

**TINJAUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN *MAQASHID SYARIAH*
TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) *COMMUTER*
*LINE ARJONEGORO***

(Studi di PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya)

SKRIPSI

Oleh:

Nahdhiyah

NIM 210202110110



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi allah,

Dengan kesadaran penuh serta tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

TINJAUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN *MAQASHID SYARIAH* TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) *COMMUTER* *LINE ARJONEGORO*

(Studi di PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya)

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika kemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapatkan predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 18 Juni 2025

Penulis,



Nahdhiyah

NIM. 210202110110

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Nahdhiyah NIM 210202110110 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

TINJAUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN *MAQASHID SYARIAH* TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) *COMMUTER* *LINE* ARJONEGORO

(Studi di PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya)

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

Malang, 18 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP. 197408192000031002



Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., MSI
NIP. 198212252015031002

HALAMAN PENGESAHAN

Dewan Penguji Skripsi saudara Nahdhiyah NIM 210202110110 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

TINJAUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN *MAQASHID SYARIAH* TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) *COMMUTER* *LINE* ARJONEGORO

(Studi di PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya)

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada 13 Juni 2025.

Dengan penguji:

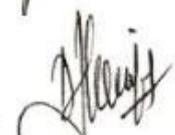
1. Akhmad Farroh Hasan, S.HI., MSI

()
Ketua Penguji

2. Ramadhita, M.HI.
NIP 198909022015031004

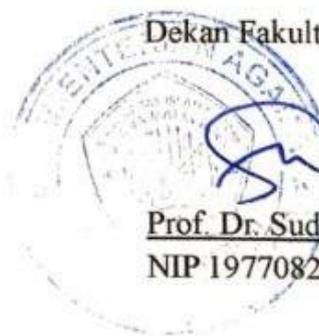
()
Penguji Utama

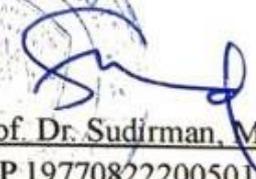
3. Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M.SI.
NIP 198212252015031002

()
Sekretaris

Malang, 18 Juni 2025

Dekan Fakultas Syariah



()
Prof. Dr. Sudirman, M. A.
NIP 197708222005011003

BUKTI KONSULTASI

Nama : Nahdhiyah
NIM : 210202110110
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., MSI
Judul Skripsi : Tinjauan Perlindungan Konsumen Dan *Maqashid Syariah* Terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line* Arjonegoro (Studi di PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah Viii Surabaya)

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Senin, 11 November 2024	Revisi Latar Belakang	
2.	Jumat, 15 November 2024	Acc Seminar Proposal	
3.	Senin, 16 Desember 2024	Revisi Bab II	
4.	Jumat, 20 Desember 2024	Revisi Metode Penelitian	
5.	Jumat, 24 Januari 2025	Revisi Draft Pertanyaan Wawancara	
6.	Senin, 10 februari 2025	Acc Draft Pertanyaan Wawancara & Konsultasi Bab IV	
7.	Jumat, 7 Maret 2025	Revisi Sub Pembahasan 1 (Bab IV)	
8.	Jumat, 21 Maret 2025	Mengerjakan Bab IV & V	
9.	Kamis, 17 April 2025	Revisi Sub Pembahasan Dua (Bab IV) Dan Bab V	
10.	Selasa, 29 April 2025	Acc Naskah Skripsi	

Malang, 18 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Prof. Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP. 197408192000031002

MOTTO

تَعَلَّمْ فَلَيْسَ الْمَرْءُ يُوَلَّدُ عَالِمًا

“Belajarlah, karena tidak ada seorangpun dilahirkan dalam keadaan berilmu”

(Asy Syafi’I)

“It’s not always easy, but that’s life. Be strong because there are better days ahead”

(Mark lee)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul: “Tinjauan Perlindungan Konsumen Dan Maqashid Syariah Terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) Commuter Line Arjonegoro (Studi di PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya)” dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang masa, yang telah menunjukkan jalan hidup yang syar’i. Semoga dengan meneladani beliau, kita termasuk golongan orang-orang yang beriman dan berhak memperoleh syafaatnya kelak di hari kiamat. Aamiin.

Dengan penuh rasa syukur dan ketulusan hati, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas segala ilmu, bimbingan, pengarahan, serta bantuan moral dan material yang telah diberikan selama proses penulisan ini. Ungkapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M. A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Sudirman, M. A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Prof. Dr. Fakhrudin, M.HI., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Hersila Astari Pitaloka, M. Pd., selaku dosen wali penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa selama penulis menempuh perkuliahan.
5. Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M. SI., selaku dosen pembimbing penulis yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan memberikan arahan serta masukan berharga selama proses penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah dengan ikhlas membagikan ilmu, wawasan, dan pengalaman selama masa perkuliahan, yang menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini.
7. Staf dan karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan dan peran serta yang telah diberikan dalam mendukung kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Alfian dan Ibu Maslachah yang senantiasa memberikan kekuatan, dukungan dan doa yang tulus sepanjang hidup penulis, khususnya selama proses penulisan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik. Penulis haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya karena selalu mengusahakan segalanya untuk penulis, semua perjuangan dan pengorbanan waktu, tenaga, materi, serta kasih sayang yang tiada henti. Segala upaya yang menjadikan penulis dapat tumbuh dengan penuh rasa syukur, karena melalui

perjuangan dan pengorbanan tersebut, penulis dapat menyelesaikan studi dan mengantarkan hingga mendapatkan gelar sarjana.

