

DAFTAR ISI

COVER	i
HALMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xvii
ABSTRAK.....	xxi
<i>ABSTRACT</i>	xxii
المُلخَص.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penegasan Istilah	11
F. Sistematika Penulisan Skripsi	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Tanggung Jawab Perusahaan.....	16
1. Pengertian Tanggung Jawab Perusahaan.....	16
2. Konsep Tanggung Jawab Perusahaan	17
3. Perbedaan Tanggung Jawab Perusahaan Dengan CSR	25

4. Pertanggungjawaban PT. KAI	27
B. Pembatalan Perjanjian.....	32
1. Pengertian Pembatalan Perjanjian	32
2. Pembatalan Perjanjian Dalam Undang-Undang Perkeretaapian.....	34
3. Korelasi Pembatalan Perjanjian Dengan Perlindungan Konsumen	37
C. Penelitian Terdahulu	42
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian	52
C. Kehadiran Peneliti	53
D. Sumber Data	54
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Teknik Analisis Data	58
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	60
H. Tahap-Tahap Penelitian	64
BAB IV HASIL PENELITIAN	67
A. Paparan Data.....	67
B. Temuan Penelitian	95
BAB V PEMBAHASAN	100
A. Bentuk Pembatalan Tiket di Stasiun Blitar Daerah Operasional VII Madiun.....	100
B. Mekanisme Bentuk Pertanggungjawaban Terhadap Pembatalan Tiket di Stasiun Blitar Daerah Operasional VII Madiun.....	105
C. Analisis Yuridis Pertanggungjawaban Pembatalan Tiket Dalam Undang-Undang Perkeretaapian dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	109
BAB VI PENUTUP	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Nama dan Jabatan Struktural di Stasiun Blitar	68
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Ilham selaku Supervisor Pelayanan dan Komersial Stasiun UPT Stasiun Blitar	132
Gambar 2. Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Sutrisno selaku Kepala Stasiun Blitar	132
Gambar 3. Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Gaguk selaku Ticketing Officer Stasiun Blitar	133
Gambar 4. Dokumentasi Wawancara dengan saudara Zaidan selaku pengguna jasa kereta api yang mengalami Pembatalan Tiket oleh PT. KAI.....	133
Gambar 5. Dokumentasi Wawancara dengan saudara Rizal selaku pengguna jasa kereta api yang mengalami Pembatalan Tiket oleh PT. KAI.....	134
Gambar 6. Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Setya selaku Asmen Humas PT. KAI Daop 7 Madiun.....	134
Gambar 7. Dokumentasi Locket Pelayanan di Stasiun Blitar	135
Gambar 8. Dokumentasi Mesin CIC (Check in-Counter) atau Locket Box di Stasiun Blitar	135

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara dengan pihak PT. KAI di Stasiun Blitar	128
Lampiran 2. Pedoman Wawancara dengan Pelanggan PT. KAI yang mengalami pembatalan tiket.....	131
Lampiran 3. Dokumentasi	132
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian.....	136
Lampiran 5. Surat Pengantar Penelitian dari PT. KAI.....	137
Lampiran 6. Kartu Bimbingan.....	139
Lampiran 7. Biodata Penulis	141