

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini moda transportasi memiliki kontribusi besar dalam mendorong pertumbuhan dan perkembangan perekonomian negara. Untuk mendukung mobilitas serta menciptakan sistem pelayanan operasional yang baik, suatu perusahaan yang bergerak pada sektor ekonomi dan angkutan jasa utamanya perlu memberikan suatu efisiensi dan transparansi. Upaya ini dapat perusahaan implementasikan dengan memperhatikan kepedulian terhadap lingkungan sekitarnya. Hal ini merupakan bagian dari pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan.

Istilah Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dalam dunia bisnis disebut *Corporate Social Responsibility (CSR)*.² Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas dalam Pasal 1 ayat 3 menyebut, Tanggung Jawab Sosial Perusahaan adalah sebuah komitmen perusahaan atau perseroan untuk berkontribusi dalam melaksanakan pembangunan ekonomi berkelanjutan yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik untuk perusahaan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.³

² Leonita Siwiyanti, *Etika Bisnis Dan Corporate Social Responsibility (CSR) Berbasis Nilai*, (Sleman: Deepublish, 2024). Hal. 117

³ Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, Pasal 1 ayat 3

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan merupakan komitmen, kontribusi, pengelolaan bisnis, ataupun pengambilan kebijakan suatu perusahaan yang didasarkan pada akuntabilitas, aspek sosial dan lingkungan, serta legal dan profesional, yang dilaksanakan untuk memberi dampak nyata terhadap semua pemangku kepentingan, utamanya bilamana terjadi sebuah permasalahan yang turut serta berdampak terhadap lingkungan sekitar.⁴ Tanggung jawab ini sebagai sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh perusahaan di mana penerapannya dilakukan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajiban.

Salah satu perusahaan yang merepresentasikan tanggung jawab terhadap lingkungan sosialnya adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT. KAI turut berupaya merealisasikan apa yang menjadi kewajiban serta tanggung jawab suatu perusahaan sesuai dengan regulasi hukum yang mengaturnya. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, merupakan regulasi utama yang menjadi dasar atau acuan PT. KAI dalam memberikan sinergi menciptakan pelayanan maksimal, melindungi kepentingan lingkungan sosialnya, dan melaksanakan tanggung jawab jika terjadi problematika yang memicu kerugian bagi pengguna jasa selaku konsumennya.

⁴ Totok Mardikanto, *CSR Tanggung Jawab Sosial Korporasi*, (Bandung: Alfabeta, 2018). Hal. 17

PT. KAI sebagai perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa angkutan, pasti tidak terlepas dari adanya resiko yang dapat memicu kerugian bagi pengguna jasanya. Resiko tersebut bisa terjadi karena dipengaruhi dua faktor, yakni faktor internal sebagai akibat dari kelalaian sistem operasional perusahaan dan dipicu faktor eksternal seperti adanya keadaan memaksa (*force majeure*) di mana sebab terjadinya tidak mampu diprediksi dan diperkirakan, namun jika terjadi jelas menimbulkan kerugian bagi lingkungan sekitarnya.

PT. KAI sebagai perusahaan angkutan umum apabila dalam hal pemberian pelayanan umum terjadi suatu permasalahan maka dirinya selaku penyelenggara sarana umum wajib memberikan jaminan kepada pengguna jasa angkutan umum. Perusahaan perlu memprioritaskan pelayanan, memberikan perlindungan, dan melakukan pemantauan. Antara penyedia jasa dengan pengguna jasa terjadi sebuah kausalitas atau hubungan timbal balik yang diakibatkan telah dilaksanakannya suatu perjanjian pengangkutan.⁵

Ketika terjadi suatu sengketa atau permasalahan antara pelaku usaha dengan konsumen, perlu adanya upaya penyelesaian yang sesuai dengan konteks permasalahan. Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menjadi sebuah acuan bagaimana antara pelaku usaha

⁵ Andien Muarifah Primawati, dan Arief Suryono, “*Tanggung Jawab PT. KAI (Persero) Terhadap Kecelakaan Kereta Api Pada Keselamatan Penumpang*”, Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara, Vol. 2 No. 2, 2024, Hal. 181

dengan konsumen ketika terjadi suatu permasalahan yang menyangkut hak dan kewajiban kedua pihak, dapat menyelesaikan permasalahan yang ada.

