

## BAB V

### PENUTUP

#### C. Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian yang disampaikan di atas, dapat diambil beberapa kesimpulan sehubungan dengan perlindungan penumpang sebagai konsumen pada kereta Commuter Line yang diselenggarakan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek, yakni sebagai berikut:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, masing-masing telah memuat ketentuan-ketentuan yang mengatur agar hak-hak konsumen terjamin dan juga sanksi yang memperkuat terjaminnya hak-hak tersebut. Dalam pelaksanaannya, hak-hak konsumen sudah terjamin berkat usaha keras pihak penyelenggara kereta Commuter Line yakni PT. KAI Commuter Jabodetabek untuk memaksimalkan pelayanan penyelenggaraan perkeretaapian yang walaupun masih ada kekurangan satu dan dua hal, namun kekurangan yang ada masih dalam tahap perbaikan dari PT. KCIJ.

Perkembangan signifikan yang terjadi dalam proses penyelenggaraan kereta Commuter Line dari awal keluarnya hingga tahun 2016 begitu terasa. Perkembangan dan perbaikan sarana penyelenggaraan kereta Commuter Line adalah Penggunaan sistem ticketing yang lebih canggih dengan menggunakan sistem tapping, yang semula hanya menggunakan karcis biasa, penggunaan sistem tapping ini meminimalisir penumpang-penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Perkembangan berikutnya yaitu perbaikan besar-besaran diseluruh stasiun-stasiun kereta Commuter Jabodetabek, yang semula terkesan

kumuh dan sering terjadi tindak kriminalisme, kini stasiun berubah menjadi tempat yang nyaman untuk menunggu kereta datang. Belum lagi penambahan fasilitas-fasilitas di stasiun seperti pos kesehatan untuk tindakan pertama kecelakaan, ruangan khusus untuk ibu menyusui, dan jalur kursi roda agar memudahkan pengguna kursi roda menaiki kereta Commuter Line. Perkembangan lainnya yaitu tersedianya kereta khusus wanita yang diletakan diujung depan dan belakang disetiap rangkaian kereta Commuter Line. Fasilitas kereta khusus wanita ini tentu untuk lebih melindungi konsumen wanita yang sering menjadi objek kejahatan. Perkembangan berikutnya yakni kereta Commuter yang sudah dilengkapi fasilitas penyejuk ruangan, tempat duduk khusus prioritas, dan pengeras suara untuk memberitahukan posisi kereta dan stasiun pemberhentian berikutnya yang membuat nyaman konsumen.

Terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh konsumen selaku pengguna jasa layanan kereta Commuter Line. Secara umum, beberapa permasalahan yang sering dialami oleh konsumen pengguna jasa layanan kereta Commuter Line adalah kedatangan kereta yang tidak sesuai dengan jadwal yang dikarenakan belum adanya jalur khusus untuk kereta Commuter Line, sehingga masih bentrok dengan jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta jarak jauh maupun kereta barang. Ketidaksesuaian jadwal ini menghambat konsumen melakukan aktivitasnya yang mayoritas konsumen adalah pegawai, pelajar dan mahasiswa yang harus tiba tepat waktu. Permasalahan lainnya yakni daya angkut kereta Commuter Line yang belum mencukupi mengakibatkan menumpuknya konsumen pengguna jasa kereta Commuter Line di stasiun-stasiun pada jam-jam padat.

#### **D. Saran**

Kereta api perkotaan sebagai salah satu transportasi massal yang sangat dibutuhkan masyarakat perlu semakin dikembangkan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga konsumen pengguna jasa kereta api terjamin kenyamanan, keamanan dan keselamatannya. Pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan perkeretaapian perlu dilaksanakan secara bersama-sama terutama oleh pelaku usaha dan konsumen. Selain itu, terdapat pula beberapa saran lainnya yang dapat menjadi solusi dalam penyelenggaraan perkeretaapian, yakni:

1. Penambahan pengoperasian jumlah kereta pada jam-jam padat penumpang.
2. Penambahan jalur khusus kereta Commuter Line di jalur-jalur lain seperti yang saat ini sedang dalam proses 4 jalur rel Manggarai-Bekasi.
3. Memperbaiki dan menjaga sarana dan prasarana perkeretaapian, seperti mengganti pegangan tangan yang rusak, kondisi penyejuk ruangan/ AC yang kurang dingin, pengeras suara yang tidak jelas memberi informasi, serta memastikan kondisi rel kereta.
4. Menertibkan konsumen yang menggunakan fasilitas yang bukan diperuntukan baginya, seperti pria dalam kereta khusus wanita, atau penumpang berkebutuhan khusus sering tidak mendapat tempat duduk walaupun sebenarnya ia telah diberikan tempat duduk khusus.