karena tidak melaksanakan ketentuan pasal 75 Peraturan Pemerintah No.69 tahun 1998 tentang Prasarana dan Sarana Kereta api . =====

- TERGUGAT-III telah melakukan Perbuatan melawan hukum, karena telah melakukan perbuatan sebagaimana ditetapkan dalam pasal 1 ayat (1) Per.Pemerintah No.50 tahun 1990.=====

TERGUGAT-IV. ....





- TERGUGAT IV, telah melakukan perbuatan melawan Hukum, karena telah tidak melaksanakan ketentuan pasal 5 ayat (1) Peraturan Pemerintah No.3 tahun 1983 . -----

Bahwa akibat perbuatan melawan hukum dari para TERGUGAT, maka terjadilah tabrakan Kereta Api yang membawa maut di stasiun KETANGGUNGAN BARAT BREBES, yang menimbulkan kerugian bagi para PENGGUGAT

Menimbang, bahwa pada dasarnya, TERGUGAT TERGUGAT menyangkal semua dalil dalil para PENGGUGAT. Dengan disangkalnya gugatan para PENGGUGAT oleh TERGUGAT TERGUGAT tersebut, karenanya wajiblah bagi para PENGGUGAT dibebani untuk membuktikan dalil dalilnya .- -----

Menimbang, bahwa para PENGGUGAT maupun TERGUGAT TERGUGAT telah mengajukan surat surat bukti dan saksi saksi seperti tersebut diatas . = -----

Menimbang, bahwa Undang Undang tidak menjelaskan apa yang dimaksud serta batasan batasan dari perbuatan melawan hukum. namun YURISPRUDENSI tetap MAHKAMAH AGUNG RI. ditetapkan bahwa perbuatan melawan hukum adalah : " perbuatan yang memenuhi salah satu atau beberapa kriteris sebagai berikut " :- -----

1. perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum di -  
pelaku ;
2. perbuatan yang melanggar hak subyektief orang lain .
3. perbuatan yang melanggar kaedah tata susila .
4. perbuatan yang bertentangan dengan azas kepatutan, ketelitian serta sikap hati hati yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat atau terhadap harta benda orang lain. = -----

Menimbang, bahwa para PENGGUGAT mendalilkan bahwa TERGUGAT-I telah melakukan perbuatan melawan hukum karena tidak melaksanakan pasal 28 dan penjelasan pasal 25 ayat (1) huruf a, dan b UU No.13 tahun 1992 tentang Perkereta apian . -----

Menimbang, bahwa dari surat surat bukti dan keterangan saksi saksi yang diajukan oleh Kuasa PENGGUGAT, Majelis tidak memperoleh cukup bukti bahwa sebelum terjadinya tabrakan di Stasiun KETANGGUNGAN BARAT TERGUGAT-I, telah : -----

1. Tidak mengangkut penumpang yang membeli karcis .-----
2. Tidak membayar ganti rugi kepada Pengguna Jasa yang mengalami kerugian akibat kecelakaan .
3. Tidak memberi pelayanan yang baik selama menunggu pemberangkatan dalam hal terjadi kelambatan pemberangkatan.---
4. Tidak memberi pelayanan yang semestinya terhadap penumpang yang telah membeli karcis . -----

Bahwa tidak ada tuntutan apa apa ( complain ) dari Pengguna Jasa sebelum terjadinya tabrakan Kereta Api di Stasiun KETANGGUNGAN BARAT BREBES, yang menimbulkan kerugian pada para pengguna jasa .--

Menimbang, . . . . .



SALINAN

Menimbang, bahwa berdasarkan hal tersebut, Majelis memand  
dang bahwa TERGUGAT-I tidak terbukti melakukan perbuatan me -  
lawan Hukum in cassu pasal 28 jo. penjelasan pasal 25 ayat (1)  
huruf a dan b Undang2 No.13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian.

