

**IMPLEMENTASI PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN  
KONSUMEN ATAS JASA PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DIVRE III PALEMBANG**



**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum Pada Bagian Program Studi Hukum Perdata  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Oleh :**

**MUHAMMAD FERIAN AZWARSYAH**

**02011381924275**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
PALEMBANG**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA : MUHAMMAD FERIAN AZWARSYAH**  
**NIM : 02011381924275**  
**PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA**

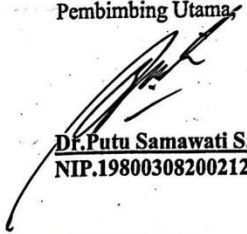
**JUDUL SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN**  
**ATAS JASA PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVRE III**  
**PALEMBANG**

Telah diuji dan lulus dalam sidang Ujian Komprehensif pada tanggal 30 Agustus 2023 dan dinyatakan lulus memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Mengesahkan,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pembantu,

  
Dr. Putu Samawati S.H., M.H  
NIP.198003082002122002

  
Muhammad Syahri Ramadhan S.H., M.H  
NIP.199203272019031008

Mengetahui :



Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya,



Prof. Dr. Febrian S.H., M.S.  
NIP.196201311989031001

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Ferian Azwarsyah  
Nomor Induk Mahasiswa : 02011381924275  
Tempat/ Tanggal Lahir : Lahat, 05 Mei 2002  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : S1  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan/ Bagian : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah di publikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 06 September 2023

Yang Menyatakan,



Muhammad Ferian Azwarsyah

NIM. 02011381924275

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

“Semua orang memiliki masanya masing-masing. Tidak perlu terburu-buru,tunggulah. Kesempatan itu akan datang dengan sendirinya”

“Gol D Roger”

**Skripsi ini ku persembahkan untuk :**

- 1. Orang tuaku**
- 2. Keluargaku**
- 3. Guru dan Dosen**
- 4. Teman-teman**
- 5. Almamater**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan atas Kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **"IMPLEMENTASI PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN ATAS JASA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVRE III PALEMBANG"**. Penulisan skripsi ini dimaksud untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kedua Orang Tua penulis, Dosen, serta teman-teman yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan karena adanya keterbatasan pengalaman dan ilmu yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan sebaik-baiknya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, 06 September 2023

Penulis,



Muhammad Ferian Azwarsyah

NIM.02011381924275

## UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN ATAS JASA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVRE III PALEMBANG”**. Sholawat beriring salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya menuju kebaikan. Dalam proses penulisan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dari semua pihak. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua yang tak hentinya memberikan doa restu, semangat, dan dukungan kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini;
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., M.CL. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

6. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata;
8. Bapak Fahmi Yosemar AR S.H.,MS., selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama ini
9. Ibu Dr. Putu Samawati, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing Utama yang banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
10. Bapak Muhammad Syahri Ramadhan , S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah membimbing penulis serta memberikan arahan serta saran agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini;
11. Ibu Dr. Annalisa Yahanan, S.H.,M.Hum. selaku dosen yang memberi semangat serta membantu penulis dalam mengerjakan skripsi
12. Ibu Dr. Nashriana S.H., M.H. selaku pembimbing Tim Rekam Sidang KPK FH UNSRI yang telah membantu dan mengajari selama melakukan perekaman sidang
13. Ibu Neisa Angrum Adisti S.H.,M.H. selaku dosen pembimbing Tim Rekam Sidang KPK FH UNSRI yang telah membantu dan mendukung selama melakukan perekaman sidang

14. Jajaran Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang senantiasa memberikan bimbingan, wawasan, dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan;
15. Terimakasih kepada saudara-saudara saya yaitu kak Aqshal dan Adik Bunga selalu memberikan semangat dan doa disaat penulis mengerjakan skripsi;
16. Sahabat perkuliahan yang Oni, Cila, Dewa, Uda, yang telah memberikan dukungan dan berjuang bersama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
17. Sahabat perkuliahan Amik, Ani, Mei, dan Cia yang telah memberikan informasi kepada penulis serta memberikan dukungan kepada penulis
18. Sahabat SMA Tian, Arif dan Nay yang telah memberikan dukungan dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi meskipun berbeda Universitas
19. Tim Perekaman Sidang KPK FH UNSRI Nisrina, Wiman, Arya, Ricky, Kak Pelita, Kak Alya, kak Farhan, Kak Dea Annisa ,Gisti yang telah melalui suka dan duka dalam melakukan perekaman persidangan
20. Sahabat SMA Elvino, Vico, Bunga, Nadia, Shella yang telah menemani serta menghibur penulis disaat mengerjakan skripsi
21. Terimakasih kepada Nisrina Putri Tamamah dengan Nim 02011282025215 yang telah mendukung serta menemani penulis disaat mengerjakan skripsi ini
22. Terimakasih yang tak terhingga kepada keluarga besar saya atas segala doa, ridho dan semangat yang telah diberikan
23. Terimakasih kepada nenek saya Queeny the little angel yang telah memberi saya semangat serta dukungan dan doa untuk menyelesaikan perkuliahan ini



