

**PELAYANAN PENGGUNAAN TRANSPORTASI JASA KERETA API
TERHADAP HAK-HAK PENUMPANG DISABILITAS DI STASIUN
KERTAPATI KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Komprehensif
Pada Bagian Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Oleh:

I DEWA NYOMAN YOGA NUGRAHA PURNAMA

02011381722455

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

2021

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : I DEWA NYOMAN YOGA NUGRAHA P
NIM : 02011381722455
JURUSAN : HUKUM PERDATA

JUDUL

**PELAYANAN PENGGUNAAN TRANSPORTASI JASA KERETA API
TERHADAP HAK-HAK PENUMPANG DISABILITAS DI STASIUN
KERTAPATI KOTA PALEMBANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Kompre Pada Bagian
Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Mengesahkan,

Pembimbing Utama,



Arfianna Novera, S.H., M.Hum
NIP. 195711031988032001

Pembimbing Pembantu,



Helena Primadianti, S.H., M.H
NIP. 198609142009022004



Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : I Dewa Nyoman Yoga Nugraha P
Nomor Induk Mahasiswa : 02011381722455
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : 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 dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

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

Palembang, Agustus 2021



I Dewa Nyoman Yoga Nugraha P
02011381722455

MOTTO :

Jangan mencoba untuk memperbaiki apa yang datang pada hidupmu. Perbaikilah dirimu dalam melihat sesuatu yang datang dan kamu akan baik-baik saja

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

- **IBUNDAKU DAN AYAHANDA**
- **KELUARGAKU TERSAYANG**
- **KAKAK DAN ADIK-ADIK**
- **DOSEN-DOSEN YANG TERHORMAT**
- **DAN REKAN-REKAN SEPERJUANGAN**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan begitu banyak karunia-Nya kepada Penulis, yang senantiasa memberikan kemudahan, kesabaran dan keikhlasan dalam menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Dengan segala keterbatasan, Penulis berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan skripsi ini menggunakan segala wawasan ilmiah yang telah diperoleh selama ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tentu mengandung berbagai kelemahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis membuka diri untuk segala kritik dan saran masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

Skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu apabila ditemui beberapa kekurangan dalam penulisan skripsi, diharapkan dapat mengisi kekurangan yang dijumpai dalam skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2021



I Dewa Nyoman Yoga Nugraha P
NIP. 02011381722455

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam proses panjang mengikuti pendidikan, mengadakan penelitian sampai pada penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan kontribusinya, baik berupa ilmu, motivasi, bimbingan dan bantuan serta dorongan. Bersama ini Penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas semua nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Kedua orangtuaku tercinta, keluarga yang telah memberi semangat, kasih sayang, motivasi dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini;
3. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang;
4. Bapak/Ibu Wakil Dekan pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang;
5. Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang;
6. Rekan-rekan seangkatan yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam suasana kekeluargaan dan kebersamaan, sehingga beban studi yang berat dan melelahkan menjadi tidak terasa;
7. Akhirnya keharibaan orangtua dan seluruh keluarga, Penulis menghaturkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya atas segala dorongan semangat, bantuan dan pengorbanan demi pendidikan ini, semoga semua ini tidak sia-sia.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini.
Harapan penulis kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak orang.

Palembang, Agustus 2021

I Dewa Nyoman Yoga Nugraha P
NIP. 02011381722455

DAFTAR ISI

HALAM JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian	15
E. Ruang Lingkup Permasalahan.....	16
F. Kerangka Teori	16
G. Metode Penelitian	25

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN UMUM TENTANG TRANSPORTASI	33
1. Jenis Transportasi.....	36
2. Pihak-Pihak dalam Transportasi	38
B. TINJAUAN UMUM TENTANG PERKERETAAPIAN	39
1. Pengertian Kereta Api.....	40
2. Penumpang Kerta Api.....	41
C. TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB	42

D. TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN KERETA API	45
E. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN KERETA API	51
F. TINJAUAN UMUM TENTANG PENYANDANG DISABILITAS	53
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGGUNAAN TRANSPORTASI JASA KERETA API TERHADAP HAK-HAK PENUMPANG DISABILITAS DI STASIUN KERTAPATI KOTA PALEMBANG	56
B. HAMBATAN-HAMBATAN PELAKSANAAN PELAYANAN PENGGUNAAN TRANSPORTASI JASA KERETA API TERHADAP HAK- HAK PENUMPANG DISABILITAS DI STASIUN KERTAPATI KOTA PALEMBANG	83
BAB IV PENUTUP	
A. KESIMPULAN	87
B. SARAN	88
DAFTAR PUSTAKA	89

ABSTRAK

Bahwa Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang mempunyai kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama sehingga untuk mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan diperlakukan pengakuan, penghormatan dan pemenuhan haknya agar mendapat penerimaan penuh di segala lapisan masyarakat. Kereta api sebagai salah satu moda transportasi dalam sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan tersendiri, yang tidak dapat terpisahkan dari moda transportasi lain, perlu dikembangkan potensinya dan ditingkatkan perannya sebagai penghubung wilayah, baik nasional maupun menggerakkan pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Disini akan dibahas bagaimana pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi kereta api terutama untuk kaum disabilitas serta hambatan-hambatannya di stasiun kereta api Kertapati Palembang. Standar pelayanan minimum penumpang yang ditetapkan di stasiun dan di perjalanan oleh pemerintah tentang Dengan Kereta Api paling sedikit mencakup: a. Keselamatan, b. Keamanan, c. Keandalan, d. kemudahan; dan e. Kesetaraan. Pemenuhan tanggung jawab PT KAI terhadap fasilitas khusus bagi penyandang cacat, PT KAI wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat (disabilitas, wanita hamil, anak di bawah lima tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia. Pemberian fasilitas khusus dan kemudahan ini tidak dipungut biaya tambahan. Sedangkan faktor penghambat perkembangan kualitas pelayanan perkeretaapian adalah meliputi SDM kurang produktif, kurangnya dukungan sarana-prasarana dan dana pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation/PSO*) kurang mencukupi sehingga perlu segera ditangani agar tidak terus menjadi penghambat pengembangan transportasi massal yang menjadi salah satu solusi untuk mewujudkan transportasi berkelanjutan

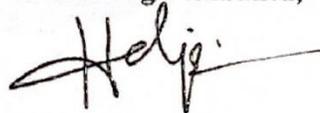
Kata Kunci : *Pelayanan, Jasa Transportasi, Kereta Api, Disabilitas.*

Pembimbing Utama,



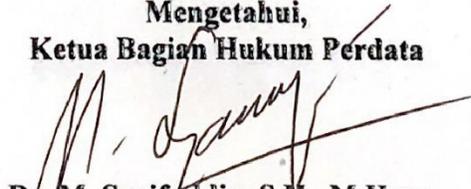
Arfianna Novvera, S.H., M.Hum
NIP. 195711031988032001

Pembimbing Pembantu,



Helena Primadianti, S.H., M.H
NIP. 198609142009022004

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum
NIP. 1970307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu wilayah yang meluncurkan peraturan mengenai penyandang disabilitas yang diatur dalam aturan daerah dengan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas. Bahwa dalam perda tersebut menimbang Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan masyarakat pada umumnya. Tertera dalam peraturan daerah tersebut berbunyi:

“Bahwa Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang mempunyai kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama sehingga untuk mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan diperlukan pengakuan, penghormatan dan pemenuhan haknya agar mendapat penerimaan penuh di segala lapisan masyarakat.”¹

Dilihat dari pertimbangan di atas jelas bahwa seorang penyandang disabilitas memiliki kedudukan, hak, kewajiban serta peran yang sama dengan masyarakat umum. Demikian pula sudah seharusnya penyediaan pelayanan transportasi publik yang dapat memudahkan para penyandang disabilitas untuk melaksanakan setiap kegiatan mereka tanpa adanya hambatan. Pelayanan transportasi sangat di utamakan guna menunjang kegiatan semua masyarakat umum baik orang normal ataupun penyandang disabilitas.

