

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

PT. Kerata Api (persero) sebagai pelaku usaha di bidang transportasi kereta api, pada dasarnya telah berupaya mewujudkan suatu bentuk pertanggungjawaban dalam memberikan jaminan keselamatan terhadap konsumen jasa angkutan kereta api, hal tersebut dilakukan melalui :

- a) Mengikutsertakan penumpang / konsumen kereta api dalam program asuransi Jasa Raharja.
- b) Pemberlakuan Standart Operasional Pelayanan (SOP).
- c) Mengeluarkan Kebijakan manajemen dalam upaya mencegah kecelakaan secara operasional, yang meliputi :

1. Kebijakan manajemen dalam memotivasi dan meningkatkan kualitas SDM
2. Kebijakan law enforcement (penegakan dan penindakan hukum)
3. Kebijakan pendekatan dan edukasi persuasif pada lingkungan masyarakat secara umum.
4. Operasi Yustisi pada masyarakat bersama aparat terkait secara periodik dalam mendidik dan sosialisasi hukum,

Akan tetapi, pertanggungjawaban PT. Kereta Api (Persero) dalam menjamin keselamatan konsumen KA masih belum teraplikasi/terlaksana dengan baik, hal tersebut karena :

- a. Dalam PT KA (Persero) mengikutsertakan penumpang / konsumen kereta api dalam program asuransi Jasa Raharja, asuransi yang diberikan belum sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen jasa kereta api serta prosedur permintaan ganti rugi yang sulit.
- b. Dalam pemberlakuan Standart Operasional Pelayanan (SOP), bahwa dalam pelaksanaannya tidak sesuai prosedur.
- c. Mengeluarkan Kebijakan manajemen dalam upaya mencegah kecelakaan secara operasional, realitanya banyak kebijakan yang disimpangi dan dana atau anggaran untuk melaksanakan kebijakan tersebut masih belum mencukupi.

## 2. Saran

Berdasar pada pembahasan dan kesimpulan diatas maka penulis dapat memberikan saran kepada :

- a. PT. Kereta Api (Persero) selaku Operator, untuk :
  - 1) Menanamkan serta mendidik disiplin dan tanggung jawab karyawan atas pekerjaannya, menggunakan prinsip setiap karyawan merupakan pengawas dan penilai kinerja karyawan yang lain, apabila perlu dibentuk tim khusus yang independent / rahasia yang bertugas sebagai pengawas dan melaporkan apabila ada karyawan yang melakukan

penyimpangan-penyimpangan terhadap prosedur / standar keselamatan.

- 2) Memberikan perhatian terhadap kesejahteraan para karyawan yang bekerja dilapangan dan yang berhubungan langsung dengan keselamatan konsumen.
- 3) Melakukan penertiban terhadap konsumen, pedagang asongan, dan calo, yang dinilai mengganggu kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen yang benar-benar membayar dengan mahal untuk menikmati fasilitas dalam kereta api
- 4) Memperhatikan dan melaksanakan tanggung jawab dalam menjamin keselamatan konsumen jasa angkutan kereta api sesuai prosedur, serta memberikan sanksi yang berat dan tegas terhadap adanya penyimpangan-penyimpangan standar keselamatan yang ada.
- 5) Memberikan sosialisasi kepada masyarakat sesering dan seluas mungkin tentang manajemen keselamatan transportasi kereta api.

b. Pemerintah (Regulator), untuk :

- 1) Segera memperbaiki UU No 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian atau membentuk Undang-undang perkeretaapian yang baru, yang ketentuan-ketentuan di dalamnya mengandung wujud perlindungan bagi konsumen.
- 2) Memberikan peran yang jelas kepada Dinas Perhubungan Daerah dalam peran sertanya mewujudkan jaminan keselamatan.

- 3) Memberikan kontrol dan pengawasan yang ketat terhadap pelaksanaan management dan standar keselamatan yang dijalankan oleh PT KA (persero) yang bertindak selaku operator.(kapan PT KA Persero melakukan perawatan-perawatan kereta, lokomotif dan lain sebagainya)
- 4) Menjadikan PT KA (Persero) sebagai pelaku usaha yang tidak berada dalam 2 (dua) instansi atau kementrian yang berbeda, sehingga proses pembuatan kebijakan tidak saling berhadapan dan bertabrakan.
- 5) Memfasilitasi dan mengundang pihak PT KA (Persero) dengan Konsumen (diwakili Lembaga Konsumen) untuk saling memberikan keluhan dan masukan atau saran.
- 6) Menuntut Kepada PT KA (Persero) untuk memperhatikan, menindak lanjuti, dan bahan evaluasi hasil penelitian KNKT setiap terjadi kecelakaan.

c. Konsumen / masyarakat, untuk :

- 1) lebih bersikap kritis terhadap pelayanan yang tidak mengutamakan dan menjamin keselamatan dirinya.
- 2) Tidak merusak fasilitas dan atau saranan prasarana yang sudah benar dan ada dalam kereta api, stasiun, jalan milik kereta dan lain sebagainya

### Daftar Pustaka

#### Buku :

Abdulkadir Muhammad, 1992 *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, PT.

