

---

---

**ATURAN PENJUALAN TIKET TANPA TEMPAT DUDUK BERTENTANGAN  
DENGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Justicia Mayrendika Grace Istia, Gianto Al Imron**

graceistia@gmail.com

*Universitas Airlangga*

***Abstract***

*Rapih Doho Train is classified into short range train that provide seatless ticket that caused the following passengers remain unseated which caused inconvenience for any passengers. The train doesn't provide special place for the unseated passengers so it is certain for following passengers to fill any empty space inside the train, such as near the toilet, along the corridor, and corner of the train which caused train become fully cramped. In other view, the passengers as a consumers have some rights guaranteed on Fourth Chapter in Consumer Protection Law in term of safety, security, and amenities. PT KAI as a service provider is allowed to sell seatless ticket only for short range train, and the standart already arranged by transportation ministry regulation. Based on this view, some problem arised whether the vend of seatless ticket abolished the consumer rights on Consumer Protection Law or not. This research found that minimum standart on transportation ministry regulation doesn't consider the consumer rights for amenities and security.*

**Keywords :** *consumer rights, service provider responsibilities, the vend of seatless ticket*

**Abstrak**

KA Rapih Doho termasuk dalam KA jarak dekat yang menyediakan tiket tanpa tempat duduk menyebabkan banyak penumpang berdiri dan menimbulkan ketidaknyaman baik bagi penumpang dengan tempat duduk maupun penumpang tanpa tempat duduk. Penumpang yang berdiri tidak disediakan tempat khusus sehingga harus berdiri di tengah koridor, di ujung-ujung gerbong, bahkan di dekat toilet dan pintu kereta yang menyebabkan keadaan dalam gerbong menjadi penuh sesak. Di sisi lain, konsumen mempunyai hak yang dijamin dalam Pasal 4 UUPK diantaranya mengenai keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. PT KAI sebagai pelaku usaha memang diperbolehkan untuk menjual tiket tanpa tempat duduk khusus bagi KA jarak dekat, dan standarnya telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Perhubungan, sehingga muncul permasalahan apakah aturan mengenai penjualan tiket tanpa tempat duduk ini melanggar hak konsumen dalam UUPK

atau tidak. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa standar minimal pelayanan yang telah ditetapkan masih mengesampingkan hak konsumen atas kenyamanan dan keselamatan.

**Kata kunci** : hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, penjualan tiket tanpa tempat duduk

## A. PENDAHULUAN

Mobilitas masyarakat yang semakin tinggi saat ini menjadikan kereta api sebagai salah satu alat transportasi yang paling banyak disenangi di Indonesia termasuk di wilayah Jawa Timur. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa ada kenaikan signifikan pengguna kereta api dari tahun 2006 sampai 2016.<sup>1</sup>

Dalam hal ini PT KAI berperan sebagai pelaku usaha. Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) dijelaskan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, dalam penjelasannya pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pengertian konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan PT KAI berperan sebagai pelaku usaha yang melakukan kegiatan usaha dibidang jasa, yang dalam UUPK juga dijelaskan bahwa jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Dengan pengertian-pengertian

---

<sup>1</sup> <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1417>, diakses pada 22 Oktober 2017 jam 16.47 WIB

tersebut menjadi jelas bahwa hubungan antara PT KAI dan penumpang terikat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selain itu, dalam UU ini juga diatur mengenai hak konsumen di Pasal 4 yang beberapa diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu konsumen juga mempunyai hak untuk terhindarkan dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan<sup>2</sup>. Oleh karena itu, penumpang sebagai konsumen dari pengguna jasa PT KAI juga mempunyai hak yang sama yaitu untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan selama di perjalanan, pengangkut kereta api bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang dalam jangka waktu pengangkutan<sup>3</sup>, kecuali kalau pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian itu terjadi di luar kesalahannya dan buruhnya. Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek<sup>4</sup>. Namun fakta yang terjadi adalah masih banyak terdapat tiket tanpa tempat duduk yang ditawarkan kepada penumpang karena tiket dengan tempat duduk sudah habis terjual sehingga penumpang harus berdiri selama dalam perjalanan. Ini sering terjadi untuk kereta lokal seperti KA Rapih Doho yang melayani rute Surabaya – Blitar. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas hal ini lebih lanjut dalam sebuah rumusan masalah apakah aturan mengenai penjualan tiket tanpa tempat duduk bertentangan dengan hak-hak konsumen dalam UUPK.