9. Saudara-saudari penulis, yang senantiasa memberikan saran, dukungan baik moril maupun materiil, dan motivasi selama hidup penulis sehingga menjadi penenang di saat penulis merasa khawatir. Terima kasih atas segala perhatian, candaan, dan kebersamaan yang membantu penulis melewati masa-masa sulit dengan lebih ringan. Kehadiran kalian menjadi penyemangat tersendiri yang tidak ternilai.
10. Narasumber yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang sangat bermanfaat bagi penulis selama proses wawancara, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
11. Teman dekat penulis Aura Rahma Oqtaviani, Weni Wulandari, dan Atika Rahmah yang telah menemani dari awal perkuliahan sampai dengan proses penulisan skripsi ini. Penulis ucapkan terima kasih karena selalu memberikan dukungan, saran, dan motivasi serta menghibur penulis ketika dalam kondisi yang kurang baik. Kepada Sahabat penulis, Miftahul Jannah, yang telah membersamai penulis, menjadi tempat berkeluh kesah dan berbagi cerita. Penulis ucapkan terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dari masa sekolah hingga akhir penulisan skripsi ini. Penulis bersyukur atas kehadiran kalian yang begitu berarti dalam setiap proses yang dilalui.

12. Seluruh teman-teman baik penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan semangat kepada penulis baik selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Kepada diri saya sendiri, penulis mengucapkan terima kasih atas keteguhan dan tanggung jawab yang telah ditunjukkan dalam menyelesaikan perkuliahan hingga tugas akhir ini. Terima kasih karena telah bertahan dan terus berjuang meskipun terkadang perjalanan yang dilalui sering kali terasa berat dan melelahkan. Semua proses tersebut akhirnya membuahkan hasil yang baik, hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan ini tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai bahan kajian akademik maupun sebagai kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 18 Juni 2025

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak terhindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicitak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah.

Transliterasi Arab-Indonesia Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model *Library of Congress* (LC) Amerika Serikat sebagai berikut :

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	`	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	ء/أ	’

ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū. (أ, و, ي). Bunyi hidup double Arab ditransliterasikan dengan menggabungkan dua huruf “ay” dan “aw” seperti *layyinah*, *lawwāmah*. Kata yang berakhiran tā’ *marbūṭah* dan berfungsi sebagai sifat atau *muḍāf ilayh* ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai *muḍāf* ditransliterasikan dengan “at”.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
BUKTI KONSULTASI	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
<i>البحث ملخص</i>	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
KAJIAN TEORI.....	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kajian Pustaka.....	32
BAB III.....	59
METODE PENELITIAN.....	59
A. Jenis Penelitian.....	59

B.	Pendekatan Penelitian	59
C.	Lokasi Penelitian.....	60
D.	Sumber dan Jenis Data	60
E.	Metode Pengumpulan Data	61
F.	Metode Analisis Data	63
BAB IV		64
HASIL DAN PEMBAHASAN		64
A.	Gambaran Umum PT Kereta Commuter Line Indonesia Wilayah VIII Surabaya	64
B.	Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) <i>Commuter Line</i> Arjonegoro	70
C.	Tinjauan Maqashid Syariah Terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) <i>Commuter Line</i> Arjonegoro.....	99
BAB V.....		114
PENUTUP.....		114
A.	Kesimpulan	114
B.	Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA		119
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		127
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		139

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu.....	23
Tabel 2 Penerapan Standar Pelayanan Minimum.....	96
Tabel 3 Pedoman Wawancara.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo KAI Commuter	68
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pra-Penelitian.....	127
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Pra-Penelitian.....	128
Lampiran 3 Surat izin penelitian.....	129
Lampiran 4 Aspek yang tidak sesuai SPM.....	130
Lampiran 5 Aspek yang sesuai dengan SPM.....	132
Lampiran 6 Pedoman Wawancara.....	137
Lampiran 7 Dokumentasi wawancara.....	137
Lampiran 8 Berita <i>commuter line</i> arjonegoro.....	138

ABSTRAK

Nahdhiyah, 210202110110, 2025, Tinjauan Perlindungan Konsumen dan Maqashid Syariah Terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line* Arjonegoro (Studi di PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya), Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing Skripsi : Dwi Hidayatul Firdaus, *S.HI., M.SI*