Penyandang disabilitas bukan saja orang yang menyandang cacat sejak lahir tetapi juga korban yang terkena bencana alam atau perang terhadap

¹ Dalam pertimbangan butir (c) Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas.

penyakit yang mengalami gangguan dalam melakukan aktivitas seperti biasa baik berupa gangguan fisik maupun mental. Jenis gangguan fisik tersebut yang menggolongkan seseorang dikatakan disabilitas adalah sebagai berikut: tuna rungu, tuna wicara, tuna daksa, tuna netra (buta), tuna grahita, dan tuna ganda (merupakan komplikasi dua atau lebih kecacatan).

Kehidupan disabilitas di dalam masyarakat yang menganut paham 'normalisme' yaitu paham yang memuja kenormalan, dimana sarana umum yang ada hanya didesain untuk 'orang normal' tanpa adanya sarana fasilitas bagi disabilitas. masyarakat kadang hanya melihat dengan rasa kasihan atau tidak peduli tentang keberadaan individu dengan disabilitas. Padahal, keberadaan rehabilitasi hanya dibangun untuk membuat mereka terlihat 'berbeda' dengan orang lain. Dengan disebut 'rehabilitasi', Penyandang disabilitas disamakan dengan pecandu narkoba sehingga penyandang dsabilitas dianggap memiliki penyakit yang harus diobati. Seseorang yang diciptakan berbeda dengan yang lain oleh sang pencipta tidak perludierlakukan berbeda tetapi hanya membutuhkan perlakuan yang sama dan pengakuan dari lingkungan.

Menurut data yang disajikan Susenas pada 2018, ada 14,2 persen warga Negara Indonesia yang menjadi penyandang disabilitas atau 30,38 juta

jiwa². Sedangkan Informasi terhadap penyandang disabilitas pada bulan Maret 2020 adalah sebanyak 197.582 jiwa penyandang disabilitas³. Saat ini banyaknya penyandang disabilitas di Sumatera Selatan berjumlah 10.003 jiwa, dengan rinciannya 3.300 anak serta 6.703 dewasa⁴. Sangat kecil mengingat jumlah penduduk Indonesia pada waktu itu sekitar 220 juta jiwa. Meskipun demikian, tidak tepat untuk semangat memberikan bantuan terhadap penyandang disabilitas menjadi berkurang. Para disabilitas juga merupakan penduduk negara Republik Indonesia yang dijamin oleh UUD 1945 dan dipastikan mempunyai kedudukan, hak, kewajiban, dan kedudukan yang sama sebagai warga negara.

Kedudukan yang sama sebagai warga negara sangat penting dalam rangka mengakui kesetaraan dan memahami masyarakat adil dan makmur yang berlandaskan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, pemerintah sudah seharusnya dapat memberikan perhatian yang lebih terhadap para penyandang disabilitas, dalam hal yaitu aksesibilitas pelayanan publik khususnya terhadap layanan transportasi darat.

² Ade Nasihudin Al Ansori, Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia Menurut Kementerian Sosial, <https://www.liputan6.com/disabilitas/read/4351496/jumlah-penyandang-disabilitas-di-indonesia-menurut-kementerian-sosial>, diakses maret 2021.

³*Ibid.*

⁴ Gonti Hadi Wibowo, Fasilitas Disabilitas di Sumsel Minim, <https://www.medcom.id/nasional/daerah/zNP48ngN-fasilitas-disabilitas-di-sumsel-minim>, diakses maret 2021.

Beberapa masalah yang dikomunikasikan oleh Komisi Nasional tentang Disabilitas yang diidentifikasi dengan kemungkinan orang-orang dengan disabilitas dapat dilihat pada⁵:

1. Tidak adanya pengamanan bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kendaraan pribadi.
2. Sambungan pejalan kaki masih merupakan tantangan yang tidak dapat disangkal bagi orang-orang yang tidak mampu untuk menggunakannya.
3. Kendaraan modifikasi untuk penyandang cacat tidak canggih dan belum dijamin aman.
4. Sebagian besar halte dan terminal belum diperuntukan untuk dilengkapi dengan kantor-kantor keterbukaan bagi mereka yang lemah, seperti loket yang lebih tinggi, lantai beton yang tidak menyerupai lantai, dan lantai yang kontras tanpa bantingan, dan lain-lain.
5. Angkutan atau transportasi darat saat ini umumnya tidak memiliki ruang yang cukup untuk mengatur penumpang menggunakan kursi roda dan tempat duduk yang dikhususkan bagi penyandang disabilitas.

⁵ Sugi Rahayu, Utami Dewi, Marita Ahdiyana, Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta, Socia jurnal ilmu-ilmu social, September 2013, Vol. 10, No. 2 , hlm 108

6. Data, tanda dan rambu belum diketahui dan dirasakan oleh penyandang disabilitas.

Bagi individu dengan disabilitas, adalah seseorang dengan keterbatasan fisik dan mental, yang pada dasarnya membutuhkan dukungan dari kantor dan landasan yang luar biasa dalam menyelesaikan latihan mereka. Individu dengan berbagai kapasitas dari orang lain yang tidak dapat dipisahkan dari bantuan orang lain dan pelayanan publik yang ada.

Klarifikasi dalam Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia mengungkapkan bahwa hak penyelenggaraan pemerintahan bagi penyandang disabilitas meliputi hak untuk:

1. Dapatkan kemudahan yang sangat layak terhadap pelayanan publik secara terbuka dengan cara yang wajar, terhormat dan optimal tanpa diskriminasi,
2. Didampingi penerjemah dan penyedia fasilitas yang dapat dicapai di pusat layanan tanpa biaya tambahan.

