

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kualitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih produk. Begitu pula dengan produk jasa yang diberikan untuk konsumen. Konsumen akan lebih memilih kualitas pelayanan yang memuaskan. Kualitas telah menjadi alasan terpenting yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Tuntutan akan kualitas pelayanan yang semakin baik memaksa perusahaan untuk lebih mendekati konsumen. Untuk itu perusahaan berupaya meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>1</sup> Usaha dalam meningkatkan kualitas tersebut, salah satunya juga dilakukan oleh penyedia jasa pengangkutan.

Pengangkutan di dalam kehidupan memiliki peran yang penting. Tidak hanya dalam hal pengangkutan barang, tetapi pengangkutan juga merupakan sarana dalam mengangkut orang, dengan kata lain sebagai sarana mobilitas manusia. Pengangkutan dalam hal ini dapat dilakukan oleh orang, kendaraan yang ditarik oleh binatang,

---

<sup>1</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Cetakan pertama, Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 386.

kendaraan bermotor, kereta api, kapal laut, kapal sungai, pesawat udara dan lain-lain.<sup>2</sup>

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hal ini terkait unsur-unsur pengangkutan sebagai berikut:

1. Ada sesuatu yang diangkut
2. Tersediannya alat angkut sebagai alat angkutnya, dan
3. Ada tempat yang dapat dilalui alat angkut.<sup>3</sup>

Dalam pelaksanaan pengangkutan atau transportasi secara umum di dalamnya terdapat tiga subyek, yaitu pengirim, penumpang, dan perusahaan pengangkut. Ketiga subyek tersebut memiliki peran masing-masing. Dalam hal ini, perusahaan pengangkut menyediakan jasa pelayanan pengangkutan bagi pengirim atau penumpang, dengan kata lain pengirim atau penumpang adalah pengguna atau konsumen jasa pelayanan pengangkutan yang disediakan oleh perusahaan pengangkutan. Sebagai konsumen, pengguna jasa pengangkutan selain memiliki kewajiban, juga memiliki hak-hak yang berhubungan dengan kerugian yang ditimbulkan oleh perusahaan jasa pengangkutan terhadap pengguna jasa pengangkutan. Hal ini sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdara, ditentukan bahwa setiap orang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, dan juga kerugian yang disebabkan oleh kelaiaannya atau kurang

---

<sup>2</sup> H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, ctk.keenam (Jakarta: Djambatan, 2003) hlm. 1.

<sup>3</sup> Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, (Yogyakarta: FH UII PRES, 2006), hlm.178

hati-hatiannya. Dengan kata lain, hubungan dalam jasa pengangkutan juga berkaitan erat dengan perlindungan bagi konsumen.

Istilah konsumen berasal dari kata "*consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* itu adalah setiap orang yang menggunakan barang".<sup>4</sup> Ditegaskan dalam Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa: "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Sedangkan dalam Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan :

"Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi "

Dalam pelaksanaan perlindungan konsumen sangat berkaitan erat dengan peran pelaku usaha. PT Kerta Api Indonesia (KAI) sebagai penyedia layanan jasa pengangkutan merupakan salah satu pelaku usaha, dalam hal ini PT KAI merupakan suatu badan usaha yang berbentuk badan hukum PT dan merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sebagai pelaku usaha dalam hal penyediaan jasa angkutan, PT KAI tentu memiliki kewajiban dan tanggung jawab terkait perlindungan bagi pengguna jasa pengangkutan/konsumen. Pemerintah dalam hal ini

---

<sup>4</sup> As. Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu pengantar*, CV Bina Putra, Jakarta, hlm.9

telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dengan tujuan mengatur tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang, pemilik barang maupun pihak ketiga. Di dalam pasal 157 ayat (1) ditentukan bahwa Penyelenggara Sarana Perkeretaapian bertanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api.<sup>5</sup> Dalam pasal ini terdapat tiga unsur yakni Penyelenggara sarana perkeretaapian, tanggung jawab dan pengguna jasa.