Berkaitan dengan sebuah permasalahan yang terjadi pada moda angkutan kereta api yang berdampak terhadap timbulnya kerugian bagi pengguna jasanya yang kerap terjadi adalah soal kasus adanya kendala operasional disebabkan terjadinya musibah alam dan insiden kecelakaan kereta api. Merujuk pada data Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perkeretaapian Tentang Penyampaian Rekapitulasi Data Kecelakaan Kereta Api menyebut, antara periode bulan Januari hingga Juni tahun 2024 ada total 4 kasus kecelakaan kereta api, dengan rincian 3 kasus anjlokkan dan 1 kasus tabrakan antar sarana kereta.⁶ Adapun tiga kasus anjlokkan kereta api sebagaimana dimaksud yaitu anjloknya Kereta Api Pandulangan di emplasemen Stasiun Tanggulangin pada 14 Januari 2024, anjloknya Kereta Api Siantar Ekspres di petak jalan Stasiun Dolok Merangin-Siantar pada 19 Februari 2024, serta anjloknya Kereta Rel Listrik (KRL) di petak jalan Kampung Bandan-Rajawali pada 13 April 2024. Sedangkan satu kasus insiden tabrakan antar sarana kereta yang dimaksud yaitu insiden tabrakan antara Kereta Api Turangga dengan Kereta Api Commuter Line Bandung Raya, yang terjadi di wilayah lintas Daerah Operasional (Daop) II Bandung, tepatnya di petak jalan Haurpugur-Cicalengka pada 5 Januari 2024.

⁶ Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perkeretaapian (Jakarta: Direktorat Jenderal Perkeretaapian, 2024), dalam <https://dika.dephub.go.id/> diakses 20 November 2024.

Beberapa data terkait sarana perkeretaapian yang mengalami insiden kecelakaan sebagaimana tersebut, merupakan contoh kasus insiden kecelakaan kereta api yang murni terjadi akibat dari operasional sarana dan prasarana perkeretaapian, meski tidak ada unsur kelalaian ataupun kesengajaan di dalamnya. Data tersebut belum termasuk kasus kecelakaan yang melibatkan sarana kereta api yang diakibatkan oleh kelalaian dari pengguna jalan lain, karena hal ini bukan termasuk dalam kategori kecelakaan kereta.

Merujuk pada sumber yang sama, total 25 kejadian kereta api tertemper kendaraan lain di wilayah lintas Daerah Operasional (Daop) VII Madiun yang mencakup wilayah lintas Madiun, Kertosono, Kediri, Tulungagung, dan Blitar, pada periode bulan Januari hingga Juni 2024, dengan rincian 12 kasus kereta api tertemper kendaraan roda empat, 10 kasus imbas faktor kereta tertemper kendaraan roda empat, dan 3 kasus kereta api tertemper kendaraan roda dua.⁷ Peristiwa seperti ini tidak menutup kemungkinan untuk terus terjadi mengingat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga keselamatan dan mengutamakan perjalanan kereta api masih sangat rendah.

Selain karena insiden kecelakaan, terjadinya bencana alam juga mempengaruhi pelayanan operasional sarana dan prasarana kereta api. Beberapa kejadian moda angkutan kereta api tidak beroperasi ataupun beroperasi namun tidak sesuai waktu atau jalur yang ditentukan disebabkan

⁷ Ibid, dalam <https://dika.dephub.go.id/> diakses 20 November 2024.

karena faktor alam. Adapun faktor alam yang biasanya mempengaruhi atau memicu adanya kendala operasional diantaranya yaitu banjir, gogosan yang memicu tanah longsor, serta adanya tanah longsor.