24. Terimakasih kepada Yuk Imnud dan Kak Farhan yang telah mendukung serta memberi motivasi dalam mengerjakan skripsi ini

Palembang, 06 September 2023



Muhammad Ferian Azwarsyah

02011381924275

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Ruang Lingkup Permasalahan .....	9
F. Metode Penelitian .....	10
1. Tipe Penelitian.....	10
2. Pendekatan Penelitian.....	10
3. Bahan Hukum Penelitian.....	11
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum .....	13
4. Analisis dan Pengelolaan Bahan Hukum .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN UMUM TENTANG KONSUMENATAS JASA PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVRE III PALEMBANG .....</b>	<b>17</b>
A. Landasan Teori.....	17
1. Teori Perjanjian .....	17
2. Teori Tanggung Jawab Perdata .....	18
3. Teori Ganti Rugi.....	19

B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen Kereta Api.....	20
1. Pengertian Konsumen Kereta Api.....	20
2. Hak Dan Kewajiban Konsumen Kereta Api .....	21
3. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kereta Api .....	27
C. PT. KAI (Persero) Divre III Palembang sebagai Pelaku Usaha Jasa Perkeretaapian .....	30
1. Profil PT. KAI (Persero) Divre III Palembang.....	30
2. Hak dan Kewajiban PT.KAI Divre III Palembang.....	31
3. Jasa Layanan Pengaduan Pada PT. KAI Divre III Palembang.....	34
<b>BAB III IMPLEMENTASI PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN ATAS JASA PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVRE III PALEMBANG .....</b>	<b>36</b>
A. Penerapan Prinsip Penanganan Pengaduan Konsumen Atas Jasa Layanan PT. KAI (Persero) Divre III Palembang .....	36
1. Landasan Hukum Penerapan Prinsip Penanganan Pengaduan Konsumen Atas Jasa Layanan PT. KAI (Persero) Divre III Palembang .....	36
2. Mekanisme Penerapan Prinsip penanganan Pengaduan Konsumen Atas Jasa Layanan PT. KAI (Persero) Divre III Palembang .....	39
B. Bentuk Pertanggungjawaban PT.KAI (Persero) Divre III Palembang Dalam Menghadapi Pengaduan Dari Konsumen.....	46
1. Bentuk-Bentuk Pengaduan Yang Dilakukan Konsumen Atas Jasa Layanan PT. KAI (Persero) Divre III Palembang .....	46
2. Bentuk Pertanggungjawaban PT. KAI (Persero) Divre III Palembang Atas Pengaduan Konsumen .....	50
a. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Oleh PT.KAI Divre III Palembang Dalam Menerapkan Prinsip Penanganan Pengaduan Konsumen.....	57
b. Cara PT.KAI (Persero) Divre III Palembang Dalam Meminimalisir Kendala-Kendala Pengaduan Dari Konsumen .....	59
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Rekomendasi .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63

## DAFTAR GAMBAR

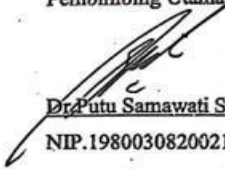
Gambar <i>Website Customer Relationship Management</i> di Stasiun Kertapati Palembang I.....	37
---	----