Ditentukan dalam Pasal 1 butir 12 Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian bahwa pengguna jasa, adalah setiap orang dan atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang. Karena pengangkutan di sini merupakan pengangkutan orang, maka pengguna jasa untuk selanjutnya disebut penumpang. Sedangkan pengangkut, adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan angkutan barang dan atau penumpang.<sup>6</sup>

Tanggung jawab terkait perlindungan bagi penumpang dalam hal ini berkaitan dengan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menentukan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang, jasa yang setara jenis atau nilainya, perawatan kesehatan,

---

<sup>5</sup> Republik Indonesia, Pasal 157 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

<sup>6</sup> Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm. 50.

pemberian dan satuan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>7</sup>

Salah satu kasus mengenai kecelakaan pengangkutan jasa kereta api yang menimbulkan kerugian bagi penumpang, salah satunya kecelakaan maut Kereta Prambanan Ekspres jurusan Solo-Kutoarjo yang terguling di Kecamatan Kalasan, Kabupaten Sleman, Yogyakarta, Selasa (23/10/2012). Kecelakaan tersebut terjadi sekitar pukul 16.45 Waktu Indonesia Barat. Kecelakaan tersebut menimbulkan korban luka-luka, yang terdiri lebih dari 20 orang dan dirawat di RS Panti Rini.<sup>8</sup> Pada saat kejadian para penumpang dibiarkan terlantar mencari kendaraan sendiri menuju ketempat tujuan Yogyakarta, barang yang hilang tidak ada ganti rugi serta tidak adanya penjelasan mengenai hak-hak korban kecelakaan terutama menyangkut asuransi. Menurut Ketua Komunitas Pramekers Joglo (KPJ), Sabar Hamzah, usai kecelakaan pihak PT KAI Daop VI tidak segera memberikan *statement* yang menenangkan penumpang/korban kecelakaan dengan memberikan penjelasan tentang hak-hak korban kecelakaan kereta prameks.<sup>9</sup>

Sepanjang tahun 2012 sendiri, tercatat terjadi beberapa kecelakaan kereta api secara nasional yaitu tabrakan kereta sebanyak dua kasus, anjlok 19 kasus, terguling sebanyak dua kasus, dan kecelakaan dengan sebab lain sebanyak dua kasus.

---

<sup>7</sup><http://cms.sip.co.id/hukumonline/detail.asp?id=6822&cl=Berita> diakses, 10 Maret 2013, pukul 23.55

<sup>8</sup><http://news.detik.com/read/2012/10/23/173048/2070751/10/korban-kecelakaan-ka-prameks-dilarikan-ke-rs-panti-rini-kalasan>di akses, 12 Maret 2013, pukul 20.08

<sup>9</sup><http://joglosemar.co/2012/10/penumpang-prameks-tuntut-ganti-rugi>.

Kecelakaan yang terjadi tersebut tentunya menimbulkan kerugian bagi diri penumpang, khususnya kerugian materil.

Terkait kecelakaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang, ganti kerugian dalam hal ini diberikan oleh Jasa Raharja sebagai jasa asuransi. Umumnya orang menganggap, santunan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja adalah tanggung jawab hukum PT KAI. Padahal, santunan PT Jasa Raharja adalah pembayaran asuransi yang preminya dibayar sendiri oleh penumpang atau pengguna jasa angkutan kereta api berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang beserta peraturan pelaksanaannya.<sup>10</sup> Dengan kata lain, penumpang sendiri lah yang harus menanggung akibat kerugian yang terjadi karena kecelakaan kereta api yang menimpa dirinya.

Jika dicermati lebih dalam, ganti rugi dalam hal terjadinya kecelakaan kereta api yang menimbulkan kerugian bagi penumpang menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, ditentukan bahwa ganti kerugian yang menimpa penumpang terkait penyelenggaraan jasa pengangkutan merupakan tanggung jawab PT KAI. Segala bentuk tanggung jawab dibebankan kepada premi yang dibayar oleh penumpang, maka akan menimbulkan pertanyaan bagaimana bentuk tanggung jawab dari PT KAI itu sendiri, sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk menulis

---

<sup>10</sup> K Martono, 2002 Tanggung Jawab Hukum PT (Persero) Kereta Api Indonesia

penelitian hukum yang berjudul “Perlindungan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam Hal Terjadinya Kecelakaan Kereta Api” (Studi Kasus Kecelakaan Kereta Api Prameks di Kecamatan Kalasan Kabupaten Sleman).

Sejalan dengan judul yang peneliti tetapkan, maka dalam penulisan hukum/skripsi ini penulis akan fokus untuk membahas kasus kecelakaan yang terjadi di wilayah Kecamatan Kalasan. Hal tersebut dikarenakan kasus kecelakaan kereta api yang terjadi di Kecamatan Kalasan tersebut masih menyisakankan problematika hukum yang belum dituntaskan hingga saat ini. Problematika hukum yang tersisa terkait hak penumpang dan tanggung jawab pihak KAI yang kurang berjalan dengan optimal. Terlebih, masih banyak penumpang kereta api yang belum memahami secara penuh hak-hak mereka dalam hal terjadi kecelakaan kereta api, khususnya dalam hal pengangkutan penumpang. Hal ini dapat menjadi celah bagi pihak KAI untuk tidak memberikan tanggung jawab secara maksimal. Oleh karena itu, penulisan hukum/skripsi ini diharapkan mampu memberikan titik terang dan menjadi pengalaman hukum terkait problematika hukum, khususnya dalam hal angkutan penumpang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana tanggung jawab dari PT KAI kepada penumpang yang menjadi korban kecelakaan Kereta Api Prameks di Kecamatan Kalasan Kabupaten Sleman?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dari si penulis adalah :