Dengan melihat fenomena yang ada dapat disimpulkan adanya insiden kecelakaan yang melibatkan sarana perkeretaapian dan faktor alam, turut serta berpengaruh terhadap pelayanan konsumen pada layanan jasa angkutan perkeretaapian. Insiden kecelakaan dan faktor alam menjadi sebab utama terjadinya persoalan yang melibatkan penetapan kebijakan perusahaan dengan pelaksanaan tanggung jawab terhadap pengguna jasa atau konsumennya. Seperti pada kasus adanya pembatalan tiket secara sepihak oleh perusahaan.

Adanya pembatalan tiket memicu putusya hubungan hukum antara dua pihak yang melaksanakan kontrak. Terlebih ditambah adanya persoalan tentang inkonsistensi pemberian pertanggungjawaban. Banyak pihak menilai PT. KAI belum sepenuhnya konsisten dalam memberikan pertanggungjawaban atas adanya pembatalan tiket, utamanya terhadap waktu pemberian pertanggungjawaban. Selain itu persoalan mengenai keterlambatan pemberian pertanggungjawaban juga menjadi dilema yang menarik dikaji.

Tentang pembatalan tiket sendiri, ada kalanya PT. KAI memberikan pertanggungjawaban selama tujuh hari, satu bulan, atau bahkan lebih dari satu bulan. Dalam hal ini PT. KAI selaku perusahaan penyedia jasa harus bertanggung jawab terhadap pengguna jasa (konsumen) yang mengalami

kerugian atas sebab apapun yang diakibatkan oleh dampak operasional perusahaan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, kecuali apabila kerugian yang terjadi murni disebabkan kelalaian dari konsumen sendiri ataupun atas dasar menurut undang-undang menyatakan suatu perusahaan tidak wajib memberikan pertanggungjawaban atas sebuah kerugian.⁸

Adanya fenomena ini membuat peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang bagaimana pelaksanaan pertanggungjawaban perusahaan atas dasar penetapan kebijakan yang pada prinsipnya cenderung merugikan konsumennya. Adanya inkonsistensi terkait waktu pemberian pertanggungjawaban juga menarik dikaji untuk mengetahui mengapa hal tersebut bisa terjadi. Dalam hal ini PT. KAI perlu bertanggungjawab penuh dalam melayani konsumen dan melindungi kepentingannya, utamanya jika terjadi sebuah permasalahan yang menyangkut tanggung jawab perusahaan terhadap pemenuhan hak pengguna jasa atau konsumennya.

Berdasarkan urgensi fenomena yang ada, pada akhirnya peneliti tertarik lebih dalam untuk mengangkat judul penelitian seputar “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”.

⁸ Muhammad Sofyan Rudi Santoso, “*Tanggung Jawab Keperdataan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Atas Kecelakaan Yang Terjadi Saat Mengangkut Penumpang*”, Privat Law, Vol. 4 No. 2, 2016, Hal. 37

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada paparan fenomena sebagaimana dalam latar belakang penelitian, peneliti merumuskan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan fokus penelitian seputar pelaksanaan pertanggungjawaban yang dilakukan perusahaan atas dasar penetapan kebijakan yang pada prinsipnya dapat merugikan pengguna jasa, diantaranya:

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?

C. Tujuan Penelitian

Adapun dengan melihat beberapa hal yang berkaitan dengan rumusan masalah, maka dalam hal ini dapat diuraikan bahwa tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang bagaimana bentuk pembatalan tiket di Stasiun Blitar Daerah Operasional VII Madiun.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang bagaimana mekanisme bentuk pertanggungjawaban terhadap pembatalan tiket di Stasiun Blitar Daerah Operasional VII Madiun.