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Implementasi Prinsip Penanganan Pengaduan Konsumen Atas Jasa PT.KAI (Persero) Divre III Palembang" dilatar belakangi oleh keluhan konsumen terhadap kurangnya informasi yang diberikan oleh PT.KAI (Persero) Divre III Palembang terkait dengan syarat dan ketentuan untuk naik kereta api serta keluhan terhadap kurangnya pelayanan dan fasilitas prasarana PT.KAI (Persero) Divre III Palembang, sehingga membuat konsumen melakukan keluhan ke PT.KAI (Persero) Divre III Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis cara PT.KAI (Persero) Divre III Palembang dalam menerapkan prinsip penanganan pengaduan konsumen. Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif yang didukung dengan data empiris dengan menggunakan pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*) serta pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*). Adapun hasil penelitian ini adalah : 1. PT.KAI (Persero) Divre III Palembang telah menerapkan prinsip penanganan pengaduan konsumen atas jasa nya. Hal ini terlihat dari kinerja PT.KAI (Persero) Divre III Palembang yang menyediakan layanan *customer service* di stasiun Kertapati Palembang, untuk menerima pengaduan kritik, dan saran dari konsumen serta menyelesaikan masalah tersebut sesuai dengan SOP PT.KAI Divre III Palembang. 2. Bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan PT.KAI (Persero) Divre III Palembang terhadap konsumen telah dilakukan dengan melakukan pertanggungjawaban dengan cara melakukan penyelesaian terhadap keluhan yang dilakukan oleh konsumen sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 48 Tahun 2015.

**Kata Kunci : Konsumen, Pengaduan, PT.KAI**

Pembimbing Utama

  
Dr. Putu Samawati S.H., M.H.

NIP.198003082002122002

Menyetujui

Pembimbing Pembantu,

  
Muhammad Syafri Ramadhan S.H., M.H.

NIP. 199203272019031008

Mengetahui :

Ketua Bagian Hukum Perdata,

  
Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum.

NIP.19730728199980210

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Transportasi Kereta Api adalah kegiatan menggunakan kereta api untuk memindahkan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain<sup>1</sup>. Kereta Api banyak digunakan masyarakat karena untuk mempermudah pekerjaan dan dalam melakukan aktivitas sehari-hari dan juga dengan harga yang relatif murah sehingga banyak digunakan oleh masyarakat, terkhususnya di negara Indonesia sudah ada berbagai transportasi macam kereta api seperti LRT atau (*Light Rail Transit*), KRL (Kereta Rel Listrik) dan Kereta antar daerah. Perkeretaapian tersebut berada dibawah naungan dari Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Pada Pasal 1 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No.23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian memberikan pengertian mengenai perkeretaapian sebagai satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Adapun pengertian Kereta Api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga penggerak, yang beroperasi secara terpisah atau

---

<sup>1</sup> Pasal 1 Ayat (14) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3479.

bersama-sama dengan sarana perkeretaapian lainya dan yang bergerak atau melakukannya diatas rel yang digunakan oleh angkutan kereta api.<sup>2</sup> Selain dapat memuat dan menurunkan orang dan barang dalam jumlah besar, kereta api juga merupakan salah satu moda transportasi yang paling efektif untuk memindahkan orang dan kargo dalam jumlah besar, sehingga ideal untuk pengangkutan penumpang secara massal. Dengan adanya kegiatan pengangkutan tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau aktivitas yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Pengangkutan menurut H.M.N Puwosutjipto adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan dengan selamat.<sup>3</sup> Dengan adanya pengangkutan orang dan barang maka ada juga perlindungan hukumnya yaitu Perlindungan Konsumen.

Fungsi dan peranan pengangkut memiliki dampak yang sangat penting pada berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti masalah ekonomi, sosial budaya, serta aspek hukum, aspek hukum mengenai hak dan kewajiban dan tanggungjawab, aspek hukum berperan dalam pengangkutan menggunakan kereta api antara konsumen dan pengangkut memiliki tanggungjawabnya masing-masing. Pengangkut dan konsumen memiliki hak dan tanggungjawab, karena adanya perbuatan, peristiwa atau kondisi dalam proses pengangkutan dan

---

<sup>2</sup> Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3479.

<sup>3</sup> Purwosutjipto H.M.N, *Pengertian Pokok Hukum Dagang* Indonesia, Jakarta, Djambatan, 2015, hlm. 10

konsumen memiliki hubungan timbal balik, hak dan kewajiban konsumen telah dijelaskan didalam perjanjian oleh karena itu konsumen memiliki hak dan kewajiban saat menggunakan kereta api. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dalam Pasal 132 ayat 1 menyebutkan. <sup>4</sup>Bahwa angkutan kereta api wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis atau tiket, karcis yang dimaksud didalam ayat (1) ini adalah sebagai tanda bukti terjadinya perjanjian pengangkutan orang menggunakan kereta api, jadi orang yang telah memiliki tiket disebut dengan penumpang angkutan kereta api.

