

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Hukum (FH)
Program Studi Ilmu Hukum

Undergraduate Papers

Plorensia, Stephani

2025

Pemenuhan Hak Kosumen Atas Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan, Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api (Studi Pada PT Railink Sri Lelawangsa Binjai)

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/534>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN, KEAMANAN,
DAN KESELAMATAN, SEBAGAI PENGGUNA JASA
ANGKUTAN KERETA API
(Studi Pada PT Railink Sri Lelawangsa Binjai)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Menyelesaikan dan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

STEPHANI PLORENSIA

NPM : 210600005

Dapartemen : Hukum Perdata

Program Kekhususan: Hukum Ekonomi dan Bisnis



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN, KEAMANAN,
DAN KESELAMATAN, SEBAGAI PENGGUNA JASA
ANGKUTAN KERETA API

(Studi Pada PT Railink Sri Lelawangsa Binjai)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

STEPHANI PLORENSIA

NPM : 210600005

Departemen : Hukum Perdata

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Janus Sidabalok, S.H., M.Hum

Dr. Yohanes Suhardin, S.H., M.Hum

Diketahui Oleh:

Ka. Prodi Ilmu Hukum

Dr. Yohanes Suhardin, S.H., M.Hum

Dekan

Prof. Dr. Elisabeth N. Butarbutar, SH., M.Hum

PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN, KEAMANAN,
DAN KESELAMATAN, SEBAGAI PENGGUNA JASA
ANGKUTAN KERETA API
(Studi Pada PT Railink Sri Lelawangsa Binjai)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



Oleh:

STEPHANI PLORENSIA

NPM : 210600005
Departemen : Hukum Perdata
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah dipertahankan dihadapan Penguji
Pada tanggal 09 Juni 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Janus Sidabalok, S.H., M.Hum Dr. Yohanes Suhardin, S.H., M.Hum Prof. Dr. Elisabeth N. Butarbutar, S.H., M.Hum

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

Prof. Dr. Elisabeth N. Butarbutar, S.H., M.Hum

Kosman Samosir, S.H., M.Hum

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : STEPHANI PLORENSIA
NPM : 210600005
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Santo Thomas

Dengan ini menyatakan skripsi yang telah saya buat dengan judul:

”PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN KESELAMATAN, SEBAGAI PENGGUNA JASA ANGKUTAN KERETA API (Studi Pada PT Railink Sri Lelawangsa Binjai)” adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Fakultas Hukum Universitas Katolik Santo Thomas dicabut/dibatalkan.

Medan, 09 Juni 2025

Yang Menyatakan:

STEPHANI PLORENSIA
210600005

**PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN, KEAMANAN,
DAN KESELAMATAN, SEBAGAI PENGGUNA JASA
ANGKUTAN KERETA API
(Studi Pada PT Railink Sri Lelawangsa Binjai)**

Oleh:

Stephani Plorensia*
Janus Sidabalok, S.H., M.Hum**
Dr. Yohanes Suhardin, S.H., M.Hum., C. C. D **

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui realisasi pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, di PT Kereta Api Indonesia dihubungkan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi pengamatan yang sudah ditentukan dan melakukan tanya jawab dengan pengguna jasa menggunakan daftar pertanyaan. Sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan melalui studi dokumentasi yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meminta data softcopy tentang regulasi perlindungan konsumen serta mencari data dari Undang-Undang, buku-buku ilmiah, jurnal, artikel yang berkaitan dengan proses penelitian.

Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, yang dilakukan dengan memperhatikan fakta yang ada di lapangan dan digabungkan dengan data sekunder yang diperoleh dari kepustakaan. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa faktor yang membuat ketidaknyamanan penumpang di dalam menggunakan jasa angkutan kereta api yaitu penumpang lain tidak menduduki kursi yang seharusnya dipesan atau dibeli, dan kapasitas bangku ruang tunggu yang terbatas, sedangkan keamanan ukurannya selama menggunakan jasa angkutan kereta api tidak mengalami gangguan selama diperjalanan, dan faktor keselamatan ukurannya tiba ditempat tujuan dengan selamat tanpa mengalami kecelakaan selama dalam perjalanan. Adapun upaya-upaya yang dilakukan pihak PT Railink dalam pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, masih diperlukan peningkatan dalam aspek fasilitas, kebersihan, dan petugas, serta memperbaiki infrastruktur untuk memastikan hak konsumen dapat terpenuhi secara optimal.

Kata Kunci: *Hak Konsumen, Kenyamanan, Keamanan, Keselamatan penumpang.*

* Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas katolik Santo Thomas Medan.

** Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

***FULFILLMENT OF CONSUMER RIGHTS TO COMFORT, SECURITY,
AND SAFETY AS USERS OF TRAIN SERVICES
(Study on PT Kereta Api Indonesia Economy Class Sri Lelawangsa Binjai)***

By:

Stephani Plorensia*
Janus Sidabalok, S.H., M.Hum**
Dr. Yohanes Suhardin, S.H., M.Hum., C.C.D **

ABSTRACT

This study aims to determine the realization of the fulfillment of consumer rights to comfort, security, and safety, at PT Kereta Api Indonesia in connection with Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection. The data used in this research are primary data and secondary data. Primary data collection is done by means of observation of predetermined observations and conducting questions and answers with service users using a list of questions. While secondary data collection is done through documentation studies, which is research conducted by requesting softcopy data of consumer protection regulations and searching for data from laws, scientific books, journals, articles related to the research process.

The data analysis used is qualitative analysis, which is carried out by paying attention to the facts in the field and combined with secondary data obtained from the literature. The results of the research and discussion show that the factors that make passengers uncomfortable in using train transportation services are other passengers not occupying seats that should be ordered or purchased, and the limited capacity of the waiting room benches, while the security measure while using train transportation services does not experience interference during the trip, and the size of the safety factor arrives at the destination safely without experiencing accidents during the trip. As for the efforts made by PT Ralink in fulfilling consumer rights to comfort, security, and safety, improvements are still needed in the aspects of facilities, cleanliness, and officers, as well as improving facilities and infrastructure so that consumer rights can be fulfilled optimally.

Keywords: Consumer Rights, Convenience, Security, Passenger Safety.

* Student of Faculty of Law, St. Thomas Catholic University Medan.

** Lecturer of Faculty of Law, St. Thomas Catholic University Medan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat penyertaan dan kasihnya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Santo Thomas Medan pada khususnya guna melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum. Adanya judul skripsi ini adalah “Pemenuhan Hak Konsumen Atas Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan, Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api (Studi Pada PT Raillink Sri Lelawangsa Binjai)”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini telah banyak menerima bantuan berupa doa, dukungan, nasihat, dan petunjuk yang sangat berharga dan bermanfaat dari semua pihak, maka pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas.
2. Ibu Prof. Dr. Elisabeth Butarbutar, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Santo Thomas sekaligus Dosen Pembahas dan penguji dalam penulisan skripsi ini yang telah memberikan kritik dan saran serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Yohanes Suhardin, S.H., M.Hum., C.C.D selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas katolik Santo Thomas sekaligus Dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan hingga selesainya skripsi ini.

4. Bapak Sahata Manalu, S.H., M.H sebagai dosen pembimbing akademik.
5. Bapak Janus Sidabalok, S.H., Mhum., selaku pembimbing utama saya dalam penulisan skripsi ini yang telah memberikan bimbingan ilmu dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik Santo Thomas yang telah mengajar dan telah memberikan banyak ilmu pengetahuan serta telah mendidik penulis khususnya dibidang ilmu hukum sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Staf Pegawai Fakultas Hukum Universitas Katolik Santo Thomas yang telah membantu kelancaran dalam penulisan skripsi penulis dalam pengarahannya dan proses administrasi selama perkuliahan.
8. Teristimewah dan terutama kepada orang tua yang sangat penulis cintai dan sayangi, bapak saya tercinta Ripin Surbakti dan ibu tercinta Rosida Br Ginting yang telah banyak berkorban dan memberikan dukungan, doa dan kasih sayang serta materi kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.
9. Terimakasih kepada saudara tercinta Malem Surbakti, (Alm) Andreas Surbakti, Sertu Pandi Ariandi, Angela Br Surbakti, Angeli Br Surbakti, Sri Devi Br Tarigan, Roma Br Purba yang telah memberikan semangat serta materi dan doa yang tulus.
10. Terimakasih kepada Keluarga Nondong Biring, Bolang Bangun, Bolang Keliat, Josmen Situngkir yang telah mendukung, mendoakan, penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Terimakasih kepada Delvi Natalia Ginting, Hanna Maria Ritonga, Clarpin Porumina Situmorang, Anggun Pandiangan, Rudi Cawir Tuahta Ginting, Carol Marelius Loi, Cahaya Oktavianta, Jelita Sihite, Michael kacaribu, Chinry Sinaga, yang telah menghangatkan dan berjuang bersama dalam masa-masa akhir kuliah dengan keceriaan dan tingkah unik masing-masing.

12. Skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri, terimakasih telah berjuang sejauh ini dengan melawan ego dan suasana hati yang tidak tentu selama penulisan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis meminta maaf jika masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan selama penulisan skripsi ini. Kritik dan saran yang penulis harapkan dari pembaca untuk dapat memperbaikinya untuk kesempurnaan penulisan skripsi yang lebih baik lagi.