Menimbang, bahwa para PENGGUGAT mendalilkan bahwa TERGU -  
GAT-I telah melakukan Perbuatan melawan Hukum, karena telah -  
tidak memenuhi ketentuan pasal 2 jo.pasal 3 huruf e,d,e dan f -  
jo.pasal 4 huruf a,c,d,e dan h jo.pasal 7 huruf b, d, f , dan  
g jo.pasal 8 ayat (1) UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan-  
Konsumen . - -----

Menimbang, bahwa dari surat surat bukti dan keterangan -  
keterangan saksi saksi PENGGUGAT, Majelis memandang bahwa para  
PENGGUGAT tidak dapat membuktikan secara Khusus tentang adanya  
pelanggaran atau kelalaian seperti diuraikan dalam ketentuan -  
pasal tersebut diatas yang secara langsung menimbulkan kerugi-  
an bagi para Pengguna Jasa, karenanya dalil para PENGGUGAT -  
tersebut harus dinyatakan tidak terbukti bahwa TERGUGAT-I -  
melakukan perbuatan melawan Hukum seperti diuraikan dalam -  
pasal/ ketentuan tersebut diatas .- =====

Menimbang, bahwa selanjutnya para PENGGUGAT mendalilkan-  
bahwa TERGUGAT-I telah melakukan perbuatan melawan Hukum kare-  
na telah tidak melaksanakan ketentuan pasal 87 ayat (1) Stbl.-  
1929- 200 yang telah diubah dengan peraturan Pemerintah No.5-  
tahun 1953 tentang PERKERETA APIAN yang berbunyi sebagai -  
berikut :

" Urutan rangkaian kendaraan pada tiap tiap kereta api -  
yang digunakan untuk angkutan penumpang yang mencapai-  
kecepatan tertinggi 45 Km.sejam, langsung dibelakang -  
lokomotif harus ditempatkan sekurang kurangnya satu -  
kendaraan, dimana tidak diijinkan ada Penumpang, ke -  
cuali Pegawai Kereta Api atau pegawai jawatan Pos ".--

Menimbang, bahwa dalil para PENGGUGAT tersebut tidak di-  
bantah oleh TERGUGAT-I serta dikuatkan dengan keterangan saksi  
YUSPRIYANTO, yang menerangkan bahwa saksi adalah korban dalam  
kecelakaan Kereta Api di Stasiun Ketanggungan Barat Brebes -  
yang menderita luka luka, saksi duduk pada rangkaian gerbong -  
paling. ....



paling depan persis dibelakang loko motif, korban meinggal --- yang paling banyak adalah yang duduk di gerbong belakang loko= motif tersebut . - -----

Menimbang, bahwa dengan demikian Majelis memandang ter - bukti dalil para PENGGUGAT, bahwa dibelakang lokomotif tidak - ditempatkan kendaraan tanpa penumpang kecuali untuk pegawai - kereta api atau pegawai pos . =====

Menimbang, bahwa namun demikian masih perlu dipertimbang kan apakah benar karena hal itu TERGUGAT-I dipandang telah me- lakukan perbuatan melawan hukum. - -----

Menimbang, bahwa TERGUGAT-I dalam jawabannya menerangkan bahwa Stbl.1928- 200 dasar hukumnya adalah : -----

" Aglemenne Regelen betreffendeden Aanlegemeene de Exploitatie Van Spoor en Tramwegen , bestemd voor algemeene Verkeer - in Nederlandsch Indie ( S. 1926- 295 ) dan Algemeene Bepalingen betreffende de spoor en Trawegeen " ( S. 1927-258 ). --

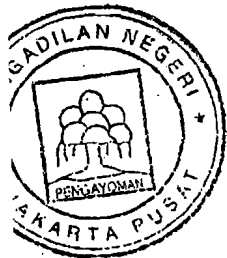
Bahwa kedua peraturan yang dijadikan dasar hukum dari S.1928 - 200 tersebut telah dicabut oleh pasal 46 UU No.13 tahun 1992 - oleh karena itu pelanggaran hukum oleh TERGUGAT-I tidak ada - sehingga TERGUGAT-I tidak juga melakukan perbuatan melawan - h u k u m " .- -----