Kata Penumpang diatas artinya adalah Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Konsumen adalah setiap orang pemakai barangdan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak diperdagangkan.<sup>5</sup> Istilah Konsumen berasal dari kata *customer* (inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *cunsomer* atau *consument* itu tergantung,dalam posisi mana berada kalimat tersebut. Secara harfiah arti kata konsumen adalah (lawan dari pelaku usaha) setiap orang yang menggunakan barang. Dengan tujuan penggunaan barang atau jasa yang nanti menentukan termasuk konsumen dalam bentuk kelompok mana pengguna

---

<sup>4</sup> Pasal 132 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3479.

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821



tersebut, begitu pula yang terkandung dalam Kamus Bahas Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau yang sering disebut konsumen.<sup>6</sup>

Konsumen yang menggunakan jasa PT.KAI biasa disebut dengan penumpang angkutan kereta api. Penumpang angkutan kereta api, menurut Damadjati adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut didalam kereta api ataupun alat pengangkutan lainnya atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.<sup>7</sup> Menurut Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan bahwa.<sup>8</sup> “Penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan”. Penumpang tersebut dengan mengikatkan diri setelah membayar uang atau karcis untuk menggunakan angkutan umum sebagai upaya untuk memenuhi perjanjian untuk menggunakan jasa pengangkutan, oleh karena itu maka orang itu telah sah sebagai angkutan umum .

Berdasarkan uraian diatas tampak jelas, bahwa Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengangkut penumpang yang memiliki karcis, diberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih dan karcis merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan orang yang kemudian

---

<sup>6</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media 2001, hlm.3

<sup>7</sup> Hasyim, Farida, *Hukum Dagang*, Jakarta, Sinar Grafika, 2009, hlm 97.

<sup>8</sup> Pasal 1 Ayat (25) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 502.

menjadi Tujuan PT. Kereta Api Indonesia dalam memberikan pelayanan publik. Selanjutnya dijelaskan lebih rinci mengenai kewajiban penyelenggara sarana perkeretaapian pada Pasal 133 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian yang menyebutkan bahwa “Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api penyelenggara pengangkutan wajib untuk mengutamakan keselamatan dan keamanan orang, mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat”.

Berdasarkan uraian aturan diatas yang membahas mengenai tentang penyelenggara sarana perkeretaapian dan kewajibannya diatas dinyatakan secara spesifik mengenai jaminan keselamatan, pelayanan, jadwal perjalanan, dan mematuhi jadwal perjalanan, sedangkan pada ayat (2) dijelaskan lebih lanjut, jika penyelenggara perkeretaapian harus mengumumkan apabila terjadi penundaan, pembatalan dan keterlambatan disertai dengan alasan yang jelas. Hal ini menjadi pedoman, bagi penulis dalam melakukan studi lebih lanjut dan mengetahui lebih jauh tentang pertanggungjawaban PT.Kereta Api Indonesia atas keterlambatan penumpang. Kenyataanya PT. KAI selaku penyelenggara pengangkutan menggunakan kereta api, memiliki permasalahan atau gangguan yang membuat angkutan kereta api tidak bisa melanjutkan perjalanan menuju stasiun yang telah disepakati maka oleh karena itu PT. KAI mempersiapkan angkutan lain untuk melanjutkan perjalanan menuju stasiun yang telah disepakati atau memberikan kompensasi senilai dengan harga karcis yang telah dibeli.

Berdasarkan uraian diatas telah dijelaskan tentang pertanggungjawaban dari PT.KAI tetapi masih banyak pengaduan yang dilakukan oleh konsumen atas jasa nya seperti keluhan *ticketing* PT.KAI, keluhan fasilitas dan prasarana PT.KAI keluhan pembayaran, keluhan terhadap fasilitas dan keluhan tentang informasi yang tidak dipahami oleh konsumen berikut sejumlah data keluhan dari konsumen 3 tahun terakhir :

Tabel 1 Keluhan kebutuhan informasi penumpang PT.KAI (Persero) Divre III  
Palembang

No	Detail Info	Tahun		
		2020	2021	2022
1	Prosedur Kehilangan Tiket	360	6891	1.015
2.	Prosedur Pembatalan Tiket	2.865	2.995	3.425
3.	Syarat Perjalanan KA/Vaksin	4.329	4.675	5.015

(Sumber : Stasiun Kertapati Palembang)

Berdasarkan tabel diatas dapat dianalisis bahwa banyak konsumen yang mengeluhkan tentang kurangnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha tentunya hal ini bertentangan dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan” .