3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang bagaimana analisis yuridis pertanggungjawaban pembatalan tiket dalam Undang-Undang Perkeretaapian dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoretis

Penelitian yang dilakukan diharap mampu memberikan suatu manfaat memperluas dan menambah khasanah pengetahuan secara mendalam seputar pelaksanaan tanggung jawab sebuah perusahaan angkutan jasa yaitu PT. KAI atas dasar penetapan kebijakan yang cenderung merugikan pengguna jasanya. Tentang bagaimana bentuk dan mekanisme dari pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PT. KAI terhadap kebijakan pembatalan tiket, yang dianalisis dan dibahas secara spesifik dari perspektif yuridis yakni Undang-Undang Perkeretaapian dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian yang dilakukan terhadap perusahaan dapat digunakan sebagai sebuah masukan dan acuan. Perusahaan dapat mengamati penelitian ini sebagai bahan evaluasi apakah mekanisme pertanggungjawaban yang dilakukan ketika terjadi problem seputar pembatalan tiket telah sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam regulasi terkait. Bagaimanapun bentuk pertanggungjawaban yang perusahaan implementasikan atas dasar sebab apapun, diharap

mampu untuk tetap memenuhi dan menjamin kepentingan pengguna jasanya, utamanya terhadap pemenuhan hak pengguna jasa sebagai konsumen atas suatu resiko yang terjadi.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat untuk menambah wawasan utamanya terhadap masyarakat yang sering menggunakan angkutan kereta api. Tentang apabila tiket dibatalkan bagaimana upaya pertanggungjawaban yang perusahaan berikan, khususnya apabila pembatalan dilakukan secara sepihak oleh perusahaan. Tentang bagaimana perusahaan itu mampu memberikan sebuah tanggung jawab terhadap pemenuhan hak pengguna jasanya, yang dianalisis dari sudut pandang undang-undang perkeretaapian dan undang-undang perlindungan konsumen, sebagai regulasi dasar yang mengaturnya. Penelitian ini dipandang sebagai sebuah edukasi kepada masyarakat.

c. Bagi Peneliti Berikutnya

Berkaitan dengan manfaat penelitian bagi peneliti berikutnya, penelitian yang dilakukan dapat difungsikan sebagai rujukan dan bahan referensi penelitian berikutnya. Apabila dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan dalam pendeskripsian masalah maupun pemecahannya, diharap penelitian berikutnya dapat melihat celah yang ada sehingga mampu benar-benar secara jelas dan efektif memecahkan permasalahan yang ada.

E. Penegasan Istilah

Sebagai upaya meminimalisir ketidaksesuaian pemahaman serta semata memudahkan pembaca dalam memahami judul penelitian terkait “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”, maka diperlukan sebuah penegasan istilah, baik secara Konseptual maupun Operasional.

1. Penegasan Konseptual

Dalam hal ini penulis memaparkan terkait beberapa istilah penting sebagaimana yang terdapat dalam judul penelitian, diantaranya:

a. Analisis Yuridis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata “analisis” merujuk pada serangkaian tindakan untuk memeriksa, menyelidiki, dan mempelajari suatu objek. Sedangkan kata “yuridis” dalam kamus hukum berarti menurut hukum. Analisis Yuridis secara substansi yaitu mekanisme penelaahan atau penguraian suatu permasalahan dengan menggunakan perspektif hukum yang bertujuan untuk memecahkan suatu persoalan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.⁹

⁹ M. Marwan dan Jimmy P, *Kamus Hukum*, (Surabaya: Reality Publisher, 2009). Hal. 651

b. Tiket

Dalam Pasal 132 ayat 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, Tiket atau Karcis merupakan tanda bukti adanya perjanjian angkutan orang.¹⁰

c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian adalah seperangkat peraturan hukum yang membahas seputar aspek-aspek penting dalam industri perkeretaapian di Indonesia. Undang-Undang ini sebagai dasar pengaturan segala hal yang berhubungan dengan sistem perkeretaapian, termasuk aspek teknis, operasional, dan keamanan.¹¹

d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah seperangkat ketentuan hukum yang berfungsi melindungi kepentingan seorang konsumen dan mewujudkan keseimbangan antara perlindungan kepentingan konsumen dengan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat.¹²