Menimbang, bahwa setelah Majelis membaca dan memperhatikan S.1928- 200 setelah diubah dengan Peraturan Pemerintah - No.5 tahun 1963 dan Undang Undang No.13 tahun 1992, Majelis - memperoleh fakta bahwa benar S.1928- 200 tersebut adalah seba- gai aturan pelaksanaan dari pasal 10 ayat (1) pasal 19 dan - pasal 30 dari " Bepelingen Aanlegen Bedrijf Spoor Wengen ", - S.1927- 259, dan 1927- 259 tersebut, dinyatakan tidak berlaku - dengan pasal 45 ( bukan pasal 46 seperti jawaban TERGUGAT-I )- Undang Undang No.13 tahun 1992 .- -----

Menimbang, bahwa walaupun S.1927- 259 telah dinyatakan - tidak berlaku oleh pasal 45 UU No.13 tahun 1992, tetapi : - S.1928- 200 setelah diubah dengan P.P. No.5 tahun 1963 yang - merupakan aturan pelaksanaan dari S.-1927- 259 tidak secara - tegas dinyatakan tidak berlaku, bahkan dalam pasal 44 Undang - Undang No.13 tahun 1963 disebutkan :- -----

"pada tanggal berlakunya undang undang ini, semua pera - turan pelaksanaan mengenai perkereta apian dinyatakan

tetap. ....



tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru, berdasarkan undang undang - i n i ".- -----

Menimbang, bahwa dengan demikian karena S.1928- 200 setelah diubah dengan PP.No.5 tahun 1963 merupakan aturan pelaksanaan dari S.1927-259 serta dalam Undang Undang No.13 tahun 1963 hal tersebut tidak diatur, maka menurut pendapat Majelis bahwa S.1928- 200 setelah diubah dengan PP.No.5 tahun 1963 masih berlaku dan sangat relevan untuk tetap dilakukan demi keamanan penumpang Kereta Api. -----

Menimbang, bahwa berdasarkan hal hal tersebut, Majelis memandang terbukti dalil para PENGGUGAT bahwa TERGUGAT- I telah melakukan perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi para PENGGUGAT, yaitu lalai menempatkan kendaraan (gerbong) dibelakang lokomotif dengan tidak diijinkannya ada penumpang kecuali pegawai Kereta Api atau jawatan pegawai Pos sebagaimana diwajibkan dalam pasal 87 ayat (1) S. 1928- 200 setelah diubah dengan peraturan Pemerintah No.5 tahun 1963 . -----

Menimbang, bahwa karena TERGUGAT-I telah dinyatakan melakukan perbuatan melawan hukum, maka wajib baginya untuk membayar ganti rugi atas kerugian yang timbul karenanya.-----

Menimbang, bahwa Terhadap TERGUGAT-II para PENGGUGAT mendalilkan TERGUGAT-II telah melakukan perbuatan melawan hukum karena tidak melaksanakan pasal 75.PP.No.69 tahun 1998 tentang Prasarana dan sarana kereta api. -----

Menimbang, bahwa TERGUGAT-II telah membantah dalil para PENGGUGAT tersebut dengan menyatakan bahwa MENTERI PER HUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA telah melaksanakan melaksanakan ketentuan pasal 75 PP. No.69 tahun 1998, antara lain dengan mengeluarkan Keputusan Menteri No.53 tahun 2000 tentang perpotongan atau persilangan antar jalur kereta api dengan bangunan lain, serta Menteri telah melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan dalam perkereta apian. -----

Menimbang, bahwa menurut pengamatan Majelis, dari surat surat bukti dan saksi saksi pihak PENGGUGAT, tidak ada yang mendukung dalil para PENGGUGAT, hal tersebut juga tidak dibahas dalam kesimpulan dari pihak PENGGUGAT. Dalam Repliknya dikatakan bahwa tingginya frekwensi terjadinya tabrakan kereta api adalah salah satu indikator kegagalan, TERGUGAT-II dalam melakukan. ....