Macam-macam penyandang disabilitas ada beberapa macam namun Penulis dalam membahas permasalahan ini membatasi pada penyandang

disabilitas fisik saja, macam-macam penyandang disabilitas fisik, kelainan ini meliputi beberapa macam, yaitu⁶:

- a) Kelainan tubuh atau tuna daksa adalah individu yang memiliki masalah perkembangan yang disebabkan oleh masalah neuromuskular bawaan dan konstruksi tulang, penyakit atau kecelakaan (kehilangan organ), polio dan kehilangan gerak.
- b) Kelainan penglihatan atau tuna netra adalah individu yang memiliki hambatan visual pada matanya. Individu yang mempesona dapat dicirikan menjadi dua kelompok, khususnya: defisiensi penglihatan habis-habisan (tunanetra) dan penglihatan rendah (*low vision*).
- c) Kelainan pendengaran atau tuna rungu yaitu individu yang mengalami gangguan pendengaran adalah seseorang yang memiliki disabilitas konsultasi, baik yang bersifat long-lasting maupun non-super durable. Karena memiliki gangguan pendengaran, maka orang yang mengalami gangguan pendengaran mengalami hambatan wacana, sehingga pada umumnya disebut dengan gangguan pendengaran
- d) Kelainan berbicara atau tuna wicara adalah orang yang mengalami isu-isu yang menawarkan sudut pandang melalui bahasa verbal,

⁶<https://spa-pabk.kemenpppa.go.id/index.php/perlindungan-khusus/anak-penyandang-disabilitas/723-penyandang-disabilitas>, diakses maret 2021

sehingga menyusahkan atau bahkan tidak terbayangkan oleh orang lain. Masalah wacana ini bermanfaat sifatnya yang mungkin ditimbulkan oleh ketulian, dan alami, yang ditimbulkan oleh cacat pada organ wacana dan kejengkelan pada organ mesin yang diidentikkan dengan wacana.

Perkeretaapian merupakan satu kesatuan kerangka kerja yang terdiri dari landasan, perkantoran, dan SDM sebagai standar, ukuran, prasyarat, dan sistem bagi kegiatan transportasi kereta api⁷. Perkeretaapian merupakan moda transportasi dalam sistem transportasi nasional Negara kita yang memiliki kualitas transportasi raksasa dan menikmati keuntungannya sendiri, yang tidak dapat dipisahkan dari metode transportasi yang berbeda, penting untuk menumbuhkan kapasitas laten dan meningkatkan tugasnya sebagai kontak ruang, baik pembagunan nasional maupun menggerakkan pembangunan yang dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat. Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasioanl.

Transportasi adalah metode transportasi yang menjunjung tinggi setiap tindakan manusia yang diidentifikasi dengan keserbagunaan produk atau individu dalam bekerja sehari-hari. Transportasi memainkan peran penting

⁷ <http://dephub.go.id/post/read/penyelenggaraan-perkeretaapian>, diakses maret 2021

dalam mendukung pembangunan moneter, penembangan wilayah dan penyatuan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan wawasan nusantara, serta memperkuat ketahanan nasional dalam hal usaha mencapai tujuannya berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945⁸.

Transportasi adalah bagian tak terpisahkan dari kebijakan publik. Perekonomian tidak akan berjalan secara ideal tanpa bantuan sarana transportasi yang memadai. Wilayah transportasi darat terdiri dari dua macam, yaitu transportasi jalan untuk truk dan angkutan dan angkutan kereta api untuk kereta api. Oleh karena itu, transportasi darat memegang peranan penting dalam pergantian peristiwa masyarakat, karena seharusnya dapat menjadi penghubung dalam membuka daerah-daerah terpencil di Indonesia..⁹

PT. KAI (Kereta Api Indonesia) merupakan pemegang atau pemilik dari transportasi perkeretaapian yang ada di Indonesia saat ini. PT. KAI dikuasai dan diselenggarakan oleh pemerintah. Pemerintah harus memikirkan keadaan moda transportasi saat ini, mulai dari keamanan, kenyamanan, dan memfasilitasi segala fasilitas baik untuk penumpang ataupun pengoperasian kereta api. Kurang nya perhatian terhadap

⁸ Sutami Silondae, Keterkaitan Jalur Transportasi Dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara Dengan Kabupaten/Kota Sekitarnya, Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan, Volume 1, Nomor 1, 2016, hal 50.

⁹ Siti Nurbaiti, 2016, *Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api)*, Jakarta, Penerbit Universitas Trisakti, hlm. 2.

pembangunan dan pemfasilitasan moda transportasi kereta api akan mengakibatkan terhambatnya perekonomian masyarakat.

Penyediaan pelayanan sarana transportasi perkeretaapian harus memberikan fasilitas khusus serta kemudahan bagi para penumpang yang memiliki kebutuhan khusus, seperti yang tertera di dalam Pasal 131 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang berbunyi :

“Penyelenggaraan terhadap Sarana Perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dalam kemudahan bagi penyandang cacat, anak di bawah lima tahun, wanita hamil, orang sakit, serta orang lanjut usia. “

Indonesia memiliki banyak sekali moda transportasi yang dapat dimanfaatkan untuk memindahkan produk atau manfaat transportasi, hal ini merupakan hal yang penting dan utama dalam mempercepat roda perekonomian, mempererat solidaritas dan kejujuran serta berdampak pada seluruh sendi kehidupan. Adapun situasi ini, transportasi darat yang digunakan adalah kereta api.

Pada Pasal 1 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No.23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian memberikan pengertian mengenai Kereta Api yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Perkeretaapian adalah salah satu sistem yang terdiri atas sarana, prasarana serta sumber daya manusia, sesuai norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk menyelenggarakan transportasi kereta api.

2. Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga penggerak, baik yang berjalan sendiri maupun yang dirangkaikan dengan sarana lainnya, yang akan bergerak di jalan rel yang terkait tujuan perjalanan kereta api.

Sution Usman Adji menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan perangkat keras dari kereta api adalah cara transportasi yang terdiri dari kereta api, kendaraan barang, kereta api traveller dan perlengkapan pendukung lainnya, sedangkan perangkat keras yang penting meliputi: jalur rel (rel dan bantalan penyeimbang), orang berjalan kaki, bentang, struktur stasiun, perangkat keras yang menandai, perlengkapan komunikasi siaran yang unik, dan perlengkapan lainnya yang berbeda¹⁰.

Penumpang adalah orang didalam kendaraan selain pengemudi dan awak pengemudi dengan mengikatkan diri membeli tiket angkutan umum sebagai syarat dalam perjanjian pengangkutan, dengan demikian maka orang tersebut telah sah memenuhi syarat sebagai penumpang angkutan umum Dalam Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Motivasi di balik transportasi dilakukan untuk mendapatkan keuntungan dari pelayananyang digunakan dan untuk sampai dengan selamat di tujuan. Perspektif di atas menyatakan bahwa tujuan yang diperoleh sebagai transportasi seharusnya, yaitu mengantarkan penumpang ke tujuan dengan

¹⁰ Sution Usman Adji, Hukum Pengangkutan di Indonesia, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm 138.

aman dan mendapatkan hadiah dari layanan yang telah diberikan. penumpangbermaksud untuk berpindah antar berbagai tempat dengan memanfaatkan bantuan yang ideal dan mendapatkan hak mereka yang sah dari penyelenggara sarana transportasi. Teori ini merupakan penggambaran dalam pengaturan atau pemahaman dari perjanjian sehingga tujuan dapat tercapai. Praktek yang sah itu sendiri adalah suatu peristiwa di lapangan sehubungan dengan transportasi yang merupakan pelaksanaan perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat tujuan.