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, *Maqashid Syariah*, Standar Pelayanan Minimum, *Commuter Line*, Kereta Api.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) kereta api harus memperhatikan hak-hak penumpang, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak untuk mendapatkan pelayanan sesuai nilai tukar dan kesepakatan, serta hak untuk memperoleh ganti rugi jika terjadi ketidaksesuaian. Hak-hak tersebut sejalan dengan konsep maqashid syariah, yang menekankan pentingnya menjaga kepentingan konsumen demi kemaslahatan bersama. Penelitian ini dilatar belakangi oleh keluhan penumpang kereta *Commuter Line* Arjonegoro yang mengeluhkan kepadatan akibat pengurangan kapasitas gerbong menjadi empat gerbong sehingga penumpang yang tidak mendapatkan kursi terpaksa berdiri di sepanjang koridor, ujung gerbong, dan bordes, sementara suhu di dalam kereta yang panas semakin menambah ketidaknyamanan saat berdesakan dengan penumpang lain. Dengan demikian, penelitian ini memiliki fokus kajian mengenai tinjauan perlindungan konsumen dan *maqashid syariah* terhadap standar pelayanan minimum (spm) *Commuter Line* Arjonegoro dengan tujuan untuk mengetahui implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line* Arjonegoro perspektif hukum perlindungan konsumen dan untuk mengetahui implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line* Arjonegoro perspektif *maqashid syariah*.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yuridis empiris. Sumber data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Commuter Line* Arjonegoro telah memenuhi beberapa aspek standar pelayanan minimum seperti keamanan dan kehandalan/keteraturan, namun masih terdapat kekurangan pada aspek keselamatan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan yang mengakibatkan belum terpenuhinya hak-hak konsumen. Dari perspektif maqashid syariah, penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada layanan *Commuter Line* Arjonegoro mencerminkan upaya pemeliharaan terhadap tiga tingkatan kemaslahatan, yaitu *dharuriyyah* untuk memelihara agama, memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara keturunan, dan memelihara harta. Pada tingkat *hajiyyah* berfungsi mendorong kemudahan dan peningkatan kualitas layanan. Serta, pada tingkat *tahsiniyyah* berfungsi menciptakan layanan transportasi yang memperhatikan nilai-nilai kenyamanan, kebersihan, keramahan, dan keindahan fasilitas, sehingga memperkuat nilai akhlak dan etika dalam pelayanan publik.

ABSTRACT

Nahdhiyah, 210202110110, 2025, Review of Consumer Protection and Maqashid Syariah Towards Minimum Service Standards (MSS) Commuter Line Arjonegoro (Study at PT Kereta Commuter Indonesia Region VIII Surabaya), Thesis of Sharia Economic Law Study Program, State Islamic University Maulana Malik Ibrahim Malang, Thesis Supervisor: Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M.SI

Keywords: *Consumer Protection, Maqashid Syariah, Minimum Service Standards, Commuter Line, Train.*

The Minimum Service Standards (MSS) for railways must take into account the rights of passengers, including the right to comfort, safety, and security, the right to receive services in accordance with the exchange rate and agreement, and the right to compensation in the event of non-compliance. These rights are in line with the concept of maqashid syariah, which emphasizes the importance of protecting consumer interests for the common good. This study was motivated by complaints from passengers of the Arjonegoro Commuter Line, who complained about overcrowding due to a reduction in carriage capacity to four carriages, forcing passengers without seats to stand along the corridors, at the ends of the carriages, and on the platforms, while the hot temperature inside the train further added to the discomfort of being crammed together with other passengers. Thus, this study focuses on examining consumer protection and maqashid syariah in relation to the minimum service standards of the Arjonegoro Commuter Line, with the aim of understanding the implementation of the minimum service standards of the Arjonegoro Commuter Line from the perspective of consumer protection law and from the perspective of maqashid syariah. The methodology used in this study is a qualitative approach with an empirical legal research type.

Data sources were collected through interviews, observations, and documentation. The research results indicate that the Arjonegoro Commuter Line has met several aspects of the minimum service standards, such as safety and reliability/regularity, but there are still shortcomings in terms of safety, comfort, convenience, and equality, which result in the unfulfillment of consumer rights. From the perspective of maqashid syariah, the implementation of Minimum Service Standards in the Arjonegoro Commuter Line service reflects efforts to maintain three levels of public interest, namely dharuriyyah to preserve religion, preserve life, preserve reason, preserve lineage, and preserve property. At the hajiyyah level, it serves to promote convenience and improve service quality. Additionally, at the tahsiniyyah level, it aims to create transportation services that prioritize values such as comfort, cleanliness, hospitality, and the aesthetic appeal of facilities, thereby strengthening moral and ethical values in public service.

على الدين، والحفاظ على النفس، والحفاظ على العقل، والحفاظ على النسل، والحفاظ على الممتلكات. على مستوى الحاجة، يعمل على تشجيع التسهيلات وتحسين جودة الخدمة. أما على مستوى التحسينية، فيعمل على توفير خدمة نقل تراعي قيم الراحة والنظافة والود والجمال في المرافق، مما يعزز قيم الأخلاق والآداب في الخدمة العامة.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kereta api merupakan transportasi umum yang memiliki rute perjalanan relatif cepat karena kereta api berbeda dengan transportasi umum darat lainnya yang beroperasi di jalan raya. Kereta api beroperasi di jalur khusus berupa sebuah serangkaian baja yang terbentang secara melintang sepanjang ratusan kilometer, sehingga penumpang dapat terbebas dari kemacetan lalu lintas.¹ Selain itu, kereta api juga termasuk dalam angkutan umum dengan bahan bakar yang relatif rendah. Dengan demikian, tidak mengherankan apabila masyarakat lebih memilih dan mengandalkan kereta api sebagai sarana mobilisasi penumpang, demi menghindari kepadatan lalu lintas.²

