



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA COMMUTERLINE  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009  
TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN**

**PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat  
guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

**FARRAS HANIF PRABOWO**

**NIM. 11010113120253**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA *COMMUTERLINE*  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009**

**PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat guna menyelesaikan program Sarjana (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang

Oleh :

**FARRAS HANIF PRABOWO**  
**NIM 11010113120253**

Penulisan hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui untuk diperbanyak kemudian diujikan

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.**

**NIP 196108171987032001**

**Dr. Drs. Agus Saroni, M.H.**

**NIP 196106171987031002**

**HALAMAN PENGUJIAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA *COMMUTERLINE*  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan program Sarjana (S1) Ilmu Hukum dengan Program Kekhususan Hukum Perdata

Disusun oleh :

**FARRAS HANIF PRABOWO**  
**NIM 11010113120253**

Telah diujikan oleh Tim Penguji pada tanggal 21 Maret 2018

Dewan Penguji  
Ketua

**Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.**  
**NIP 196108171987032001**

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

**Dr. Drs. Agus Saroni, M.H.**  
**NIP 196106171987031002**

**Dr. Paramita Prananingtyas, SH,LLM.**  
**NIP 196906301993032002**

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Diponegoro

Mengetahui,  
Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum

**Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N.**  
**NIP 19620410 198703 1 003**

**Marjo, S.H., M.Hum.**  
**NIP 19650318 199003 1 001**

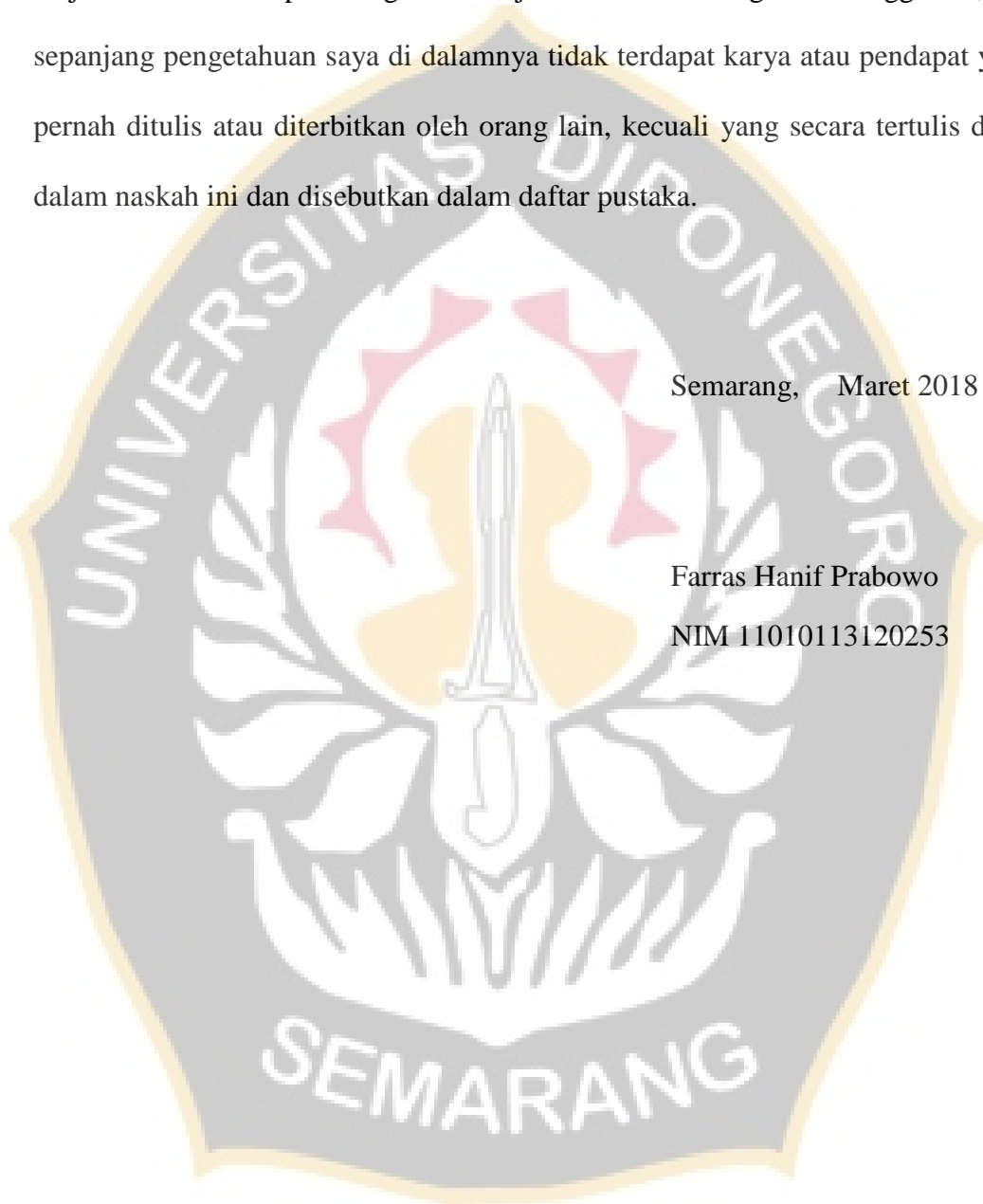
## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, Maret 2018