Transportasi darat melalui transportasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang jalur kereta api yang diselesaikan dengan kesepakatan antara pengelola dan penumopang. Tiket penumpang adalah surat transportasi yang digunakan sebagai konfirmasi bahwa telah terjadi tindakan atau pemahaman antara penyelenggara dan penumpang.

Pedoman di atas terlihat bahwa para pelayar seperti yang ditunjukkan oleh Undang-Undang Pengangkutan Indonesia, secara eksplisit:

- a) Orang yang statusnya berada dalam perjanjian
- b) Penumpang adalah pihak yang berkewajiban membayar biaya
- c) Penetapan biaya transportasi ditunjukkan dengan tiket yang dikuasai oleh penumpang.

Transportasi yang dapat diterima adalah pemikiran yang dapat mengatasi masalah transportasi tersebut, yaitu transportasi yang tidak menimbulkan dampak yang membahayakan kesejahteraan atau kondisi manusia dan dapat memenuhi kebutuhan mobilitas. Selain itu, itu juga memperhatikan aspek lingkungan, ekonomi dan social . Salah satu caranya adalah dengan membudayakan transportasi yang tidak berbahaya dan ramah lingkungan. Berdasarkan data Mc Kinsey di Blue Sky Indonesia, terlihat bahwa teknik transportasi kereta api mempengaruhi lingkungan, yaitu 1% tampak berbeda dengan transportasi lain di Indonesia¹¹. Selain itu, kereta api memiliki beberapa keunggulan, antara lain bebas dari kemacetan karena memiliki cara tersendiri yang bebas dari transportasi lain, dan lebih ramah lingkungan karena batas beratnya yang sangat besar dalam satu perjalanan. Oleh karena itu, lebih fokuslah pada gagasan organisasi untuk membantu pemenuhan penanda transportasi yang dapat diterima dan untuk mendorong orang untuk menggunakan transportasi umum, terutama bersiap-siap daripada menggunakan kendaraan pribadi mereka.

Sesuai pasal 35 undang-undang perkeretaapian, orang-orang yang tidak mampu dan lumpuh, wanita hamil, anak-anak di bawah usia 5 tahun, yang lebih tua memenuhi syarat untuk pelayanan yang utama dalam

¹¹ Deasy Elfarischa Pramyastiwi, Imam Hardjanto, Abdullah Said, Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi Pada Pt Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya, Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang, hlm 62.

transportasi kereta api, pelayanan khusus karena mereka juga mendapatkan pelayanan transportasi kereta api yang baik seperti pada penumpang umumnya serta pelayanan khusus yang di berikan:

- a) Pembuatan jalan khusus dan sarana khusus naik kereta api;
- b) Penyediaan ruang yang disediakan bagi penempatan kursi roda;
- c) Sarana bantu bagi orang yang pengangkutannya harus dalam posisi tidur.

Setidaknya ada empat asas yang menjamin akses bagi penyandang disabilitas, ibu hamil, anak di bawah lima tahun, dan orang tua, lebih spesifiknya:

- a) Asas kemudahan, yaitu setiap orang dapat pergi ke suatu tempat atau bangunan publik dalam suatu lingkungan;
- b) Asas Kegunaan mengandung arti bahwa setiap orang dapat memanfaatkan suatu tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan;
- c) Asas keselamatan yang artinya bahwa setiap bangunan harus fokus pada kesejahteraan, semua hal dipertimbangkan, termasuk wanita hamil, orang cacat, orang tua, dan anak di bawah lima tahun.
- d) Asas kemandirian artinya bahwa setiap orang pasti dapat memasuki dan memanfaatkan semua tempat atau struktur dalam suatu lingkungan tanpa bantuan orang lain

Banyak orang memutuskan untuk menggunakan layanan transportasi kereta api karena biasanya lebih murah dan lebih cepat, dibandingkan dengan transportasi lain. Kereta ini juga dilengkapi untuk mengangkut penumpang dan barang untuk cakupan yang sangat luas, selain itu mungkin jenis transportasi yang paling efektif untuk sejumlah besar pelancong, sehingga sangat cocok untuk transportasi massal. Dari latar belakang yang diuraikan diatas, Penulis ingin memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat mengenai pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi kereta api terutama untuk kaum disabilitas. Sehingga Penulis mengadakan penelitian dengan judul: **“Pelayanan Penggunaan Transportasi Jasa Kereta Api Terhadap Hak-Hak Penumpang Disabilitas Di Stasiun Kertapati Kota Palembang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, serta untuk mencapai sasaran penelitian secara tepat, maka Penulis merumuskan masalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan penggunaan transportasi jasa kereta api terhadap hak-hak penumpang disabilitas di stasiun kertapati kota Palembang?

2. Bagaimana hambatan-hambatan implementasi pelayanan penggunaan transportasi jasa kereta api terhadap hak-hak penumpang disabilitas di stasiun kertapati kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan penggunaan transportasi jasa kereta api terhadap hak-hak penumpang disabilitas di stasiun kertapati kota Palembang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan implementasi pelayanan penggunaan transportasi jasa kereta api terhadap hak-hak penumpang disabilitas di stasiun kertapati kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Ada dua manfaat atau keuntungan yang dapat diperoleh dalam penelitian ini, yaitu teoritis dan praktis:

1. Bersifat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi ilmu pengetahuan maupun hukum umum, khususnya dalam hal pemahaman terhadap Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Jalur Kereta Api dan Pemanfaatan Penyelenggaraan Perhubungan Kereta Api, terutama bagi orang-orang yang tidak mampu. Untuk menambah pemahaman dan informasi pada pencipta itu sendiri tentang masalah yang sedang direnungkan. Untuk mengetahui hipotesis yang telah diperoleh

pencipta selama menempuh pendidikan di bangku kuliah (S1) di Fakultas Hukum Perguruan Tinggi Sriwijaya.

2. Bersifat praktiis

Penelitian t ini perlu dimanfaatkan sebagai kontribusi dalam bidang hukum umum dan dapat dimanfaatkan sebagai pembantu bagi para ahli hukum, menunjukkan pengajar, mahasiswa dan individu yang berinvestasi dan daerah yang lebih luas. Terlebih lagi, dengan komposisi teori ini diandalkan untuk meningkatkan dan membina kapasitas pencipta di bidang hukum sebagai pengaturan untuk terjun ke masyarakat.

E. Ruang Lingkup Permasalahan

Agar permasalahan ini tidak terlalu meluas dan untuk lebih mendalami, sedapat mungkin permasalahan dan pembicaraan sampai sebatas eksplorasi mengenai implementasi pelayanan penggunaan transportasi jasa kereta api terhadap hak-hak penumpang disabilitas di stasiun kertapati kota Palembang. Ada beberapa jenis penyandang disabilitas, tetapi dalam mempelajari masalah ini penulis hanya membatasi mereka untuk orang-orang penyandang disabilitas fisik saja.