Citra Adutya Bakti, Bandung.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja

GrafindoPersada, Jakarta

Agnes M. Toar, *Penyalahgunaan Keadaan dan Tanggung Jawab Atas produk Di*

*Indonesia.*

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000 *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*,

Gramedia, Jakarta

Munir Fuady. SH.MH.LLM, 2002. *Perbuatan melawan hukum, Pendekatan*

*kontemporer.* PT Citera Aditya Bakti. Bandung

Nasution Az, 2006 *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* . Deadit Media

Jakarta.

-----, 2006 “ *Konsumen dan hukum*” Deadit Media, Jakarta

Purwosutjipto. HMN , 1999, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 3,

Djabatan Jakarta.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2002 *Kamus Besar Bahasa*

*Indonesia Edisi Ketiga.* Balai Pustaka, Jakarta.

Singaribuan Masri dan Sofian Effendi. 1983. *Metode Penelitian Survai.* LP 3 ES.

Jakarta.

**Makalah :**

Bagir Manan, 1999. *Perspektif Perlindungan bagi konsumen di Indonesia*, Makalah dalam Seminar perlindungan Konsumen dalam Era Pasar Bebas. FH UNS, Surakarta

E. Sundari SH “ *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen UUPK*” makalah

J. Widiantoro, 2000 *Kajian Terhadap UUPAK sebagai Upaya Pemberian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*”, Makalah disampaikan dalam Diskusi Panel yang diselenggarakan atas kerja sama FH-UAJY dan YLKI Yogyakarta,

-----, 2000. *UUPK dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Makalah (Diskusi Panel Bidang Kajian Pusat Studi Hukum UII, )

Omar Berto, Januari 2003 “*Managemen Keselamatan Perkeretaapian Yang Membutuhkan Partisipasi masyarakat*”, seminar Nasional Keselamatan Penyelenggaraan Perkeretaapian., Yogyakarta.

Soedijana. FX dan TA. Legowo “ *Perlindungan Konsumen*” Makalah dibuat khusus Mengayubagyo Ultah ke 75, Daoed yusuf,

**Skripsi :**

William Sudibyo. 2004 “*Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pelanggan Iklan obat-obatan di Surat Kabar*”. UAJY . Yogyakarta.

Lany Agustin 2002 “ *Perlindungan hukum bagi Konsumen Angkutan Umum*” UAJY. Yogyakarta.

**Undang-Undang dan Peraturan Perundangan :**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang No 1 tahun 1969 tentang bentuk-bentuk usaha negara

Undang-Undang No 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian

Undang-Undang No 1 Tahun 1995 Tentang Perseroan Terbatas.

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Pertlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah No 69 Tahun 1998 Tentang Sarana dan prasarana kereta Api.

Peraturan Pemerintah No 81 Tahun 1998 Tentang lalu lintas dan angkutan kereta api.

Perma No. 1 Tahun 2002 Tentang Class Action

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 8 Tahun 2001 tentang angkutan perkeretaapian.

Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Darat No SK.770/KA.401/DRJD/2005  
Tentang Pedoman Teknis Perlintasan Sebidang Antara Jalan Dengan Jalur Kereta Api.

Perjanjian kerja sama PT KAI dengan konsorsium PT Jasa Raharja (persero) dan PT Jasa Raharja Putera Tentang asuransi kecelakaan penumpang dan awak kereta api. Nomor 48/HK/UM/2006, Nomor P/2/SPP/2006, Nomor: P/10/KS/III/2006.