### **1. Tujuan Penelitian**

Mengkaji dan menganalisis ketentuan hukum mengenai penjualan tiket tanpa tempat duduk pada kereta api jarak dekat. Dari hasil analisis tersebut maka dapat dinilai apakah hak-hak

---

<sup>2</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm 140.

<sup>3</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat Laut dan Udara*, Citra Aditya Abadi, Bandung, 1991, hlm 77.

<sup>4</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2010, hlm 47.

konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah terpenuhi dalam penjualan tiket tanpa tempat duduk.

## 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam menyusun suatu pendapat hukum/*legal opinion* (LO) tentang perlindungan konsumen. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki dan lebih memperhatikan hak-hak konsumen yang tertera dalam UUPK dalam pelaksanaan jasa pengangkutan terutama di alat transportasi kereta api jarak dekat.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, maka metode yang digunakan adalah metode penelitian hukum yang bertujuan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul didalamnya, sehingga hasil yang akan dicapai kemudian adalah memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogyanya atas isu hukum yang diajukan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*).<sup>5</sup> Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan ini diperoleh dari sumber bahan hukum primer yang berkaitan dengan pengangkutan, kereta api, dan perlindungan konsumen serta sumber bahan hukum sekunder yang diperoleh dari sumber-sumber yang menunjang pembahasan permasalahan yang berupa pendapat-pendapat hukum, ajaran-ajaran hukum, literatur hukum, surat kabar, dan artikel dari internet yang berkaitan perlindungan konsumen, pengangkutan umum, dan juga hasil wawancara dengan pihak PT KAI.

## B. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Aturan Penjualan Tiket Tanpa Tempat Duduk

Penyelenggaraan kereta api di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan diantaranya:

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian;

---

<sup>5</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005, hlm. 113

- b. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api;

serta di berbagai peraturan menteri yang mengatur lebih dalam mengenai aturan-aturan di atasnya. Salah satunya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api yang menjadi dasar pengadaan penjualan tiket tanpa tempat duduk di beberapa kereta api kategori tertentu.

Perkeretaapian dalam Pasal 5 UUKA menurut fungsinya dibedakan menjadi perkeretaapian umum dan perkeretaapian khusus, perkeretaapian umum terdiri dari perkeretaapian perkotaan dan perkeretaapian antarkota. Perbedaan antara perkeretaapian umum dan perkeretaapian khusus sesuai dengan penjelasan Pasal 5 Ayat (2) UUKA adalah

Pasal 5 Ayat (2) Huruf a, yang dimaksud “perkeretaapian perkotaan” adalah perkeretaapian yang melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan dan/atau perjalanan ulang-alik dengan jangkauan

- a. seluruh wilayah administrasi kota dan/atau
- b. melebihi wilayah administrasi kota

Dalam hal perkeretaapian perkotaan berada di wilayah metropolitan disebut kereta api metro.

Pasal 5 Ayat (2) Huruf b, yang dimaksud dengan “perkeretaapian antarkota” adalah perkeretaapian yang melayani perpindahan orang dan/atau barang dari satu kota ke kota yang lain.

Dalam hal perkeretaapian antarkota melayani angkutan orang dan/atau barang dari satu kota ke kota di negara lain, disebut kereta api antarnegara.

Penjualan tiket tanpa tempat duduk hanya diberlakukan di perkeretaapian perkotaan yang secara teknis diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Lebih lanjut dalam penjelasan Permenhub Nomor 48 Tahun 2015 yang terdapat dalam lampiran dijelaskan bahwa untuk standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kereta api dalam perjalanan adalah mencakup beberapa hal diantaranya keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

Kereta Api yang menyediakan tiket tanpa tempat duduk salah satunya adalah KA Rapih Doho yang termasuk dalam KA Perkotaan, karena Berdasarkan Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang disebutkan

#### Pasal 3

- (1) Kereta Api jarak dekat yaitu Kereta Api dengan jarak tempuh perjalanan maksimum sejauh 150 kilometer, kecuali ditetapkan lain oleh Perusahaan.
- (2) Kereta Api jarak dekat memiliki ciri-ciri pelayanan sebagai berikut :
  - a. karakteristik pelayanan :
    1. menghubungkan beberapa stasiun di wilayah Daop/Divre yang sama ataupun lintas Daop/Divre;
    2. melayani penumpang berdiri;
    3. memiliki sifat perjalanan ulang alik/komuter;
    4. melayani kebutuhan angkutan penumpang dari daerah sub-urban menuju pusat kota atau sebaliknya.
  - b. pengaturan batas kapasitas maksimum
    1. Kereta Api yang menggunakan sarana kereta dengan tempat duduk sejajar, kapasitas maksimum sesuai dengan jumlah tempat duduk masing-masing sarana Kereta ditambah penumpang berdiri sejumlah 50% dari jumlah tempat duduk;
    2. Kereta Api yang menggunakan sarana Kereta dengan tempat duduk menyamping, kapasitas maksimum dibatasi 178 penumpang untuk setiap Kereta.