**SALINAN**

melakukan pembinaan; K E G A G A L A N , -----  
dalam melakukan pembinaan, tidak berarti : " tidak melakukan-  
p e m b i n a a n ".= =====

Menimbang, bahwa berdasarkan hal hal tersebut Majelis-  
memandang bahwa dalil Para PENGGUGAT bahwa TERGUGAT-II telah-  
melakukan perbuatan melawan Hukum tidak terbukti secara sah -  
dan meyakinkan dan tuntutan Penggugat terhadap TERGUGAT- II -  
harus d i t o l a k . = =====

Menimbang, bahwa para PENGGUGAT mendalilkan bahwa TERGU  
GAT-III telah melakukan perbuatan melawan hukum in casu pasal  
1 ayat (1) P.P. no.50 tahun 1998 tentang pengalihan kedudukan  
tugas dan kewenangan Menteri Keuangan selaku pemegang saham-  
atau Rapat Umum Pemegang Saham ( RUPS ) pada perusahaan per -  
seroan: ( PERSERO ) kepada MENTERI NEGARA/PENDAYAGUNAAN BADAN-  
USAHA MILIK NEGARA . -----

Menimbang, bahwa para PENGGUGAT, tidak menjelaskan per-  
buatan TERGUGAT-III yang mana yang dipandang sebagai perbu -  
tan melawan Hukum, serta pihak PENGGUGAT tidak memberi bukti-  
tentang hal itu, karenanya Majelis memandang bahwa dalil --  
PENGGUGAT menyangkut TERGUGAT-III tidak terbukti dan tuntu -  
tan terhadap TERGUGAT-III harus d i t o l a k . = =====

Menimbang, bahwa pihak PENGGUGAT mendalilkan bahwa TER-  
GUGAT-IV telah melakukan perbuatan melawan hukum in casu -----  
pasal 5 ayat (1) P.P. No.3 tahun 1983 tentang tata cara -  
pembinaan dan pengawasan Perusahaan Jawatan , Perusahaan Umum  
dan Perusahaan Perseroan . -----

Menimbang, bahwa surat gugatan para PENGGUGAT tidak di-  
jelaskan perbuatan TERGUGAT-IV yang mana yang dipandang se -  
bagai perbuatan melawan hukum serta pihak PENGGUGAT tidak mem-  
beri bukti tentang hal itu, karenanya Majelis memandang bahwa  
dalil PENGGUGAT menyangkut TERGUGAT-IV tidak terbukti secara-  
sah dan meyakinkan, sehingga tuntutan PENGGUGAT terhadap --  
TERGUGAT-IV harus ditolak . = =====

Menimbang, bahwa yang menjadi permasalahan lebih lanjut  
seberapa besar ganti kerugian yang wajib dibayar oleh TERGU-  
GAT-I kepada para PENGGUGAT . -----

Menimbang, .....



*[Handwritten signature]*

Menimbang, bahwa para PENGGUGAT menuntut agar para TERGUGAT membayar ganti rugi untuk : -----

- biaya pendidikan anak bagi korban yang meninggal dunia ;
- penggantian biaya barang barang yang hilang ;
- Biaya pendapatan yang hilang ;
- Biaya perawatan dan biaya perawatan lanjutan ;
- Kompensasi bagi cacat tetap ;
- Biaya pengurusan surat/Dokumen yang hilang ; -----

Menimbang, bahwa tuntutan para PENGGUGAT tersebut didasarkan pada pasal 28 ayat (1) UU no.13 tahun 1992 jo. penjelasan pasal 25 ayat (1) huruf b UU.No.13 tahun 1992 jo.pasal-4 huruf n dan pasal 7 huruf f, g UU No.8 tahun 1999 jo.pasal-14 Per.Pemerintah No.17 tahun 1965 jo.pasal 1365 KUH.PERDATA.

Menimbang, bahwa TERGUGAT-I dalam jawabannya menyangkal dalil para PENGGUGAT tersebut, dengan mengatakan bahwa TERGUGAT-I telah memberi biaya pengobatan, biaya perawatan, biaya - untuk pulang , biaya pemakaman, santunan Jasa Raharja dan - santunan Jasa Raharja Putra kepada para KORBAN, serta santunan bea pendidikan kepada anak anak ahli waris korban, sehingga tidak ada lagi kewajiban hukum yang harus dipenuhinya - dengan menunjuk pada surat bukti : T.I-8 s/d T.I-26 dan surat bukti B.T.II-4 . -----

Menimbang, bahwa pembayaran pembayaran yang telah dilakukan oleh TERGUGAT-I kepada para korban tidak dibantah oleh - Kuasa PENGGUGAT, namun para PENGGUGAT masih menuntut ganti rugi atas penghasilan yang hilang, biaya penggantian barang - /surat yang hilang biaya pendidikan anak mulai Sekolah Dasar - s/d Perguruan Tinggi dan ganti rugi immateriil , dengan men - dasarkan tuntutannya pada pasal 14 Per.Pemerintah No.17 - tahun 1965 . -----

Menimbang, bahwa dari pasal 25 ayat 2 UU No.13 tahun - 1992 tentang Perkereta Apian, disebutkan :  
!! KARCIS PENUMPANG ATAU SURAT ANGKUTAN BARANG MERUPAKAN TANDA-  
BUKTI TERJADINYA PERJANJIAN ANGKUTAN ". -----

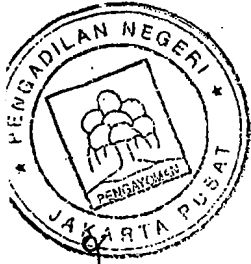
Menimbang, bahwa dari pasal 25 ayat (2) UU No.13 tahun - 1992 tersebut, dan dari surat bukti P.1 , berupa tiket -  
: Kereta. ....



4

Kereta Api, Majelis berpendapat bahwa antara P.T. KERETA API INDONESIA dengan para PENGGUGAT telah terjadi kesepakatan - untuk melaksanakan pengangkutan penumpang, dengan demikian para PENGGUGAT dipandang telah menyetujui semua aturan yang berlaku dan diundangkan, yang menyangkut pengangkutan, alat-angkut dan segala resiko atas pengangkutan tersebut, yaitu aturan per kereta apian ; Apabila para PENGGUGAT tidak menyetujuinya semestinya ia tidak menggunakan-alat angkut - Kereta Api dan ia bebas menggunakan sarana transportasi - l a i n n y a .

Menimbang, bahwa oleh karena para PENGGUGAT telah menyetujui menggunakan Kereta Api sebagai alat Transportasi - baginya, maka para PENGGUGAT dianggap menyetujui segala aturan yang ditetapkan penyelenggara, sehingga para PENGGUGAT wajib mematuhi atau menggunakan aturan aturan yang berlaku dibidang Per Kereta Apian .



Menimbang, bahwa tentang pemberian ganti kerugian kepada penumpang yang mengalami kerugian akibat kesalahan - atau kelalaian Badan penyelenggara, telah diatur dalam Undang Undang No.13 tahun 1992, tentang perkereta Apian, karena itu-aturan tentang ganti kerugian yang ditetapkan dalam UU No.13- tahun 1992 tersebut merupakan LEX SPICIALIS dari aturan atu - ran Umum ( LEX GENERALIS ) yang terdapat pada per Undang Un - dangan lain .

Menimbang, bahwa dalam penjelasan resmi pasal 25 ayat - (1) huruf b UU No.13 tahun 1992, ditentukan antara lain :----

" ..... Demikian pula kewajiban Badan penyeleng - gara untuk membayar ganti rugi sesuai syarat syarat umum - yang telah disepakati, kepada pengguna jasa yang mengalami kerugian sebagai akibat kelalaian Badan Penyelenggara .... " .

Menimbang, bahwa selain ketentuan tersebut, juga telah ditentukan dalam pasal 28 ayat (2) b UU No.13 tahun 1992 yang berbunyi sebagai berikut :

" Besarnya ganti rugi dibatasi sejumlah maksimum Asuransi -- yang ditutup oleh Badan Penyelenggara dalam hal penyelengga - raan kegiatannya " .

Menimbang,.....

