

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kereta api adalah salah satu sarana transportasi darat yang selalu digunakan dalam kegiatan sehari-hari. Sebagai salah satu moda sistem transportasi nasional kereta api mempunyai karakteristik dan keunggulan tersendiri dengan cara bisa mengangkut penumpang secara massal. Fungsi kerja kereta api adalah melangsungkan pengangkutan untuk memindahkan penumpang atau barang dari tempat pemberangkatan menuju ke tempat tujuan secara aman dan nyaman.¹ Kenyamanan menggunakan kereta api menjadi salah satu faktor yang membuatnya dipilih oleh konsumen sebagai sarana transportasi, oleh karena itu, pelayanan di dalam kereta api perlu diusahakan dengan membuat kondisi yang sudah dipersyaratkan agar terciptanya rasa nyaman dalam menggunakan jasa layanan kereta api.²

Pelayanan yang baik menjadi tolak ukur akan berkembangnya kereta api. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka menandakan semakin meningkatnya perkembangannya perkeretaapian tersebut.³ Untuk terus meningkatkan perkembangan kereta api di Indonesia maka dirasa perlu untuk

¹ Aghadiati, 2017, "Tinjauan Tanggungjawab Hukum," (Skripsi Ekonomi, Universitas Kristen Satya Wacana), hlm.6

² Ambar Isti Fatma and Saino, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Kereta Api Komuter Tujuan Lamongan-Surabaya," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, Vol 2 (2014) hlm.18

³ Eva Ruswinda, Rois Arifin, and A. Agus Priyono, "Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Ekonomi Ac Penataran Jurusan Surabaya-Malang-Blitar (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Ekonomi Penataran Di Stasiun Kota Baru Malang)," *e-Jurnal Riset Manajemen* Vol. 8, No. 7 (2019) hlm.

mengimprovisasi pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Salah satu pelayanan yang harus di improvisasi setiap waktunya adalah fasilitas di dalam kereta api. Dengan terpenuhinya fasilitas di dalam kereta api menandakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan rasa nyaman selama perjalanan dalam proses pengangkutan penumpang.⁴

Pemenuhan fasilitas ini menjadi tanggung jawab penyelenggara kereta api dengan tujuan agar terciptanya sebuah kepuasan konsumen dan sebagai bentuk pelayanan terhadap pengguna jasa.⁵ Dalam hal ini kereta api diharapkan dapat membuat penumpang selalu merasa nyaman dalam perjalanan karena transportasi kereta api menjadi peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi, wilayah dan pemersatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk mewujudkan wawasan nusantara serta memperkuat pertahanan nasional yang juga mencakup tujuan nasional berdasarkan Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.⁶

Satu-satunya perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan pengangkutan perkeretaapian di Indonesia adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) (selanjutnya disingkat menjadi PT. KAI). Perusahaan ini adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki produk utama berupa layanan transportasi umum dengan kereta api. PT. KAI sendiri menyediakan

⁴ Dewi Rachmaniatus Syahriyah and Nova Asriana, "Kinerja Fasilitas Komersial Stasiun Kereta Api : Persepsi Vs Harapan," *Jurnal Arsitektur ARCADE*, Vol. 5, No. 2 (November, 2021) hlm.146

⁵ *Ibid*, hlm 147.

⁶ R.I., "*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*,".

beberapa produk layanan jasa berupa pengangkutan penumpang dan juga barang.⁷

Sebagai layanan jasa angkutan, adanya pelaksanaan pengangkutan kereta api ini didasarkan pada perjanjian antara PT. KAI dengan penumpang. Perjanjian pengangkutan ini merupakan hubungan timbal balik, dimana pihak pengangkut telah mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tujuan tertentu, sedangkan penumpang atau pengirim berkewajiban untuk membayar biaya pengangkutan tersebut.⁸ Perjanjian pengangkutan ini terjadi apabila telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan, termasuk pembelian karcis/tiket oleh penumpang. Sehingga dengan sahnya perjanjian pengangkutan ini maka melahirkan hak dan kewajiban yang saling terikat antara kedua belah pihak.⁹

Dalam bentuk pelayanan jasa pengangkutan kereta api, PT. KAI selalu memberikan inovasi pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang.¹⁰ Pada penjelasan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian (selanjutnya disingkat menjadi UUKA) Pasal 3 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan kata “nyaman” adalah terwujudnya ketenangan dan ketentraman bagi penumpang selama perjalanan kereta api. Secara sederhana dapat diartikan bahwa selama perjalanan kereta

⁷ Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero), *Tentang KAI*, <https://www.kai.id/> (diakses pada 23 Oktober 2023, 01:40)

⁸ R. Soekardono, 1993, *Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta, Dian Rakyat, hlm.14

⁹ Hari Pramono Sutiono Usman Adji, Djoko Prakoso, 1990, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Jakarta, PT. Asdi Mahasatya, hlm.4

¹⁰ Afrizal Riyadi, Rinitami Njatrijani, and Siti Mahmudah, “Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sebagai Perusahaan Jasa Pengangkutan Terhadap Keselamatan Penumpang Kereta Di Perlintasan Sebidang,” *Diponegoro Law Review* Vol. 5, No. 23, (2016) hlm.2

api penumpang berhak untuk mendapatkan rasa ketenangan dan ketentraman agar maksud dari kata nyaman tersebut sudah *terimplementasikan* dengan baik.

Merujuk pada hal itu, di dalam UUKA Pasal 1 angka 11 juga menyatakan bahwa “Fasilitas penunjang kereta api adalah segala sesuatu yang melengkapi penyelenggaraan angkutan kereta api yang dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api. Penjelasan dalam UUKA tersebut menyatakan bahwa fasilitas penunjang ini adalah pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara sarana perkeretaapian sesuai dengan standar pelayanan yang telah dipersyaratkan.