#### Pasal 4

- (1) Kereta Api jarak menengah yaitu Kereta api dengan jarak tempuh perjalanan antara 151 kilometer sampai dengan 450 kilometer.

- (2) Kereta Api jarak jauh adalah angkutan Kereta Api dengan jarak tempuh perjalanan di atas 450 kilometer.
- (3) Kereta Api jarak menengah dan Kereta Api jarak jauh memiliki ciri-ciri pelayanan yang dijelaskan sebagai berikut:
  - a. karakteristik pelayanan
    1. menghubungkan beberapa stasiun antar kota;
    2. tidak menyediakan layanan penumpang berdiri;
    3. melayani kebutuhan angkutan penumpang antar kota.
  - b. kapasitas maksimum sesuai dengan jumlah tempat duduk tersedia untuk masing-masing sarana Kereta.
  - c. kelas pelayanan terdiri atas :
    1. kelas eksekutif;
    2. kelas bisnis;
    3. kelas ekonomi.

Fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan mengacu pada Permenhub Nomor 48 Tahun 2015 yang lebih rincinya telah disebutkan diatas sedangkan beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait KA Rapih Doho mengenai standar pelayanan minimal adalah :

- a. indikator jumlah maksimum kapasitas untuk KA Antar Kota penumpang memiliki nomor tempat duduk, sedangkan untuk KA Perkotaan tempat duduk maksimal 20% dari spesifikasi teknis kereta dan ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1m<sup>2</sup> untuk 6 orang.
- b. fasilitas pengatur sirkulasi udara dalam KA Perkotaan minimal adalah 27°C.
- c. fasilitas pegangan penumpang berdiri merupakan fasilitas yang diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA Perkotaan yang tolok ukurnya mudah dicapai, kuat dan tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta.

## **2. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam UUPK**

Hak Konsumen dalam Pasal 4 UUPK :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak atas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk<sup>6</sup>.

Kewajiban Konsumen dalam Pasal 5 UUPK :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### **3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam UUPK**

---

<sup>6</sup> Ahmadi Miru dan & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2004, hlm 41



#### Hak Pelaku Usaha dalam Pasal 6 UUPK

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

#### Kewajiban Pelaku Usaha dalam Pasal 7 UUPK :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### Kewajiban Pelaku Usaha dalam UUKA

Kewajiban pelaku usaha diatur secara tersebar dalam UUKA, diantaranya :

a. Pasal 130 (1)

Pengangkutan orang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan kereta.

b. Pasal 131 (1)

Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah lima tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia.

c. Pasal 132 (1)

Penyelenggara perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis.

d. Pasal 133 (1)

Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib :

- (1) mengutamakan keselamatan dan keamanan orang;
- (2) mengutamakan pelayanan kepentingan umum;
- (3) menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan;
- (4) mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat; dan
- (5) mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.

e. Pasal 133 (2)

Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengumumkan kepada pengguna jasa apabila terjadi pembatalan dan penundaan keberangkatan, keterlambatan

kedatangan, atau pengalihan pelayanan lintas kereta api disertai dengan alasan yang jelas.

#### **4. Aturan Tiket Tanpa Tempat Duduk Bertentangan dengan Hak Konsumen**

Penjualan tiket tanpa tempat duduk menjadi tidak wajar ketika diterapkan juga pada KA Rapih Doho, meskipun telah diatur juga dalam Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang bahwa Kereta Api yang menggunakan sarana kereta dengan tempat duduk sejajar, kapasitas maksimum sesuai dengan jumlah tempat duduk masing-masing sarana Kereta ditambah penumpang berdiri sejumlah 50% dari jumlah tempat duduk. KA Rapih Doho total menjual 150 tiket dengan rincian 100 tiket duduk dan 50 tiket tanpa tempat duduk. KA Rapih Doho termasuk ke dalam kategori kereta api perkotaan jarak dekat namun waktu tempuh mencapai lebih dari lima jam. Kategori kereta api termasuk ke dalam jarak dekat, menengah, maupun jauh tidak ditentukan berdasarkan waktu tempuh namun berdasarkan jarak kilometer yang ditempuh kereta tersebut seperti yang dijelaskan dalam Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang.