F. Kerangka Teori

Dalam mengkaji dan menganalisis permasalahan tentang pelayanan penggunaan transportasi jasa kereta api terhadap hak-hak penumpang disabilitas di stasiun kertapati kota Palembang, peneliti menggunakan kerangka dengan teori sebagai berikut:

1. Teori Perjanjian

Mengingat Pasal 1313 KUH perdata "Suatu pengaturan adalah demonstrasi di mana setidaknya satu individu mengikat diri mereka sendiri setidaknya satu orang lain" Artikel ini menjelaskan secara mendasar pentingnya pemahaman. Syarat perjanjian sebagaimana menurut Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang mengatakan bahwa "Untuk syarat sah perjanjian, diperlukan empat kondisi:

1. kesepakatan mereka;
2. Kecakapan untuk membuat perikatan;
3. Suatu Hal tertentu;
4. Alasan yang tidak dilarang;"

Susunan lain dianggap sah jika dapat memenuhi dua komponen untuk situasi ini, khususnya komponen abstrak dan komponen tujuan. Komponen emosional menggabungkan syarat pertama dan kedua dari kondisi pengaturan di atas. Syarat utamanya adalah pemahaman. Penataan dalam kesepakatan adalah lambang kehendak antara pertemuan-pertemuan menuju kesepakatan. Pada dasarnya, sebelum pertemuan-pertemuan dapat muncul pada sebuah pertemuan sejauh pemahaman, setidaknya satu pertemuan pada pertemuan tersebut harus terlebih dahulu menyampaikan apa yang dibutuhkan pertemuan dengan setiap kondisi yang ada dan diperbolehkan oleh hukum untuk diselesaikan oleh semua pertemuan. Dalam menyetujui tidak boleh ada campur-baur, tekanan dan pemerasan, berdasarkan Pasal 1321 KUH Perdata. Kebutuhan selanjutnya adalah keahlian. Pasal 1330 KUH Perdata telah menarik garis-garis tertentu di mana individu dianggap tidak adil untuk

bertindak di bawah hukum, yang menyatakan bahwa "Tidak layak untuk menyelesaikan pengaturan adalah¹²:

1. Anak di bawah umur;
2. Orang-orang yang di bawah perwalian;
3. Perempuan-perempuan yang terikat dalam masalah yang diatur oleh undang-undang dan secara keseluruhan setiap orang yang ditolak oleh undang-undang untuk mengadakan pengaturan tertentu (namun hal ini telah dinyatakan tidak sah oleh Mahkamah Agung RI)".

Anak di bawah umur disini adalah individu atau person yang belum berumur 21 tahun dan tidak pernah kawin sebelumnya. Jika perkawinan putus sebelum usia seseorang genap 21 tahun, maka pada saat itu individu tersebut meninjau kembali situasi dengan anak di bawah umur. Tentang absolusi diatur dalam definisi Pasal 433 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa "Setiap orang dewasa, yang terus-menerus dalam keadaan bodoh, orang-orang dengan penyakit otak atau mata redup harus diampuni, meskipun fakta bahwa dia kadang-kadang dapat memiliki pilihan untuk menggunakan otaknya. Orang dewasa juga dapat dirawat karena ketidakefektifannya.

Unsur objektif sahnya perjanjian merupakan syarat ketiga dan keempat dari syarat-syarat dari ketentuan perjanjian yang sah dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Kondisi ketiga mengidentifikasi dengan masalah tertentu dalam pemahaman. Motivasi di balik tertentu dapat diperjelas dalam rencana Pasal 1333 KUH Perdata yang berbunyi "Sebuah pemahaman harus memiliki pengaturan penting sebagai item yang pada dasarnya ditentukan oleh jenisnya. Ini sama sekali bukan pencegahan bahwa jumlah artikel tidak pasti. , selama

¹² Kartini Mulyadi, 2016, *Perikatan yang lahir dari perjanjian*, Jakarta:PT. RajaGrafindo Persada, hlm 95.

jumlah itu dapat diselesaikan atau ditentukan." Dalam komitmen sejauh memberikan sesuatu, barang yang telah diserahkan tergantung pada pengaturan tertentu harus menjadi sesuatu yang dapat diselesaikan dengan pasti, pada dasarnya untuk situasi ini semacam itu telah diselesaikan, termasuk produk baru yang dapat diselesaikan atau dapat diselesaikan. ditentukan suatu saat nanti, agar tidak menimbulkan pertanyaan tentang pasal yang disinggung dalam suatu pengertian. Yang terakhir adalah tentang alasan hukum. Pasal 1337 KUH Perdata menyatakan bahwa "Sebuah alasan dibatasi, dalam hal hal itu dilarang oleh hukum atau dalam hal bertentangan dengan toleransi yang besar atau permintaan publik."

Adapun unsur-unsur dari Perjanjian antara lain¹³:

1. Unsur Esensialia, Unsur ini merupakan suatu sifat yang harus ada dalam suatu perjanjian, sifat inilah yang menentukan atau menyebabkan suatu perjanjian itu tercipta (*constructieve oordeel*).
2. Unsur Naturalia. Unsur ini merupakan suatu sifat bawaan (*natuur*) perjanjian yang terlahir secara alamiah melekat pada perjanjian, seperti menjamin tidak adanya cacat yang timbul dari benda yang akan dijual.
3. Unsur Aksidentalialia. Unsur ini juga merupakan sifat yang selalu melekat pada perjanjian yang diatur secara jelas dan tegas disepakatii oleh para pihak

¹³ Mariam Darus Badruzaman, 2015, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: PT.Alumni, hlm. 25.

Dalam undang-undang perjanjian, disebut juga sebagai kerangka pencatatan distribusi, pencatatan pada dasarnya dilakukan untuk mengamankan kepentingan hak-hak istimewa perkumpulan yang melakukan langkah-langkah yang sah terhadap potensi pelanggaran hak-hak istimewa mereka oleh pihak luar, namun tidak menjamin kepentingan pihak luar. kebutuhan nyata untuk mengamankan kepentingan orang luar yang bermaksud baik, kerangka distribusi disajikan dalam undang-undang yang bersangkutan.

Pada tingkat dasar dalam undang-undang perjanjian, distribusi tidak diperlukan dengan cara apa pun, karena hak tunggal hanya berlaku antara pertemuan dan penggantinya yang sah, dan tidak menjadi masalah bagi orang luar. Pengaturan tidak dapat menyebabkan atau menguntungkan pihak luar di luar pemahaman. Akan tetapi, karena daya tarik antara hukum kontrak dan hukum materiil dimana hubungan hukum perjanjian melahirkan suatu hubungan yang sah secara materiil dari perjanjian yang telah dibuat, maka pada saat itulah pelaksanaan kesepakatan yang diidentikkan dengan pertukaran hak kebendaan dan hak kebendaan. pembuatan hak kebendaan baru, mengingat untuk penjaminan, pencatatan dan pendistribusiannya menjadi sesuatu yang wajib. Dengan akun dan distribusi atau pernyataan, dianggap bahwa masalah yang diarahkan dalam perjanjian itu berlaku untuk orang-orang pada umumnya, menyiratkan bahwa itu membatasi pertemuan-pertemuan yang membahas kesepakatan, tetapi juga semua orang dari daerah setempat.