Transportasi kereta penumpang di Indonesia dibagi menjadi empat layanan utama, yaitu kereta antar kota, kereta lokal, *commuter line*, dan kereta bandara. Berdasarkan pelayanannya, kereta api diklasifikasikan menjadi tiga kelas pelayanan umum, yaitu kelas ekonomi, bisnis, dan eksekutif. Klasifikasi ini didasarkan pada tingkat pelayanan yang diberikan kepada penumpang di setiap jenis kereta. Dalam penelitian ini, penulis secara khusus memusatkan pada

¹ Dila Ayu Lestari and Ayyu Ainin Mustafidah, "Strategi Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Kereta," *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2 (2024): 152–57, <https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/view/315%0Ahttps://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/download/315/306>.

² Bunga Setyamika, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG DENGAN TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM PT. KERETA COMMUTER INDONESIA" (Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, 2024), <https://repository.upnjatim.ac.id/22742/>.

kereta api kelas ekonomi, dengan fokus utama pada kereta api lokal kelas ekonomi Arjonegoro. Kelas pelayanan umum yang disediakan di Kereta api lokal berbeda dengan kereta api antar kota, karena di kereta api lokal hanya menyediakan kelas pelayanan ekonomi saja. Meskipun demikian, kereta api lokal kelas ekonomi ini cenderung menjadi pilihan masyarakat untuk bepergian, salah satu alasannya adalah harga tiket yang terjangkau.

PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) adalah anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang bertanggung jawab atas pengoperasian kereta commuter. Di Jawa Timur, PT KCI Wilayah VIII Surabaya bertanggung jawab atas pengelolaan kereta api lokal.³ Salah satu kereta api lokal yang tersedia yaitu, *Commuter Line* Arjonegoro yang termasuk dalam empat *commuter line* dengan jumlah penumpang tertinggi di wilayah 8 Surabaya setelah *commuter line* Penataran Dhoho, Dhoho, dan Supas dengan jumlah penumpang sebanyak 3.243 orang pada bulan april 2024.⁴ Kereta ini menempuh jarak 133 km dalam 3 jam 45 menit.⁵ Pelaksanaan tugas KCI harus mematuhi Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Umum Angkutan Orang dengan Kereta Api, namun implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada kereta api terkadang tidak terpenuhi, terutama

³ Syamsu Rijal, "Implementasi Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api Malang Kota Lama (Kajian Perspektif Masalah Dan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian)" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2019).

⁴ Naufal Indra Setiawan, "Pengguna Kereta Lokal Di Wilayah 8 Capai 349.371 Orang," ANTARA News, 2024, <https://www.antaranews.com/berita/4058901/pengguna-kereta-lokal-di-wilayah-8-capai-349371-orang>.

⁵ Syafril Burhany, "Analisa Kelayakan Tarif Kereta Api Ekonomi Lokal Rute Sidoarjo-Bojonegoro (PP) Dengan Metode Willingness To Pay" (Universitas Pembangunan Nasional "Veteran," 2023).

dengan sistem tiket tanpa kursi. Penumpang hanya bisa mendapatkan kursi apabila ada kursi yang kosong. Dengan demikian, apabila kereta api penuh oleh penumpang dan tidak ada kursi kosong maka penumpang akan terus berdiri sampai di stasiun yang dituju, hal ini menyebabkan ketidaknyamanan, terutama bagi mereka yang menempuh perjalanan lebih dari 1 jam. Berdasarkan berita dari Jawa Pos Radar Bojonegoro, penumpang Kereta *Commuter Line* Arjonegoro mengeluhkan kepadatan akibat pengurangan kapasitas menjadi hanya empat gerbong. Penumpang yang tidak mendapatkan kursi terpaksa berdiri di sepanjang koridor, ujung gerbong, dan bordes, sementara suhu di dalam kereta yang panas semakin menambah ketidaknyamanan saat berdesakan dengan penumpang lain.⁶

Standar pelayanan minimum pada kereta api pada dasarnya harus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Umum Angkutan Orang dengan Kereta Api yang yang terbagi menjadi 6 jenis layanan yaitu, *Pertama*, keselamatan yang mencakup informasi dan fasilitas keselamatan, informasi dan fasilitas kesehatan, dan pintu kereta. *Kedua*, layanan keamanan yang terdiri dari petugas keamanan, informasi gangguan keamanan, dan lampu penerangan. *Ketiga*, kehandalan atau keteraturan yang mencakup mengenai ketepatan jadwal kereta api. *Keempat*, layanan kenyamanan yang terdiri dari ketersediaan tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran, toilet dilengkapi dengan air

⁶ Hakam Alghivari, "Penumpang Keluhkan Kapasitas KA Arjonegoro, Anggap Kurang Cocok Untuk Perjalanan Jauh," Jawa Pos Radar Bojonegoro, 2024, <https://radarbojonegoro.jawapos.com/daerah/714548204/penumpang-keluhkan-kapasitas-ka-arjonegoro-anggap-kurang-cocok-untuk-perjalanan-jauh>.

sesuai dengan kebutuhan, fasilitas pengatur sirkulasi udara, restorasi, fasilitas pegangan penumpang berdiri, rak bagasi, dan kebersihan kereta. *Kelima*, layanan kemudahan mencakup informasi stasiun yang akan dilewati secara beruntun, informasi gangguan perjalanan, nama/relasi kereta api dan nomor operasi kereta, informasi pelayanan, dan kadar gelap kaca. *Keenam*, layanan kesetaraan yang mencakup ketersediaan layanan berupa fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus dan tempat khusus kursi roda, dimana setiap enam jenis layanan tersebut harus tersedia di kereta sesuai dengan indikator dan tolak ukur kereta api.

