

ABSTRAK

Gading Angga Saputra, 126101211029, Analisis Yuridis Pertanggungjawaban Pembatalan Tiket pada PT. KAI Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Jurusan Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing: Nina Indah Febriana, M.Sy.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban PT. KAI, Pembatalan Tiket.

Penelitian ini dilatarbelakangi tingginya kasus kendala operasional pada PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) dengan sebab utama adanya musibah alam yang mengakibatkan terputusnya jalur atau lintas yang akan dilalui kereta api, sehingga menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa atau konsumennya. PT. KAI selaku penyelenggara sarana (pelaku usaha) lantas menetapkan kebijakan pembatalan tiket sebagai bentuk penyesuaian atas kondisi yang terjadi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1.) Bagaimana bentuk pembatalan tiket di Stasiun Blitar Daerah Operasional VII Madiun?, 2.) Bagaimana mekanisme bentuk pertanggungjawaban terhadap pembatalan tiket di Stasiun Blitar Daerah Operasional VII Madiun?, 3.) Bagaimana analisis yuridis pertanggungjawaban pembatalan tiket dalam Undang-Undang Perkeretaapian dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?.

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian penelitian ini adalah metode penelitian hukum Normatif dengan pendekatan Kualitatif. Data dikumpulkan dengan melalui wawancara mendalam serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan: 1.) Bentuk pembatalan tiket di Stasiun Blitar Daerah Operasional VII Madiun adalah melalui 2 cara, yakni dilakukan pengguna jasa dan oleh perusahaan. Pertanggungjawaban masing-masing berupa pengembalian biaya (*refund*), hanya saja apabila pembatalan dilakukan pengguna jasa maka pengembalian biaya diberikan tidak sepenuhnya. 2.) Mekanisme bentuk pertanggungjawaban terhadap pembatalan tiket, yang berupa pengembalian biaya 100% dilakukan melalui dua opsi pilihan yakni secara tunai atau transfer. Apabila pengembalian biaya dilakukan melalui transfer, dapat di proses dalam waktu maksimal 3 hari. 3.) Analisis yuridis pertanggungjawaban pembatalan tiket, apabila dinilai dari perspektif Undang-Undang Perkeretaapian relevan dengan Pasal 134 ayat 1 dan Pasal 134 ayat 4. Sedangkan dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mekanisme bentuk pertanggungjawaban PT. KAI tersebut dinilai sesuai dengan Pasal 7 huruf (b), Pasal 7 huruf (f), Pasal 19 ayat 1, serta Pasal 19 ayat 2.

ABSTRACT

Gading Angga Saputra, 126101211029, Legal Analysis of Ticket Cancellation Liability at PT. KAI Reviewed from Law Number 23 of 2007 Concerning Railways and Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection, Sharia Economic Law Study Program, Sharia Department, Faculty of Sharia and Law, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Supervisor: Nina Indah Febriana, M.Sy.

Keywords: PT. KAI's Accountability, Ticket Cancellation.

This research is motivated by the high number of operational constraints at PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) with the main cause being natural disasters that result in the disconnection of the line or crossing that will be passed by the train, thus causing losses for service users or consumers. PT. KAI as the facility organizer (business actor) then sets a ticket cancellation policy as a form of adjustment to the conditions that occur.

Based on this background, the formulation of the problem in this study is: 1.) What is the form of ticket cancellation at Blitar Station Operational Area VII Madiun?, 2.) What is the mechanism for the form of accountability for ticket cancellation at Blitar Station Operational Area VII Madiun?, 3.) What is the legal analysis of accountability for ticket cancellation in the Railway Law and the Consumer Protection Law?

The research method used in this research study is the Normative legal research method with a Qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews and documentation. Data analysis was carried out through data condensation, data presentation, and drawing conclusions and verification.