2. Teori Tanggung Jawab

Rujukan Kata dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan kewajiban sebagai komitmen menanggung segala sesuatu, jika terjadi sesuatu, sangat baik dapat dituntut, dituduh, dan digugat.

Lainnya dalam kamus hokum mendefinisikan kewajiban sebagai kebutuhan seseorang untuk menyelesaikan apa yang diharapkan darinya.¹⁴ Menurut Hukum kewajiban adalah hasil dari kesempatan individu sehubungan dengan aktivitasnya yang diidentikkan dengan moral atau etika dalam melakukan suatu perbuatan.¹⁵ Selanjutnya Titik Triwulan mendefinisikan pertanggungjawaban Tanggung jawab harus memiliki dasar, khususnya masalah yang munculnya cita-cita hukum seseorang untuk menuntut orang lain hanya sebagai masalah yang telah melahirkan komitmen hukum individu untuk memberikan tanggung jawab¹⁶Dalam hukum perdata Indonesia sebuah pertanggungjawaban itu terbagi dalam dua, yaitu kesalahan dan risiko.

Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban terhadap kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*liability without fault*) yang juga disebut tanggung jawab mutlak (*strict liability*).¹⁷ Standar penting tanggung jawab berdasarkan kesalahan menunjukkan bahwa seseorang harus berhati-hati mengingat fakta bahwa ia melakukan kesalahan karena itu menyakiti orang lain. Kemudian lagi, prinsip tanggung jawab resiko adalah bahwa pihak yang

¹⁴ Andi Hamzah, 2015, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, hlm. 70.

¹⁵ Soekidjo Notoatmojo, 2017, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 11.

¹⁶ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2016, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, hlm 48.

¹⁷ *Ibid.*, hlm 49.

dirugikan tidak diwajibkan lagi melainkan penggugat bertanggung jawab langsung atas bahaya usahnyanya..

3. Teori Pelayanan Publik

Sebagaimana ditunjukkan oleh Pasal 1243 KUH Perdata, makna ganti rugi adalah pembayaran dengan alasan tidak terpenuhi suatu perikatan, khususnya komitmen peminjam untuk membayar kembali pemberi pinjaman karena kecerobohan pemegang rekening dalam wanprestasi. Sebuah Ganti rugi dapat mencakup:

1. Biaya atau ongkos yang telah ditimbulkan.
2. Terjadi kerusakan yang nyata serta menimbulkan kerugian, kehilangan harta benda yang mendapat tempat dengan penyewa karena kecerobohan pemilik rekening.
3. Bunga atau keuntungan yang diharapkan.

Yang dimaksud dengan kerugian dalam pasal ini adalah kerugian yang muncul karena peminjam wanprestasi (ceroboh dalam memenuhi komitmen). Kerugian harus digantikan oleh peminjam sejak dia dinyatakan lalai. Menurut M Yahya Harahap, komitmen untuk membayar tidak muncul secara alami pada saat terjadi kelalaian. Ganti-rugi baru dapat efektif jika menjadi kepastian debitur, setelah debitur dinyatakan telah lalai dalam bahasa belanda disebut juga dengan "*in gebreke stelling*" atau "*in morastelling*". Ganti kerugian sebagaimana tercantum dalam Pasal 1243 di atas, terdapat tiga unsur yaitu:

1. Biaya yang sudah dikeluarkan, seperti biaya cetak, biaya materai, biaya iklan.
2. Kerugian akibat kerusakan, kehilangan benda milik kreditur akibat kelalaian debitur, contoh rusaknya buah-buahan karena kelambatan penyerahan, rubuhnya bangunan karena kesalahan konstruksi sehingga merusakkan prabot rumah tangga.
3. Bunga dengan kata lain keuntungan yang diharapkan, contohnya bunga yang berjalan selama piutang terlambat dilunasi, atau keuntungan yang tidak diperoleh karena kelambatan penyerahan bendanya.

Untuk sementara, sebagaimana ditunjukkan oleh Abdul Kadir Muhammad, tidak hanya tiga komponen ini yang harus ada. Bisa jadi itu adalah kemalangan yang sebenarnya, atau hanya pengeluaran atau biaya, atau bisa juga kemalangan yang sebenarnya selain biaya atau biaya.

Dengan cara ini, untuk menghindari kasus-kasus penegasan diri oleh penyewa, undang-undang memberikan titik putus pada remunerasi yang harus dipenuhi oleh pemegang rekening karena kecerobohnya (*wanprestasi*) yang meliputi:

1. Suatu kerugian yang dapat diperkirakan ketika membuat perikatan (Pasal 1247 KUH Perdata).¹⁸
2. Kerugian sebagai akibat dari wanprestasi debitur, seperti yang ditentukan pada Pasal 1248 KUH Perdata. Untuk menentukan "akibat langsung" dipakai teori *adequate*. Menurut teori ini, suatu akibat langsung ialah akibat yang menurut pengalaman manusia dapat diharapkan atau diduga yang akan terjadi. Dengan timbulnya

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 325.

wanprestasi, debitur selaku manusia dapat menduga dapat merugikan kreditur.

3. Bunga ketika membayar sejumlah hutang (Pasal 1250 ayat 1 KUH Perdata). Besarnya bunga berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah. Tetapi dalam Yurisprudensi, Pasal 1250 KUH Perdata tidak dapat diberlakukan atau dikenakan terhadap perikatan yang timbul akibat perbuatan melawan hukum.

4. Teori Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Jalur Kereta Api telah merinci hak dan kewajiban pembeli dan pemasok penyelenggara angkutan kereta api. Misalnya, dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang trayek Kereta Api Pasal 157 pasal 1 sampai dengan 4 disebutkan bahwa pengelola kantor perkeretaapian bertanggung jawab terhadap klien tata usaha yang mengalami musibah, dirugikan atau melintas karena kegiatan angkutan kereta api.