Selain itu, standar pelayanan minimum kereta api juga harus memperhatikan hak-hak penumpangnya, namun dalam praktiknya, hal ini sering tidak berjalan sesuai dengan ketentuan tersebut. Dibuktikan dengan hasil penelitian Setyamika Bunga berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Dengan Tiket Tanpa Kursi Pada Kereta Api Lokal Dhoho Atas Perbuatan Melawan Hukum PT Kereta Commuter Indonesia” menunjukkan bahwa penerapan tiket tanpa kursi oleh PT KCI tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimum, sehingga merugikan penumpang.⁷ Selain itu, penelitian Himmatu Ini'mati Rohmah berjudul “Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Masalah Mursala” mengungkap bahwa aturan tiket tanpa tempat duduk melanggar hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan

⁷ Setyamika, “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG DENGAN TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM PT. KERETA COMMUTER INDONESIA.”

keselamatan yang dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁸ Meskipun penelitian terkait standar pelayanan minimum dan perlindungan penumpang kereta api telah dilakukan, namun belum ada penelitian yang secara khusus membahas mengenai standar pelayanan minimum dan perlindungan konsumen pada penumpang kereta lokal commuter line Arjonegoro dengan didasarkan pada maqashid syariah.

Penumpang sebagai konsumen memiliki hak yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan transportasi, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak untuk mendapatkan pelayanan sesuai nilai tukar dan kesepakatan, serta hak untuk memperoleh ganti rugi jika terjadi ketidaksesuaian. Hal ini diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁹ Selain itu, Konsumen juga memiliki hak untuk terhindar dari kerugian, baik secara pribadi maupun terhadap harta benda. Pihak kereta api bertanggung jawab untuk menjamin hak-hak tersebut bagi para pengguna jasa angkutan umum selama perjalanan dengan kereta api.¹⁰ Namun, penumpang *Commuter Line* Arjonegoro belum sepenuhnya merasakan pemenuhan hak-hak mereka, karena baik penumpang yang mendapatkan kursi maupun yang tidak, dikenakan harga tiket yang sama. Kesetaraan harga seharusnya diimbangi dengan kesetaraan hak dan kewajiban,

⁸ Himmatu Nimati Rohmah, "ANALISIS HUKUM LAYANAN PENUMPANG KERETA API PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2007 TENTANG PERKERETAAPIAN DAN MASLAHAH MURSALAH (Studi Di Stasiun Kotabaru Malang)" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2020), <http://etheses.uin-malang.ac.id/15992/>.

⁹ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008).

¹⁰ Rompas, "Tanggung Jawab Penyelenggara Prasarana Perkretaapian Atas Kerugian Sebagai Akibat Kecelakaan," *E Journal Fakultas Hukum Unsrat* Vol. 9 No., no. 11 (2021): 6.

namun dalam praktiknya, tidak ada perbedaan perlakuan antara penumpang yang duduk dan yang berdiri, meskipun kondisi mereka berbeda.¹¹

Hak-hak konsumen dalam perlindungan konsumen sejalan dengan konsep maqashid syariah, yang menekankan pentingnya menjaga kepentingan konsumen demi kemaslahatan bersama.¹² Maqashid syariah mencakup tiga kategori kebutuhan, yaitu *dharuriyyah* (kebutuhan dasar), *hajiyyat* (membantu aktivitas), dan *tahsiniyyat* (kelayakan).¹³ Selain itu, ada lima aspek penting yang harus dilindungi meliputi jiwa, agama, akal, harta, dan keturunan.¹⁴ Keadaan ini sangat merugikan penumpang sebagai konsumen jasa transportasi, sehingga penyelenggara harus memperhatikan perlindungan hukum sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan prinsip maqashid syariah. Hal ini menjadi alasan penting untuk diteliti lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk mengangkat judul penelitian “Tinjauan Perlindungan Konsumen dan Maqashid Syariah terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line* Arjonegoro”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line* Arjonegoro perspektif hukum perlindungan konsumen?

¹¹ Setyamika, “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG DENGAN TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM PT. KERETA COMMUTER INDONESIA.”

¹² Mar’atus Sholikhah, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Angkutan Bus Mini Jurusan Mojokerto – Pasuruan Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Maqashid Syariah (Studi Praktik Terhadap Kepastian Tarif Di Terminal Kertajaya Mojokerto),” 2019, 110.