Farras Hanif Prabowo

NIM 11010113120253



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Kesuksesan merupakan hasil dari keputusan matang, dan kematangan itu biasanya dihasilkan dari pengalaman yang terkadang penuh kegagalan.”*

*(Anthony Robins)*

*“Yakinlah kau bisa dan kau sudah separuh jalan menuju ke sana.”*

*(Theodore Roosevelt)*

Penulisan Hukum ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua dan keluarga
2. Dosen-dosenku tersayang
3. Sahabat-sahabatku tercinta
4. Pembaca yang terhormat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA *COMMUTERLINE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009”** sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi Strata-1 program studi Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun penulisan hukum ini telah dibantu oleh berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih atas bantuan, bimbingan, serta dukungan yang telah diberikan selama penulis menyusun penulisan hukum ini kepada :

1. Bapak Prof. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
3. Bapak Muhyidin, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
4. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Agus Saron, M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal penulisan hukum ini.
5. Bapak Solechan, S.H., M.H. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan dari awal masuk perkuliahan.

6. Bapak H. Muhammad Nurul Fadhil selaku Direktur Utama PT. Kereta Commuter Indonesia, yang telah memberikan kesempatan penelitian kepada penulis.
7. Ibu Eva Chairunisa selaku VP Corporate Communication PT. Kereta Commuter Indonesia, serta Ibu Karina dan Ibu Bela yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dan memberi banyak informasi kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat penulis, diantaranya Andre, Wahyudi, Dhika, Fauzan, Ifantri, Yogo, Yahya, Irkham, Arifin, Indra, dll. yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penulisan hukum ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan hukum ini masih banyak kekurangan, baik dalam bentuk maupun isinya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran guna penyampaian penulisan hukum ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan hukum ini. Semoga penulisan hukum ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Semarang, Maret 2018

Penulis

## ABSTRAK

Pada era globalisasi ini, Jakarta sebagai Ibu Kota Negara Republik Indonesia menempati urutan ketiga dengan lalu lintas terpadat di dunia. Itu ditandai dengan adanya perpindahan penduduk dari desa ke kota atau disebut dengan urbanisasi. Dalam hal ini pemerintah menyediakan transportasi publik yang dapat menampung banyaknya penumpang dalam sekali waktu yaitu KRL *Commuterline*. Tetapi dalam prakteknya, belum diimbangi dengan keamanan dan kenyamanan seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yakni mewujudkan keamanan, keselamatan dan ketertiban.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana dampak yang ditimbulkan akibat kelebihan muatan pada KRL *Commuterline* dan untuk mengetahui sejauh mana upaya PT. KCI dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jasa KRL *Commuterline*.

Metode pendekatan yang digunakan adalah metode yuridis empiris dan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analitis yang menggunakan data primer dan sekunder. Penelitian ini dianalisis secara kualitatif. Pengambilan data penumpang KRL *Commuterline* menggunakan *random no sampling* yaitu semua responden yang mengisi kuesioner melalui [docs.google.com/forms](https://docs.google.com/forms) diambil semua sebagai data. Selain itu penulis juga melakukan observasi langsung sebagai pengguna jasa dan melakukan wawancara dengan pihak KCI.

Hasil penelitian tentang dampak kelebihan muatan KRL *Commuterline* adalah pencurian, pelecehan seksual, bangku prioritas, sesak nafas dan terjepit pintu *Commuterline*. Adapun bentuk tanggung jawab yang sudah dilakukan PT. KCI adalah sebagai berikut: mengedukasi pengguna jasa dengan cara melakukan *fromliner* terus menerus melalui poster dan media sosial PT. KAI, mengadakan kampanye bersama, program sosialisasi "*Crime of to Oppurtunity*" kepada penumpang, penyediaan kursi roda di setiap stasiun, pelatihan yang diberikan kepada *fromliner* untuk siap siaga membantu kaum disabilitas.

Rekomendasi dari penulisan hukum ini yakni melanjutkan program edukasi kepada masyarakat tentang kampanye pencegahan pelecehan seksual di kereta, melakukan monev (Monitoring dan Evaluasi) kinerja petugas *fromliner* agar menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standar Operational Procedure*), meningkatkan sarana dan prasarana di stasiun dan di kereta di antaranya CCTV, pos kesehatan, fasilitas disabilitas dan penambahan gerbong KRL *Commuterline*, memperbaiki prasarana di stasiun seperti menyamakan tinggi peron dan pemisahan rel kereta jarak jauh dengan KRL *Commuterline*.

