

**ANALISIS HUKUM LAYANAN PENUMPANG KERETA API  
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2007 TENTANG  
PERKERETAAPIAN DAN MASLAHAH MURSALAH**

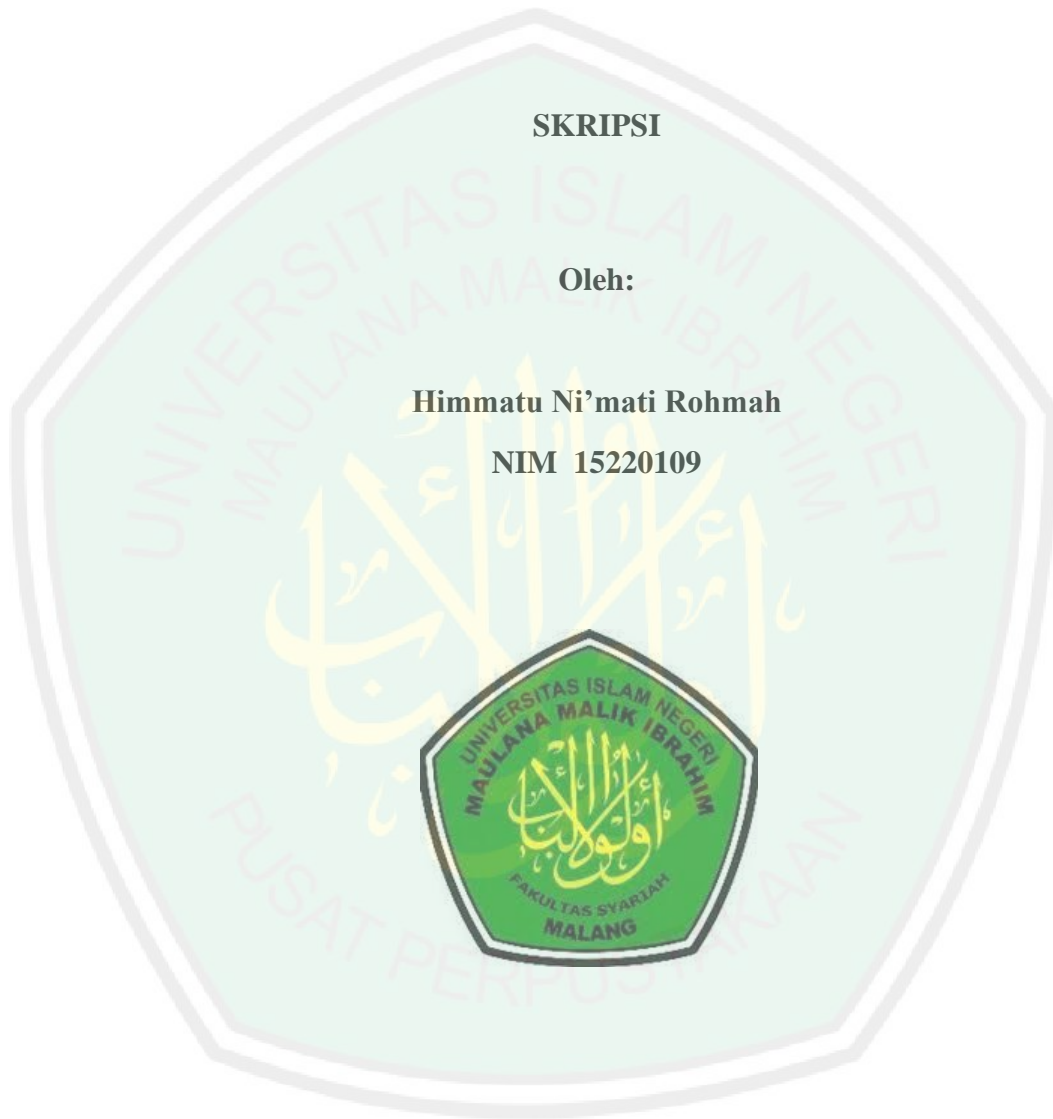
**(Studi di Stasiun Kotabaru Malang)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Himmatu Ni'mati Rohmah**

**NIM 15220109**



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2019**

**ANALISIS HUKUM LAYANAN PENUMPANG KERETA API  
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2007 TENTANG  
PERKERETAAPIAN DAN MASLAHAH MURSALAH**

**(Studi di Stasiun Kotabaru Malang)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Himmatu Ni'mati Rohmah**

**NIM 15220109**



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2019**

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah SWT,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS HUKUM LAYANAN PENUMPANG KERETA API PERSPEKTIF  
UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2007 TENTANG PERKERETAAPIAN  
DAN MASLAHAH MURSALAH(Studi di Stasiun Kotabaru Malang)**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika di kemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 4 November 2019

Penulis



Himmatu Ni'mati Rohmah

NIM 15220109

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Himmatu Ni'mati Rohmah,  
NIM: 15220109, Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas  
Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**ANALISIS HUKUM LAYANAN PENUMPANG KERETA API PERSPEKTIF  
UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2007 TENTANG PERKERETAAPIAN  
DAN MASLAHAH MURSALAH (Studi di Stasiun Kotabaru Malang)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat  
ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 4 November 2019

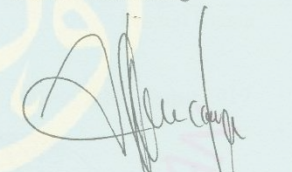
Mengetahui,

Ketua Jurusan  
Hukum Bisnis Syariah



Dr. Fakhruddin, M.HI  
NIP. 197408192000031002

Dosen Pembimbing



H. Ali Hamdan, Lc, MA, Ph.D  
NIP.197601012011011004

## PENGESAHAN SKRIPSI


Dewan penguji skripsi saudara Himmatu Ni'mati Rohmah, NIM: 15220109, Jurusan  
Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik  
Ibrahim Malang dengan judul:

**ANALISIS HUKUM LAYANAN PENUMPANG KERETA API PERSPEKTIF  
UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2007 TENTANG PERKERETAAPIAN  
DAN MASLAHAH MURSALAH (Studi di Stasiun Kotabaru Malang)**

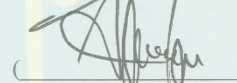
Telah dinyatakan lulus dengan nilai:

Dosen Penguji:

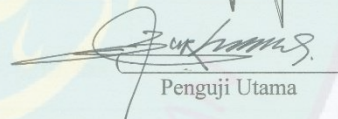
1. Musleh Harry, SH, M.Hum  
NIP 19680710199903102
2. H. Ali Hamdan, Lc, MA, Ph.D  
NIP 197760608200901007
3. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum  
NIP 197801302009121002



Ketua



Sekretaris



Penguji Utama

Malang, 4 November 2019

Dekan



Dr. H. Saifulloh, SH., M.Hum  
NIP 1965120520000311001

### BUKTI KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Himmatu Ni'mati Rohmah  
NIM : 15220109  
Fakultas/ Jurusan : Syariah/ Hukum Bisnis Syariah  
Dosen Pembimbing : H. Ali Hamdan, Lc, MA, Ph.D  
Judul Skripsi : Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api  
Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007  
tentang Perkeretaapian dan Masalah Mursalah  
(Studi di Stasiun Kotabaru Malang)

No	Hari dan Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Selasa, 15 Mei 2019	Proposal	A
2	Jum'at, 25 Mei 2019	Revisi Proposal	A
3	Kamis, 7 Mei 2019	Revisi Latar Belakang	A
4	Kamis, 7 Juni 2019	Revisi Bab I	A
5	Jum'at, 15 Juni 2019	Revisi Bab II	A
6	Rabu, 13 Juli 2019	Revisi Bab III	A
7	Rabu, 13 Juli 2019	Revisi Bab IV dan Pembahasan	A
8	Rabu, 20 Agustus 2019	Revisi Bab IV	A
9	Rabu, 25 Agustus 2019	Abstrak	A
10	Rabu, 4 September 2019	ACC Bab I, II, III, dan IV	A

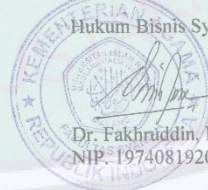
Malang, 4 November 2019

Mengetahui,

a.n. Dekan

Ketua Jurusan

Hukum Bisnis Syari'ah



Dr. Fakhruddin, M.H.I

NIP. 197408192000031002

## MOTTO

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

“Katakanlah: Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”

(Q.S. Al-Isra' ayat 84)



## KATA PENGANTAR

*Alhamd li Allâhi Rabb al-‘Ālamīn, la Hawl wala Quwwat illa bi Allah al-‘Āliyy al-‘Ādhīm*, dengan hanya rahmat-Mu serta hidayah-Nya penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Masalah Mursalah (Studi di Stasiun Kota Baru Malang)**” dapat diselesaikan. *Shalawat* dan Salam senantiasa kita haturkan kepada Baginda kita, Nabi Muhammad SAW sebagaisuritaula dan umat manusia.Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapat syafaat dari beliau di akhirat kelak.Amin.

Dengan bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abd. Haris, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Saifullah, S.H, M. Hum, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.H.I, selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dewan Penguji skripsi yang telah memberikan kritik yang membangun serta arahan dalam menyempurnakan kekurangan yang ada dalam penelitian penulis.

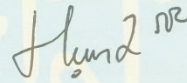


5. Ali Hamdan, M.A., Ph.D, selaku dosen pembimbing penulis. Terimakasih banyak penulis sampaikan kepada beliau yang telah memberikan motivasi selama menempuh perkuliahan. *Syukr Katsir* saya haturkan atas waktu yang telah beliau limpahkan untuk bimbingan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Khoirul Hidayah, M.H. selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terimakasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan,saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
7. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah SWT memberikan pahalanya yang sepadan kepada beliau.
8. Staf karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terimakasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada Ibu tercinta Aisyah, Ayah tercinta Muslikh yang senantiasa memberikan semangat, inspirasi, motivasi, kasih sayang, doa yang tak pernah putus untuk keberhasilan peneliti hingga skripsi ini selesai
10. Teman-teman S1 Hukum Bisnis Syariah 2015 Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi saya pribadi. Di sini penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari salah dan dosa, menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharap kritik maupun saran yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini sehingga dapat lebih bermanfaat. Amiin.

Malang, 4 November 2019

Penulis



Himmatu Ni'mati Rohmah

NIM 15220109

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Umum

Transliterasi adalah peimindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang standar internasional, nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

### B. Konsonan

ا	= Tidak dilambangkan	ض	= dl
ب	= b	ط	= th
ت	= t	ظ	= dh
ث	= tsa	ع	= ‘ (menghadap ke atas)
ج	= j	غ	= gh
ح	= h	ف	= f
خ	= kh	ق	= q
د	= d	ك	= k
ذ	= dz	ل	= l

ر = r	م = m
ز = z	ن = n
س = s	و = w
ش = sy	ه = h
ص = sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘), berbalik dengan koma (,) untuk penggantian lambang ع.

### C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = û misalnya دُونَ menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = او misalnya قول menjadi qawla

### D. Ta’ marbûthah (ة)

Ta’ *marbûthah* ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila ta’ *marbûthah* tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة للمدرسة menjadi

*al-risalat li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya *رحمة الله في* menjadi *fi rahmatillâh*.

#### E. Kata Sandang dan Lafadh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan.

Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
3. *Masyâ’ Allâh kâna wa mâ lam yasya’ lam yakun.*
4. *Billâh ‘azza wa jalla.*

#### F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh berikut:

“...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun ...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid,” “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dan orang

Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-Rahmân

Wahîd,” “Amîn Raîs,” dan bukan ditulis dengan “shalât.”



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
BUKTI KONSULTASI .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
ABSTRAK .....	xviii
ABSTRACT.....	xix
مستخلص البحث .....	xx
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Definisi Operasional .....	11
G. Sistematika Pembahasan.....	12
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Tinjauan Pustaka.....	24
1. Hukum pengangkutan.....	24

a. Kewajiban dan Hak dalam Pengangkutan .....	26
b. Standar pelayanan Minimum dalam Kereta Api .....	26
c. Pengangkutan pada pengangkutan kereta api .....	28
d. Dokumen pengangkutan kereta api .....	29
2. <i>Maslahah Mursalah</i> .....	31
a. Pengertian <i>Maslahah Mursalah</i> .....	32
b. Syarat-syarat <i>Maslahah Mursalah</i> .....	32
c. Teori <i>Maslahah Mursalah</i> menurut Al-Ghazali .....	33
3. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	37
a. Asan dan Tujuan .....	37
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Pendekatan Penelitian .....	40
C. Lokasi Penelitian.....	41
D. Sumber Data.....	41
E. Metode Pengumpulan Data.....	42
F. Metode Pengolahan Data .....	44
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Stasiun Kotabaru Malang .....	46
1. Sejarah singkat Stasiun Kotabaru Malang .....	46
2. Arti Logo PT Kereta Api Indonesia.....	47
3. Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia .....	47
B. Penerapan Fasilitas Bagi Penumpang Tanpa Tempat Duduk .....	48



C. Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Indonesia Tinjauan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian .....	56
D. Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Indonesia Tinjauan <i>Maslahah Mursalah</i> .....	79
<b>BAB VPENUTUPAN</b>	
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## ABSTRAK

Himmatu Ni'mati Rohmah, 1520109, **Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Masalah Mursalah**. Skripsi. Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Dosen Pembimbing: H. Ali Hamdan, Lc, MA, Ph.D

---

Kata Kunci: Layanan Penumpang Kereta Api, Tiket Tanpa Tempat Duduk

Layanan penumpang yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengenai layanan penumpang adanya tiket tanpa tempat duduk/berdiri yang disediakan oleh Kereta Api Penataran jurusan Surabaya-Blitar. Adanya tiket tanpa tempat duduk/berdiri ini biasanya dijual apabila tiket dengan tempat duduk sudah habis. Biasanya penumpang dengan tiket berdiri tersebut berdiri pada ujung bordes, depan toilet, dekat pintu masuk dan keluar. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan karena tidak disediakan tempat khusus bagi penumpang berdiri.