Kepastian yang sah untuk menjamin hak-hak pembeli, memberikan harapan bahwa para pelaku bisnis saat ini tidak akan bertindak subyektif untuk memutuskan jenis dan sifat administrasi yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia. Faktor utama yang membuat penyalahgunaan pembeli terjadi adalah rendahnya keakraban dengan pelanggan tentang hak istimewa mereka. Jelas, ini secara tegas diidentifikasi dengan

rendahnya tingkat instruksi untuk pembeli. Oleh karena itu, kehadiran Undang-Undang Asuransi Nasabah merupakan alasan yang sah secara hukum bagi otoritas publik dan Lembaga Perlindungan Konsumen (LPKSM) non-legislatif untuk mengajukan upaya untuk memungkinkan konsumen mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen¹⁹ terutama dalam hal jasa layanan transportasi Kerta Api.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum normatif. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang merupakan tatanan fundamental dalam kemajuan ilmu pengetahuan. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum normatif adalah pemeriksaan yang sah yang dapat diselesaikan dengan melihat bahan pustaka atau informasi sebagai alasan penelitian dengan melakukan pencarian terhadap pedoman dan tulisan yang diidentifikasi dengan masalah yang akan diteliti.²⁰ Sifat khas (*sui generis*) keilmuaan hukum normatif bercirikan:

- a. sifat empiris analisis, khususnya memberikan sifat dan pemeriksaan substansi dan desain undang-undang,
- b. sistematisasi gejala-gejala hukum,
- c. memahami hukum yang berlaku,
- d. mengevaluasi undang-undang yang relevan, dan
- e. praktis dari bagian-bagian ilmu yang berkaitan erat dengan dimensi normatif.²¹

¹⁹ Happy Susanto, Hak-hak konsumen jika dirugikan, Cetakan I, Transmedia pustaka, Jakarta, 2008, hlm 3

²⁰ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2011, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 13-14.

²¹ Mahliar Madjid, 2016, *Modul Perancangan Undang-Undang*, Palembang: Laboratorium Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, hlm 5.

Penelitian ini juga didukung oleh informasi observasional, yaitu informasi spesifik yang dapat diperoleh langsung dari penelitian taksi kapal penjelajah, seperti daerah setempat sebagai sumber utama dalam suatu penelitian. Penelitian ini didukung dengan data empiris pada umumnya mencari jawaban atas jarak antara hukum yang seharusnya (*das sollen*) dan hukum yang senyatanya (*das sein*) di dalam kehidupan publik. Dengan demikian, penelitian ini menggarisbawahi pencarian jawaban atas keajaiban sosial yang terjadi dalam pelaksanaan hukum, sehingga akan menjawab pertanyaan tentang kepentingan sosio-legitimasi dan juga efektifitas hukum.²²

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian menggunakan beberapa pendekatan, antara lain:

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

Metodologi suatu undang-undang harus dimungkinkan dengan menganalisis semua prinsip administrasi yang ada hubungannya dengan masalah yang sah dalam penelitian. Untuk penelitian untuk tindakan yang bermanfaat, metodologi yang sah dapat membuka keadaan yang menjanjikan bagi seorang ilmuwan untuk merenungkan apakah ada kesesuaian antara undang-undang dan undang-undang lain atau undang-undang dengan Konstitusi atau di antara pedoman dan undang-undang untuk situasi ini. ada

²² *Ibid*, hlm 6.

konsistensi. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan permasalahan yang sedang diteliti.²³

Teknik pendekatan terhadap Undang-Undang, berdasarkan Undang-Undang sebagai berikut:

1. Undang-Undang Dasar 1945,
2. 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.
3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Sebuah metodologi yang bergerak dari undang-undang ke prinsip-prinsip yang dibuat dalam ilmu yang sah.²⁴ Suatu pandangan atau peraturan untuk menjelaskan pemikiran dengan memiliki pilihan untuk memberikan pemahaman yang sah, gagasan yang sah, atau aturan yang sah yang berlaku untuk masalah tersebut.

²³ Peter Mahmud Marzuki, 2015, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Prenada Media Group, hlm. 133.

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum (Legal Search)*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 28.

3. Jenis dan Sumber Data

Untuk mengatasi persoalan-persoalan hukum dalam penelitian dan penyusunan penelitian ini, penulis memerlukan sumber-sumber kajian yang sah yang dapat dijadikan acuan dalam membantu berpikir kritis. Sumber-sumber penelitian hukum dapat diperoleh dengan memanfaatkan informasi tambahan sebagai informasi utama dari pemeriksaan ini. Informasi tambahan adalah informasi yang diperoleh dari pemeriksaan orang lain. Sumber eksplorasi yang digunakan adalah informasi opsional, khususnya informasi yang bersumber dari arsip individu, buku-buku yang halal, dan undang-undang.²⁵

Ini menyiratkan bahwa pada saat penelitian dimulai, informasi sebelumnya ada atau telah dikumpulkan oleh peneliti yang berbeda. Data sekunder digunakan sebagai pelengkap dan referensi dalam penelitian, sehingga informasi tambahan digambarkan dengan sebuah bahan pustaka

.²⁶ Sumber data sekunder tersebut antara lain:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer adalah suatu bahan-bahan hukum yang mengikat, dapat terdiri dari :

- a) Undang-Undang Dasar 1945,
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992

²⁵ Soerjono Soekanto, 2014, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 12.

²⁶ *Ibid.*, hlm 7.

Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3479.

- c) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api
- d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder menjadi materi yang mengungkapkan materi penting yang sah untuk membantu memecah dan memahami materi penting yang sah, misalnya, buku dan tulisan di jalur umum atau kereta api, hasil penelitian, hasil lokakarya, karya dari area lokal yang sah, dan laporan lain yang diidentifikasi dengan jalur kereta api.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier adalah bahan-bahan yang memperjelas dan memberikan arahan tentang Bahan-Bahan Penunjang Yang Sah dan Bahan-Bahan Yang Esensial, misalnya Rujukan Kata Besar Bahasa Indonesia, Kamus hukum dan Website.

4. Tehnik Pengumpulan Bahan Hukum

Untuk mengatasi masalah dalam penelitian ini, penulis menggunakan strategi pengumpulan bahan dengan mengumpulkan undang-undang,

menjelajahi bahan pustaka, memahami buku dan berbagai sumber yang diidentifikasi dengan masalah dalam penelitian ini. Setelah memperoleh bahan-bahan yang halal dari hasil penelitian kepustakaan, penyusunan bahan-bahan yang sah secara sengaja dilakukan, yang berarti membuat pengelompokan bahan-bahan yang halal, untuk bekerja dengan pekerjaan yang berwawasan dan berkembang.

Alasan dan pemanfaatan penelitian penulisan ini pada dasarnya untuk menunjukkan suatu pendekatan untuk mengatasi masalah penelitian. Studi menulis adalah penyelidikan berbagai informasi tergantung pada tulisan yang diidentifikasi dengan masalah yang sedang dieksplorasi.²⁷

5. Analisis dan Pengelolaan Bahan Hukum

Teknik yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengkaji informasi dalam penelitian teori ini menggunakan strategi subjektif, yaitu dengan melakukan penggambaran yang jelas tentang informasi opsional dan esensial yang telah dikumpulkan sehubungan dengan masalah yang diidentifikasi dengan eksplorasi ini tergantung pada penetapan dan keterangan dari pemeriksaan dan rapat. Metode deskriptif kualitatif mempunyai tujuan memahami, menggambarkan, mencatat dan

²⁷ Bambang Sunggono, 2017, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, hlm. 112.

menginterpretasikan suatu keadaan atau fenomena yang sedang berlangsung.²⁸

Bahan-bahan yang telah dikumpulkan akan diolah informasinya, dengan mengaudit semua bahan pustaka kemudian dibuat catatan tentang bahan pustaka yang digunakan. Semua informasi yang telah dikumpulkan diperhatikan kembali untuk pemenuhan, kejelasan perincian dan kesesuaian dengan definisi masalah dalam penelitian proposisi ini, kemudian, kemudian dikumpulkan secara berkelompok dan akan didalangi secara efisien.