**Kata Kunci : KRL *Commuterline*, Konsumen, Perlindungan Hukum**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PENGUJIAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Kerangka Pemikiran .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen Terhadap	

Perkeretaapian .....	8
1. Pengertian Konsumen .....	8
2. Pengertian Pelaku Usaha .....	9
3. Hubungan Konsumen dengan Pelaku Usaha .....	10
4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	11
5. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	14
6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	16
7. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	17
B. Tinjauan Umum Pengangkutan Terhadap Kereta Api .....	27
1. Pengertian Pengangkutan .....	27
2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut .....	29
3. Kewajiban dan Hak Para Pihak Pengangkut .....	32
C. Tinjauan Umum Angkutan Umum .....	32
1. Sejarah Angkutan Umum .....	32
2. Pengertian Angkutan Umum .....	35
3. Macam-Macam Angkutan Umum .....	36
4. Sumber-Sumber Hukum Angkutan Umum Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009 .....	36
D. Tinjauan Umum Kereta Api Commuterline .....	39
1. Sejarah PT. Kereta Commuter Indonesia .....	39
2. Pengertian Kereta Api .....	41
3. Jenis-Jenis Kereta Api .....	42
4. Standar Pelayanan Orang Dalam Perkeretaapian .....	44
5. Tanggung Jawab Perkeretaapian .....	45

BAB III. METODE PENELITIAN .....	47
A. Metode Pendekatan .....	48
B. Spesifikasi Penelitian .....	49
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	50
1. Subjek Penelitian .....	50
2. Objek Penelitian .....	51
D. Metode dan Jenis Pengumpulan Data .....	51
E. Metode Analisis Data .....	53
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	56
A. Tanggung Jawab Pihak KRL Commuterline Terhadap Konsumen Atas Keamanan Dan Keselamatan.....	57
1. Deskripsi Tentang PT. KCI .....	56
2. Deskripsi Tentang Perjanjian Pengangkutan Antara PT. KCI Dengan Penumpang .....	59
3. Deskripsi Tentang Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dengan Konsumen .....	65
B. Hambatan Dan Penyelesaian Yang Baik Dari Pihak Internal Maupun Pihak Eksternal .....	101
1. Hambatan Dan Penyelesaian Yang Baik Dari Pihak PT. KCI (Pihak Internal) .....	101
2. Hambatan Dan Penyelesaian Yang Baik Dari Pihak Eksternal ...	103
BAB V. PENUTUP .....	107
A. Kesimpulan .....	107
1. Tanggung Jawab Pihak KRL Commuterline Terhadap Konsumen Atas Keamanan Dan Keselamatan .....	107

2. Hambatan Dan Penyelesaian Yang Baik Dari Pihak Internal	
Maupun Pihak Eksternal .....	107
B. Saran .....	109
1. Pihak KCI .....	109
2. Pihak Pemerintah .....	110
3. Pihak Masyarakat .....	110



## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel 3.1 Metode dan Jenis Pengumpulan Data .....	52
Tabel 4.1 Distribusi pengalaman responden Commuterline Jabodetabek terhadap pencurian, Oktober 2017- Februari 2018 .....	68
Tabel 4.2 Distribusi pengalaman responden Commuterline Jabodetabek terhadap pelecehan seksual, Oktober 2017- Februari 2018 .....	71
Tabel 4.3 Distribusi pengalaman responden Commuterline Jabodetabek terhadap bangku prioritas, Oktober 2017- Februari 2018 .....	84
Tabel 4.4 Distribusi pengalaman responden Commuterline Jabodetabek terhadap sesak nafas, Oktober 2017- Februari 2018 .....	90
Tabel 4.5 Distribusi pengalaman responden Commuterline Jabodetabek terhadap terjepit pintu Commuterline, Oktober 2017- Februari 2018. ....	94

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar 4.1 Diagram Pengalaman Responden Mengalami Pencurian .....	68
Gambar 4.2 Diagram Pengalaman Responden Melihat Pencurian .....	68
Gambar 4.3 Diagram Pengalaman Mengalami Pelecehan Seksual .....	71
Gambar 4.4 Diagram Pengalaman Melihat Pelecehan Seksual .....	71
Gambar 4.5 Diagram Pemberian Bangku Prioritas oleh Responden .....	84
Gambar 4.6 Diagram Melihat Orang Lain Memberikan Bangku Prioritas ...	84
Gambar 4.7 Diagram Pengalaman Sesak Nafas .....	90
Gambar 4.8 Diagram Pengalaman Melihat Kejadian Sesak Nafas .....	90
Gambar 4.9 Diagram Pengalaman Terjepit Pintu Kereta Commuterline .....	94
Gambar 4.10 Diagram Pengalaman Melihat Orang Lain Terjepit Pintu Kereta Commuterline .....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Hal</b>
Lampiran I	DAFTAR PUSTAKA ..... 111
	A. Buku ..... 111
	B. Jurnal ..... 112
	C. Peraturan Perundang-Undangan ..... 112
	D. Internet ..... 113
Lampiran II	KUESIONER PENELITIAN HUKUM ..... 115
Lampiran III	KOMENTAR ATAU MASUKAN TERKAIT PELAYANAN JASA COMMUTERLINE ..... 122
Lampiran IV	SURAT PERMOHONAN KEGIATAN PENELITIAN ..... 130
Lampiran V	SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN..... 131