Menimbang, bahwa dari penjelasan pasal 28 ayat (1) UU No. 13 tahun 1992 ditetapkan sebagai berikut :

" Pengertian kerugian yang diderita oleh pengguna Jasa ,tidak termasuk keuntungan yang akan diperoleh ataupun bagian biaya atas pelayanan yang sudah dinikmati ". -----

Menimbang, bahwa dengan memperhatikan ketentuan ketentuan tersebut diatas, Majelis berpendapat bahwa besarnya ganti rugi yang dapat diberikan kepada para PENGGUGAT adalah sejumlah maksimum Asuransi yang ditutup oleh Badan penyelenggara dalam hal ini PT.KERETA API INDONESIA yaitu TERGUGAT-I . -----

Menimbang, bahwa dari fakta yang terungkap dipersidangan TERGUGAT-I telah menutup asuransi JASA RAHARJA PUTRA dengan maksimum ganti kerugian sebesar Rp.5.000.000 (lima juta rupiah) untuk setiap penumpang kereta api dan Asuransi Jasa Raharja .--

Menimbang, bahwa maksud dan tujuan TERGUGAT-I menutup asuransi bagi penumpangnya tidak lain adalah untuk mengalihkan resiko yang mungkin terjadi, sehingga ia terlepas dari resiko tersebut, dan dialihkan kepada perusahaan ASURANSI. -----

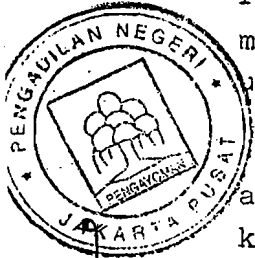
Menimbang, bahwa dari surat bukti T.I-8 sampai dengan T.I-26 dan surat bukti : T.II-1 dan surat bukti T.II-4 telah terbukti bahwa ,TERGUGAT-I telah membayar ganti rugi kepada para PENGGUGAT berupa : -----

- santunan yang bersumber dari PT.JASA RAHARJA PUTRA .
- biaya pengobatan .
- biaya perjalanan pulang .
- bantuan untuk pemakaman .
- bea siswa untuk anak anak korban .

Selain itu para PENGGUGAT juga telah menerima santunan dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang dari PT.JASA RAHARJA.

Menimbang, bahwa dari uraian tersebut diatas dengan menghubungkan bunyi pasal 25 ayat (1) huruf b dan pasal 25 ayat (2) pasal 28 ayat (2) huruf b, pasal 28 ayat (1) UU.No.13 tahun 1992, dan pasal 1365 KUH.Perdata, maka menurut Majelis kerugian yang patut untuk dibayar oleh TERGUGAT-I adalah :- -----

1. Biaya. ....





**SALINAN**

1. Biaya penguburan ;
2. Santunan kematian ;
3. Biaya perjalanan pulang kembali ke stasiun asal atau stasiun tujuan termasuk biaya antar jenazah .
4. Penggantian barang yang hilang bagi penumpang yang memiliki surat tanda titipan atau angkutan barang-atau surat bagasi .
5. Biaya pengobatan sampai korban menjadi pulih dan/atau santunan bagi yang menderita cacat badan, ---

dengan ketentuan atas kerugian tersebut dapat dibuktikan dan tidak melebihi dari jumlah Asuransi yang ditutup oleh Penyelenggara dalam hal ini TERGUGAT- I. =====

Menimbang, bahwa tuntutan tentang : " Pendapatan yang hilang dan bea pendidikan anak bagi korban yang meninggal " - menurut pendapat Majelis adalah sesuatu yang relatif, yang tidak dapat dibuktikan bahwa ia akan memperoleh pendapatan - dan tidak dapat dibuktikan bahwa anak anak korban akan bisa - bertahan hidup sampai batas waktu tertentu. Oleh karenanya - makna pemberian " S A N T U N A N " merupakan Kompensasi - dari suatu hal yang belum pasti. Disamping itu tuntutan para PENGGUGAT tersebut bertentangan dengan bunyi pasal : 28 ayat- (1) UU No.13 tahun 1992 .