¹⁰ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, Pasal 132 ayat 3

¹¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

¹² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

2. Penegasan Operasional

Berdasarkan pada beberapa penegasan konseptual sebagaimana yang diuraikan diatas, maka secara operasional yang dimaksud dengan “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” yaitu serangkaian prosedur menganalisis bagaimana pertanggungjawaban PT. KAI atas adanya pembatalan tiket yang dikaji dari parameter hukum yakni Undang-Undang Perkeretaapian dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Secara substansi penelitian ini disimpulkan sebagai kajian penelitian untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggungjawaban perusahaan atas dasar penetapan kebijakan yang cenderung merugikan pengguna jasanya, apakah telah sesuai dengan regulasi yang secara sah mengaturnya atautkah masih ada beberapa hal yang belum sesuai dengan ketentuan yang ada.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberi kemudahan dalam memahami topik penelitian yang ada dalam skripsi dan bagaimana sistematika penulisannya, dalam hal ini penulis membagi kedalam VI bab di mana dalam setiap bab yang ditulis diperinci lagi kedalam beberapa sub bab. Adapun sistematikanya sebagai berikut:

1. Bagian Awal Penelitian

Bagian awal penelitian mencakup halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.

2. Bagian Inti Penelitian

Bagian Inti terdiri atas:

Bab I: Pendahuluan. Dalam bab ini meliputi: (a) Konteks Penelitian, (b) Fokus Penelitian, (c) Tujuan Penelitian, (d) Manfaat Penelitian, (e) Penegasan Istilah, (f) Sistematika Penulisan Skripsi.

Bab II: Kajian Pustaka, berisi landasan teori yang berfungsi sebagai acuan dalam menganalisis data dalam laporan penelitian serta untuk membantu mengupas dan menguraikan jawaban dari rumusan penelitian. Adapun cakupan dari kajian pustaka dalam penelitian ini yakni: (a) Tanggung Jawab Perusahaan, (b) Pembatalan Perjanjian, (c) Penelitian Terdahulu.

Bab III: Metode Penelitian, terdiri atas: (a) Jenis dan Pendekatan Penelitian, (b) Lokasi Penelitian, (c) Kehadiran Peneliti, (d) Sumber Data, (e) Teknik Pengumpulan Data, (f) Teknik Analisis Data, (g) Pengecekan Keabsahan Data, (h) Tahap-Tahap Penelitian.

Bab IV: Paparan Hasil Penelitian, membahas terkait penyajian dan analisis data perihal deskripsi 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 di Stasiun Blitar Daerah Operasional VII Madiun, yang terdiri atas: (a) Paparan Data, (b) Temuan Penelitian.

Bab V: Pembahasan, berisi deskripsi jawaban dari fokus penelitian atau rumusan masalah tentang: (a) Bentuk pembatalan tiket di Stasiun Blitar Daerah Operasional VII Madiun, (b) Mekanisme bentuk pertanggungjawaban terhadap pembatalan tiket di Stasiun Blitar Daerah Operasional VII Madiun, (c) Analisis yuridis pertanggungjawaban pembatalan tiket dalam Undang-Undang Perkeretaapian dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bab VI: Penutup, berisi deskripsi kesimpulan dari semua paparan data penelitian pada setiap bab yang dicantumkan. Dalam bagian ini terdiri atas: (a) Kesimpulan, (b) Saran.

3. Bagian Akhir Penelitian

Adapun bagian ini berisi seputar: (a) Daftar Rujukan, (b) Lampiran-Lampiran, (c) Daftar Riwayat Hidup.