The results of the study show: 1.) The form of ticket cancellation at Blitar Station Operational Area VII Madiun is through 2 methods, namely by the service user and by the company. The responsibility of each is in the form of a refund, only if the cancellation is made by the service user, the refund is not given in full. 2.) The mechanism for the form of responsibility for ticket cancellation, which is in the form of a 100% refund is carried out through two options, namely in cash or transfer. If the refund is made by transfer, it can be processed within a maximum of 3 days. 3.) The legal analysis of the accountability for ticket cancellation, when assessed from the perspective of the Railway Law is relevant to Article 134 paragraph 1 and Article 134 paragraph 4. While from the perspective of the Consumer Protection Law, the mechanism for the form of PT. KAI's accountability is assessed in accordance with Article 7 letter (b), Article 7 letter (f), Article 19 paragraph 1, and Article 19 paragraph 2.

الملخص

كادينج أنكا سافترا، ٢٩/١٢/٢٠١١، تحليل قانوني لمسؤولية إلغاء التذاكر في شركة السكك الحديدية الكورية في ضوء الدستور رقم ٢٣ لسنة ٢٠٠٧ بشأن السكك الحديدية والدستور رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك، برنامج دراسة الحكم الاقتصادي الإسلامي، قسم الشريعة، كلية الشريعة والعلوم الحكوم، الجامعة سيد علي رحمة الله الإسلامية الحكومية تولونج أكونج، المشرفة نينا إنداة فيبرينا ماجستير الشريعة.

الكلمة الرئيسية: مساءلة شركة السكك الحديدية الإندونيسية ، إلغاء التذاكر.

تم إجراء هذا البحث بسبب العدد من القيود التشغيلية في السكك الحديدية الإندونيسية السبب الرئيسي هو كارثة طبيعية تؤدي إلى تعطيل المسار أو المعبر الذي سيستخدمه القطار، مما يتسبب في خسائر لمستخدمي الخدمة أو المستهلكين ثم تقوم الشركة التي تقدم المرافق باعتبارها (الجهة الفاعلة في الأعمال) بتحديد سياسة إلغاء التذكرة كشكل من أشكال التكيف مع الظروف التي تحدث.

وبناء على هذه الخلفية فإن صياغة مشكلة هذا البحث هي: ١ , كيفية إلغاء التذاكر في محطة بليتار، المنطقة التشغيلية السابعة، ماديون؟، ٢ , ما هي آلية المساءلة عن إلغاء التذاكر في محطة بليتار، المنطقة التشغيلية السابعة، ماديون؟ ٣ , ما هو التحليل القانوني للمسؤولية عن إلغاء التذكرة في قانون السكك الحديدية وقانون حماية المستهلك؟

المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو منهج البحث القانوني المعياري مع اتباع منهج نوعي. جمعت البيانات من خلال المقابلات المعمقة والتوثيق. وحللت البيانات من خلال تلخيصها وعرضها واستخلاص النتائج والتحقق منه.

وتظهر نتائج البحث: ١ . يتم إلغاء التذكرة في محطة بليتار بطريقتين من قبل مستخدم الخدمة والشركة. تقع مسؤولية استرداد المبلغ على عاتق كل منهما، وفي حال الإلغاء من قبل مستخدم الخدمة لا يسترد المبلغ كاملاً. ٢ . تتم آلية المحاسبة في حالة إلغاء التذاكر وهي استرداد كامل المبلغ، عبر خيارين نقداً أو حوالة مصرفية. في حال الاسترداد عبر حوالة مصرفية، يمكن إتمامه خلال ثلاثة أيام كحد أقصى ٣ . التحليل القانوني لمسؤولية إلغاء التذاكر يراعي الفقرة ١٣٤ والفقرة ١ والفقرة ٤ . أما من منظور قانون حماية المستهلك، فتراعى آلية مسؤولية شركة السكك الحديدية وفقاً للمادة ٧ الفقرة (ب)، والفقرة (و)، والفقرة ١ من المادة ١٩، والفقرة ٢ من المادة ١٩.