Tujuan penelitian ini, 1) untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian terhadap penumpang KA Penataran di Stasiun Kota Baru Malang. 2) untuk mengetahui layanan penumpang KA Penataran menurut penumpang ditinjau dari *Maslahah Mursalah*.

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara melakukan wawancara dan dokumentasi. Kemudian analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teori-teori yang ada.

Hasil penelitian Aturan mengenai tiket kereta api tanpa tempat duduk melanggar hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Undang-Undang Perkeretaapian menyebutkan pihak KAI mengangkut penumpang yang mempunyai karcis dan mendapatkan pelayanan dengan tiket yang dipilih. Namun, fasilitas pegangan penumpang berdiri belum ditemukan. Standar pelayanan minimum terutama fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri menjadi pendukung dalam pengoperasian kereta api yang termasuk dalam konsep masalah yang dapat memberikan kemudahan dan tidak mendatangkan kesulitan. Terpenuhinya kebutuhan *hajiyyat*/sekunder pada masyarakat dengan adanya kereta api untuk kebutuhan sehari-hari. Namun karena suatu kondisi terdapat beberapa hal yang kurang mendukung dalam pemenuhan kebutuhan penumpang kereta api.

## ABSTRACT

Rohmah, Himmatu Ni'mati, 1520109, **The Analysis of Rail Passenger Service Act Based on the Perspective of Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection and *Maslahah Mursalah***. Undergraduate Thesis. Islamic Business Law Department, Faculty of Sharia, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Advisor: Ali Hamdan, MA, Ph.D

---

Keywords: Rail Passengers Service, No Seating Ticket

The passengers service discussed in this study is related to the passengers' service of Kereta Api Penataran with the destination is Surabaya-Blitar that provides tickets for passengers with no seating number. The tickets for passengers with no seating number/standing are usually sold if the tickets that provide seating numbers are already sold out.

The focuses of the problems in this study are KA Penataran and "no-seating ticket" for the rail passengers. This study aims to 1) find out the rail passengers service of KA Penataran as regulated in Consumer Protection Law, 2) find out the rail passengers service based on the *Maslahah Mursalah* perspective.

This is an empirical-judicial study using sociological juridical. The data collection is performed through interview. The data analysis is done through qualitative way.

The result of the study regarding the regulation of rail tickets with no seating number has proven that it is violated the consumers' right related to certain factors, namely comfortable, security, and safety that are guaranteed by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Although the regulation mentions about protecting consumers' right, it is still subjective and has not fulfilled the consumer right. The handles provided for the passengers who are standing become a supporting factor for the operational activity of the rail transport operation, which is encompassed in *Maslahat* concept that can provide ease and prevent any difficulties. However, because of certain condition, there are some factors that less support the rail passengers' needs, such as the unavailability of handles or facilities for passengers who are standing and the rail wagon design that is incompatible with the urban rail.

## مستخلص البحث

همة نعمة الرحمة، 1520109، التحليل القانوني على خدمات ركاب القطار في منظور القانون رقم 8 سنة 1999 بشأن حماية المستهلك و المصلحة المرسله، البحث الجامعي، قسم القانون التجاري الإسلامي، كلية الشريعة بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: د. علي حمدان، الماجستير.

**الكلمات الرئيسية:** خدمات ركاب القطار، التذكرة دون المقاعد.

خدمات الركاب المشار إليها في هذا البحث هي حول خدمات لإكاب دون المقاعد أو الواقف التي قدمها قطار فاناتاران برحلة سورابايا إلى بليتار. تباع التذكرة دون المقاعد عادة عندما انتهت التذكرة مع المقاعد. قام الركاب مع تذكرة دون المقاعد عادة في الممرات، أمام الحمامات، قرب المدخل والمخرج. وهذا يؤدي إلى عدم الراحة حيث لا يوجد مكان خاص للركاب عند الوقوف.

هذا البحث يركز على قطار فاناتاران والتذكرة دون المقاعد للركاب. الهدف من هذا البحث هو (1) تحديد خدمات ركاب قطار فاناتاران في قانون حماية المستهلك، (2) معرفة خدمات ركاب قطار فاناتاران في المصلحة المرسله.

هذا البحث هو بحث تجريبي، مع المنهج القانوني الاجتماعي. وتم جمع البيانات من خلال إجراء المقابلة. ثم تم تحليل البيانات كفيها.

وأظهرت نتائج هذا البحث عن لائحة بشأن تذاكر القطار دون المقاعد تنتهك حقوق المستهلك في الراحة والسلامة والأمن التي تم ضمها في القانون رقم 8 سنة 1999 بشأن حماية المستهلك. وعلى الرغم من أنه يقال في هذه الظروف إن ملاحظة حقوق المستهلكين لا تزال ذاتية ولا تفي بحقوق المستهلكين. المرافق بشكل العلاقات للركاب الواقفين بمثابة الدعم في تشغيل القطار الذي يتم تضمينه في مفهوم المصلحة التي يمكن أن توفر سهولة ولا تجلب الصعوبات. ولكن بسبب ظروف معينة هناك بعض الأشياء التي هي أقل دعماً في تلبية احتياجات ركاب القطار مثل عدم وجود المرافق بشكل العلاقات للركاب الواقفين، وتصميم عربة القطار الذي لا يتفق مع القطار المدني.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan. Adanya transportasi juga menghubungkan jarak kota antara yang satu dengan yang lainnya serta mempermudah pekerjaannya dalam sehari-hari, seperti adanya transportasi yang cepat dan mudah diakses. Seperti halnya Kota Malang merupakan salah satu kota besar di Jawa Timur yang banyak dikunjungi masyarakat dari seluruh daerah di Indonesia. Hal ini dikarenakan banyaknya perguruan tinggi di Malang yang menjadi tujuan favorit para pelajar. Selain itu, besarnya potensi wisata di kota Malang yang menarik wisatawan untuk mengunjungi kota yang dijuluki kota apel.

Maka dari itu, transportasi menjadi sarana yang sangat penting bagi Kota Malang. Salah satu contoh dari transportasi yang disenangi masyarakat adalah kereta api, sehingga sarana seperti stasiun kereta api dapat menjadi ikon yang menjadi ciri khas Kota Malang. Kereta api merupakan transportasi darat berbasis jalan rel yang efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan daya angkutnya baik berupa manusia ataupun barang yang lebih besar dibandingkan dengan transportasi darat lainnya.

Begitu juga dengan konsumsi bahan bakar kereta api relatif lebih hemat dibandingkan dengan transportasi darat lainnya. Dengan kelebihanannya, perkeretaapian Indonesia seharusnya lebih dimanfaatkan

sebagai salah satu alternatif solusi dalam menyelesaikan permasalahan kemacetan. Kereta api dibedakan menjadi kereta api ekonomi, bisnis dan eksekutif. Dalam hal ini penulis lebih memfokuskan kepada kereta api ekonomi.

Dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Kereta Api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Kereta api kelas ekonomi merupakan salah satu transportasi massal yang sangat diandalkan oleh masyarakat khususnya bagi mereka yang memiliki keterbatasan ekonomi.

Budaya bertransportasi umum perlu dilestarikan dalam rangka mengurangi kemacetan di setiap ruas jalan perkotaan. Surabaya, Malang dan Blitar merupakan salah satu di antara beberapa kota strategis di Jawa Timur yang saling terhubung dengan jalur kereta api kelas ekonomi Penataran, sehingga menjadikannya sebagai daya tarik tersendiri bagi para penduduk di lingkungan sekitarnya dalam menunjang segala aktivitas dan kebutuhan bertransportasi dengan sarana yang murah dan cepat.

Penumpang yang mempunyai daya beli rendah tentu lebih cenderung untuk menggunakan kereta ekonomi dengan fasilitas seadanya dibandingkan kelas eksekutif yang lebih memadai. Segala keterbatasan fasilitas dan pelayanan yang diberikan pada kereta api kelas ekonomi saat ini seolah-olah menjadi sebuah parameter dimana para penumpang hanya

memperoleh fasilitas seminimal mungkin. Kereta api kelas ekonomi yang dilengkapi dengan fasilitas umum yang murah dan terbatas tidak mempertimbangkan faktor kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpangnya.

Penelitian ini berangkat dari permasalahan mengenai hak konsumen yang masih dikesampingkan seperti penjualan tiket tanpa tempat duduk yang biasanya dijual karena alasan tiket tempat duduk yang sudah habis. Diadakannya tiket tanpa tempat duduk namun tidak disediakan tempat yang layak untuk penumpang berdiri selama perjalanan, tidak ada fasilitas pegangan seperti yang sudah diatur dalam peraturan menteri perhubungan. Sehingga penumpang dengan tiket tanpa tempat duduk itu harus berdiri di bordes, ujung-ujung gerbong, di sepanjang koridor tentu ini sangat mengganggu penumpang yang lain karena merasa sempit dan terdesak oleh penumpang yang berdiri.

KA Penataran dalam rancangan gerbongnya tidak memungkinkan untuk adanya penumpang berdiri karena KA Penataran termasuk dalam kategori kereta antarkota dimana masing-masing penumpang memiliki tempat duduk sehingga tidak ada yang berdiri jadi tidak ada fasilitas pegangan yang seharusnya terdapat dalam kereta api perkotaan.

Kemudian perbedakan harga hanyalah jarak kota yang dituju dari 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 duduk. Namun, mendapatkan hak yang berbeda yaitu tidak mendapatkan tempat duduk selama perjalanan.

Kemudian juga, dari waktu tempuh juga sangat berbeda antara KRL dan KA Penataran. KRL hanya membutuhkan waktu sekitar 2 jam, sedangkan KA Penataran membutuhkan waktu lebih dari 5 jam untuk sampai pada tujuan akhir di Blitar. Lamanya waktu tempuh yang membuat penumpang tanpa tempat duduk juga berdiri selama waktu tempuh tersebut. Sedangkan, berdiri selama 2 jam tidak menyebabkan masalah, tetapi lebih dari itu menimbulkan gangguan kesehatan seperti kaki kram dan nyeri punggung.

Disamping itu, pada jam sibuk seperti pulangny waktu kerja mengakibatkan sejumlah penumpang mengalami ketidaknyamanan secara fisik maupun psikis yang timbul karena ruang fisik yang tersedia tidak dapat mengakomodasi kepadatan dan kerumunan penumpang yang berdesak-desakan, biasanya juga penumpang dengan tempat duduk terhalang oleh penumpang tanpa tempat duduk.

Disebabkan aturan yang berlaku mengenai faktor kenyamanan ketentuan mengenai ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum  $1\text{m}^2$  untuk 6 orang sangat bertentangan 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 1m<sup>2</sup> maka ruang geraknya akan sangat terbatas.

Dalam hal ini PT KAI berperan sebagai pelaku usaha Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berisi 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 menyebutkan bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian tersebut adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian dari konsumen yaitu 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. Oleh karena itu, pihak dari PT KAI menyediakan jasa, dimana dalam jasa tersebut disediakan bagi masyarakat dan bisa dimanfaatkan oleh konsumen.

Melihat dari pengertian pelaku usaha dan konsumen diatas, bahwasannya PT KAI dan penumpang sudah terikat dalam undang-undang perlindungan konsumen. Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga diatur mengenai hak

konsumen seperti hak atas keamanan, hak atas kenyamanan, hak keselamatan selama di perjalanan, hak dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Terdapat juga hak konsumen mengenai terhindarnya dari kerugian, baik itu personal maupun harta kekayaan dan pihak kereta api bertanggung jawab atas hak konsumen tersebut sebagai pihak yang menggunakan jasa perkeretapian itu selama diperjalanan<sup>1</sup>

Namun, apabila kerugian tersebut bukan disebabkan karena pihak penyelenggara jasa dan pelaku usaha tersebut dapat membuktikannya maka pihak pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian dari konsumen tersebut. Apabila dari segi aspek hak konsumen tersebut dipenuhi oleh pelaku usaha dan pemerintah maka kepuasan dari konsumen didapatkan dan kerugian dapat diminimalisir sebaik mungkin.<sup>2</sup>

Pasal 133 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian juga menyebutkan dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, penyelenggara sarana perkeretapian wajib: a) mengutamakan keselamatan dan keamanan orang, b) mengutamakan pelayanan kepentingan umum, c) menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan, d) mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat, e) mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat Laut dan Udara*, (Bandung: Citra Aditya Abadi, 1991), 77.

<sup>2</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 47.

Praktek-praktek dalam berbisnis yang dilarang oleh Rasulullah ketika beliau memerintah di Madinah, antara lain:

- a. *Talaqqi Rukhban*, adalah mencegah pedagang yang membawa barang dari tempat produksi sebelum sampai ke pasar.<sup>3</sup>
- b. Melipatgandakan harga, menurut Imam Ghazali dilarang melipatgandakan harga dari kebiasaan yang berlaku.
- c. *Ba'I al-gharar*, bisnis yang mengandung unsur penipuan karena tidak adanya kepastian.<sup>4</sup>
- d. *Gisyah*, adalah menyembunyikan cacat barang yang dijual, bisa juga dengan mencampur produk cacat kedalam produk yang berkualitas baik.
- e. Bisnis *Najassy*, adalah praktik berbisnis di mana seseorang berpura-pura sebagai pembeli yang menawar dengan tawaran tinggi yang disertai dengan pujian kualitas secara tidak wajar, dengan tujuan untuk menaikkan harga barang.
- f. Produk haram, adalah memperdagangkan barang-barang yang telah dilarang dan diharamkan oleh Al-Qur'an dan Sunnah.
- g. Riba. Adalah pengambilan tambahan dalam transaksi bisnis.
- h. *Tathfif*, adalah mengurangi timbangan atau takaran barang yang akan dijual.

---

<sup>3</sup> Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Arifin dan Dahlia Husin, (Jakarta: Gema Insani Press, 1997), 180.

<sup>4</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000), 147.

