

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Atas Hak Kenyamanan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api *Commuter Line* Khusus Wanita”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah senantiasa membantu penulis, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
2. Ibu Mia Hadiati, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
3. Bapak Dr. Ahmad Redi, S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi Strata Satu Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
4. Ibu Christine S.T. Kansil, S.H., M.Hum., selaku Kepala Laboratorium Hukum Universitas Tarumanagara;
5. Ibu Dr.Dra. Siti Nurbaiti, S.H.,M.H., selaku pembimbing yang telah menyediakan banyak waktu dalam memberikan bimbingan dan petunjuk kepada Penulis dari awal mula hingga selesainya penulisan skripsi ini;
6. Segenap dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang telah mendidik dan membantu penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Tarumangara;

7. Segenap karyawan dan staff Administrasi dan Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus administrasi surat izin peminjaman buku;
8. Bapak Rio Priambodo S.H, selaku bidang Pengaduan dan Hukum YLKI yang telah menyediakan waktunya untuk menjadi narasumber dan membantu pengumpulan data skripsi;
9. Bapak Adli Hakim Nasution, selaku *Corporate Communications Manager* PT.KCI yang telah menyediakan waktunya untuk menjadi narasumber dan membantu pengumpulan data skripsi;
10. Bapak Ir. Deddy Herlambang, selaku Masyarakat Transportasi Indonesia yang telah menyediakan waktunya untuk menjadi narasumber dan membantu pengumpulan data skripsi;
11. Orang tua penulis, Ibu Theresia Winda Tania dan Ayah Antonius Mai yang selalu mendukung penulis serta mendoakan dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini;
12. Adik penulis, Maria Anita Destrianna yang selalu ada mendampingi penulis dalam penulisan skripsi ini;
13. Seluruh keluarga besar Penulis yang telah menyemangati dan mendoakan dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini;
14. Muhammad Reza Aryadi, yang selalu mendampingi dan menyemangati Penulis sejak awal penulisan hingga selesai penulisan skripsi ini;
15. Melissa Hosana, Norita, Prilla, Nissa, Lidya, Desty, Dany, Githa, Yulianti, dan Ristyana sahabat-sahabat penulis yang selalu mendampingi penulis sejak

semester 1 dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini agar selesai tepat waktu;

16. Selvia Carolline Mamahit, Indah Fahzriana, Fera Fitria dan Rosita ambar sahabat Penulis yang selalu menyemangati penulis dalam penulisan skripsi ini;

17. Fannie, Lisabela, Mayskye, Hellen, Jessica, imelda, Putra dan Rini, teman-teman Penulis yang mendampingi penulis dan berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan penulisan skripsi;

18. Bapak Rana, Bapak Ale, Ibu Diana, Bapak Ajiz selaku Manager dan Teman-teman Dominos Pizza yang selalu menghibur dan menyemangati Penulis dalam penulisan Skripsi ini;

19. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2014 di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang telah mendukung penulisan skripsi ini;

Penulis menyadari betul bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagi kekurangan baik karena keterbatasan peneliti secara pribadi, maupun karena keterbatasan waktu, sarana dan biaya. Untuk itu peneliti sangat menghargai segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca, yang akan diterima peneliti dengan lapang dada dan dijadikan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

Penulis

Gabriella Evangelista

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR SINGKATAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
D. Kerangka Konseptual.....	11
E. Kerangka Teoritis.....	14
F. Metode Penelitian	21
G. Sistematika Penulisan	25
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	27
A. Perlindungan Konsumen	27
1. Konsumen	27
2. Asas Perlindungan Konsumen	30
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	34
B. Pelaku Usaha	37
1. Pengertian Pelaku Usaha	37
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	38

C. Perlindungan Konsumen Kereta Api <i>Commuter Line</i> dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian	40
1. Asas	43
2. Tujuan.....	45
3. Angkutan Orang dengan Kereta Api	46
4. Tanggung Jawab Sarana Perkeretaapian	49
BAB III DATA HASIL PENELITIAN	56
A. Kronologi Kasus	56
B. Hasil Wawancara	58
1. Rio Piambodo S.H.....	58
2. Adli Hakim Nasution	62
3. Deddy Herlambang	70
BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN	74
Perlindungan Hukum Atas Hak Kenyamanan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api <i>Commuter Line</i> Khusus Wanita.	74
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	

ABSTRAK

- A. Nama : Gabriella Evangelista
- B. Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Atas Hak Kenyamanan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api *Commuter Line* Khusus Wanita.
- C. Halaman : vii + 89 + Lampiran + 2018
- D. Kata kunci : perlindungan konsumen, hak atas kenyamanan, kereta *commuter line*
- E. Isi :
- Saat ini kebutuhan Transportasi yang nyaman semakin dibutuhkan masyarakat, termasuk transportasi Kereta Api *Commuter Line* Khusus Wanita. Akan tetapi dalam praktiknya masih ditemukan ketidaknyamanan dalam menggunakan Transportasi Kereta Api *Commuter Line* Khusus Wanita tersebut. Bagaimanakah perlindungan hukum atas hak kenyamanan konsumen sebagai pengguna Jasa Transportasi Kereta Api *Commuter Line* Khusus Wanita merupakan masalah yang dibahas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian normatif yang bersifat deskriptif yang berumber pada data sekunder dan data primer sebagai data pendukung yang dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menggambarkan bahwa PT.KCI belum memberikan Perlindungan Hukum terhadap pengguna jasa Kereta Api *Commuter Line* Khusus Wanita sesuai yang diatur dalam Pasal 3 UUKA dan Pasal 4 ayat (1) UUPK, ketidaknyamanan disebabkan karena gerbong Kereta Api *Commuter Line* Khusus Wanita tersebut selalu penuh sesak dan mengakibatkan salah satu penumpang kereta pingsan.
- F. Acuan : 28 (1981-2018)
- G. Pembimbing : Dr.Dra. Siti Nurbaiti, S.H., M.H.
- H. Penulis : Gabriella Evangelista

DAFTAR SINGKATAN

PT.KAI	adalah PT.Kereta Api Indonesia
PT.KCI	adalah PT.Kereta <i>Commuter</i> Indonesia
KCJ	adalah Kereta <i>Commuter</i> Jabotabek
KKW	adalah Kereta Khusus Wanita
UUKA	adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian
UUPK	adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
PM	adalah Peraturan Menteri Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Angkutan Orang Dengan Kereta Api
COMMET	adalah <i>Commuter Electronic Ticketing</i>
YLKI	adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
MTI	adalah Masyarakat Transportasi Indonesia
BUMN	adalah Badan Usaha Milik Negara
KUHPER	adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
PSP	adalah Penyelenggara Sarana Perkeretaapian
KRL	adalah Kereta Rel Listrik
SPM	adalah Standar Pelayanan Minimum
TDP	adalah Tempat Duduk Prioritas