**Web-site dan Surat Kabar :**

[www. yahoo.com.](http://www.yahoo.com), Emir Chairullah, *KA Bengawan Anjlok Akibat Sarana Tidak Memadahi*, tanggal 15 februari 2007

[www. Liputan 6.com.](http://www.Liputan6.com) *Standart Keselamatan Kereta Api*, 15 Februari 2007

[www. PT KAI.com](http://www.ptkai.com), *Profil PT KAI*, tanggal 7 Maret 2007

[www.yahoo.com](http://www.yahoo.com) *Monopoli KAI Segera Dihapus*, tanggal 7 Maret 2007

Kompas “*Manajemen KAI tidak Beres*” 23 mei 2000

Jawa Pos, “*Departemen Perhubungan Keterlalan*”, Minggu 8 April 2007





**LAMPIRAN**



**PEMERINTAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
BADAN PERENCANAAN DAERAH  
( B A P E D A )**

Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta - 55213  
Telepon : (0274) 589583, 562811 (Psw. : 209-219, 243-247) Fax : (0274) 586712  
Website <http://www.bapeda@pemda-diy.go.id>  
E-mail : [bapeda@bapeda.pemda-diy.go.id](mailto:bapeda@bapeda.pemda-diy.go.id)

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

Nomor : 070 / 2437

Membaca Surat : Dekan Fak. Hukum-UAJY No : 0202/V  
Tanggal : 12 April 2007 Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri.  
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 38 / 12 / 2004 tentang Pemberian Izin Penelitian di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dijijinkan kepada :  
Nama : ADITYA FANY KURNIAWAN No. MHSW : 8301/H  
Alamat Instansi : Jl. Mrican Baru 28 Yogyakarta  
Judul : PERTANGGUNG JAWABAN PT. KERETA API INDONESIA DALAM MEMBERIKAN JAMINAN KESELAMATAN TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN KERETA API

Lokasi : Kota Yogyakarta  
Waktunya : Mulai tanggal 16 April 2007 s/d 16 Juli 2007

1. Terlebih dahulu menemui / melaporkan diri Kepada Pejabat Pemerintah setempat ( Bupati / Walikota ) untuk mendapat petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat;
3. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta ( Cq. Kepala Badan Perencanaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta );
4. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah;
5. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan;
6. Surat ijin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan - ketentuan tersebut di atas.

Tembusan Kepada Yth. :

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta  
( Sebagai Laporan )

2. Walikota Yogyakarta c.q. Kadis. Perijinan;
3. Ka. PT. KAI DAOP VI Yogyakarta;
4. Ka. Dinas Perhubungan Prop. DIY;
5. Ka. Dinas PERINDAGKOP Prop. DIY;
6. Ka. LKY Prop. DIY;
7. Dekan Fak. Hukum - UAJY;
8. YBS

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 16 April 2007

A.n. GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
KEPALA BIDANG PENGENDALIAN





**PT. KERETA API (Persero)**  
**DAERAH OPERASI VI YOGYAKARTA**

## SURAT KETERANGAN

Nomor : P. 091/VII/SDM/D.VI-2007

Yang bertanda tangan dibawah ini :

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

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

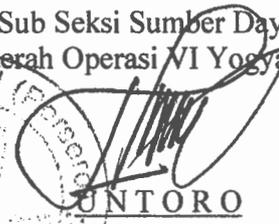
Nama : ADITYA FANY KURNIAWAN  
NIM : 8301/H  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Universitas/ Lembaga : Atma Jaya Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di PT. KERETA API (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta berdasarkan surat nomor : DL.405/V/02/D.VI-2007 tanggal 02-05-2007 terhitung mulai tanggal 03 Mei 2007 s.d 30 Agustus 2007 dengan judul skripsi "Pertanggung Jawaban PT.KERETA API (Persero) Dalam Memberikan Jaminan Keselamatan Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 23 Juli 2007

Kepala Sub Seksi Sumber Daya Manusia  
Daerah Operasi VI Yogyakarta

  
UNTORO  
NIPP. 28754

**UTAMAKAN KESELAMATAN DAN PELAYANAN**

Jl. Lempuyangan No. 1 Yogyakarta Facs. (0274) 512056, Telp. (0274) 513358 Toka 36000



# LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA

## SURAT KETERANGAN

Nomor : 23/Eks/LKY/VI/2007

Dengan ini Lembaga Konsumen Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : **Aditya Fany Kurniawan**  
NIM : **03 05 08301**  
Fakultas : **Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Telah menyelesaikan kegiatan penelitian di lembaga kami, untuk memenuhi tugas pembuatan skripsi dengan judul : **"Pertanggungjawaban PT Kereta Api Indonesia dalam Memberikan Jaminan Keselamatan terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 Juni 2007

  
**Hamdan Kurniawan**  
Sekretaris

Kantor :

Jl. Sukonandi II No 4 A Yogyakarta 55166

Telp./Fax. : 0274-554457

E-mail : ylki-yogya@mail.com