Dari praktik-praktik bisnis yang dilarang tersebut dapat ditarik benang merah, bahwa prinsip bisnis yang diajarkan oleh Rasulullah SAW mengandung nilai-nilai perlindungan terhadap hak-hak konsumen, sekalipun pada saat itu belum mengenai terminologi konsumen. Karena itu, kejujuran, keadilan dan transparansi merupakan pondasi ajaran Islam dalam berbisnis.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis ingin mengkaji lebih lanjut mengenai “**Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan *Maslahah Mursalah* (Studi di Stasiun Kota Baru Malang)**”

#### **B. Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Luas lingkup hanya meliputi kereta api kelas ekonomi yaitu KA Penataran jurusan Surabaya-Blitar.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian terhadap penumpang KA Penataran di Stasiun Kota Baru Malang?
2. Bagaimana layanan penumpang KA Penataran menurut penumpang ditinjau dari *Maslahah Mursalah*?

### D. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, berikut ini dipaparkan tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian terhadap penumpang KA Penataran di Stasiun Kota Baru Malang
2. Untuk mengetahui layanan penumpang KA Penataran menurut penumpang ditinjau dari *Maslahah Mursalah*

### E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini digunakan untuk mencari dan membuktikan Undang-Undang yang sudah menyebutkan ketidakkonsistennan hukum dalam menghadapi fakta yang ada. Hasil penelitian ini diharapkan berguna

bagi perkembangan ilmu pengetahuan peneliti, pemahaman publik dan semua pihak yang berkaitan dalam memahami dan menguasai teori yang telah diajarkan.

- a. Menambah informasi dan wawasan tentang layanan penumpang kereta api Penataran jurusan Surabaya-Blitar dengan baik selama ini.
- b. Diharapkan mampu memberikan kontribusi pengetahuan terhadap tinjauan undang-undang nomor 23 tahun 2007 tentang perkeretaapian dan *masalah mursalah* terhadap layanan penumpang keretapi Penataran jurusan Surabaya Blitar.
- c. Diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan untuk dijadikan arah penelitian yang lebih lanjut pada masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk peneliti dalam hal pengalaman baru yang dapat dilakukan dan dapat mengasah kemampuan yang mendalam dalam menerapkan suatu ilmu terutama tentang layanan penumpang pada kereta api.

- a. Diharapkan penelitian ini membawa hasil yang dapat dijadikan masukan bagi pihak yang berkaitan dengan layanan penumpang kereta api penataran jurusan Surabaya-Blitar.

- b. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu hukum mengenai layanan penumpang kereta api penataran jurusan Surabaya-Blitar.

#### **F. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan penjelasan atas konsep atau variable penelitian yang ada dalam judul penelitian, adanya penjelasan ini sangat berguna untuk memahami dan membatasi dengan jelas penafsiran penelitian maupun pembaca agar penelitian ini dapat tetap terfokus sesuai dengan kajian yang diharapkan peneliti.

##### **1. Layanan Penumpang Kereta Api**

Layanan penumpang yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengenai layanan penumpang adanya tiket tanpa tempat duduk/berdiri yang disediakan oleh Kereta Api Penataran jurusan Surabaya-Blitar. Adanya tiket tanpa tempat duduk/berdiri ini biasanya dijual apabila tiket dengan tempat duduk sudah habis. Tiket berdiri ini disediakan bagi kereta api perkotaan atau kereta api jarak dekat, dengan menyediakan 100 tiket dengan tempat duduk dan 50 tiket tanpa tempat duduk.

##### **2. a. Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian**

Layanan penumpang kereta api dalam perspektif Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian terfokus mengenai hak konsumen mengenai adanya tiket tanpa tempat

duduk. Dimana PT KAI selaku pihak pelaku usaha harus mengutamakan kenyamanan, keamanan, keselamatan bagi para konsumennya.

b. Perspektif *Maslahah Mursalah*

Layanan penumpang kereta api perspektif *maslahah mursalah* terfokus pada macam-macam *maslahah* dilihat dari segi dibenarkan oleh tidaknya oleh dalil syara', serta macam *maslahah* tersebut terbagi menjadi 3 macam. Sedangkan layanan penumpang ini termasuk kedalam *maslahah mursalah* yaitu kemaslahatan yang keberadaannya tidak didukung oleh syara' dan tidak pula dibatalkan/ditolak syara' melalui dalil yang rinci.

**G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan penelitian ini untuk mendapatkan gambaran isi penelitian secara keseluruhan serta mempermudah dalam pembahasan dan pemahaman permasalahan yang diangkat, maka penulismenguraikan secara rinci dan membagi menjadi lima bab yang meliputi beberapa sub bab antara lain:

Pada Bab I:       Pendahuluan yang menggambarkan tentang kegelisahan akademik penulis yang dituangkan dipaparkan dalam latar belakang masalah mengapa peneliti mengambil penelitian ini beserta penjelasannya, beberapa pertanyaan yang dituangkan dalam rumusan masalah yang menjadi pokok acuan pada pembahasan selanjutnya, tujuan penelitian



merupakan hal yang akan dicapai dalam jawaban beberapa pertanyaan tersebut, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian baik secara teoritis maupun secara praktis.

Pada Bab II: Untuk memperoleh hasil yang maksimal dan memperoleh hal yang baru, peneliti merumuskan tinjauan pustaka. Bab ini berisi dua uraian yang terdiri dari penelitian terdahulu untuk memastikan orisinalitas penelitian dan teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Landasan teori yang akan dipaparkan berupa teori-teori tentang layanan penumpang Kereta Api jurusan Surabaya-Blitar. Tinjauan pustaka ini sebagai gambaran dan merumuskan masalah dalam objek penelitian, sehingga dapat dijadikan analisis yang relevan dengan data-data yang telah terkumpul.

Pada Bab III: Berisikan metode penelitian. Bab ini berisi tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian di Stasiun Kota Baru Malang yang beralamat di Jl. Trunojoyo No. 10, Kiduldalem, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Sumber bahan hukum, metode pengumpulan data dan metode pengolahan data. Dengan adanya metode penelitian ini, maka peneliti akan lebih sistematis dalam mengumpulkan data, mengolah data serta menganalisis data. Pembahasan tersebut dapat mengungkap sejumlah

cara yang diatur secara sistematis, logis, rasional dan terarah tentang bagaimana penjelasan selanjutnya ketika dan sesudah mengumpulkan data, sehingga dapat menjawab segala permasalahan yang ditimbulkan pada rumusan masalah diatas.

Pada Bab IV: Merupakan praktik, hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan *Maslahah Mursalah* (Studi di Stasiun Kota Baru Malang). Pada bab ini merupakan inti dari penelitian karena pada bab ini menganalisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya menggunakan teori yang dikemukakan dalam tinjauan pustaka dan dilengkapi dengan pandangan penelitian terhadap temuan tersebut.

Pada Bab V: Merupakan bab akhir dari penelitian. Bab ini berisi dua poin yaitu kesimpulan dan saran. Pertama, kesimpulan berisi tentang jawaban singkat atas rumusan masalah yang ditetapkan. Kedua, saran berisi tentang usulan atau anjuran secukupnya kepada pihak-pihak terkait dengan tema penelitian demi kebaikan masyarakat atau penelitian di masa mendatang.

Daftar pustaka berisi literatur yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Judul penelitian ini “Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan *Maslahah Mursalah* (Studi di Kereta Api Jurusan Surabaya-Blitar)”. Jadi untuk mengetahui lebih jelas bahwa penelitian yang akan dibahas oleh peneliti mempunyai perbedaan secara substantive dengan peneliti yang sudah melakukan penelitian terdahulu mengenai layanan penumpang kereta api khususnya berkaitan dengan tiket kereta api tanpa tempat duduk pada kelas ekonomi. Maka kiranya sangat penting untuk mengkaji hasil penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan.

- a. Skripsi yang ditulis oleh Winda Puspita Sari, Jurusan Kementerian dan Kebudayaan Fakultas Hukum dari Universitas Jember tahun 2013 tentang “*Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi*”.

Dari latar belakang yang ditulis oleh penulis dijelaskan bahwasannya dalam pengguna jasa kereta api kelas ekonomi penulis mengangkat permasalahan akibat hukum apabila PT Kereta Api Indonesia tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM), tanggung jawab terhadap konsumen

apabila mengalami kerugian, upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila mengalami kerugian.

Hasil penelitiannya apabila konsumen yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum dapat mengajukan gugatan, agar PT Kereta Api Indonesia membayar ganti rugi atas dasar kelalaian dan kurangnya pemenuhan jasa sarana dan prasarana tersebut.

Gugatan atas pembayaran ganti kerugian dapat berupa pemenuhan prestasi dari tergugat. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat operasional transportasi kereta api bisa melalui musyawarah dengan PT Kereta Api Indonesia, pengadilan dan diluar pengadilan.<sup>5</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah : fokus penelitian, fokus penelitian ini adalah pada akibat hukum apabila PT Kereta Api Indonesia tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM), tanggung jawab dan upaya penyelesaiannya. Sedangkan penelitian penulis fokus pada tiket kereta api tanpa tempat duduk pada kelas ekonomi dengan metode pengumpulan data yaitu melalui wawancara kepada kepala stasiun kereta api Kota Baru Malang beserta analisis data dengan tinjauan Undang-Undang Nomor 8

---

<sup>5</sup> Winda Puspita Sari, *Skripsi: Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi*, (Jember: Universitas Jember, 2013)

Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan *Masalah Mursalah*.

Persamaan dengan peneliti sebelumnya dengan peneliti ini adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan bagi pengguna jasa kereta api.

- b. Skripsi yang ditulis oleh Mahayu Wanis Syafirati, Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum dari Universitas Sebelas Maret tahun 2014 yang berjudul "*Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi kereta api yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hasil penelitian ini Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian telah memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa transportasi kereta api sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana dalam implementasinya masih banyak yang belum terlaksana dengan baik namun pihak dari PT Kereta Api Indonesia

telah berusaha untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.<sup>6</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah : fokus penelitian ini adalah pada pelaksanaan dari PT Kereta Api Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa transportasi kereta api, dengan metode analisis data dengan tinjauan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Sedangkan penelitian penulis fokus pada tiket kereta api tanpa tempat duduk pada kelas ekonomi dengan metode pengumpulan data yaitu melalui wawancara kepada kepala stasiun kereta api Kota Baru Malang beserta analisis data dengan tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan *Maslahah Mursalah*.

Persamaan dengan peneliti sebelumnya dengan peneliti ini adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan bagi pengguna jasa kereta api.

- c. Skripsi yang ditulis oleh Tetuko Bayu Aji, Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum dari Universitas Muhamadiyah Surakarta tahun 2018 yang berjudul “*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Pramkes (Prambanan Ekspres)*”.

Dari latar belakang yang ditulis oleh penulis dijelaskan bahwasannya banyak konsumen yang rela berdiri selama

---

<sup>6</sup> Mahayu Wanis Syafirati, *Skripsi: Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2014)

perjalanan berlangsung asalkan sudah mendapatkan tiket yang sah dan kapasitas penumpang yang banyak dan memaksa penumpang untuk berdesak-desakan berpotensi menimbulkan pelecehan seksual. Kendala lain yang dihadapi pengguna jasa kereta api prameks adalah terkait dengan tiket kereta api prambanan ekspres yang tidak didapatkan dengan mudah karena harus melewati antrian yang panjang.

Permasalahan yang diambil upaya dan bentuk perlindungan hukum yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpangnya. Hasil penelitiannya Upaya yang dilakukan oleh PT. Kereta api adalah untuk memenuhi kewajiban untuk mengimplementasikan layanan kereta api kelas ekonomi sesuai dengan persyaratan yang diatur dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 tahun 2007 tentang pelaksanaan Kewajiban Layanan Publik di Bagian Transportasi Umum dari Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi untuk Tahun Anggaran 2007.

Jadwal tetap, memiliki standar dalam memberikan layanan kepada penumpang, menyediakan layanan tiket di stasiun yang melayani penumpang kelas ekonomi. PT. Kereta Api Indonesia memiliki jadwal tetap untuk keberangkatan kereta pramex dan

membuat standar layanan terkait dengan keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna layanan kereta.<sup>7</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah : fokus penelitian dan tempat penelitian, adalah pada pelaksanaan dari PT Kereta Api Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa transportasi kereta api untuk berkendara dengan rasa aman dan nyaman pada kereta api prambanan ekspress. Sedangkan penelitian penulis fokus pada tiket kereta api tanpa tempat duduk pada kelas ekonomi dengan metode pengumpulan data yaitu melalui wawancara kepada kepala stasiun kereta api Kota Baru Malang beserta analisis data dengan tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan *Maslahah Mursalah*.

Persamaan dengan peneliti sebelumnya dengan peneliti ini adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan bagi pengguna jasa kereta api.

**Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Perguruan Tinggi/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Winda Puspita Sari /Universitas Jember/ 2013	Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna	Sama-sama membahas tentang perlindungan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah : fokus penelitian, fokus

<sup>7</sup> Tetuko Bayu Aji, *Skripsi: Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Pramkes (Prambanan Ekspress)*, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018)



		Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi	n terhadap pengguna jasa kereta api pada kelas ekonomi	<p>penelitian ini adalah pada akibat hukum apabila PT Kereta Api Indonesia tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM), tanggung jawab dan upaya penyelesaiannya.</p> <p>Sedangkan penelitian penulis fokus pada tiket kereta api tanpa tempat duduk pada kelas ekonomi dengan metode pengumpulan data yaitu melalui wawancara kepada kepala stasiun kereta api Kota Baru Malang beserta analisis data dengan tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan <i>Maslahah Mursalah</i>.</p>
2	Mahayu Wanis	Perlindungan	Sama-sama	Perbedaan penelitian

	<p>Syafirati/ Universitas Sebelas Maret/ 2014</p>	<p>Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapia n</p>	<p>membahas tentang perlindunga n terhadap pengguna jasa kereta api</p>	<p>ini dengan penelitian sebelumnya adalah : fokus penelitian ini adalah pada pelaksanaan dari PT Kereta Api Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa transportasi kereta api, dengan metode analisis data dengan tinjauan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Sedangkan penelitian penulis fokus pada tiket kereta api tanpa tempat duduk pada kelas ekonomi dengan metode pengumpulan data yaitu melalui wawancara kepada kepala stasiun kereta api Kota Baru Malang beserta analisis data dengan tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum</p>
--	---	--	---	--

				Perlindungan Konsumen dan <i>Maslahah Mursalah.</i>
3	Tetuko Bayu Aji/ Universitas Muhamadiyah Surakarta/ 2018	Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Pramkes (Prambanan Ekspress)	Sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap pengguna jasa kereta api	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah : fokus penelitian dan tempat penelitian, adalah pada pelaksanaan dari PT Kereta Api Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa transportasi kereta api untuk berkendara dengan rasa aman dan nyaman pada kereta api prambanan ekspres. Sedangkan penelitian penulis fokus pada tiket kereta api tanpa tempat duduk pada kelas ekonomi dengan metode pengumpulan data yaitu melalui wawancara kepada kepala stasiun kereta api Kota Baru Malang

				beserta analisis data dengan tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan <i>Maslahah Mursalah</i> .
--	--	--	--	---

## B. Tinjauan Pustaka

Agar memberikan pengertian yang jelas, maka penulis menjelaskan beberapa istilah pada penulisan skripsi yang berjudul Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan *Maslahah Mursalah* (Studi di Stasiun Kota Baru Malang) di Kereta Api Penataran jurusan Surabaya-Blitar. Pembahasan berdasarkan teori yang sudah ada yaitu:

### 1. Pengertian Hukum Pengangkutan

Pengangkutan dapat dirumuskan dalam arti sempit karena hanya meliputi kegiatan membawa penumpang atau barang dari stasiun, terminal, pelabuhan atau bandara tujuan. Untuk menentukan pengangkutan itu dalam arti luas atau arti sempit tergantung pada perjanjian pengangkutan yang dibuat oleh pihak-pihak, bahkan kebiasaan masyarakat.

Pada pengangkutan dengan kereta api, tempat pemuatan dan tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang

disebut stasiun. Pengangkutan penumpang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan kereta. Kereta adalah gerbong khusus kereta api yang digunakan untuk mengangkut penumpang.

Dalam keadaan tertentu, misalnya keadaan darurat, bencana alam, jumlah orang yang jauh diatas jumlah rata-rata orang yang diangkut dan tidak tersedia kereta api maka PT Kereta Api dapat melakukan pengangkutan orang dengan gerbong yang digunakan untuk mengangkut barang.<sup>8</sup>

Pengangkutan diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, darimana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri.

Ditinjau dari keperdataan, hukum pengangkutan ialah keseluruhan peraturan-peraturan yang berdasarkan asas dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terbit karena keperluan pemindahan barang dan/atau orang dari suatu tempat lain untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian tertentu, termasuk juga perjanjian untuk memberikan perantara pengangkutan.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, cet. 4, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008), 62-63.

<sup>9</sup> Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II (Jakarta: PT Intermedia, 2003), 22.

#### **a. Kewajiban dan Hak dalam Pengangkutan**

PT Kereta Api wajib menyelenggarakan pengangkutan kereta api dengan cara: a) mengutamakan keselamatan penumpang, b) mengutamakan pelayanan kepentingan umum, c) menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan, d) mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif pengangkutan kepada masyarakat, e) mematuhi jadwal keberangkatan kereta api, f) pembatalan, penundaan keberangkatan, keterlambatan atau pengalihan pelayanan kereta api disertai dengan alasan yang jelas.<sup>10</sup>

Kewenangan petugas kereta api, yakni: a) memeriksa kereta api yang dimiliki penumpang, b) menindak pengguna jasa yang tidak mempunyai kereta, c) menertibkan pengguna jasa kereta api atau masyarakat yang mengganggu perjalanan kereta api, d) melaksanakan pengawasan dan pembinaan terhadap masyarakat yang berpotensi menimbulkan gangguan terhadap perjalanan kereta api.

#### **b. Standar Pelayanan Minimum dalam Kereta Api**

Pasal 4 ayat (1), standar pelayanan minimum dalam perjalanan kereta api antar kota memuat:

---

<sup>10</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, 168.

1. Keselamatan

- a) Informasi dan fasilitas keselamatan : 1 APAR per kereta dengan ukuran minimal 3kg, rem darurat, alat pemecah kaca, petunjuk jalur dan evakuasi.
- b) Informasi dan fasilitas kesehatan : perlengkapan P3K,

2. Keamanan

- a) Fasilitas pendukung : CCTV
- b) Petugas keamanan
- c) Informasi gangguan keamanan : minimal 2 stiker
- d) Lampu penerangan : pukul 17.00-22.00 (200-300 lux), pukul 22.00-04.00 (60-100 lux)

3. Keandalan

- a) Ketepatan jadwal kereta api

4. Kenyamanan

- a) Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran
- b) Toilet
- c) lampu penerangan : pukul 17.00-22.00 (200-300 lux), pukul 22.00-04.00 (60-100 lux)
- d) Fasilitas pengatur sirkulasi udara : maksimal 27°C
- e) Restorasi
- f) Fasilitas pegangan penumpang berdiri
- g) Rak bagasi

## 5. Kemudahan

- a) Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan
- b) Informasi gangguan perjalanan kereta api
- c) Nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta

## 6. Kesetaraan

- a) Fasilitas bagi penumpang *difable*

Menurut pasal 35 Undang-Undang Kereta Api, penderita cacat dan sakit, wanita hamil, anak dibawah 5 tahun, orang lanjut usia berhak mendapatkan pelayanan khusus dalam pengangkutan kereta api, pelayanan khusus yang bertujuan agar mereka juga dapat menikmati pelayanan angkutan kereta dengan baik pelayanan khusus yang diberikan berupa:

- 1) Pembuatan jalan khusus dan sarana khusus naik kereta api
- 2) Penyediaan ruang yang disediakan bagi penumpang kursi roda
- 3) Sarana bantu bagi orang yang pengangkutannya harus dalam posisi tidur.

### c. Pengangkut pada Pengangkutan Kereta Api

Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah 5 tahun, orang sakit dan orang lanjut usia, tanpa dipungut biaya tambahan (Pasal 131 UUKA 2007). Pelayan



an yang diberikan oleh PT KAI dalam menyelenggarakan pengangkutan orang harus memenuhi standar pelayanan minimum, yang meliputi pelayanan di stasiun keberangkatan, dalam perjalanan dan di stasiun tujuan. Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang. Penyelenggara sarana perkerataapian wajib untuk:<sup>11</sup>

- 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
- 5) Mematuhi jadwal keberangkatan kereta api

#### **d. Dokumen Pengangkutan Kereta Api**

Dokumen pengangkutan kereta api terdiri atas karcis penumpang untuk pengangkutan penumpang dan surat pengangkutan untuk pengangkutan barang, karcis penumpang kereta api diterbitkan atas tunjuk (*aantoonder, to bearer*) artinya setiap pemegang karcis berhak atas pelayanan pengangkutan kereta api. Karcis penumpang kereta api memuat keterangan sebagai berikut:<sup>12</sup>

- 1) Nama stasiun pemberangkatan dan stasiun tujuan
- 2) Jenis dan kelas pelayanan kereta api

<sup>11</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, 62.

<sup>12</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, 132.

- 3) Tarif biaya pengangkutan
- 4) Tanggal pengeluaran karcis
- 5) Jam keberangkatan kereta api
- 6) Asuransi jasa raharja
- 7) Tanda dari pengangkut (dokumen pengangkutan penumpang/tiket)

Surat pengangkutan barang memuat keterangan yang dahulu juga diatur dalam *Bepalingen Betreffende het Vervoer over Spoorwegen* (BVS). Perincian isi ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Nama kereta api yang mengangkut
- 2) Nama stasiun pemuatan dan stasiun tujuan
- 3) Uraian mengenai barang kiriman
- 4) Tarif biaya pengangkutan
- 5) Nama dan alamat pengirim dan penerima
- 6) Tempat dan tanggal pembuatan surat pengangkutan barang
- 7) Keterangan surat-surat penting , misalnya surat pajak dan surat keterangan polisi
- 8) Janji-janji khusus jika ada (dokumen pengangkutan barang)

Surat pengangkutan barang biasanya sudah dibakukan dan dicetak dalam bentuk formulir dan pengirim hanya mengisi keterangan yang diperlukan dan menandatangani. Surat pengangkutan ini disediakan oleh pengangkut sesuai dengan

ketentuan Undang-Undang Perkeretaapian yang menyatakan: “penyelenggara sarana perkeretaapian (PT Kereta Api Indonesia) wajib mengangkut barang yang telah dibayar biaya pengangkutannya oleh pengguna jasa (pengirim) sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih. Pengguna jasa (pengirim) yang telah membayar biaya pengangkutan berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih. Surat pengangkutan barang merupakan tanda bukti telah terjadi perjanjian pengangkutan barang (Pasal 141 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007)”.<sup>13</sup>

Kewajiban badan penyelenggara pengangkutan penumpang yang telah memiliki karcis penumpang atau mengangkut barang pengguna jasa yang telah memiliki surat pengangkutan barang. Oleh karena itu, jelaslah bahwa dokumen pengangkutan disediakan oleh pengangkut (PT Kereta Api Indonesia) yang hanya dapat dimiliki oleh penumpang atau pengirim setelah biaya pengangkutan dibayar lunas.

## 2. *Maslahah Mursalah*

Semua hukum yang sudah ditetapkan oleh Allah SWT kepada hambanya dalam bentuk suruhan maupun larangan itu mengandung masalah, yang tidak ada hukum syara’ yang sepi dari *maslahah*. Seluruh suruhan Allah bagi umatnya untuk

<sup>13</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, 133.

melakukannya yakni yang mengandung kemanfaatan baik itu untuk dirinya sendiri maupun orang lain. Sedangkan manfaat itu ada yang bisa dirasakan waktu itu juga dan ada yang dirasakan seterusnya.

**a. Pengertian *Maslahah Mursalah***

Secara etimologi, *maslahah* berasal dari bahasa arab yang berarti manfaat, faedah, bagus, guna atau kegunaan. Kata *maslahah* merupakan bentuk masdr dari kata kerja *salaha-yaslahu* menjadi *sulhun-maslahatan* yang mengikuti wazan (pola) *fa'ala-yuf'ulu* dari sudut pandang ilmu sharaf (kata *maslahah* satu wazan dengan kata *manfa'ah*). Kedua kata ini (*maslahah* dan *manfa'ah*) telah di indonesiakan menjadi *maslahah* dan *manfaat*.<sup>14</sup>

Secara terminologi, *maslahah* adalah kemanfaatan yang dikehendaki oleh Allah untuk hamba-Nya baik berupa pemeliharaan agama mereka, pemeliharaan jiwa/diri mereka, pemeliharaan kehormatan diri serta keturunan mereka.<sup>15</sup>

**b. Syarat-syarat *maslahah mursalah***

Syarat *maslahah mursalah* yaitu:

- a. Sesuatu yang dianggap *maslahah* itu haruslah berupa *maslahah hakiki* yaitu yang benar-benar akan mendatangkan kemanfaatan atau menolak kemudharatan,

<sup>14</sup> Asmawi, *Perbandingan Ushul Fiqh*, (Jakarta: Amzah, 2011),127.

<sup>15</sup> Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, Jilid 2 (Bandung: CV PustakaSetia, 1998), 117.

bukan berupa dugaan belaka dengan adanya mempertimbangkan adanya kemanfaatan tanpa melihat kepada akibat negatif yang ditimbulkannya

- b. Sesuatu yang dianggap *masalahah* itu hendaklah berupa kepentingan umum bukan kepentingan pribadi
- c. Sesuatu yang dianggap *masalahah* itu tidak bertentangan dengan ketentuan yang ada ketegasan dalam Al-Qur'an atau Sunnah Rasulullah SAW atau bertentangan dengan *ijma*<sup>16</sup>

**c. Teori *Mursalah* menurut AL-Ghazali**

Dalam hal ini penulis menggunakan teori *masalahah mursalah* dari Al-Ghazali. Maslahat menurut Al-Ghazâlî adalah upaya memelihara tujuan hukum Islam, yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta benda. Setiap hal yang dimaksudkan untuk memelihara tujuan hukum Islam yang lima tersebut disebut maslahat. Kebalikannya, setiap hal yang merusak atau menafikan tujuan hukum Islam yang lima tersebut disebut *mafsadah*, yang oleh karena itu upaya menolak dan menghindarkannya disebut maslahat.

Al-Ghazali juga menjelaskan, bahwa secara harfiah, *masalahah* adalah menarik kemanfaatan dan menghindarkan kerugian. Namun yang dikehendaki dalam pembahasan

<sup>16</sup> Satria Efendi & M.Zein, *Ushul Fiqh*, Cet. 2, (Jakarta: Kencana, 2008), 148-153.

*masalah mursalah* ini bukanlah pengertian tersebut. Akan tetapi melestarikan tujuan-tujuan syari'at. Sedangkan tujuan syara' pada makhluk hidup mencakup lima hal, memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta kekayaan. Karenanya, setiap hal yang memiliki muatan pelestarian terhadap lima prinsip dasar ini adalah *masalah*. Sedangkan hal-hal yang menghambat pencapaian prinsip-prinsip ini disebut *mafsadah*, dan penolakan atas mafsadah adalah suatu *mashlahah*.<sup>17</sup>

Pernyataan Al-Ghazali dalam menentukan standar timbangan *mashlahah* di atas sangatlah tepat. Karena setiap manusia memiliki standar ukuran yang berbeda-beda dalam menilai suatu kemaslahatan. Apalagi kebanyakan manusia memiliki kecenderungan memenuhi kepentingan pribadinya tanpa mempertimbangkan kemaslahatan umum. Karenanya, merupakan keniscayaanlah bila *Syari'* menggariskan ketentuan-ketentuan syari'at agar terwujud netralitas dalam menimbang kemaslahatan dan mendistribusikan kemanfaatan. Berpijak dari hal ini, kemaslahatan harus menggunakan standar syari'at, bukan berdasarkan penurutan hawa nafsu atau rasio semata.

---

<sup>17</sup> MA. Sahal Mahfudh, *Kilas Balik Teoritis Fiqh Islam*, (Kediri: Purna Siwa Aliyyah 2004 Madrasah Hidayatul Mubtadien, 2006), 253-254.