Untuk mengetahui tanggung jawab PT KAI kepada pengguna jasa kereta api yang menjadi korban kecelakaan Kereta Api Prameks di Kecamatan Kalasan Kabupaten Sleman.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Obyektif (Teoritis)**

Penulisan ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya ilmu hukum di bidang hukum perlindungan konsumen tentang Perlindungan Konsumen PT KAI dalam hal terjadinya kecelakaan kereta api.

### **2. Manfaat Subyektif (Praktis)**

#### **a) Bagi Masyarakat Luas**

Memberitahukan kepada masyarakat dan melihat kenyataan di

masyarakat apakah pihak PT KAI sudah melaksanakan bentuk tanggung jawabnya kepada konsumen yang telah menjadi korban kecelakaan kereta api Bagi Pemerintah dan PT KAI. Dan agar dapat mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak.

b) Bagi pemerintah

Dengan adanya penelitian ini, pemerintah dapat melakukan pembinaan dan pengawasan perkeretaapian yang dituangkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan, agar tercipta dan tercapainya keserasian antara peraturan perundang-undangan dengan praktek yang terjadi di lapangan.

c) Bagi Penulis

Penulisan ini berguna sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penulis menyatakan bahwa penelitian dengan judul, “Perlindungan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam hal terjadinya kecelakaan Kereta Api.” merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Penelitian ini mempunyai kekhususan yaitu untuk mengetahui “Perlindungan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam hal terjadinya kecelakaan Kereta Api”. Penelitian ini merupakan karya asli penulis dan bukan merupakan duplikasi atau plagiasi dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain. Hal ini dapat dibandingkan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu :

1. Nama : Vinna Vanindia

NPM : 0871010016

Instansi : Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur

Tahun : 2012

Judul : Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Udara (Studi Kasus pada PT. Garuda Indonesia )

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi penumpang angkutan udara. Penelitian ini menggunakan metode yuridis-empiris. Sumber data diperoleh dari literatur, perUUan dan penelitian yang dilakukan pada PT. Garuda Indonesia. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi angkutan udara merupakan tanggung jawab dari PT. Garuda Indonesia sebagai pengangkut kepada penumpang. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik-turun pesawat udara. Hal inilah yang menjadi masalah apabila pengangkut dalam hal ini adalah PT. Garuda Indonesia tidak melaksanakan kewajibanya bila mengalami kesalahan operasional penerbangan.

*(Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Penumpang, Angkutan Udara).*

2. Nama : Novriyanti Harol

NPM : 9787/ps/MH/02

Instansi : Universitas Gajah Mada Yogyakarta

Tahun : 2005

Judul : Perlindungan Konsumen dalam perjanjian Pengangkutan Batu Bara antara PT.Tambang Batu bara Bukit Asam Persero Tbk dengan PT. Kereta Api Indonesia.

Abstrak : “Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pengangkutan Batubara Antara PT. Tambang Batubara Bukit Asam Persero Tbk dengan PT Kereta Api Indonesia”, bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada PT Tambang Batubara Bukit Asam Persero Tbk terhadap wanprestasi yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia. Penelitian tentang perlindungan konsumen dalam perjanjian pengangkutan batubara ini, merupakan penelitian yuridis normatif, yang dititikberatkan pada penelitian kepustakaan dengan menggunakan data sekunder di bidang hukum sebagai penunjang yang dilengkapi dengan data primer yang diperoleh melalui penelitian lapangan. Lokasi penelitian dilakukan di Jakarta dan Bandung. Cara pengumpulan data dilaksanakan dengan teknik wawancara dengan menggunakan kuisioner terbuka (opened end items). Alat pengumpulan data dilakukan dengan pedoman wawancara yang dibuat secara bervariasi antara pedoman terstruktur dan tidak terstruktur atau

yang disebut semi terstruktur, sehingga diperoleh jawaban yang lengkap dan mendalam. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh PT. Tambang Batubara Bukit Asam Persero Tbk selaku konsumen apabila PT Kereta Api Indonesia melakukan wanprestasi adalah dengan melakukan gugatan ganti rugi baik secara hukum perdata maupun menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

(Kata-kata kunci : *Perlindungan konsumen, wanprestasi, Konsumen*).