¹³ Zulkarnain Abdurrahman, “Teori Maqasid Al-Syatibi Dan Kaitannya Dengan Kebutuhan Dasar Manusia Menurut Abraham Maslow,” *Jurnal Ushuluddin: Media Dialog Pemikiran Islam* 22, no. 1 (2020): 52–70, <https://doi.org/10.24252/jumdpi.v22i1.15534>.

¹⁴ Faqih El Wafa, “IMPLIKASI TEORI MAQASID AL-SYARI’AH AL-SYATIBI TERHADAP PERILAKU KONSUMEN,” *Jurnal Hadratul Madaniah* 9, no. I (2022): 38–47.

2. Bagaimana implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line* Arjonegoro perspektif *maqashid syariah* ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line* Arjonegoro
2. Untuk mengetahui tinjauan *maqashid syariah* terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line* Arjonegoro

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian berjudul “Tinjauan Perlindungan Konsumen dan *Maqashid Syariah* terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line* Arjonegoro Rute Sidoarjo-Bojonegoro”, adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memperkaya literatur akademis dengan menambah wawasan mengenai penerapan hukum perlindungan konsumen dalam sektor transportasi, khususnya layanan kereta api, serta memperdalam kajian tentang penerapan *maqashid syariah* dalam konteks perlindungan konsumen. Selain berkontribusi pada pengembangan teori hukum perlindungan konsumen dan *maqashid syariah*, penelitian ini juga memberikan panduan praktis mengenai bagaimana prinsip-prinsip ini dapat diterapkan dalam sektor transportasi umum. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi

pengembangan penelitian multidisiplin di bidang perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah, seperti Kementerian Perhubungan dan PT Kereta Commuter Indonesia (KCI), untuk memperbaiki serta mengawasi implementasi standar pelayanan minimum pada layanan kereta api, khususnya *Commuter Line* Arjonegoro. Penelitian ini juga dapat mendorong PT KCI dan pihak terkait untuk meningkatkan kualitas layanan dalam hal kenyamanan, keamanan, dan kesetaraan hak penumpang, dengan harapan mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa kereta api. Selain itu, penelitian ini berpotensi meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak-hak yang dimiliki konsumen, mendorong konsumen untuk lebih proaktif dalam menuntut perlindungan hak dan mencari keadilan jika hak-hak tersebut dilanggar, serta memperdalam pemahaman para konsumen tentang perlindungan konsumen menurut hukum dan prinsip-prinsip maqashid syariah.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan spesifik mengenai istilah-istilah ataupun unsur-unsur yang menjadi fokus substansi penelitian. Tujuan adanya definisi operasional adalah untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman antara peneliti dan pembaca, dengan menyelaraskan beragam pengertian yang

mungkin timbul.¹⁵ Berdasarkan substansi penelitian, berikut merupakan definisi operasional yang relevan dengan fokus penelitian ini.

1. Perlindungan konsumen

Berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan berbagai upaya yang menjamin kepastian hukum dengan tujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen

2. Standar Pelayanan Minimum (SPM)

SPM adalah ketentuan tentang jenis dan kualitas layanan dasar yang berhak diterima masyarakat sebagai hak Minimum

3. Kereta lokal

Layanan kereta api penumpang yang beroperasi di wilayah perkotaan dan antar kota atau antar kabupaten dalam satu provinsi

4. *Commuter line*

Moda transportasi kereta rel listrik (KRL) yang dioperasikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia.

5. *Commuter line Arjonegoro*

Kereta api (KA) lokal yang melayani rute Sidoarjo-Bojonegoro atau sebaliknya.

6. *Maqashid syariah*

Menurut etimologi kata maqashid berasal dari bentuk jamak kata *maqasid* yang merupakan masdar dari kata *maqashid* yang memiliki

¹⁵ Siti Kulsum, "Pengaruh Budaya Sekolah Terhadap Efektivitas Proses Pembelajaran Di Smp Negeri 1 Ciparay Kabupaten Bandung" (Universitas Pendidikan Indonesia., 2008), <http://repository.upi.edu/63287/>.

makna “maksud” ataupun “tujuan”, sedangkan kata syariah memiliki maksud ‘المواضع تحدر الى الماء’ atau jalan menuju sumber air dan dapat dipahami sebagai jalan menuju sumber kehidupan. Dengan demikian pengertian maqashid syariah adalah menjaga tujuan syarapenaratan, yaitu menjaga agama, nyawa, akal, keturunan dan harta, dimana hal ini dilakukan untuk menciptakan kemaslahatan dan menghilangkan kemudharatan bagi manusia.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan penelitian ini bertujuan untuk memfokuskan pembahasan pada pokok utama permasalahan yang dikaji dan tidak meluas pada permasalahan yang lain. Dengan demikian penulisan menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini mencakup tentang penjelasan dari latar belakang masalah yang diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka, bab ini mencakup penelitian terdahulu dan kerangka teori. Pada bagian penelitian terdahulu, peneliti menggunakan lima penelitian yang memiliki relevansi dengan fokus penelitian atau permasalahan yang dikaji yang bertujuan untuk menghindari penjiplakan dan menegaskan kebaharuan penelitian. Informasi mengenai penelitian terdahulu yang dicantumkan mencakup judul, tujuan, metode, dan hasil penelitian. Selain itu penelitian terdahulu juga memuat informasi mengenai perbandingan perbedaan

dan persamaan dengan penelitian terdahulu. Sementara itu, kerangka teori dalam penelitian ini membahas mengenai teori yang terkait dengan variabel-variabel yang diteliti, yang akan menjadi bahan acuan pada pembahasan. Penelitian ini menggunakan teori perlindungan konsumen dan teori maqashid syariah.

