

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA API
YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM MENGGUNAKAN JASA
PENGANGKUTAN KERETA API (PT. KERETA API INDONESIA)
DI KOTA MEDAN**

ABSTRAKSI

**Yoga Permana Hidayat¹
Dr. H. Kusbianto, SH, M.Hum^{2**}
Risma Laili, SH, M.CL^{3***}**

Sebagai negara berkembang, mobilitas masyarakat Indonesia saat ini tergolong cukup tinggi. Hal tersebut harus didukung dengan pengangkutan yang memadai. Harga tiket yang terjangkau serta fasilitas kereta api yang dapat mengangkut penumpang dan/atau barang dalam jumlah banyak menjadikan kereta api cukup populer dikalangan masyarakat Indonesia. Walaupun cukup populer, ada kalanya penumpang mengalami kerugian pada saat pengoperasian kereta api. Kerugian yang dialami diantaranya dapat berupa kecelakaan, pembatalan keberangkatan sampai kehilangan barang bawaan.

Permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini adalah Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna angkutan umum pada jasa layanan angkutan kereta api dan bentuk pelaksanaan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan kerugian pengguna kereta api serta Upaya yang dilakukan dalam menanggulangi kerugian pengguna jasa angkutan kereta api. Metode penelitian yang digunakan jenis penelitian juridis empiris, dengan tehnik analisa kualitatif, diawali dengan penelitian aspek-aspek normatif terhadap aturan-aturan hukum yang mengatur tentang perkeretaapian terhadap pelayanan konsumen atau pengguna jasa kereta api.

Bentuk perlindungan hukum mengenai prinsip tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 19-28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ada 7 (tujuh) pasal (19, 20, 21, 24, 25, 26, 27) mengatur tentang pertanggungjawaban pelaku usaha; 2 (dua) pasal (22 dan 28) mengatur mengenai pembuktian; dan 1 (satu) pasal yaitu Pasal 23 mengatur tentang sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Penumpang yang bisa juga disebut sebagai konsumen, dilindungi dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terkait dengan hak-hak yang harus didapatkan oleh konsumen.

Bentuk upaya yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa kereta api terhadap tindakan pelaku usaha yang merugikannya adalah dengan cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Peradilan Umum.

Kata Kunci: PT. Kereta Api Indonesia (Persero), Perjanjian Kereta Api, Pengangkutan Kereta Api

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa Medan

^{2**} Pembimbing I, Dosen Fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa Medan

^{3***} Pembimbing II, Dosen Fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa Medan