Berdasarkan latar belakang sebagaimana dijelaskan diatas, dan untuk menemukan identifikasi masalah dalam penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN ATAS JASA PT.KAI (PERSERO) DIVRE III PALEMBANG”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, serta untuk mendapatkan sasaran penelitian secara tepat, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah PT. KAI (Persero) Divre III Palembang telah menerapkan prinsip penanganan pengaduan konsumen atas jasa nya?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban PT. KAI (Persero) Divre III Palembang dalam menghadapi pengaduan dari konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan dan menerangkan permasalahan diatas sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis cara PT.KAI (Persero) Divre III Palembang dalam menerapkan prinsip penanganan pengaduan konsumen
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggungjawab PT.KAI (Persero) Divre III Palembang dalam menangani pengaduan dari konsumen

#### **D. Manfaat Penelitian**

Ada dua manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian ini yaitu bersifat teoritis dan praktis :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Mengharapkan hasil penelitian skripsi ini mampu berguna baik bagi ilmu pengetahuan maupun khususnya dalam ilmu perdata mengenai, mengenai pemahaman tentang Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dan khususnya lagi memberikan masukan terhadap kalangan akademisi dan praktisi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Perkeretaapian, dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis sendiri tentang masalah penulis kaji. Untuk mendalami teori-teori yang telah dipelajari penulis selama menjalani kuliah strata satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat dimanfaatkan menjadi bahan masukan dalam bidang hukum perdata serta dapat dijadikan pedoman bagi para pihak sebagai berikut :

###### **a) PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang**

Agar dapat menjadi masukan untuk PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang khususnya dalam bidang pengaduan konsumen

agar bisa menjadi lebih tegas dalam menangani pengaduan dari konsumen pengguna angkutan kereta api

b) Pemerintah

Diharapkan untuk menjadi masukan bagi pemerintah dalam membuat syarat dan ketentuan untuk konsumen pengguna angkutan kereta api agar masyarakat dapat lebih mudah untuk menggunakan angkutan kereta api

c) Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas khususnya bagi para pengguna jasa layanan kereta api dalam memahami hak-hak sebagai konsumen.

#### **E. Ruang Lingkup Permasalahan**

Agar permasalahan ada pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu luas dan agar penelitian ini terarah maka perlu membatasi permasalahan dan pembahasannya pada ruang lingkup penelitian mengenai Implementasi Prinsip Penanganan Pengaduan Konsumen Atas Jasa PT.KAI (Persero) Divre III Palembang dan apa saja upaya hukum yang dilakukan oleh pengguna jasa PT.KAI dalam mempertahankan hak-hak konsumen pengguna jasa PT.KAI berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah penelitian yang mengacu pada data, bahan tertulis yang berkaitan dengan pembahasan ilmiah yang diangkat. Oleh karena itu dalam melakukan penulisan karya ilmiah ini penulis menggunakan jenis penelitian normatif yang didukung dengan data empiris berupa wawancara dengan pegawai PT.KAI (Persero) Divre III Palembang. Penelitian normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang disertai data pendukung atas data primer.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Penelitian menggunakan beberapa pendekatan, antara lain

#### **a. Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*)**

Pendekatan Undang-Undang dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan peraturan yang terkait dengan masalah hukum yang dibahas dan diperiksa sebagai bentuk dari pendekatan Undang-Undang. Pendekatan hukum ini akan memberikan peluang bagi peneliti untuk menyelidiki kesesuaian dan konsistensi suatu Undang-Undang dengan Undang-Undang lain, Undang-Undang Dasar, atau peraturan lain, atau antara satu Undang-Undang dan hukum lainnya. Temuan penelitian ini

memberikan bukti tentang bagaimana mengatasi masalah yang sedang diteliti.<sup>9</sup>

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual dilakukan dengan cara, suatu cara berpikir yang berbeda dengan kaidah dan asas yang dihasilkan oleh ilmu-ilmu hukum. Dengan menguraikan teori, konsep, serta aturan hukum yang berkaitan dengan masalah, pandangan atau doktrin yang akan membantu memberikan konsep.

### 3. Bahan Hukum Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan sendiri dengan cara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan dapat berupa wawancara dan observasi.<sup>10</sup> Adapun pihak yang akan di wawancara yaitu karyawan PT.KAI (Persero) Divre III Palembang. Data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari subjek penelitian yang berupa hasil wawancara dan angket.

---

<sup>9</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Prenada Media Group, 2015 hlm. 133.

<sup>10</sup> Syafizal Helmi Situmorang, *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis*, Usu Press, Medan, 2010. hlm.2



b. Data sekunder

Merupakan jenis data yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini melalui studi kepustakaan. Sumber bahan hukum dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Bahan Hukum Primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari :
  - a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
  - b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821
  - c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3479.
  - d) Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 502.
  - e) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

f) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1963  
Tentang Pendirian Perusahaan Negara Kereta Api

g) Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2014 Tentang  
Perlindungan Konsumen dalam Pelaksanaan Kegiatan Usaha  
Perdagangan

2) Bahan Hukum sekunder

Bahan Hukum Sekunder adalah bahan-bahan yang menjelaskan bahan hukum primer untuk dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, seperti buku-buku dan literatur-literatur tentang perdata atau perkeretaapian, hasil-hasil penelitian, hasil seminar, hasil karya dari kalangan hukum, serta dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan Perkeretaapian.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier adalah bahan-bahan seperti Internet, Kamus Besar Bahasa Indonesia, serta Kamus Hukum yang menjelaskan dan memberikan bantuan terhadap terhadap Bahan Hukum Sekunder dan Bahan Hukum Primer.

#### **4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan terhadap penelitian ini, maka penulis menggunakan suatu bahan hukum yang berupa studi *documenter* dan metode studi kepustakaan yang dibantu oleh teknologi

melalui media elektronik dan media lainya. Studi menggunakan documenter merupakan suatu metode dengan menggunakan cara penulis mengumpulkan bahan hukum untuk dianalisis. Sedangkan metode studi kepustakaan,yaitu melakukan penelusuran materi-materi hukum seperti Peraturan Perundang-Undangan yang sudah berlaku, jurnal, buku, serta temuan penelitian yang relevan, yang telah diselesaikan dengan cara membaca,merekam,mengutip, dan mencari melalui media internet, serta permasalahan yang akan dibahas didalam penelitian ini.<sup>11</sup>

Teknik pengumpulan bahan tambahan meliputi studi kepustakaan/studi dokumen wawancara dan serta daftar bacaan (kuesioner),dan pengamatan (observasi). Studi Lapangan Penelitian dengan studi lapangan dilakukan dengan wawancara bersama Supervisor *Customer Care* yaitu Bapak Ahmada dengan menggunakan daftar pertanyaan (Kuesioner) untuk mendapatkan data sebagai informasi terkait permasalahan yang diteliti. Dengan tujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dan mendeskripsikan serta mendaptkan data untuk memperkuat hasil dari penelitian.

---

<sup>11</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008 hlm. 18-

#### 4. Analisis dan Pengelolaan Bahan Hukum

Metode yang akan digunakan penulis untuk menganalisis data pada penelitian ini dengan mendeskripsikan secara deskriptif data sekunder dan data primer yang telah terkumpul pada topic-topik penelitian ini, berdasarkan Undang-Undang yang bersangkutan, serta rincian hasil penelitian dan wawancara, maka penulis akan menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Metode deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memahami, serta menggambarkan, mencatat dan menginterpretasikan suatu kondisi atau fenomena yang sedang terjadi atau berlangsung.<sup>12</sup> Selain itu data-data yang telah dikumpulkan akan diproses dengan meninjau sumber daya kepastakaan sebelumnya, setelah itu catatan tentang bahan pustaka yang sebelumnya digunakan akan menghasilkan. Semua informasi yang telah dikumpulkan akan disusun ke dalam kelompok-kelompok dan disusun secara metodis setelah diperiksa kelengkapan, kejelasan, dan penerepanya terhadap isu-isu dalam penelitian ini.

Teknik yang digunakan untuk menelaah dan mengolah data yang terkumpul adalah analisis kualitatif. Tujuan pendekatan ini adalah untuk menyajikan gambaran tentang isu-isu terkini berdasarkan perspektif hukum normatif.<sup>13</sup> Dengan metode ini, data yang dikumpulkan yaitu data

---

<sup>12</sup> Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2015, hlm. 66.

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2016, hlm. 43

sekunder, akan dikatalogkan dan diatur dalam deskripsi rinci analisis. Mengikuti proses penelitian dan penyusunan secara metodis.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Ibid., hlm. 44

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2011.
- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Makassar, Ghalia Indonesia, 2015.
- Az Nasution, *Hukum Dan Konsumen*, Jakarta. Pustaka Sinar Harapan, 2001.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media 2001.
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008.
- Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2015.
- Hans Kelsen dan Raisul Muttaqien, *Hukum dan Negara: Seri Teori Hukum Murni*, Jakarta, Nusa Media, 2021
- Hans Kelsen, *Pure Theory of Law*, Terjemah, Raisul Muttaqien, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Cetakan Keenam, Bandung: Penerbit Nusa Media, 2008
- Hasyim, Farida, *Hukum Dagang*, Jakarta, Sinar Grafika, 2009.
- Mariam Darus Badrulzaman, *Kompilasi Hukum Perdata*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Prenada Media Group, 2015.
- Philip Kotler, *Principles Of Marketing*, Jakarta. Erlangga, 2000.

- Purwosutjipto H.M.N, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta ,Djambatan,2015.
- Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta Rineka Cipta, 2017.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2016.
- Subekti, *KUH Perdata*, Jakarta: PT. AKA, cet. Ke-37, 2015.
- Sudkino Mertokusomo, *Hukum Acara Perdata Indonesia Edisi Revisi*, Yogyakarta, Liberty Yogyakarta, 2012.
- Syafizal Helmi Situmorang, *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis*, Usu Press, Medan, 2010.
- Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Pradnya Paramita, 2004.
- Taufik Hidayat. *Regulasi, Keselamatan dan Pelayanan perkeretaapian Indonesia*. Jakarta, Indonesia Railway Watch. 2011.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 *Tentang Perkeretaapian*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3479.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan* lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 502.

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019  
*Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1963 Tentang  
Pendirian Perusahaan Negara Kereta Api
- Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2014 *Tentang Perlindungan  
Konsumen dalam Pelaksanaan Kegiatan Usaha Perdagangan*
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan  
Jalan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96,  
Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 502.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang “*Perlindungan Konsumen*”.  
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22,  
Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821
- Undang-Undang No.23 Tahun 2007 *Tentang Perkeretaapian* Lembaran  
Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 47. Tambahan  
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 347

### C. Jurnal

- Benedictus Bismo Bintang Prakosa, “*Tanggung Jawab Hukum Pt. Kereta Api  
Indonesia Terhadap Kerugian Penumpang Akibat Kecelakaan Kereta  
Api*”, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta Vol. No.2,  
2015.
- Denata Kurniawan, B. Rini Heryanti, Dharu Triasih, Implementasi Undang-  
Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa  
Transportasi PT.KAI Daerah Operasi 4 Semarang, Semarang Law  
Review, Jurnal Hukum Volume 3 Nomor 1, 2022.
- Muhammad, Sofyan, “*Tanggung Jawab Keperdataan Pt Kereta Api Indonesia  
Divre III Atas Kecelakaan Yang Terjadi Saat Mengangkut  
Penumpang*”, Jurnal ilmiah Privat Law Vol. IV No.2, 2016.
- Widyaningtyas, R. *Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas serta  
dampaknya pada kepuasan konsumen dalam menggunakan Jasa  
Kereta Api Harina* (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV  
Semarang) 2010



Wildan Achsanul Fikri, “*Analisis Kepuasan Pelanggan Pt. Kereta Api Indonesia (Persero)*”, Jurnal Universitas Islam Indonesia, Vol 4 No, 2018.

#### **D. SKRIPSI**

Tetuko Bayu Aji. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Prameks (Prambanan Ekspres)*. Skripsi. Surakarta. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018

#### **E. INTERNET**

Situs Resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) [kai.id/corporate/about\\_kai/](http://kai.id/corporate/about_kai/) diakses pada tanggal 21 Februari 2023 pukul 13.12

Muhammad Hatta, *Hukum Pengangkutan Darat melalui Kereta Api*. Artikel *Hukum Pengangkutan Darat*, 2010, Dipublikasikan pada 3 Juli 2011, <http://mrhattasatria.blogspot.com> diakses tanggal 10 Januari 2023, pukul 12.14 WIB