3. Nama : Maya Paramita
- NPM : 01380604
- Instansi : Universitas Islam Sunan Kalijaga
- Tahun : 2008
- Judul : Tanggung jawab PT KAI (persero) Yogyakarta terhadap kerugian penumpang kereta api kelas ekonomi dalam perspektif Hukum islam.
- Tujuan : Menjelaskan Bentuk Tanggung jawab PT Kereta Api (Persero) sebagai penyelenggara angkutan kepada pengguna jasanya.
- Abstrak : Bahwa PT Kereta Api ( Persero) bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami penumpang kelas ekonomi dalam bentuk pemberian atas santunan atas korban kecelakaan baik yang meninggal dunia, cacat, luka-luka. Santunan yang diberikan PT Kereta Api ( Persero) merupakan premi yang dibayarkan penumpang

yang dikelola oleh pihak Ansuransi yaitu PT Jasa Raharja. Kerugian penumpang kelas ekonomi PT Kereta Api ( Persero) adalah kerugian pada penumpang yang timbul karna adanya kecelakaan pada kereta tersebut bukan pada barang bawaan penumpang. Hal ini dikarenakan yang menjadi objek angkutan adalah penumpang itu sendiri. Apabila dapat dibuktikan bahwa pihak penyelenggara yang bersalah maka penumpang berhak mendapat ganti rugi (Konpensasi) sesuai kerugian yang diderita penumpang.

#### **F. Batasan Konsep**

##### **1. Pengertian Perlindungan**

Pengertian perlindungan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “tempat berlindung, hal (perbuatan dsb) memperlindungi.”<sup>11</sup>

- ##### **2. Konsumen menurut Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.**

---

<sup>11</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Keempat, 2008, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm 728.

3. PT KAI adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) meliputi angkutan penumpang.<sup>12</sup>
4. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Korban adalah orang yang menjadi menderita (mati) akibat suatu kejadian atau perbuatan jahat. Pengertian korban dalam penulisan ini adalah orang-orang yang telah menderita (mati) akibat kejadian kecelakaan kereta api.
5. Kecelakaan adalah sebagai suatu kejadian yang tak terduga, semula tidak dikehendaki yang mengacaukan proses yang telah diatur dari suatu aktivitas dan dapat menimbulkan kerugian baik bagi manusia dan atau harta benda.<sup>13</sup>
6. Pengertian Kereta api dalam Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian adalah sarana berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel.

---

<sup>12</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Kereta\\_Api\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_Api_Indonesia)

<sup>13</sup> <http://www.majalahpendidikan.com/2011/10/pengertian-kecelakaan-kerja.html>

## **G . Metode Penelitian**

### 1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian secara yuridis sosiologis, yaitu suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan terlebih dahulu meneliti data primer yakni data yang terjadi dilapangan sebagai data awal, kemudian menganalisisnya dengan data sekunder. Selanjutnya, data primer disempurnakan lagi, sehingga data yang diberikan sesuai dengan yang ada penomena yang ada. Dalam penelitian ini, hal yang diamati berkaitan dengan Perlindungan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam hal terjadinya kecelakaan Kereta Api. Penelitian ini dilakukan secara langsung kepada responden sebagai data utamanya, yang didukung dengan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

### 2. Sumber data

Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan juga data sekunder sebagai data pendukung.

a. Data primer berupa keterangan-keterangan yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang dipandang mengetahui obyek yang diteliti.

b. Data sekunder, terdiri dari :

1) Bahan hukum primer :

Bahan hukum primer diperoleh melalui Peraturan Perundang-Undangan yang dapat digunakan sebagai dasar pemikiran untuk mengetahui Bagaimana Perlindungan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam hal terjadinya kecelakaan Kereta Api.

- a) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 Ayat (2) tentang sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat.
- b) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c) Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- d) Kitab Undang-Undang Hukum Pedata.

2) Bahan Hukum Sekunder berupa pendapat hukum dan non hukum yang diperoleh dari buku, Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, hasil penelitian, internet dan dokumen tentang Perlindungan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam hal terjadinya kecelakaan Kereta Api.

3) Bahan Hukum Tersier, adalah bahan hukum penunjang yaitu kamus dan ensiklopedi.

### 3. Cara Pengumpulan Data

#### a. Studi Lapangan (*Field Research*).

##### 1) Wawancara

Suatu metode pengumpulan data primer yang dilakukan kepada responden berdasarkan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Wawancara dilakukan terhadap korban kecelakaan kereta api prameks di Kecamatan Kalasan Kabupaten Sleman.

#### b. Studi Kepustakaan (*Library Reserch*)

Yaitu suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari data-data sekunder, buku-buku atau literature serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori sebagai tambahan dalam penulisan skripsi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT KAI Daerah Operasi VI Wilayah Yogyakarta yang mewilayahi Kecamatan Kalasan tempat terjadinya kecelakaan kereta api. Dengan pertimbangan bahwa tempat tersebut memenuhi karakteristik untuk mendapatkan gambaran mengenai masalah yang akan diteliti mengenai Perlindungan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam hal terjadinya kecelakaan Kereta Api.

## 5. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi merupakan sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik yang sama.<sup>14</sup> Populasi dapat berupa himpunan orang, benda, waktu atau tempat dengan sifat dan ciri yang sama. Dalam penelitian ini populasinya adalah korban kecelakaan kereta api. Mengingat jumlah korban kecelakaan kereta api sangat banyak maka dalam hal ini pemilihan sampel di pilih peneliti dalam melakukan penelitian.

### b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Suatu penelitian pada umumnya dilakukan tidak terhadap populasi tetapi terhadap sampel. Hal ini dikarenakan kemampuan peneliti, waktu yang dimiliki dan berbagai keterbatasan lain yang mungkin akan peneliti hadapi. Dari 585 penumpang KA Prameks di Kecamatan Kalasan Kabupaten Sleman dan total korban luka pada kecelakaan tersebut adalah 42 orang pengguna jasa kereta api prameks maka akan dipilih sampel sebagai perwakilan dalam memberikan data yang dibutuhkan.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 47.

<sup>15</sup> <http://m.inilah.com/read/detail/1919421/12-korban-prameks-masih-rawat-inap>

## 6. Responden dan Narasumber

- a. Responden adalah seseorang atau individu yang akan memberikan respon terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.<sup>16</sup> Responden yang dipilih dalam penelitian merupakan subyek yang sudah ditentukan berdasarkan penentuan sampel yang representatif. Dalam penelitian ini responden yang ditetapkan adalah korban kecelakaan kereta api . Dari 585 penumpang Kereta Api Prameks di Kecamatan Kalasan Kabupaten Sleman dan total korban luka pada kecelakaan tersebut adalah 42 orang pengguna jasa kereta api maka dipilihlah responden dalam penelitian ini sebanyak 10 orang korban kecelakaan kereta api prameks yang berada di Kalasan, Sleman, Yogyakarta.
- b. Narasumber adalah seseorang yang memberikan pendapat atas obyek yang kita teliti. Narasumber bukan bagian dari unit analisis, tetapi ditempatkan sebagai pengamat.<sup>17</sup> Dalam penelitian ini Narasumbernya adalah Pejabat PT KAI di Kecamatan Kalasan Kabupaten Sleman.

---

<sup>16</sup> *Ibid.* hlm. 174

<sup>17</sup> *Ibid.* hlm. 175

## 7. Analisis Data

Setelah diperoleh data dari lapangan, maka tahap berikutnya adalah mengolah dan menganalisis data. Langkah pertama, data primer dikuantitatifkan terlebih dahulu kemudian dianalisis dengan menggunakan ukuran kualitatif. Selanjutnya, menganalisis data sekunder sebagai data pendukung. Dalam hal ini, analisis dilakukan dengan cara mendeskripsikan hukum positif sebagai bahan hukum primer. Sifat analisis deskriptif maksudnya adalah, bahwa peneliti dalam menganalisis berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subyek dan obyek penelitian sebagaimana hasil penelitian yang dilakukannya.<sup>18</sup> Bahan hukum sekunder berupa pendapat hukum selanjutnya dianalisis untuk mencari perbedaan dan persamaan pendapat hukum. Kemudian, Bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder diperbandingkan untuk mengetahui ada tidaknya kesenjangan antara data primer dengan data sekunder.

---

<sup>18</sup> *Ibid.* hlm. 183

## **H. Sistematika Penulisan Hukum Skripsi**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metode penelitian.

### **BAB II : PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang permasalahan hukum yang dibahas dengan berdasarkan pada bentuk-bentuk Perlindungan konsumen PT Kereta Api Indonesia dalam hal terjadinya kecelakaan kereta api.

### **BAB III : PENUTUP**

Bab ini akan mengemukakan kesimpulan dan saran yaitu terkait prinsip perlindungan konsumen yang digunakan tentang tanggung jawab PT KAI kepada konsumen yang menjadi korban kecelakaan kereta api.