Berdasarkan hal tersebut tuntutan para PENGGUGAT tentang hal-itu harus ditolak . =====

Menimbang, bahwa tentang tuntutan biaya pengobatan un - tuk PENGGUGAT-I ( pribadi ) yang dibuktikan dengan asli kwitan si bukti nomor : P.15.le, P.15.lf, dan P.15.lg , karena - PENGGUGAT-I telah menerima santunan dari Jasa Raharja Rp.10. 000.000 (sepuluh juta rupiah) dan dari Jasa Raharja Putra -- sebesar Rp.5.000.000 (lima juta rupiah) ( bukti BT-II.4 ) . --- maka tuntutan PENGGUGAT-I tersebut tidak relevan untuk di - pertimbangkan dan harus ditolak, karena telah menerima ganti- rugi sejumlah maksimum Asuransi yang ditutup oleh penyeleng - gara ( pasal 28 ayat (2) huruf b. UU No.13 tahun 1992. -----

Menimbang, bahwa tuntutan biaya Pengobatan untuk PENGGU GAT-II, PENGGUGAT-III, PENGGUGAT IV dan PENGGUGAT V ( pribadi ) dibuktikan kwitansi foto copy, dan mereka telah mendapat biaya pengobatan sebagaimana bukti BT.II-4 No.urut 43, 61 - 63 dan 82, karenanya tuntutan PENGGUGAT-II, PENGGUGAT-III - PENGGUGAT. ....



**SALINAN**

PENGGUGAT -IV dan PENGGUGAT V ( pribadi ) tidak dapat dipertimbangkan dan harus ditolak. -----

Menimbang, bahwa untuk ganti rugi bagi korban lainnya - yang diwakili oleh PENGGUGAT I s/d PENGGUGAT V ( class member ) wajib untuk dibayar oleh TERGUGAT-I dengan batas batas seperti dipertimbangkan tersebut diatas . -----

Menimbang, bahwa sejalan dengan jiwa gugatan Class - Extion dimana para class member berjumlah banyak , dan tidak - diketahui secara pasti tempat tinggalnya , sehingga peraturan-per undang undangan tidak mewajibkan adanya surat Kuasa dari class member kepada class representatief . -----

Menimbang, bahwa oleh karena alamat dari class member - tidak diketahui secara pasti oleh para class Representatief - maka perincian tentang jumlah kerugian dari class member belum dapat ditetapkan . -----

Menimbang, bahwa berdasarkan hal hal tersebut diatas, - Majelis dapat mempertimbangkan usulan dari para PENGGUGAT un - tuk dibentuk TEAM atau KOMISI , yang bertugas untuk meneliti-kerugian yang diderita oleh class member yang belum diganti - oleh penyelenggara ( TERGUGAT-I ) sebagaimana akan diuraikan - dalam diktum putusan ini . -----

Menimbang, bahwa azas dari ASURANSI adalah untuk meng- ganti kerugian yang timbul dikemudian hari . -----

Oleh karena itu menurut pendapat MAJELIS , suatu kerugian yang telah diganti/dikompensasi oleh siapaun, maka kerugian itu sudah tidak ada lagi, sehingga tidak ada lagi yang perlu diganti.

Menimbang, bahwa berdasarkan hal hal tersebut diatas - maka tuntutan para PENGGUGAT patut dikabulkan sebahagian.-----

Mengingat peraturan per undang undangan dan hukum yang - bersangkutan .- -----

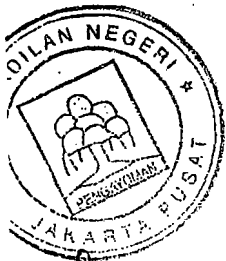
M E N G A D I L I .

DALAM EKSEPSI.

- Menolak Eksepsi TERGUGAT-I, TERGUGAT-II , dan TERGUGAT IV seluruhnya . -----

DALAM POKOK PERKARA .

- Mengabulkan gugatan para PENGGUGAT' sebagian . -----
- Menyatakan. ....