BAB III Metode Penelitian, pada bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian yang digunakan, pendekatan yang digunakan untuk mendukung analisis standar pelayanan minimum *commuter line* Arjonegoro berdasarkan perlindungan konsumen dan maqashid syariah, lokasi penelitian, dengan sumber data yang dikumpulkan yang terdiri dari data primer dan data sekunder, metode pengumpulan data dan pengolahan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini akan menyajikan hasil penelitian dan pembahasan yang bertujuan menjawab serta menguraikan rumusan masalah yang telah disebutkan pada Bab I. Permasalahan yang dirumuskan akan dibahas secara rinci dengan mengolah sumber data dan melakukan analisis berdasarkan teori yang digunakan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

BAB V Penutup, bab ini memuat kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dengan mencantumkan jawaban singkat atas rumusan masalah yang diangkat, serta saran yang dapat ditujukan kepada lembaga terkait, pembaca yang menjadikan penelitian ini sebagai rujukan, dan peneliti selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berperan penting sebagai pembanding dan acuan komparatif yang memberikan pandangan terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya yang mengkaji mengenai kejahatan phising dan pertanggung jawaban oleh bank. Referensi dari penelitian sebelumnya merupakan landasan yang sangat diperlukan dalam menjalankan penelitian ini. Berikut penulis akan menyajikan beberapa uraian mengenai penelitian terdahulu yang memiliki relevansi signifikan :

- a. Hasil penelitian skripsi Himmatu Ini'mati Rohmah, Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, (2019)

Penelitian Himmatu Ini'mati Rohmah berjudul “Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Masalah Mursalah (Studi di Stasiun Kotabaru Malang)“. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang perkeretaapian terhadap penumpang KA Penataran di stasiun kota baru Malang dan layanan penumpang KA Penataran perspektif *Maslahah Mursalah*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian berupa jenis penelitian yuridis empiris dan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif.

Hasil dari penelitian ini adalah aturan tiket kereta api tanpa tempat duduk melanggar hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan yang telah terjamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen dan adanya tiket tanpa tempat duduk menjadi masalah mursalah apabila ditambah dengan fasilitas pegangan bagi penumpang karena mendatangkan kemaslahatan bagi manusia dengan terpenuhinya kebutuhan sekunder.¹⁶

- b. Hasil penelitian skripsi Mar'atus Sholikhah, Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, (2019)

Penelitian Mar'atus Sholikhah berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Angkutan Bus Mini Jurusan Mojokerto-Pasuruan Perspektif Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dan Maqashid Syariah (studi praktik terhadap kepastian tarif di terminal kertajaya mojokerto)“. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktik angkutan bus mini jurusan Mojokerto-Pasuruan terhadap kepastian tarif dan tinjauan menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta *Maqashid Syariah* dengan menggunakan metode penelitian berupa jenis penelitian yuridis empiris dan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian perlindungan hukum pada konsumen angkutan bus mini jurusan

¹⁶ Rohmah, “ANALISIS HUKUM LAYANAN PENUMPANG KERETA API PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2007 TENTANG PERKERETAAPIAN DAN MASLAHAH MURSALAH (Studi Di Stasiun Kotabaru Malang).”

Mojokerto-pasuruan dengan Pasal 4 huruf g dan h Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, apabila ditinjau berdasarkan Maqashid Syariah mengenai kepastian tarif angkutan bus mini tidak sesuai dengan teori maqashid syariah karena merugikan pihak konsumen.¹⁷

- c. Hasil Penelitian Setyamika Bunga jurusan hukum, fakultas hukum universitas pembangunan nasional “veteran” jawa timur, (2024)

Penelitian berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Dengan Tiket Tanpa Kursi Pada Kereta Api Lokal Dhoho Atas Perbuatan Melawan Hukum PT Kereta Commuter Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbuatan melawan hukum dalam penerapan standar pelayanan minimum terhadap penumpang dengan tiket tanpa kursi oleh PT Kereta Commuter Indonesia pada kereta api lokal dhoho dan perlindungan hukum bagi penumpang yang dirugikan dengan menggunakan metode penelitian berupa jenis penelitian yuridis empiris. Sumber data pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi lapangan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan tiket tanpa kursi oleh PT Kereta Commuter Indonesia pada Kereta Api Lokal Dhoho tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimum dalam perjalanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan, sehingga menimbulkan kerugian bagi para penumpang. Ketidaksesuaian Standar Pelayanan

¹⁷ Rohmah.