Aturan mengenai pedoman penyelenggaraan pelayanan kereta api ini secara khusus diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Tujuan diadakanya Peraturan Mentri ini adalah untuk menjamin hak penumpang sebagai konsumen agar menerima pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Peraturan tersebut mencakup pedoman bagi penyelenggara sarana perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, termasuk dalam hal fasilitas penunjang kereta api yang harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara kereta api.¹¹

Peraturan Mentri tersebut berkaitan dengan dengan UUKA khususnya pada Pasal 137 ayat (1) yang menyatakan bahwa “Pelayanan angkutan orang harus memenuhi standar pelayanan minimum”. Hal ini juga dipertegas kembali

¹¹ Inabez Mega Oktafia, “Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Ekonomi Jarak Jauh DAOP VI Yogyakarta,” *Commonline Departemen Komunikasi* Vol. 4, No. 1 (2014), hlm.20

dalam Undang-Undang yang sama pada Pasal 172 huruf b yang menyatakan bahwa “Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan penyelenggaraan perkeretaapian sesuai dengan standar pelayanan minimum”. Penjelasan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Perkeretaapian ini adalah bahwa yang dimaksud dengan “standar pelayanan minimum” adalah kondisi pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara sarana perkeretaapian sebagaimana ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah.¹²

Pada proses penyelenggaraan pengangkutan saat ini, sering kali masih terdapat risiko yang menjadi keluhan oleh pengguna jasa angkutan kereta api. Contoh permasalahan yang terjadi terdapat pada beberapa kelas kereta api seperti; ekonomi, eksekutif dan bisnis, adalah pada *air conditioner* (AC) yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya sehingga menyebabkan kondisi di dalam kereta api terasa panas¹³ dan atau toilet yang tidak dapat digunakan karena mengalami kerusakan atau tidak tersedianya air yang cukup.¹⁴ Permasalahan-permasalahan ini pada dasarnya telah diatur minimal standar yang harus dipenuhi oleh PT. KAI dalam mengoperasikan kereta api. Apabila pada proses penyelenggaraan pengangkutan penumpang terdapat keadaan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sehingga menyebabkan kerugian

¹² R.I., “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian,” Penjelasan Pasal 137.

¹³ Abdul Jalil, 2020, *Ac Mati Saat Tiba di Madiun 650 Penumpang KA Ranggajati Dapat Ganti Rugi*, <https://www.solopos.com/ac-mati-saat-tiba-di-madiun-650-penumpang-ka-ranggajati-dapat-ganti-rugi-1037126>, (diakses pada tanggal 20 Oktober 2023 03:47).

¹⁴ Iwan Ardhie, *Toilet Pria Stasiun Cimindi Rusak 04 Jun 2023*, [https://x.com/iwan_ardhie/status/1665313137183293440\(n.d.\)](https://x.com/iwan_ardhie/status/1665313137183293440(n.d.)), (diakses pada tanggal 20 Oktober 2023 03:53).

bagi penumpang, maka hal ini menandakan bahwa PT. KAI telah melanggar hukum karna bertentangan pada ketentuan Undang-Undang yang berlaku.

Kejadian tersebut tentunya sangat kontradiksi dengan pelayanan yang seharusnya menjadi hak bagi penumpang untuk mendapatkan kenyamanan pada saat proses pengangkutan berlangsung. Permasalahan ketidaksesuaian terhadap standar pelayanan minimum ini menyebabkan kerugian bagi penumpang karna menyebabkan tidak terpenuhinya fasilitas didalam kereta api. Akibat dari kerugian yang dialami oleh penumpang tersebut menimbulkan tuntutan bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab terhadap konsumen karna telah lalai dalam melaksanakan kewajibanya sebagai pihak penyelenggara. Berdasarkan pada permasalahan diatas maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) TERHADAP PEMENUHAN FASILITAS DALAM PROSES PENGANGKUTAN PENUMPANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian di atas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengapa PT. KAI harus bertanggung jawab terhadap pemenuhan fasilitas dalam proses pengangkutan penumpang?
2. Bagaimana tanggung jawab PT. KAI terhadap pemenuhan fasilitas di dalam kereta api?

C. Tujuan Penulisan

Adapun yang menjadi tujuan akan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui alasan yang mendasari PT. KAI untuk bertanggung jawab terhadap pemenuhan fasilitas dalam proses pengangkutan penumpang.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggung jawaban PT. KAI terhadap pemenuhan fasilitas kereta api

D. Manfaat Penelitian

Penelitian hukum ini selanjutnya diharapkan dapat memberikan manfaat pengetahuan kepada pembaca dalam penyusunan penelitian serupa. Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan Ilmu hukum pada umumnya, dan terkhusus pada ilmu hukum perdata tentang pertanggung jawaban hukum PT. KAI terhadap kerugian penumpang akibat tidak terpenuhinya hak pelayanan fasilitas di dalam kereta api

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat Luas

Penelitian ini bertujuan untuk memberitahukan kepada masyarakat dan melihat kenyataan di masyarakat apakah pihak PT. KAI sudah melaksanakan tanggung jawabnya kepada penumpang yang telah

mengalami kerugian karena tidak terpenuhinya fasilitas yang seharusnya menjadi hak sebagai penumpang

b. Bagi Pemerintah

Dengan adanya penelitian ini, pemerintah diharapkan dapat melakukan pembinaan dan pengawasan perkeretaapian dengan lebih ketat lagi agar terciptanya keserasian antara peraturan perundang-undangan dengan kenyataan praktek yang terjadi dilapangan.