2

SALINAN



- Menyatakan menerima para PENGGUGAT, sebagai class REPRESENTATIEF mewakili masyarakat konsumen korban tabrakan antara Kereta Api EMPU JAYA, dengan kereta api GAYA BARU MALAM di stasiun KETANGGUNGAN BARAT BREBES tanggal 25 Desember 2001. -----
- Menyatakan TERGUGAT-I telah melakukan perbuatan melawan Hukum, yang menimbulkan kerugian bagi para PENGGUGAT. -----
- Menghukum TERGUGAT-I untuk membayar ganti rugi berupa :
  - Biaya penguburan .
  - Santunan kematian .
  - Biaya antar jenazah .
  - Biaya perjalanan pulang kembali ke stasiun asal atau stasiun tujuan .
  - Penggantian barang atau surat yang hilang, bagi korban yang memiliki surat tanda titipan atau angkutan barang atau surat bagasi .
  - Biaya pengobatan sampai korban menjadi pulih dan/atau santunan bagi korban yang mengalami cacat badan dengan ketentuan atas kerugian tersebut dapat dibuktikan dan tidak melebihi dari jumlah maksimum asuransi yang ditutup oleh TERGUGAT-I dalam penyelenggaraannya, serta belum dibayar baik oleh PT. JASA RAHARJA atau PT. JASA RAHARJA PUTRA .
- Memerintahkan kepada para PENGGUGAT dan para TERGUGAT untuk membentuk : " KOMISI PEMBAYARAN GANTI RUGI ", yang keanggotaannya terdiri dari : -----
  - 2 (dua) orang wakil dari PENGGUGAT, 2 (dua) orang wakil dari TERGUGAT-I dan 1 (satu) orang wakil dari TERGUGAT-II yang bertugas :
    1. Dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah putusan perkara ini mempunyai kekuatan hukum tetap, wajib mengumumkan melalui media surat kabar agar anggota kelompok ( class members ) mendaftarkan diri serta menyerahkan bukti bukti kerugian yang dideritanya.
    2. Komisi. ....

SALINAN

- 2. Komisi melakukan penelitian dan verifikasi untuk menguji kebenaran bukti tersebut dengan mengacu pada putusan ini dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari.
- 3. Komisi mengajukan bukti bukti yang patut untuk dibayar, kepada TERGUGAT-I, dan TERGUGAT-I membayar langsung kepada korban atau ahli warisnya.

- Menghukum TERGUGAT-I untuk membayar biaya yang timbul dalam perkara ini sebedar Rp.569.000,- ( lima ratus enam puluh sembilan ribu rupiah ).-----
- Menolak gugatan para PENGGUGAT selain dan selebihnya . =====



Demikianlah diputuskan dalam rapat permusyawaratan Majelis Hakim pada hari SENIN tanggal 06 Januari 2003 yang dipimpin oleh I NENGAH SURIADA SH. sebagai Hakim Ketua ,--- KORNEL SIANTURI SH.MH. dan Drs. PANUSUNAN HARAHAHAP SH. masing masing sebagai Hakim Anggauta, putusan tersebut diucapkan dalam sidang yang terbuka untuk umum pada hari : SENIN, tanggal 06 Januari 2003 oleh Majelis Hakim I NENGAH SURIADA SH. sebagai Hakim KETUA, KORNEL SIANTURI SH.MH. dan Drs. PANUSUNAN HARAHAHAP SH. sebagai Hakim ANGGAUTA, dibantu :----- SUPRADIYANTO, Penitera Pengganti serta dihadiri oleh Kuasa PENGGUGAT, bernama SUDARYANTO SH. , Kuasa TERGUGAT-I bernama NAINGGOLAN SH. dan TUMSIL SH. kuasa TERGUGAT-II Ny.SETIO LESTARI SH. tanpa dihadiri oleh Kuasa TERGUGAT-III dan Kuasa TERGUGAT-IV. = =====

Hakim Anggauta,

Hakim Ketua Majelis ,

ttd.

ttd.

1. KORNEL SIANTURI SH.MH.

ttd.

I NENGAH SURIADA, SH.-

2. Drs.PANUSUNAN HARAHAHAP SH.

Panitera Pengganti,

ttd.

SUPRADIYANTO.

Biaya2. ....