1. Pembagian *al maslahah* dari segi diterima dan tidaknya oleh syara', yakni:<sup>18</sup>
  - a. Maslahat yang dibenarkan oleh syara' dan menjadi pertimbangan penetapan hukum Islam disebut *Maslahah al Mu'tabarah*.
  - b. Maslahat yang dibatalkan oleh syara' dan tidak dapat dijadikan pertimbangan dalam penetapan hukum Islam disebut *Maslahah al Mulghah*.
  - c. Maslahat yang tidak dibenarkan dan tidak pula dibatalkan oleh syara' (tidak ada dalil khusus yang membenarkan atau membatalkannya) disebut *Maslahah al Mursalah*.
2. Pembagian *al maslahah* dari segi kekuatan substansinya, yakni:<sup>19</sup>
  - a. Tingkatan darurat (kebutuhan primer)
  - b. Tingkatan hajat (kebutuhan sekunder)
  - c. Tingkatan tahsinat dan tazyinat (pelengkap penyempurna)

---

<sup>18</sup>Zainal Azwar, "Pemikiran Ushul Fikih Al-Ghazali tentang Al-Maslahah Al-Mursalah (Studi Eksplorasi terhadap Kitab al-Mustashfa min Ilmi al-Ushul Karya Al-Ghazali)" IAIN Imam Bonjol Padang, 1 (Januari-Juli, 2015), 58.

<sup>19</sup>Zainal Azwar, "Pemikiran Ushul Fikih Al-Ghazali tentang Al-Maslahah Al-Mursalah (Studi Eksplorasi terhadap Kitab al-Mustashfa min Ilmi al-Ushul Karya Al-Ghazali)," IAIN Imam Bonjol Padang, 1 (Januari-Juli, 2015), 59.

Menurut Al-Ghazâli, *al Maslahah al Mursalah* dapat dijadikan hujjah dengan persyaratan-persyaratan sebagai berikut:<sup>20</sup>

1. *Al Maslahah* itu sejalan dengan jenis tindakan-tindakan syara’/ penetapan hukum Islam (yang dimaksudkan untuk memelihara agama, akal, jiwa, harta, dan keturunan/kehormatan). Inilah persyaratan inti bagi diterimanya *al maslahah al mursalah*. *Al Maslahat al Mulgah* (yang bertentangan dengan nash atau ijma’ harus ditolak. Demikian juga maslahat garibah (yang sama sekali tidak ada dalilnya, baik yang membenarkan maupun yang membatalkan). Bahkan Al Ghazâli menyatakan maslahat semacam itu hakikatnya tidak ada.
2. *Al Maslahah* itu harus berupa maslahat daruriyah atau hajiyah yang menempati kedudukan daruriyah. *Al Maslahat al Tahsiniyah* tidak dapat dijadikan hujjah/pertimbangan penetapan hukum Islam, kecuali ada dalil khusus yang menunjukkannya, yang berarti penetapan hukumnya itu lewat qiyas, bukan atas nama *al Maslahah al Mursalah*.

<sup>20</sup>Zainal Azwar, “Pemikiran Ushul Fikih Al-Ghazali tentang Al-Maslahah Al-Mursalah (Studi Eksplorasi terhadap Kitab al-Mustashfa min Ilmi al-Ushul Karya Al-Ghazali),” IAIN Imam Bonjol Padang,1 (Januari-Juli, 2015), 64



### 3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

#### 1. Asas dan Tujuan

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>21</sup>

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknyadan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

---

<sup>21</sup> Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen bertujuan:<sup>22</sup>

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

---

<sup>22</sup>Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini mengenai layanan penumpang kereta api jurusan Surabaya-Blitar di Stasiun Kota Baru Malang. Berdasarkan objek tersebut maka jenis penelitian ini menggunakan hukum empiris dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum yang memperoleh sumber data dari data primer.<sup>23</sup> Penelitian ini mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi di lapangan dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan yang dalam hal ini mengenai program layanan penumpang kereta api jurusan Surabaya-Blitar kemudian identifikasi serta menuju penyelesaian masalah.<sup>24</sup>

#### B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan analisa statistik atau penelitian yang didasarkan ada upaya membangun pandangan yang diteliti dengan rinci, dibentuk dengan kata-kata.<sup>25</sup> Deskriptif yaitu penelitian yang dimaksud untuk memberikan data yang diteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala lainnya. Serta untuk mengetahui

---

<sup>23</sup>Soerjono dan H. Abdurrahman, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), 56.

<sup>24</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI-Press, 1986), 10.

<sup>25</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 6.

analisis hukum layanan penumpang kereta api perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan *Maslahah Mursalah*. Seperti pada paparan sebelumnya, dimana dalam praktiknya terdapat salah satu fasilitas yang berbeda dengan keadaan kereta api yang ada.

### C. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian ini mengambil lokasi di Stasiun Kota Baru Malang yang beralamat di Jl. Trunojoyo No. 10, Kiduldalem, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan Daop 8 Surabaya merupakan daerah operasi perkeretaapian dibawah lingkungan PT KAI yang dimana peneliti mengambil salah satu stasiun yaitu Stasiun Kotabaru Malang.

### D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian hukum empiris berasal dari data lapangan. Data lapangan merupakan data yang didapat dari para responden. Responden yaitu orang atau kelompok masyarakat yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.<sup>26</sup> Jenis-jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer, data sekunder dan data tersier.

1. Data primer adalah data utama yang berupa kata-kata atau tindakan orang-orang yang diwawancarai atau observasi kemudian diolah oleh

---

<sup>26</sup> Salim dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 25.

peneliti.<sup>27</sup> Dalam hal ini yang menjadi sumber bahan hukum primer adalah dilakukan wawancara dengan Kepala Stasiun Kota Baru Malang dan beberapa penumpang yang memilih atau menggunakan jasa transportasi kereta api. Mengenai pemahaman tentang layanan penumpang kereta api studi analisis perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan *Masalah Mursalah*.

2. Data sekunder adalah data yang diperlukan untuk melengkapi data primer. Data tersebut di dapat dari kepustakaan yang tidak berkenaan secara langsung yaitu dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian seperti dari jurnal, skripsi, tesis yang sudah berbentuk laporan maupun yang lainnya yang berkaitan dengan penelitian tentang perlindungan konsumen bagi pengguna jasa kereta terhadap penjualan tiket tanpa tempat duduk.<sup>28</sup>
3. Data tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari salah satu atau beberapa sumber data yang telah ditentukan. Peneliti menggunakan 3 (tiga) jenis metode pengumpulan data, yakni:

<sup>27</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), 106.

<sup>28</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Bandung: Media Press, 1999), 12.

## 1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya dengan si penjawab dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).<sup>29</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan kepala Stasiun Kota Baru Malang dan beberapa penumpang yang memilih atau menggunakan jasa transportasi kereta api. Peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur. Peneliti telah mempersiapkan pertanyaan sesuai dengan tema penelitian, namun masih diikuti dengan beberapa anak pertanyaan yang dianggap perlu ketika wawancara (pertanyaan accidentally).

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, traskip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya.<sup>30</sup> Dokumentasi ini merupakan data pelengkap dan data autentik mengenai kejadian atau kondisi yang telah lalu secara objektif. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi dokumentasi tempat, keadaan Stasiun Kota Baru Malang, dan lain-lain yang tersaji dalam foto tempat dan keadaan serta seluruh data yang diperlukan.

---

<sup>29</sup> Mohammad Nadzir, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 193.

<sup>30</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 231.

## F. Metode Pengolahan Data

Setelah melakukan pengumpulan data, maka penulis akan berlanjut melakukan proses pengelolaan data. Pengelolaan data adalah proses mengatur urutan data dan mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga lebih muda dibaca dan diinterpretasikan. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan beberapa tahapan, diantaranya yaitu:

### 1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Pemeriksaan Data merupakan proses penelitian kembali terhadap catatan, berkas, informasi yang dikumpulkan oleh pencari data.<sup>31</sup> Dalam prosesnya peneliti akan melakukan editing tersebut dengan data-data yang telah peneliti peroleh dari hasil wawancara dan observasi. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh peneliti lebih berkualitas.

### 2. Klasifikasi Data (*Classifying*)

Klasifikasi data merupakan proses untuk mengelompokan data. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh dapat sesuai dengan porsi atau sesuai dengan kategori masing-masing. Disini peneliti akan melakukan klasifikasi dari data-data yang telah diperoleh dari Stasiun Kota Baru Malang dan beberapa penumpang yang memilih atau menggunakan jasa transportasi kereta api.

---

<sup>31</sup> Amiruddin Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press, 2006), 45.



### 3. Pemeriksaan (*Verifying*)

Pemeriksaan adalah menelaah secara mendalam data dan informasi yang diperoleh dari lapangan agar valisitasnya terjamin.<sup>32</sup> Hal ini dilakukan agar dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Proses ini dapat peneliti lakukan mulai dari data yang diperoleh Stasiun Kota Baru Malang dan beberapa penumpang yang memilih atau menggunakan jasa transportasi kereta api.

### 4. Analisis (*Analyzing*)

Analisis data adalah proses dimana menganalisis data-data yang sudah terkumpul kemudian mengkaitkan antara data-data yang sudah terkumpul dari proses pengumpulan data yaitu mulai wawancara dan observasi dengan sumber datanya seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, hukum islam, kitab-kitab, jurnal dan lain sebagainya untuk memperoleh hasil yang efisien dan sempurna sesuai dengan yang peneliti harapkan. Data yang diperoleh dianalisa dengan teori-teori yang ada untuk diperoleh jawaban atas rumusan masalah.

### 5. Kesimpulan

Tahap akhir yang dilakukan peneliti adalah menyimpulkan dari data-data tersebut. Hal ini bertujuan agar peneliti mendapat jawaban dari penelitian yang dilakukan.

---

<sup>32</sup> Nana Saujana, Ahwal Kusuma, *Proposal Penelitian di Perguruan Tinggi*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2000), 84-85.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Stasiun Kotabaru Malang

##### 1. Sejarah singkat Stasiun Kotabaru Malang

Stasiun Malang (ML) merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe B yang terletak di Kiduldalem, Klojen, Malang. Stasiun yang terletak pada ketinggian +444 meter ini termasuk dalam Daerah Operasi VIII Surabaya dan merupakan stasiun kereta api terbesar di Kota Malang. Stasiun ini memiliki Sembilan jalur kereta api dengan jalur 3 sebagai sepur lurus. Stasiun ini disebut dengan Stasiun Kotabaru Malang. Lokasi Stasiun Kotabaru sangat strategis. Stasiun ini terletak beberapa puluh meter dari Alun-Alun Bundar, kompleks SMA Tugu (SMA Negeri 1, SMA Negeri 3 dan SMA Negeri 4 Malang), Gedung DPRD dan Balai Kota Malang, Pasar Klojen, Hotel Tugu dan beberapa hotel lainnya, sert Markas Kodam V Brawijaya. Di seberang stasiun ini sekarang dibangun pula Taman Trunojoyo yang dilengkapi dengan air mancur yang asri dan fasilitas taman bermain untuk anak-anak. Di dekat taman itu juga terdapat sentra kuliner kakilima yang buka hingga malam hari.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Profil Stasiun Kotabaru Malang, "Stasiun Kotabaru Malang (blog)", [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Stasiun\\_Malang](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Stasiun_Malang), diakses tanggal 2 Agustus 2019.

## 2. Arti Logo PT Kereta Api Indonesia



Garis melengkung : melambangkan nilai integritas yang harus dimiliki insan PT.KAI dalam mewujudkan pelayanan prima.

Warna orange : melambangkan proses pelayanan prima (kepuasan pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.

Warna biru : melambangkan semangat inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholder. Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.

## 3. Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia

Visi : menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders.

Misi : menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama yaitu keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.<sup>34</sup>

<sup>34</sup>Visi dan Misi, “Kementerian BUMN”, <http://bumn.go.id/keretaapi/halaman/41>, diakses tanggal 2 Agustus 2019.

## **B. Penerapan Fasilitas Bagi Penumpang Tanpa Tempat Duduk**

Tiket merupakan suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang biasanya berisi rute, tanggal, harga, tempat duduk, data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan. Suatu tiket bisa dibeli pada loket tertentu, biasanya disebut dengan tempat penjualan tiket. Pengecekan keabsahan tiket mungkin saja dilakukan di loket tersebut atau bisa juga di tempat terpisah. Sehingga dengan mempunyai tiket tersebut penumpang tersebut memiliki tanda bukti yang sah menurut hukum dan bisa diangkut oleh moda transportasi tersebut.

Adanya tiket tersebut penumpang juga mempunyai hak dan kewajiban selama perjalanan baik itu diatas kereta maupun dibawah. Sehingga keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bisa didapatkan selama perjalanan. Tiket wajib disediakan untuk semua penumpang setiap pengguna jasa transportasi kereta api.

Setiap warga negara berhak atas pemenuhan fasilitas publik tanpa terkecualipun. Jika ditinjau dari Pasal 132 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang berisikan bahwa, ayat (1) “penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis”, ayat (2) “orang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih”.

Hal ini dasar atas disediakan nya fasilitas tiket tanpa tempat duduk sesuai dengan standart pelayanan minimum seperti yang tertuang pada

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standart Pelayanan Minimum Orang dengan Kereta Api.

Tabel 3.1

Pendapat Responden tentang Penggunaan Kereta Api

Pernyataan	Nama	Jawaban	
		Ya	Tidak
Penggunaan jasa kereta api dengan menggunakan tiket tanpa tempat duduk	Budi	✓	
	Arman		✓
	Lisa	✓	
	Siti		✓
	Dika	✓	
	Tyas	✓	
	Ani	✓	
	Yati	✓	
	Tio		✓
	Wati		✓
Jawaban	10 Responden		

Sumber: Konsumen yang dijawab oleh pengguna tiket berdiri Tanggal 12 Agustus 2019

Berdasarkan tabel hasil kuisisioner yang diperoleh dari pengguna tiket tanpa tempat duduk menunjukkan 40% dari 10 responden masih enggan untuk menggunakan transportasi kereta api dengan tiket berdiri selama perjalanannya.