Medan, 9 Juni 2025

Penulis,

Stephani Plorensia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Manfaat Penelitian.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Keaslian Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	12
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	12
2. Subjek dan Objek Perlindungan Konsumen	13
a. Subjek Hukum Perlindungan Konsumen.....	13
b. Objek Hukum Perlindungan Konsumen	14
3. Hak dan kewajiban konsumen dan Pelaku Usaha.....	14
a. Hak Konsumen.....	14
b. Kewajiban Pelaku Usaha	16
B. Pengangkutan Kereta Api Pada Umumnya.....	18
1. Pengertian Pengangkutan.....	18

2. Fungsi dan Tujuan Pengangkutan.....	20
3. Asas Pengangkutan.....	20
4. Perjanjian Pengangkutan.....	25
5. Kewajiban Pelaku Usaha Pengangkutan Kereta Api.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis dan Sumber Data.....	30
B. Alat dan Cara Pengumpulan Data.....	33
C. Lokasi Penelitian.....	34
D. Jalanya Penelitian.....	35
E. Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian.....	39
1. Gambaran Umum Kereta Api Indonesia dan Kereta Api Railink.....	39
2. Gambaran Umum Kereta Api Sri Lelawangsa di Binjai.....	44
3. Realisasi pemenuhan hak Konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, di PT Railink dihubungkan dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	49
4. Hambatan yang dihadapi oleh PT Railink dalam pemenuhan hak Konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan di PT Railink (Studi Pada PT Railink Sri Lelawangsa Binjai).....	57
B. Pembahasan.....	67
1. Realisasi pemenuhan hak Konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, di PT Railink dihubungkan dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	67

2. Hambatan yang dihadapi oleh PT KAI dalam pemenuhan hak Konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan di PT Railink (Studi Pada kereta api Sri Lelawangsa Binjai) .	76
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
---	-----------

A. Kesimpulan.....	88
--------------------	----

B. Saran.....	90
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
Tabel 1	Gambaran PT KAI dan PT Railink	44
Tabel 2	Gambaran Rute dan Tarif Kereta Api sri lelawangsa	45
Tabel 3	Jadwal keberangkatan Kereta Api Sri Lelawangsa	47
Tabel 4	Gambaran estimasi Penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa harian, mingguan, dan bulanan	48
Tabel 5	Data atau informasi tentang kenyamanan, keamanan, dan keselamatan Kereta Api Sri Lelawangsa	51
Tabel 6	Hasil wawancara tentang kenyamanan, keamanan, dan keselamatan Kereta Api Sri Lelawangsa Binjai	52-53
Tabel 7	Fasilitas kenyamanan di stasiun dan di atas kereta api	54
Tabel 8	Fasilitas keamanan saat berada di kereta api	55
Tabel 9	Fasilitas keselamatan saat berada di kereta api	56
Tabel 10	Data atau informasi Peran Pemerintah di Bidang Pengawasan	58
Tabel 11	Standar pelayanan minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun	60-64
Tabel 12	Standar pelayanan minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Perjalanan	64-66
Tabel 13	Peraturab dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dengan penerapan Standar pelayanan Minimal Oleh PT Railink	71-72

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adisasmita, Rahardjo, 2015, *Analisis Kebutuhan Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Dwiatmoko, Hermanto, 2013, *Keselamatan Fasilitas Operasi Kereta Api*. Jakarta
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi 2009, *Hukum perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Butarbutar, Elisabeth Nurhaini, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, Refika Aditama, Bandung.
- Mertokusumo, Sudikno, 1996, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir, 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*: Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nasution, Az, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu pengantar*, Cet. 2, Diadit Media, Jakarta.
- Poerwosutjipto, H.M.N, 2013 *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan. Jakarta
- Sidabalok, Janus, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Siregar, Muchtarudin, 1978, *Beberapa Masalah dan Manajemen Pengangkutan*, lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2009, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan ke-8, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Tjakranegara, Soegijatna, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Widagdo, Setiawan, 2012, *Kamus Hukum*, Penerbit PT. Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Kharisma Putra Utama, Jakarta.

B. Jurnal/Atikel/Dan Lain-Lain

Kereta Api Sri Lelawansa Binjai Medan tabrak dua orang luka berat <https://www.cnnindonesia.com/nasional/2024>, diakses pada tgl 23 November 2024, pukul 12.10 WIB.

Moh Anwar, Perjanjian Pengangkutan Barang Pada PT. kerta Gaya Pusaka (KGP) Dan Akibat Hukumnya Jika Terjadi Wanprestasi, Jurnal “Jendela Hukum” Fakultas Hukum Unija, Volume 1, Nomor 2, September 2014, ISSN : 2355-9934

<https://dephub.go.id/post/read/pembangunan-infrastruktur-transportasi,-bangun-perekonomian-merajut-keberagaman>, diakses pada tgl 22 November 2024, pukul 20.10 WIB

<https://www.kompas.com/skola/read/2019/12/31/080000269/sejarah-singkat-kereta-api-di-indonesia?page=all> diakses pada hari kamis, 24 april 2025, pukul 09.00 WIB

PT Railink Hadirkan Rute dari Stabat dan Binjai Langsung ke Bandara Kualanamu - Sumut Pos, diakses pada hari kamis 24 April 2024 pukul 09.00 WIB

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

_____, Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

_____, Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas Angkutan Jalan*.

_____, Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2007 tentang *Pengangkutan dengan Kereta Api*.

_____, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*.

D. Kamus

Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa , 2008, Edisi keempat, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.