Ketika aturan yang sama mengenai pengadaan tiket tanpa tempat duduk juga diterapkan untuk KA Rapih Doho menimbulkan banyak permasalahan diantaranya sebagai berikut :

- a. Diadakan tiket tanpa tempat duduk namun tidak diadakan tempat yang layak untuk penumpang berdiri selama dalam perjalanan, tidak ada fasilitas pegangan seperti yang sudah diatur dalam Permenhub. Karena tidak adanya tempat khusus untuk berdiri, maka penumpang dengan tiket tanpa tempat duduk berdiri di bordes, ujung-ujung gerbong, di sepanjang koridor yang tentu saja mengganggu penumpang yang memiliki tempat duduk karena merasa sempit dan terdesak oleh penumpang yang berdiri. Gerbong kereta untuk KRL sudah didesain sesuai dengan aturan dalam

Permenhub Nomor : PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api karena sudah pasti KRL termasuk dalam KA Perkotaan yang fasilitasnya yaitu meliputi fasilitas pegangan penumpang berdiri merupakan fasilitas yang diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA Perkotaan yang tolok ukurnya mudah digapai, kuat dan tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta, gerbongnya juga dirancang yang memungkinkan untuk banyaknya orang berdiri di dalamnya. Sedangkan dalam KA Rapih Doho rancangan gerbongnya tidak memungkinkan untuk ada penumpang yang berdiri karena gerbong KA Rapih Doho sama dengan gerbong kereta lain yang termasuk dalam kategori kereta antar kota dimana masing-masing penumpang memiliki tempat duduk sehingga tidak ada yang berdiri jadi tidak ada fasilitas pegangan yang seharusnya terdapat dalam KA Perkotaan;

- b. Aturan yang berlaku mengenai faktor kenyamanan ketentuan mengenai ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum  $1\text{m}^2$  untuk 6 orang sangat kontradiktif antara kenyamanan dan jumlah maksimum yang ditetapkan karena tentu saja untuk ruang  $1\text{m}^2$  akan sangat sempit untuk 6 orang dewasa berdiri bersama-sama, belum lagi dengan ukuran penumpang yang bertubuh besar dan barang yang dibawanya ke dalam kereta sehingga membutuhkan ruang lebih untuk berdiri. Ketika 6 orang berdiri diruang seluas  $1\text{m}^2$  maka ruang geraknya akan sangat terbatas.
- c. Adanya penumpang yang berdiri pada ujung-ujung gerbong menyebabkan pintu-pintu gerbong tidak tertutup sehingga pendingin ruangan yang sudah diatur maksimal  $27^{\circ}\text{C}$  tidak berfungsi maksimal dan menyebabkan suhu dalam ruangan menjadi panas dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi setiap penumpang;
- d. Dari waktu tempuh juga sangat berbeda antara KRL dan KA Rapih Doho, KRL hanya membutuhkan waktu sekitar dua jam sedangkan KA Rapih Doho membutuhkan waktu lebih dari lima jam untuk sampai pada tujuan akhir di Blitar. Lamanya waktu tempuh yang membuat penumpang tanpa tempat duduk juga

berdiri selama waktu tempuh tersebut. Berdasarkan penelitian, berdiri selama dua jam tidak menyebabkan masalah, tetapi periode yang lebih lama akan menimbulkan gangguan kesehatan yang mungkin timbul diantaranya untuk masalah jangka pendek seperti kaki kram dan nyeri punggung dan masalah jangka panjang biasanya kurang disadari<sup>7</sup>;