Karena sebagian besar konsumen memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi pada saat bepergian atau memilih mengganti jadwal agar mendapat tempat duduk jika dirasa perjalanannya itu tidak mendesak atau terburu-buru.<sup>35</sup>

<sup>35</sup>Wati, *wawancara* (Malang, 12 Agustus 2019)

Tabel 3.2

Pendapat responden tentang kenyamanan dengan tiket berdiri

Pernyataan	Nama	Jawaban	
		Ya	Tidak
Tingkat kenyamanan selama di perjalanan menggunakan tiket tanpa tempat duduk	Budi	✓	
	Arman		✓
	Lisa	✓	
	Siti	✓	
	Dika		✓
	Tyas		✓
	Ani	✓	
	Yati		✓
	Tio	✓	
	Wati		✓
Jawaban	10 Responden		

Sumber: Konsumen yang dijawab oleh pengguna tiket berdiri Tanggal 12 Agustus 2019

Berdasarkan tabel dari hasil kuisisioner yang dijawab oleh 10 responden mengatakan terdapat 5 orang yang merasa kurang nyaman melakukan perjalanan dengan menggunakan tiket tanpa tempat duduk.

Karena bagi konsumen pengguna tiket tanpa tempat duduk masih merasa kesulitan mencari tempat yang nyaman jika diatas gerbong kereta api, biasanya mereka harus berpindah-pindah tempat mencari tempat duduk yang kosong untuk diduduki, namun apabila sedang full semuanya maka mereka harus berdiri di ujung gerbong, bordes dekat pintu masuk dan keluar atau depan toilet.<sup>36</sup> Penjelasan berbeda disampaikan oleh pegawai stasiun bernama Hera sebagai berikut:

<sup>36</sup>Wati, wawancara (Malang, 12 Agustus 2019)

“tidak boleh berdiri di bordes nanti akan mengganggu kenyamanan penumpang pada saat masuk”<sup>37</sup>

Penjelasan tersebut menandakan ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidaknyaman penumpang berdiri pada saat di atas gerbong kereta api. Dapat disimpulkan ada yang memang faktor tertentu seperti petugas tidak selalu mengingatkan atau tidak memungkinkan berdiri di sepanjang jalan dekat tempat duduk karena biasanya tempat orang berlalu-lalang berjalan sehingga penumpang lebih nyaman berdiri di tempat tersebut.

Tabel 3.3  
Pendapat Responden tentang Pengetahuan Fasilitas

Pernyataan	Nama	Jawaban	
		Ya	Tidak
Mengetahui aturan adanya fasilitas pegangan bagi penumpang tiket tanpa tempat duduk	Budi		✓
	Arman		✓
	Lisa		✓
	Siti		✓
	Dika		✓
	Tyas		✓
	Ani		✓
	Yati		✓
	Tio		✓
	Wati		✓
Jawaban	10 Responden		

Sumber: Konsumen yang dijawab oleh pengguna tiket berdiri Tanggal 12 Agustus 2019

Berdasarkan tabel dari hasil kuisisioner yang dijawab oleh 10 responden yang pernah menggunakan jasa transportasi kereta api

<sup>37</sup>Bu Hera, wawancara (Malang, 13 Agustus 2019)

mengatakan masih belum mengetahui adanya aturan fasilitas pegangan bagi penumpang tiket tanpa tempat duduk.

Pengetahuan aturan adanya fasilitas pegangan bagi penumpang tiket tanpa tempat duduk oleh para konsumen di Stasiun Kota Baru Malang dikarenakan pada saat berada diatas gerbong kereta api tidak adanya fasilitas tersebut, sehingga penumpang dengan tiket tanpa tempat duduk tersebut harus berdesakan dengan penumpang lainnya yang mempunyai tiket dengan tempat duduk serta belum adanya ruangan khusus bagi penumpang tiket tanpa tempat duduk tersebut.<sup>38</sup>

Tabel 3.4

Pendapat Responden tentang keluhan kesehatan

Pernyataan	Nama	Jawaban	
		Ya	Tidak
Tingkat keluhan kram pada kaki selama di perjalanan menggunakan tiket tanpa tempat duduk	Budi	✓	
	Arman		✓
	Lisa	✓	
	Siti		✓
	Dika	✓	
	Tyas		✓
	Ani		✓
	Yati	✓	
	Tio	✓	
	Wati	✓	
Jawaban	10 Responden		

Sumber: Konsumen yang dijawab oleh pengguna tiket berdiri Tanggal 12 Agustus 2019

Berdasarkan tabel dari kuisisioner yang dijawab oleh 10 responden yang menggunakan jasa transportasi kereta api mengatakan hal itu

<sup>38</sup>Dika, *wawancara* (Malang, 12 Agustus 2019)



biasanya kadang terjadi apabila selama perjalanan harus berdiri karena jarak tempuh kereta terkadang harus terlambat sedikit, tetapi ada juga yang tidak pernah merasakannya sama sekali karena setiap kondisi kesehatan setiap orang berbeda-beda. Ada juga yang merasakan kurang nyaman melakukan perjalanan dengan berdiri meskipun jarak tempuhnya pendek karena biasanya penumpang merasakan ketidakseimbangan.<sup>39</sup>

Tabel 3.5

Pendapat responden tentang aturan tiket berdiri

Pernyataan	Nama	Jawaban	
		Ya	Tidak
Apabila tiket tanpa tempat duduk itu dihapuskan	Budi	✓	
	Arman	✓	
	Lisa	✓	
	Siti	✓	
	Dika	✓	
	Tyas	✓	
	Ani	✓	
	Yati	✓	
	Tio	✓	
	Wati	✓	
Jawaban	10 Responden		

Sumber: Konsumen yang dijawab oleh pengguna tiket berdiri Tanggal 12 Agustus 2019

Berdasarkan tabel dari hasil kuisisioner yang dijawab oleh 10 responden yang pernah menggunakan jasa transportasi kereta api mengatakan setuju apabila mengenai aturan tiket tanpa tempat duduk dihapuskan.

Dikarenakan selain diatas gerbong itu lebih tertib, tidak mengganggu penumpang dengan tiket dengan tempat duduk lainnya,

<sup>39</sup>Dika, *wawancara* (Malang, 12 Agustus 2019)

penumpang juga memperoleh haknya keamanan, keselamatan dan kenyamanan selama melakukan perjalanan dengan menggunakan transportasi keretaapi, sehingga minat masyarakat menjadi lebih banyak lagi dan menjadikan kereta api salah satu kebutuhan transportasi umum yang layak bagi masyarakat.<sup>40</sup>

Dalam lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standart Pelayanan Minimum Orang dengan Kereta Api menjelaskan beberapa kriteria yang harus ada yaitu informasi yang jelas dan mudah, loket, ruang tunggu, toilet, fasilitas kemudahan naik/turun penumpang, fasilitas pegangan penumpang berdiri, fasilitas kesehatan, keamanan dan keselamatan.

Fasilitas yang disediakan di Stasiun Kota Baru Malang diberikan berdasarkan SPM (Standart Pelayanan Minimum) yang telah ditetapkan. Selain penyediaan beberapa fasilitas untuk menjamin hak dari penumpang berdiri dalam penggunaan jasa kereta api juga diberikan pelayanan oleh petugas dari Stasiun Kota Baru Malang kepada penumpang berdiri. Namun belum ada fasilitas lain yang mendukung yakni fasilitas pegangan penumpang berdiri yang berada diatas gerbong. Dalam KA Penataran yang termasuk jenis KA Perkotaan adanya fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri belum ditemukan, rancangan KA Penataran juga masih sama dengan KA antar kota, sehingga untuk adanya penumpang berdiri tidak

---

<sup>40</sup>Budi, *wawancara* (Malang, 12 Agustus 2019)

memungkin diterapkan dalam KA perkotaan seperti KA Penataran.

Petugas KAI bernama Hera dalam hal ini menanggapi sebagai berikut:

“untuk pegangan bagi penumpang berdiri memang saat ini belum ada tetapi itu bisa menjadikan masukan buat kami untuk kedepannya, karena harus koordinasi dari pihak sarana, kita itu banyak unit jadi kita harus koordinasi per unitnya masing-masing, dari pihak stasiun cuma mengusulkan saja, nanti yang akan mengurusnya per unit masing-masing yang dimana mengurus kondisi kereta”<sup>41</sup>

Penjelasan diatas menunjukkan jika dari pihak KAI kota Malang masih belum terlaksananya fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri tersebut dan masih harus koordinasi terlebih dahulu berbagai pihak.

Pemesanan atau reservasi tiket KA dapat dilakukan sejak H-90, namun apabila KA jarak dekat maksimum H-7, bisa dilakukan di loket stasiun, loket mitra, Contact Center 121 atau secara online melalui web, aplikasi android atau IOS. Tiket KA Lokal disediakan tiket dengan tempat duduk dan tiket tanpa tempat duduk, jika tiket dengan tempat duduk itu sudah habis biasanya pegawai menawarkan tiket tanpa tempat duduk. Hal itu dijelaskan oleh petugas KAI bernama Hera sebagai berikut:

“tiket berdiri tersebut didistribusikan hanya untuk KA Lokal saja seperti Malang-Surabaya, Surabaya-Blitar, Malang-Tulungagung. KA Lokal seperti itu berasal dari subsidi pemerintah, sudah ada patokan tidak ada tempat duduknya, kita mempunyai kebijakan bahwasannya tiket berdiri tersebut diberlakukan 50%. Petugas KAI telah menyampaikan kepada konsumen bahwasannya apakah berkenan dengan tiket berdiri tersebut, ketika si konsumen telah berkenan makan kami akan mencetak tiket tersebut. Sebenarnya itu bisa dibilang akad tidak tertulis”

---

<sup>41</sup>Bu Hera, wawancara (Malang, 13 Agustus 2019)

Penjelasan diatas menunjukkan jika dari pihak KAI mengikuti peraturan yang telah ditetapkan tanpa memperdulikan kepentingan konsumen dengan adanya akad tidak tertulis tersebut.

### **C. Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Tinjauan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian**

Penyelenggaraan kereta api di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api.

Terdapat peraturan yang menjadikan dasar adanya penjualan tiket tanpa tempat dalam beberapa jenis kereta api tertentu, yakni Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Adapun yang termasuk dalam standart pelayanan minimum sesuai dengan ketentuan pasal 2 ayat 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standart Pelayanan Minimum Orang dengan Kereta Api yakni:

1. Standart pelayanan minimal di stasiun kereta api.

## 2. Standart pelayanan minimal dalam perjalanan.

Kemudian yang termasuk dalam Pasal 4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api yakni: standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kereta api dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 3 huruf b paling sedikit mencakup:

### 1. Keselamatan

- a) Informasi dan fasilitas keselamatan : 1 APAR per kereta dengan ukuran minimal 3kg, rem darurat, alat pemecah kaca, petunjuk jalur dan evakuasi,
- b) Informasi dan fasilitas kesehatan : perlengkapan P3K,

### 2. Keamanan

- a) Fasilitas pendukung : CCTV
- b) Petugas keamanan
- c) Informasi gangguan keamanan : minimal 2 stiker
- d) Lampu penerangan : pukul 17.00-22.00 (200-300 lux), pukul 22.00-04.00 (60-100 lux)

### 3. Keandalan

- a) Ketepatan jadwal kereta api

### 4. Kenyamanan

- a) Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran
- b) toilet

- e) lampu penerangan : pukul 17.00-22.00 (200-300 lux), pukul 22.00-04.00 (60-100 lux)
- c) Fasilitas pengatur sirkulasi udara : maksimal 27°C
- d) Restorasi
- e) Fasilitas pegangan penumpang berdiri
- f) Rak bagasi
- 5. Kemudahan
  - a) Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan
  - b) Informasi gangguan perjalanan kereta api
  - c) Nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta

#### 6. Kesetaraan

- a) Fasilitas bagi penumpang *difable*

Terdapat beberapa uraian mengenai keamanan, keselamatan dan kenyamanan serta fasilitas pegangan penumpang berdiri Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api yakni:

#### 1. Pelayanan keselamatan

- a. Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau yakni:

##### 1) Untuk KA antar kota

- 1 (satu) APAR per kereta dengan ukuran minimal 3kg
- Rem darurat

- Alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau
- Petunjuk jalur evakuasi

## 2) Untuk KA perkotaan

- 1 (satu) APAR per kereta dengan ukuran minimal 3kg
- Rem darurat
- Alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau
- Petunjuk jalur evakuasi

## 2. Pelayanan keamanan

- a. Fasilitas pendukung, peralatan untuk memonitor kejadian di dalam kereta untuk KA antar kota dan KA perkotaan minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta.
- b. Petugas keamanan, orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun untuk KA antar kota dan KA perkotaan minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian kereta.
- c. Informasi gangguan keamanan, informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat untuk KA antar Kota dan Ka Perkotaan minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca.

## 3. Pelayanan Kenyamanan

a. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran, jumlah maksimum kapasitas

1) Untuk KA antar kota memiliki nomor tempat duduk

2) Untuk KA perkotaan

- Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta
- Ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1m<sup>2</sup> untuk 6 orang

4. Fasilitas pegangan penumpang berdiri, fasilitas ini diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA Perkotaan yang kondisi pegangannya mudah digapai, kuat dan tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta.

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) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian adalah:

1. 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.

2. 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 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 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Kereta Api yang menyediakan tiket tanpa tempat duduk hanyalah kereta api 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/Drive
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 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 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 diatas 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:

1. Kelas eksekutif
2. Kelas bisnis
3. Kelas ekonomi

Hak dasar konsumen terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 yang meliputi:

- 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 dan 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.

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- 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

Pengaturan kewajiban konsumen dalam kegiatan bisnis merupakan penyeimbang. Persoalan hak dan kewajiban dalam bidang hukum merupakan dua hal yang saling berkaitan. Satu sama lain tidak dapat

dipisahkan, tetapi hanya bisa dibedakan. Sehubungan dengan kewajiban konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur dalam pasal 5. Dalam pasal ini disebutkan bahwa konsumen berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur penggunaan suatu produk. Hal ini dimaksudkan agar konsumen mendapatkan keselamatan dan keamanan sehingga terhindar dari kerugian.

Hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian:

Pasal 132 ayat (2), orang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih. Berdasarkan Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.U/LL.003/XI/1/KA-20015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang Pasal 4 menyebutkan untuk tingkat pelayanan dibagi menjadi tiga kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif, namun ini hanya diperuntukkan untuk kereta api jarak menengah dan jarak jauh.

Kewajiban pelaku usaha Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- 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 penggunaa, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdaangkan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Kelalaian konsumen dalam melakukan kewajibannya dapat membebaskan pelaku usaha untuk menanggung kerugian yang diderita konsumen. Demikian halnya, jika pelaku usaha mengabaikan kewajiban yang harus dilakukan dalam berbisnis akan menimbulkan hak konsumen untuk menggugat kerugian yang diderita.

Kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, sebagai berikut:

a. Pasal 130 (1)

Pengangkutan orang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan kereta.

a. 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

b. Pasal 132 (1)

Penyelenggara perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis

c. 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 tariff angkutan masyarakat
- 5) Mematuhi jadwal keberangkatan kereta api

d. 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

Salah satu kereta api yang menyediakan tiket tanpa tempat duduk adalah KA Penataran karena dikategorikan dalam KA perkotaan yang melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan dan/atau perjalanan ulang-alik dengan jangkauan seluruh wilayah administrasi kota dan/atau melebihi wilayah administrasi kota. Sehingga KA Penataran menyediakan tiket tanpa tempat duduk di setiap keberangkatannya. Karena ini melayani rute Surabaya-Blitar dengan sekian banyak stasiun pemberhentian, dalam sehari KA Penataran dijadwalkan lima kali keberangkatannya pulang-pergi mulai pagi hingga malam hari.

Penjualan tiket tanpa tempat duduk sudah menjadi hal yang wajar karena kereta api merupakan salah satu alat transportasi umum dengan ketepatan waktu yang tinggi sehingga menyebabkan besarnya minat untuk alat transportasi ini. *Mass Rapid Transit* (MRT) juga terdapat tiket tanpa tempat duduk. Kereta rel listrik (KRL) commuter line yang terdapat di berbagai daerah juga menyediakan tiket tanpa tempat duduk, contohnya seperti KA Komuter Surabaya-Porong, KA Prameks Solo Kutoarjo, KRL Jabodetabek. Jumlah penumpang maksimum sudah ditetapkan berdasarkan Keputusan Direksi PT KAI Nomor: KEP.UU/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang untuk kereta api yang menggunakan sarana kereta dengan tempat duduk



menyamping, kapasitas maksimum dibatasi 175 penumpang untuk setiap kereta.

Penjualan tiket tanpa tempat duduk menjadi tidak wajar ketika diterapkan juga pada KA Penataran, meskipun telah diatur juga dalam Keputusan Direksi 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 Penataran total menjual 150 tiket dengan rincian 100 tiket duduk dan 50 tiket tanpa tempat duduk. KA Penataran termasuk kedalam 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 KAI Nomor: KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait KA Penataran 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 27° C
- c. Fasilitas pegangan penumpang berdiri merupakan fasilitas yang diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA perkotaan yang tolak ukurnya mudah dijangkau, kuat dan tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta.

Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api sudah mengatur standar pelayanan minimum selama dalam perjalanan mencakup beberapa hal yang terkait dengan hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, standar pelayanan yang ditetapkan bersifat subjektif sehingga tidak memuaskan banyak pihak terutama penumpang sebagai konsumen pengguna jasa PT KAI.

Ketika aturan yang sama mengenai penjualan tiket tanpa tempat duduk juga diterapkan untuk KA Penataran menimbulkan banyak kerugian, baik kerugian materiil maupun kerugian immaterial, diantaranya sebagai berikut:

- a. Kerugian materiil

Waktu tempuh sangat berbeda antara KRL dan KA Penataran. KRL hanya membutuhkan waktu sekitar dua jam sedangkan KA Penataran 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 biasa kurang disadari. Ini termasuk kerugian materiil karena kerugian yang diderita dapat diganti dengan biaya pembelian obat untuk menyembuhkan keletihan yang dirasakan selama menggunakan jasa.

b. Kerugian immaterial

1. Faktor kenyamanan

- a) Tidak ada tempat khusus untuk penumpang berdiri, sehingga penumpang dengan tiket tanpa tempat duduk berdiri di ruang-ruang kosong yang ditemui yang menyebabkan terbatasnya ruang gerak untuk setiap penumpang.
- b) Adanya penumpang yang berdiri pada ujung-ujung gerbong menyebabkan pintu-pintu gerbong tidak tertutup sehingga pendingin ruangan yang sudah diatur maksimal 27°C tidak berfungsi maksimal dan menyebabkan suhu dalam ruangan menjadi panas dan menimbulkan ketidaknyaman bagi setiap penumpang
- c) 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

- d) 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 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 gerakanya akan sangat terbatas
- 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) Tidak adanya fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri yang sudah disebutkan dalam PM Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

## 2. Faktor keselamatan

a) Penumpang dengan tiket tanpa tempat duduk berdiri di bordes dan ujung-ujung koridor yang berdekatan dengan pintu gerbong yang dapat membahayakan keselamatan penumpang karena kecepatan kereta yang sangat tinggi menyebabkan tiap kereta bergoncang tidak stabil yang tentunya membahayakan keselamatan penumpang yang selama perjalanan berdiri di bordes kereta.

Jika dilihat berdasarkan poin-poin dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api 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 terbaik adalah karena banyaknya penumpang yang berdiri tidak pada tempatnya sehingga ketika ada penumpang lain yang berjaan dalam kondisi kereta api bergerak maka akan sangat memungkinkan penumpang tersebut jatuh saat berjalan dan menimpa bahkan membahayakan penumpang lainnya.

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 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api memang sudah sesuai, namun ada beberapa hal yang harus ditambahkan dan diperhatikan terutama untuk KA Penataran terkait kenyamanan dan keselamatan penumpang saat kereta berjalan. Selain faktor kenyamanan, faktor keselamatan juga menjadi terabaikan dengan banyaknya penumpang yang memadati satu kereta dan tentu saja ini melanggar hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan 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>42</sup>

Jika dikaitkan dengan hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan berdasarkan fakta yang terjadi sehari-harinya maka pengaturan mengenai penjualan tiket tanpa tempat duduk pada KA Penataran tidak memenuhi hak konsumen di poin a Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8

---

<sup>42</sup> Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 30.

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Penjualan tiket tanpa tempat duduk pada KA Penataran menjadi tidak layak karena kereta ini dikategorikan sebagai KA perkotaan namun menggunakan rancangan gerbong untuk KA antar kota, KA Penataran 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 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain daripada itu salah satu kewajiban dari pelaku usaha dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah beriktikad 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. Terlebih PT KAI adalah persero yang berorientasi pada pelayanan publik sehingga tujuan utama bukanlah untuk mengejar keuntungan setinggi-tingginya, namun memfasilitasi kepentingan masyarakat dan menjamin haknya sebagai konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tiket ada tiket khusus yang dijual bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah lima tahun, orang sakit dan orang lanjut usia. Sehingga dalam sehari-hari jika ada penumpang tersebut yang

mendapatkan tiket tanpa tempat duduk makan akan tetap berdiri selama perjalanan, kecuali jika ada penumpang dengan kebutuhan fasilitas khusus tersebut.

Berdasarkan pengaturan yang ada dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api dan Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonsia (Persero) Nomor: KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang, maka penjualan tiket tanpa tempat duduk memang diperbolehkan oleh PT KAI sebagai penyedia jasa transportasi, namun dalam praktiknya khusus KA Penataran tidak sesuai dengan pengaturan yang telah dibuatkan sehingga merugikan konsumen. Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian tidak mencantumkan asas kenyamanan, keselamatan dan keamanan yang seharusnya sebagai aturan yang lebih khusus juga mencantumkan asas tersebut seperti pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, agar penyelenggaraan kereta api tidak hanya mengejar manfaat bagi pelaku usaha namun juga memenuhi hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan sebagai wujud tanggung jawab pelaku usaha dalam memenuhi hak konsumen yang telah terjamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



Tabel 3.6  
Analisis Ringkas

No.	Aspek	Indikator	
		Sudah	Belum
1.	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 APAR</li> <li>• P3K</li> <li>• Rem darurat</li> <li>• Alat pemecah kaca</li> <li>• Petunjuk jalur evakuasi</li> </ul>	-
2.	Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas keamanan</li> <li>• Stiker gangguan keamanan</li> <li>• Lampu penerangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCTV</li> </ul>
3.	Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan jadwal kereta</li> </ul>	-
4.	Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat duduk dengan konstruksi tetap</li> <li>• Toilet</li> <li>• Lampu penerangan</li> <li>• AC</li> <li>• Restorasi</li> <li>• Rak bagasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fasilitas pegangan penumpang berdiri</li> </ul>
5.	Kemudahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi stasiun yang dilewati</li> <li>• Informasi gangguan perjalanan</li> <li>• Nama dan nomor urut kereta api</li> </ul>	-
6.	Kesetaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas penumpang <i>difable</i></li> </ul>	-

Pasal 1 ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen mengatur klausula baku yaitu:

“setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah  
dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh  
pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau  
perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”

Berdasarkan pengertian klausula baku diatas dalam pandangan penulis mengandung pengertian bahwa konsumen hanya langsung menerima perjanjian tersebut begitu saja tanpa adanya kesepakatan terlebih dahulu antara kedua belah pihak.

Pencantuman klausula baku karena adanya asas kebebasan berkontrak, dimana diyakini asas kebebasan berkontrak memberikan seluas-luasnya kepada pelaku usaha dalam membuat suatu perjanjian. Namun, bahwasannya kebebasan berkontrak yang diatur dalam pasal 1338 KUHPerdara bukan merupakan asas bebas mutlak, KUHPerdara sendiri memberikan pembatasan-pembatasan atas asas kebebasan berkontrak walaupun dalam dunia bisnis sangat longgar dan bervariasi yang dimana berbeda dalam penerapan ini telah menimbulkan ketimpangan dan ketidakadilan apabila para pihak yang sama kuat kedudukannya.

Klausula baku merupakan isi dari perjanjian baku, perjanjian baku ini merupakan perjanjian yang cenderung berat sebelah, tidak seimbang dan tidak adil, dapat diibaratkan dengan pertarungan antara “seorang kesatria dengan orang biasa” dimana terdapat dua kekuatan yang tidak seimbang, antara pihak yang posisinya kuat dengan pihak yang posisinya hanya sekedar menerima segala isi perjanjian dengan terpaksa (*taken for granted*) sebab apabila melakukan penawaran lain berkonsekuensi kehilangan apa yang dibutuhkan bahkan pihak yang lemah hanya

diberikan dua pilihan yaitu menerima atau menolak (*take it or leave it*).<sup>43</sup> Petugas KAI bernama Hera pernah menjelaskan sebagai berikut:

“tiket berdiri tersebut didistribusikan hanya untuk KA Lokal saja seperti Malang-Surabaya, Surabaya-Blitar, Malang-Tulungagung. KA Lokal seperti itu berasal dari subsidi pemerintah, sudah ada patokan tidak ada tempat duduknya, kita mempunyai kebijakan bahwasannya tiket berdiri tersebut diberlakukan 50%. Petugas KAI telah menyampaikan kepada konsumen bahwasannya apakah berkenan dengan tiket berdiri tersebut, ketika si konsumen telah berkenan makan kami akan mencetak tiket tersebut. Sebenarnya itu bisa dibilang akad tidak tertulis”

Dalam pandangan teori perlindungan hukum, hukum harus dapat memberikan perlindungan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

#### **D. Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Tinjauan *Maslahah Mursalah***

Pada zaman Rasulullah SAW unta biasanya digunakan sebagai kendaraan termasuk perang. Tenaganya yang kuat dengan berjalan di tengah gurun pasir menjadi nilai positif dari hewan tersebut. Meskipun demikian, hewan tersebut tidak bisa berlari kencang seperti kuda. Namun, pada saat itu alat transportasi utama antar kampung dan kota adalah kuda,

<sup>43</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proposionalitas dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana, 2010), 2.

unta, keledai dan kereta kuda. Dalam hal tersebut, binatang-binatang tunggangan serta alat pengangkutan umum lainnya merupakan kendaraan yang memang diciptakan Allah untuk manusia agar dapat mereka kendarai. Terdapat pada Q.S. An-Nahl ayat 7-8 yang berbunyi: <sup>44</sup>

وَتَحْمِلُ أَثْقَالَكُمْ إِلَىٰ بَلَدٍ لَّمْ تَكُونُوا بَلِغِيهِ إِلَّا بِشِقِّ الْأَنْفُسِ إِنَّ رَبَّكُمْ لَرَعُوفٌ رَّحِيمٌ

(7) وَالْحَيْلِ وَالْبِغَالِ وَالْحَمِيرِ لِنَزْ كِبُوهَا وَزِينَةً وَيَخْلُقُ مَا لَا تَعْلَمُونَ (8)

“Artinya: Dan ia (hewan ternak) mengangkut beban-bebanmu ke suatu negeri yang kamu tidak sanggup mencapainya, kecuali dengan susah payah. Sungguh Rabbmu Maha Pengasih, Maha Penyanyang. Dan (Dia telah menciptakan) kuda, bagal dan keledai untuk kamu tunggangi dan (menjadi) perhiasan. Allah menciptakan apa yang tidak kamu ketahui”

Dengan kemajuan teknologi yang telah dikuasai, manusia mampu membuat kendaraan motor, mobil, kereta api bahkan pesawat. Perjalanan yang semula ditempuh sehari-hari dengan berjalan kaki sekarang bisa ditempuh hanya dalam beberapa jam saja dengan kendaraan tersebut. Perjalanan antar kota dan negara yang dahulu membutuhkan waktu berbulan-bulan, sekarang bisa ditempuh hanya beberapa jam saja. Jumlah manusia semakin banyak, mobilitas merangkap semakin tinggi.