Teknik yang digunakan dalam membedah dan menyiapkan informasi yang dikumpulkan adalah pemeriksaan subjektif. Alasan teknik ini adalah untuk memberikan garis besar masalah saat ini tergantung pada pendekatan yuridis normatif.²⁹ Dalam Dalam teknik ini, informasi yang didapat merupakan informasi tambahan, suatu stok akan dilengkapi dengan penggambaran yang memukau. Sejak saat itu, lakukan cara untuk meninjau dan mengumpulkan informasi dengan sengaja.³⁰

6. Tehnik Penarikan Kesimpulan

Dari informasi yang telah ditangani, akan ditarik kesimpulan secara deduktif, khususnya interaksi atau strategi untuk membuat kesimpulan

²⁸ Burhan Bungin, 2015, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, hlm. 66.

²⁹ Soerjono Soekanto, 2016, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 43.

³⁰ *Ibid.*, hlm. 44.

yang menarik dari suatu hal yang bersifat umum pada suatu hal yang bersifat khusus.³¹

³¹ Soetandyo Wignjosoebroto, 2017, *Hukum Konsep dan Metode*, Malang, Setara Press, hlm. 91.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Ctk. Keempat, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.

-----, Hukum Perdata Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990.

Ahmadi Miru dan Sakka Pati, 2018, Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Andi Hamzah, 2015, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia.

Bilson Simamora, Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Bambang Sunggono, 2017, Metodologi Penelitian Hukum, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada

Burhan Bungin, 2015, Analisis Data Penelitian Kualitatif, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada

Damadjati, 1995, Penumpang dan Angkutan Umum, Rineka Cipta, Jakarta.

Eny Hikmawati dan Chatarina Rusmiyati, Kebutuhan Pelayanan Sosial Penyandang Cacat, Jurnal Informasi Volume 16 Nomor 1 Tahun 2011

Happy Susanto, Hak-hak konsumen jika dirugikan, Cetakan I, Transmedia pustaka, Jakarta, 2008

- Kartini Muljadi dan Gunawan widjaja, 2016. Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mahliar Madjid, 2016, Modul Perancangan Undang-Undang, Palembang: Laboratorium Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
- Makmur dan Thahier Rohana, Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara, PT. RajaGrafindo Persada, Depo, Tahun 2017
- Mariam Darus Badruzaman, 2015, Aneka Hukum Bisnis, Bandung: PT.Alumni.
- Muladi, Hak Asasi Manusia Hakekat Konsep Implikasi Dalam Perspektif Hukum Dan Masyarakat, PT. Refika Aditama, Bandung, 2005
- M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran⁸⁹Bank Syari'ah, Bandung: Alfabeta, 2010
- Peter Mahmud Marzuki, 2015, Penelitian Hukum, Jakarta, Prenada Media Group
- , 2016, Penelitian Hukum (Legal Search), Sinar Grafika, Jakarta
- Pipih Sopiah, Demokrasi di Indonesia, Nobel Edumedia, Jakarta, 2010
- Philipus M Hadjon. 1987. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia. Surabaya. Penerbit Bina Ilmu.
- Rambat Lupiyodi, Manajemen Pemasaran Jasa Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Siti Nurbaiti, 2016,Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api), Jakarta, Penerbit Universitas Trisakti.
- Sirajudin, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi, Setara Press, Malang, 2011.
- Soekidjo Notoatmojo, 2017, Etika dan Hukum Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta,.

- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2011, Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat), Rajawali Pers,
- , 2014, Pengantar Penelitian Hukum, Universitas Indonesia Press, Jakarta
- , 2016, Pengantar Penelitian Hukum, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- , 2008. Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum. Jakarta. Penerbit PT Raja Grafind Persada.
- Soetjipto Raharjo. 1983. Permasalahan Hukum Di Indonesia. Bandung. Penerbit alumni.
- Soetandyo Wignjosoebroto, 2017, Hukum Konsep dan Metode, Malang, Setara Press.
- Soemino Eko Saputro, Kebijakan perkereta-apian, Cetakan I, Gibon Group Publications, Jakarta, 2007.
- Soegijatna Tjakranegara, Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang, Ctk. Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1995.
- Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, dan Hari Pramono, Hukum Pengangkutan Di Indonesia, Ctk. Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1990.
- Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, Intermasa, Jakarta, 2003.
- Subekti, 2015, KUH Perdata, Jakarta: PT. AKA, cet. Ke-37.
- Sugi Rahayu, Utami Dewi dan Marita Ahdiyana, Pelayanan publik Bidang Transportasi bagi divabel di daerah istimewa Yogyakarta, 2013.
- Soebianto, 2014, Macam-Macam dan Jenis Stasiun, Sinar Grafika

Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2016, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta.

JURNAL

Deasy Elfarischa Pramyastiwi, Imam Hardjanto, Abdullah Said, *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan*, Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.

Eny Hikmawati dan Chatarina Rusmiyati, *Kebutuhan Pelayanan Sosial Penyandang Cacat*, Jurnal Informasi Volume 16 Nomor 1 Tahun 2011.

Frichy Ndaumanu, *Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab dan Pelaksanaan Oleh Pemerintah Daerah*, Jurnal Ham Volume 11, Nomor 1, April 2020.

Kartika Martha Putri Romansyah, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pt. Kai (persero) Daop Viii Stasiun Gubeng Surabaya (Studi Pada Ticketing)*, Jurnal Administrasi Negara, FIS, UNESA 2018.

Rahadyan Ibnu santoso, *Skripsi Pemenuhan Hak Aksebilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Provinsi DIY menurut Perda No. 4 tahun 2012*, UII press, Yogyakarta, 2014.

Sugi Rahayu, Utami Dewi, Marita Ahdiyana, *Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta*, Socia jurnal ilmu-ilmu social, September 2013, Vol. 10, No. 2.

Sutami Silondae, *Keterkaitan Jalur Transportasi Dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara Dengan Kabupaten/Kota Sekitarnya*, Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan, Volume 1, Nomor 1, 2016.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar 1945

UndangUndang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Convention on the rights of Person With Disabilities (konvensi mengenai hak disabilitas).

Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggara Kereta Api.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Minimum Kereta Api.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2011 tentang Angkutan Darat.

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas.

INTERNET

www.bphn.go.id/data/documents/lit-2011-2.pdf diakses tanggal 02 April 2021, 12.00 WIB

www.globalplanet.news/berita/14079/kereta-api-sumsel-dari-masa-ke-masa, diakses 2 maret 2021.

www.kbbi.web.id/fasilitas diakses tanggal 01 Mei 2021.

www.klasiber.uii.ac.id yang di akses tanggal 28 April 2021, pukul: 10.00 WIB

LAIN-LAIN

Handicap Internasional, Panduan Advokasi HAM Bagi organisasi Penyandang Cacat, Handicap Internasional Indonesia, Yogyakarta, 2008

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2015.