- e. Tidak adanya perbedaan harga untuk penumpang dengan tempat duduk maupun tanpa tempat duduk, yang membedakan harga hanyalah jarak kota yang dituju penumpang tersebut. Tidak adanya perbedaan harga harusnya diimbangi juga dengan tidak adanya perbedaan hak dan kewajiban penumpang, namun yang terjadi adalah penumpang tanpa tempat duduk melakukan kewajiban sama seperti penumpang dengan tempat duduk namun mendapatkan hak yang berbeda yaitu tidak mendapatkan tempat duduk selama perjalanan;
- f. Faktor keselamatan jika dilihat berdasarkan poin-poin dalam Permenhub Nomor : PM 48 Tahun 2015 memang sudah terpenuhi, yang meliputi informasi dan fasilitas keselamatan mengenai ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat. Faktor keselamatan lain yang menjadi terabaikan adalah karena banyaknya penumpang yang berdiri tidak pada tempatnya sehingga ketika ada penumpang lain yang berjalan dalam kondisi kereta api bergerak maka sangat memungkinkan penumpang tersebut jatuh saat berjalan dan menimpa bahkan membahayakan penumpang lainnya;
- g. Tidak ada tiket yang dikhususkan bagi penumpang lansia maupun bagi penumpang berkebutuhan khusus, sehingga semua tempat duduk yang tersedia akan terisi bagi penumpang yang memiliki tiket dengan tempat duduk.

---

<sup>7</sup><https://lifestyle.kompas.com/read/2015/07/31/080000923/Efek.Kesehatan.Berdiri.Lama.Setiap.Hari>  
diakses pada 8 April jam 23.34 WIB

Poin-poin tersebut diatas tentu saja menimbulkan ketidaknyamanan baik bagi penumpang baik dengan tempat duduk maupun bagi penumpang tanpa tempat duduk. Penerapan faktor keselamatan dan keamanan jika didasarkan pada Permenhub Nomor : PM 48 Tahun 2015 memang sudah sesuai, namun ada beberapa hal yang harus ditambahkan terutama untuk KA Rapih Doho terkait keselamatan penumpang saat kereta berjalan. Selain faktor kenyamanan, faktor keselamatan juga menjadi terabaikan dengan banyaknya penumpang yang memadati satu gerbong kereta dan tentu saja ini melanggar hak konsumen baik yang terdapat pada Pasal 4 Permenhub Nomor : PM 48 Tahun 2015 maupun hak hak konsumen pada Pasal 4 UUPK yang menegaskan bahwa hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen yang seharusnya diterima konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa tersebut. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.<sup>8</sup>

Jika dikaitkan dengan hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 UUPK dan berdasarkan fakta yang terjadi sehari-harinya maka ketentuan mengenai pengadaan tiket tanpa tempat duduk pada KA Rapih Doho tidak memenuhi hak konsumen di poin a Pasal 4 UUPK Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Pengadaan tiket tanpa tempat duduk pada KA Rapih Doho menjadi tidak layak karena kereta ini dikategorikan sebagai KA Perkotaan yang seharusnya menjadi KA Antar Kota atau KA Rapih Doho harus menggunakan rancangan gerbong yang sesuai dengan kriteria KA Perkotaan agar fasilitas yang diberikan juga memadai dan memenuhi hak-hak konsumen yang telah dijamin dalam UUPK. Selain daripada itu salah satu kewajiban dari pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga sebagai pihak penyedia jasa PT KAI harus memperhatikan hak konsumen terkait seputar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan agar diterapkan dalam jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

---

<sup>8</sup> Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 30.

## C. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Sesuai aturan yang ada maka pengadaan tiket tanpa tempat duduk memang diperbolehkan oleh PT KAI sebagai penyedia jasa transportasi, namun sebagai badan usaha milik negara yang berorientasi pada pelayanan publik PT KAI tidak memperhatikan hak-hak penumpang yang seharusnya merasa aman, nyaman, dan selamat selama dalam perjalanan. Jadi bisa disimpulkan bahwa aturan mengenai penjualan tiket tanpa tempat duduk kurang memperhatikan hak-hak konsumen yang terdapat dalam UUPK.

### 2. Saran

Beberapa saran yang dapat diterapkan adalah menambah jumlah gerbong, karena selama ini hanya lima gerbong sekali perjalanan yang dirasa kurang mengakomodir tingginya peminat KA Rapih Doho. Menyesuaikan bentuk gerbong KA Rapih Doho sesuai dengan standar minimal KA Perkotaan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Serta menambah jadwal keberangkatan untuk kereta lain dengan jurusan yang sama agar penumpang tidak terpusat di KA Rapih Doho.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat Laut dan Udara*, Citra Aditya Abadi, Bandung, 1991;

Ahmadi miru dan & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2004;

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2010;

Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya, 2000;

Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001;

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005;

<https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1417>, diakses pada 22 Oktober 2017 jam 16.47 WIB;

<https://lifestyle.kompas.com/read/2015/07/31/080000923/Efek.Kesehatan.Berdiri.Lama.Setiap.Hari>  
diakses pada 8 April jam 23.34 WIB;