Suatu kemaslahatan dapat diperoleh jika kebutuhan dasar manusia dapat terpenuhi dan tidak adanya kesulitan. Kebutuhan dasar tersebut salah satunya untuk memelihara jiwa misalnya dengan memenuhi kebutuhan diri berupa makanan, minuman dan pakaian sehingga manusia memerlukan harta yang diperoleh dengan halal dan baik.

<sup>44</sup> QS. An-Nahl (16) : 7, 8.

Perkembangan kereta api saat ini semakin berkembang dan banyaknya minat masyarakat untuk menggunakannya dalam bepergian. Seiring dengan berkembangnya zaman pun beraneka ragam, konsumen tentu akan memilih transportasi sesuai dengan kebutuhan mereka. Pada kereta ekonomi KA Penataran harga yang ditawarkan juga terjangkau bagi masyarakat dari kalangan apapun.

Dalam hal ini, pihak PT KAI bertindak selaku *mu'jir* (menawarkan dan memberikan jasa) dan penumpang selaku *musta'jir* (orang yang membeli jasa dan menerima jasa), adapun objek dari akad tidak tertulis pada pembelian tiket tanpa tempat duduk adalah pemanfaatan jasa yang telah diberikan *mu'jir* kepada pihak *musta'jir*.

Pada prakteknya para pihak yang berakad telah memenuhi syarat, yaitu pihak PT KAI selaku penyedia jasa dan penumpang selaku penerima jasa merupakan orang yang berakal, dan saling rela untuk melakukan transaksi. Manfaat dari penggunaan transportasi kereta api telah terpenuhi yaitu mengantarkan para penumpang sampai pada tujuannya serta adanya upah atau imbalantarif yang diberikan penumpang kepada PT KAI (pelaku usaha) atas jasa yang diterima oleh penumpang.

Namun bila dari segi hukum positif Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum dengan Angkutan Orang dengan Kereta Api belum memenuhi kriteria atau ketentuan angkutan umum pada umumnya dalam hukum positif. Dimana pada tiket tanpa tempat duduk belum adanya fasilitas pegangan bagi

penumpang berdiri dan kondisi gerbong kereta tidak sesuai dengan kriteria gerbong kereta KA Perkotaan, kondisi seperti itu tidak memungkinkan adanya penumpang berdiri di dalamnya. Dalam hal ini, perbuatan yang dilakukan oleh pengelola termasuk dalam kategori penyalahgunaan hak (*ta'assuf fis ti'mali haq*).

Dalam hukum Islam, setiap orang diberi kebebasan untuk menggunakan haknya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh syara', namun penggunaan hak oleh seseorang ini tidak boleh sampai merugikan orang lain, baik itu berupa kegiatan dalam segi jiwa ataupun harta. Adapun Islam melarang perbuatan yang dapat memberikan dampak kerugian bagi diri sendiri dan orang lain.

Bila melihat dari hasil wawancara, bahwasannya tiket tanpa tempat duduk dijual apabila tiket dengan tempat duduk itu sudah habis. Selain itu pendapat tersebut juga dikuatkan berdasarkan biasanya masyarakat memaksa untuk menambah kuota asalkan mereka tetap bisa naik pada kereta pada saat hari itu juga. Jadi kemungkinan terjadinya risiko yang dapat membahayakan jiwa penumpang sangat minim, serta penumpang telah terbiasa dan menganggap kekurangan yang ada pada kereta api itu sebuah kewajaran.

Pada dasarnya ajaran agama Islam tidak membenani umatnya, sebagaimana firman Allah SWT pada Q.S. Al-Baqarah ayat 185:

... يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ ...<sup>45</sup>

“Artinya:.... Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu ....”

Sebagaimana ayat diatas, adapun adanya peraturan angkutan kereta api untuk kemaslahatan manusia. Adapun penggunaan kereta api merupakan hal yang memiliki nilai positif sebagai alat transportasi umum yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Melihat permasalahan yang ada antara mudharat dan manfaat yang muncul. Maka, permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan kaidah fiqih:

إِذَا اجْمَعَ الضَّرَرَانِ فَعَلَيْكُمْ بِأَخْفِهِمَا

“Artinya: manakala berkumpul dua bahaya, maka ambilah yang lebih ringan”

Dengan melihat kaidah ini, kedua mudharat yang dimunculkan adanya tiket tanpa tempat duduk atau tidaknya. Maka perbedaan penjualan tiket tanpa tempat duduk bagi masyarakat dapat dihapuskan demi kepentingan masalah masyarakat mendapatkan keamanan, keselamatan dan kenyamanan selama perjalanan karena kereta api merupakan salah satu transportasi yang digunakan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari.

Bila melihat penjualan tiket tanpa tempat duduk di kereta api, adapun praktek tersebut memiliki nilai kemaslahatan bagi manusia yaitu

<sup>45</sup> QS. Al-Baqarah (2): 185.

berupa membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sosial-ekonomi mereka dan adanya transportasi tersebut tidak bertentangan dengan hukum syara', serta bila menimbang kemudharatan (kerusakan) konsumen yang mempunyai tiket tanpa tempat duduk tersebut tidak bisa memperoleh haknya atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan didalam gerbong kereta karena tidak disediakan fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri sehingga munculnya risiko mungkin ada namun kecil dan tidak bisa dibuktikan hanya konsumen itu saja yang dapat merasakannya. Adanya tiket tanpa tempat duduk dalam kereta api agar menjadi *masalah mursalah* bagi kedua belah pihak bagi KAI dapat menambah fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri tersebut dan bagi penumpang tiket tanpa tempat duduk tersebut dapat mendapatkan haknya dan merasakan kenyamanan selama di perjalanan meskipun dengan menggunakan tiket tanpa tempat duduk tersebut.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian lapangan terkait analisis hukum layanan penumpang kereta api perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan *Maslahah Mursalah* maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aturan mengenai tiket kereta api tanpa tempat duduk terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api dan 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. Pengaturan tersebut melanggar hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan yang telah terjamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebabkan terdapat beberapa penumpang yang merasakan ketidaknyamanan selama di perjalanan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dalam Pasal 132 juga menyebutkan bahwasannya penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis dan orang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tiket pelayanan yang dipilih. Meskipun dalam pengaturan tersebut disebutkan bahwa telah

memperhatikan hak konsumen, tetapi fasilitas pegangan bagi penumpang tanpa tempat duduk sebagai prasarana pendukung belum ditemukannya di dalam KA kelas ekonomi khususnya KA Penataran.

2. Standar pelayanan minimum terutama pada fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri menjadi pendukung dalam pengoperasian kereta api yang termasuk dalam konsep *maslahat* yang dapat memberikan kemudahan dan tidak mendatangkan kesulitan. Adapun praktek yang memiliki nilai positif/mendatangkan kemaslahatan bagi manusia yaitu terpenuhinya kebutuhan *hajiyat*/sekunder dengan adanya transportasi kereta api untuk kebutuhan sehari-hari. Adanya tiket tanpa tempat duduk dalam kereta api agar menjadi *masalah mursalah* bagi kedua belah pihak bagi KAI dapat menambah fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri tersebut dan bagi penumpang tiket tanpa tempat duduk tersebut dapat mendapatkan haknya dan merasakan kenyamanan selama di perjalanan meskipun dengan menggunakan tiket tanpa tempat duduk tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas yang didapat dari penelitian yang dilakukan peneliti, perlu disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. PT KAI dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah dilakukan dengan maksimal mungkin dengan pelayanan yang ramah serta detail apabila masyarakat membutuhkan bantuan informasi yang

kurang dimengerti. Fasilitas bagi konsumen dijalankan sebagaimana mestinya agar pelaksanaannya dijalankan sebagaimana mestinya.

2. Penumpang kereta api untuk dapat menjalankan prosedur dan ketentuan yang telah dibuat yang mendukung terlaksananya rasa kenyamanan dalam perjalanan, seperti adanya fasilitas yang sesuai dengan tiket yang sudah dibeli.



## DAFTAR PUSTAKA

### AL-QUR'AN AL-KARIM

#### BUKU

- Muhammad, Abdulkadir. Hukum Pengangkutan Darat Laut dan Udara. Bandung: Citra Aditya Abadi. 1991.
- Sutarman, Yodo dan Ahmad Miru. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2010.
- Qardhawi, Yusuf. Norma dan Etika Ekonomi Islam. Penerjemah Arifin dan Dahlia Husin. Jakarta: Gema Insani Press. 1997.
- Hasan, M. Ali. Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat). Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2000.
- Muhammad, Abdulkadir. Hukum Pengangkutan Niaga. cet. 4. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 2008.
- Soekardono. *Hukum Dagang Indonesia*. Jilid II. Jakarta: PT Intermasa. 2003.
- Asmawi. Perbandingan Ushul Fiqh. Jakarta: Amzah. 2011.
- Syarifuddin, Amir. Ushul Fiqh. Jilid 2. Bandung: CV Pustaka Setia. 1998.
- M. Zein, Satria Efendi. Ushul Fiqh. Cet. 2. Jakarta: Kencana. 2008.
- Mahfudh, MA. Sahal. Kilas Balik Teoritis Fiqh Islam. Kediri: Purna Siwa Aliyyah 2004 Madrasah Hidayatul Mubtadien. 2006.
- H. Abdurrahman, Soerjono. Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan. Jakarta: Rineka Cipta. 1999.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press. 1986.
- Yulianto Achmad, Mukti Fajar Nur Dewata. Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2010.
- Erlies Septiana Nurbani, Salim. Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.

Ali, Zainuddin. Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Sinar Grafika. 2011.

Soekanto, Soerjono. Pengantar Penelitian Hukum. Bandung: Media Press. 1999.

Nadzir, Mohammad. Metodologi Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2003.

Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.

Asikin, Amiruddin Zainal. Pengantar Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Rajawali Press. 2006.

Moleong, Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2007.

#### JURNAL

Sari, Winda Puspita. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi" Universitas Jember. 2013.

Syafirati, Mahayu Wanis. "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian" Universitas Sebelas Maret. 2014.

Aji, Tetuko Bayu. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Pramkes (Prambanan Ekspres)" Universitas Muhamadiyah Surakarta. 2018.

Azwar, Zainal. "Pemikiran Ushul Fikih Al-Ghazali tentang Al-Maslahah Al-Mursalah (Studi Eksplorasi terhadap Kitab al-Mustashfa min Ilmi al-Ushul Karya Al-Ghazali)" IAIN Imam Bonjol Padang.

LKP2M. "Research Book for LKP2M". Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. 2005.

Ahwal Kusuma, Nana Saujana. "Proposal Penelitian di Perguruan Tinggi" Sinar Baru Algensindo. 2000.

## **PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian

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

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standart Pelayanan Minimum Orang dengan Kereta Api

## **INTERNET**

Profil Stasiun Kotabaru Malang.”Stasiun Kotabaru Malang (blog)”.diakses tanggal 2 Agustus 2019.  
[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Stasiun\\_Malang](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Stasiun_Malang).

Visi dan Misi. “Kementerian BUMN”. diakses tanggal 2 Agustus 2019.  
<http://bumn.go.id/keretaapi/halaman/41>.

## LAMPIRAN

**Gambar 1**



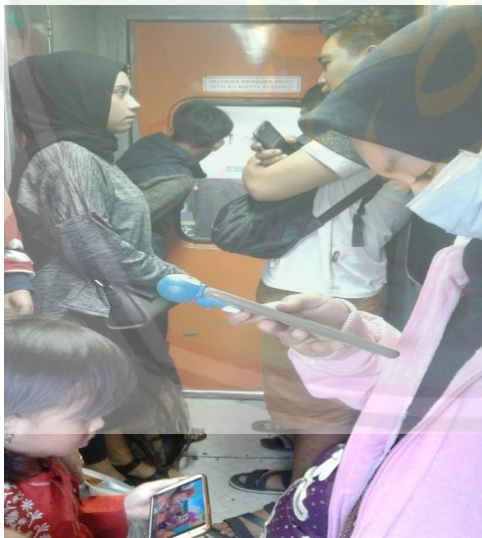
Suasana loket pada Stasiun Kota Baru Malang

**Gambar 2**



Suasana gerbong kereta api KA Penataran

**Gambar 3**



Suasana penumpang keretaapi di dalam gerbong dekat Pintu masuk dan keluar

**Gambar 4**



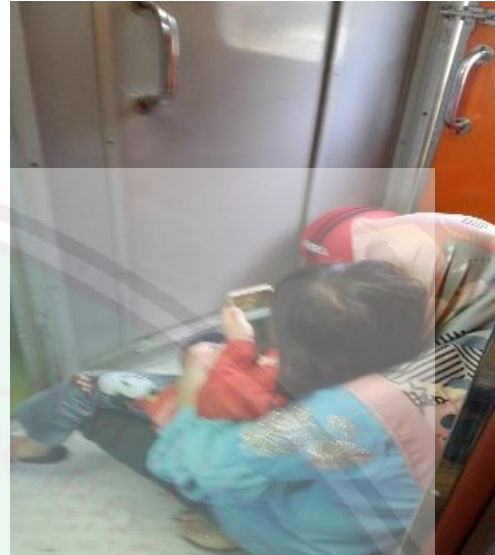
Suasana penumpang berdiri dekat ujung gerbong

**Gambar 5**



Tiket kereta api pada kelas ekonomi

**Gambar 6**



Suasana penumpang berdiri dekat toilet

**Gambar 7**



Wawancara dengan Bu Hera  
(Pegawai Stasiun Kota Baru  
Malang)



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Himmatu Ni'mati Rohmah

Alamat : Perum Persada Bayangkara Blok P Mondoroko,  
Kec. Singosari, Kab. Malang

Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 14 Agustus 1996

E-mail : himmaturohmah@gmail.com

Pendidikan

- SD : SDI Al-Ma'arif 01 Singosari
- SMP : MTs Negeri Lawang
- SMA : MAN 1 Malang
- Perguruan Tinggi : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang