

ABSTRAK

Pengangkutan memiliki peran kontribusi sebagai penunjang perekonomian daerah dan nasional. Mobilitas masyarakat ekonomi sangat tergantung dengan kelancaran pengangkutan. Pengangkutan massal dengan menggunakan kereta Commuter Line menjadi primadona masyarakat wilayah Jabodetabek untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Banyaknya keunggulan yang dimiliki kereta Commuter Line menjadi daya tarik konsumen. PT. KAI Commuter Jabodetabek selaku pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan memperhatikan hak-hak konsumen. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan penumpang sebagai konsumen kereta Commuter Line pada PT. KAI Commuter Jabodetabek berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan yang bersifat deskriptif. Sumber data penelitian ini menggunakan data sekunder dari bahan kepustakaan yang didukung dengan data primer dari hasil wawancara. Data diuraikan dalam bentuk teks naratif secara sistematis. Data-data yang diperoleh dianalisa dan dijabarkan berdasarkan norma hukum yang berkaitan dengan objek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan PT. KAI Commuter Jabodetabek telah memenuhi hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha, walaupun masih ada kekurangan satu dua hal. Akan tetapi kekurangan yang masih ada masih dalam tahap perbaikan untuk memaksimalkan pelayanan. Pemberian fasilitas tambahan seperti kereta khusus wanita yang tidak diatur khusus dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian menjadi bukti PT. KAI Commuter Jabodetabek ingin lebih memberi rasa aman kepada konsumennya.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Kereta Commuter Line, PT. KAI Commuter Jabodetabek.

ABSTRACT

The transportation has an important role as supporting the local economy and the national economy. The mobility of economical people is highly depends on the fluency of transportation. The mass transportation by using Commuter Line trains became the best people choice of Jabodetabek region to do daily activities. Many of qualities which are owned by the Commuter Line trains became an appeal of people. PT. KAI Commuter Jabodetabek as an entrepreneur had a responsibility to provide the best service with regarded to the rights of consumers. The aim of this research to find out how the type of occupants protection are as the consumers in the implementation of Commuter Line trains organized by PT. KAI Commuter Jabodetabek under Law Number 8 of 1999 about the Consumer Protection.

This research uses the method of normative juridical by used the approach of Statute Approach that has the descriptive characteristic. The data source in this research uses the secondary data from the literature material that is supported with the primary data from the result of interview. Data is explained of narrative texts systematically. The obtained data were analyzed and elaborated by legal norms relating to the object of research.

The results of research showed PT. KAI Commuter Jabodetabek has met the consumer rights and entrepreneurs responsibilities, although there still one or two things of lacks. However, the lacks that still exist are still in the stage of repairs to maximize the service. The provision of additional facilities such as a special train of women which are not specifically regulated in Law Number 23 of 2007 about the Railways evidence PT. KAI Commuter Jabodetabek wants more to give a sense of security to the consumers.

Key Words: *Law Protection, consumers, Commuter Line trains, PT. KAI Commuter Jabodetabek*