Minimum oleh PT Kereta Commuter Indonesia telah memenuhi aspek Perbuatan Melawan Hukum. Hal tersebut, menyebabkan penumpang dapat mengajukan ganti kerugian terhadap PT Kereta Commuter Indonesia. Ada beberapa cara yang dapat ditempuh, yaitu melalui cara non litigasi (layanan aduan dan mediasi) maupun cara litigasi atau gugatan Pengadilan Negeri.¹⁸

- d. Hasil Penelitian Syamsu Rijal jurusan hukum bisnis syariah, fakultas syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, (2019)

Penelitian ini berjudul “Implementasi Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api Malang Kota Lama (Kajian Perspektif Masalah dan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar pelayanan minimum yang ada di stasiun Malang Kota Lama berdasarkan perspektif pasal 54 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan untuk menjelaskan implementasi standar pelayanan minimum yang ada di stasiun Malang Kota Lama ditinjau berdasarkan perspektif masalah dengan menggunakan metode penelitian berupa jenis penelitian yuridis empiris. Sumber data pada penelitian ini adalah wawancara dan literatur-literatur yang relevan.

¹⁸ Setyamika, “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG DENGAN TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM PT. KERETA COMMUTER INDONESIA.”

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek standar pelayanan minimum yang belum terpenuhi dan sesuai dengan pasal 54 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang perkeretaapian dan peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 tahun 2015 tentang angkutan orang dengan diantaranya pada aspek keselamatan, aspek keteraturan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan dan aspek kesetaraan, serta berdasarkan mashlahah standar pelayanan minimum di stasiun Malang Kota Lama tergolong dalam mashlahah yang bersifat hajjiyat yaitu, kebutuhan sekunder yang manfaatnya tidak hanya untuk pribadi namun untuk kebermanfaatan orang banyak.¹⁹

- e. Hasil Penelitian Amelia Putri Harlina, jurusan hukum, fakultas hukum dari Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur, (2022)

Penelitian berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Terms And Conditions Pt Kereta Api Indonesia (Persero)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi sebagai perjanjian baku dalam *terms and conditions* PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan menggunakan metode penelitian berupa jenis penelitian yuridis normatif. Sumber data pada penelitian ini adalah dari studi kepustakaan, perundang-undangan, berbagai literatur dan wawancara sebagai akurasi data dari studi kepustakaan.

¹⁹ Rijal, “Implementasi Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api Malang Kota Lama (Kajian Perspektif Masalah Dan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian).”

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam *terms and conditions* yang telah dibuat oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) terkait perusahaan tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang di bagasi kereta telah melanggar Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen karena berisi pengalihan pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh pihak konsumen dan perjanjian tersebut dapat batal demi hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dapat melalui perlindungan hukum preventif dan represif. Secara preventif yaitu dengan tidak mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dan represif dengan cara memberikan ganti kerugian kepada pihak konsumen. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yaitu melalui jalur litigasi maupun jalur non litigasi dengan menggunakan konsiliasi, mediasi atau arbitrase.²⁰

- f. Hasil Penelitian Rusmiyah, jurusan hukum, fakultas hukum dan sosial dari Universitas Sunan Giri Surabaya, (2022)

Penelitian, dengan judul “Upaya Hukum perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api di Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketentuan dalam UU Perkeretaapian apakah efektif digunakan sebagai dasar tanggung jawab pengangkutan dan untuk mengetahui tanggung jawab pengangkutan yang dilakukan

²⁰ Amelia Putri Harlina, “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Terms And Conditions Pt Kereta Api Indonesia (Persero)” (Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur, 2022).

oleh PT KAI (Persero) kepada konsumen dengan menggunakan metode penelitian berupa jenis penelitian hukum normatif-empiris. Sumber data pada penelitian ini adalah dari wawancara dan studi kepustakaan, perundang-undangan dan berbagai literatur.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketentuan dalam UU Perkeretaapian belum cukup efektif untuk dijadikan dasar sebagai pengaturan tanggung jawab pengangkutan, karena terkait dengan ketentuan ganti rugi kepada konsumen pengaturannya belum cukup jelas. Sementara itu, tanggung jawab pengangkutan yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) kepada konsumen didasarkan pada UU Perkeretaapian dengan menganut asas praduga bersalah (*presumption of liability*). Selain itu, dalam praktiknya PT KAI (Persero) mengalihkan tanggung jawabnya kepada PT Asuransi Jasa Raharja.²¹

- g. Hasil Penelitian Musa Taklima, fakultas syariah dari Universitas Sunan Giri Surabaya, (2022)

Penelitian, dengan judul “Penyebab Tidak Bekerjanya Hukum Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Layanan Transportasi Di Jawa Timur Perspektif Perlindungan Konsumen Dan Maqashid Syariah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab utama tidak bekerjanya hukum pemenuhan Hak Aksesibilitas transportasi bagi penyandang disabilitas di Jawa Timur, tinjauan hukum perlindungan

²¹ Rusmiyah, “UPAYA HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA ANGKUTAN KERETA APIDI INDONESIA,” *Jurnal Legisla* 14 (2022), <https://journal.unsuri.ac.id/index.php/legisia/article/view/193/179>.

konsumen dan maqashid syariah terhadap tidak terpenuhinya Hak Aksesibilitas transportasi bagi penyandang disabilitas di Jawa Timur dan solusi hukum terhadap pemenuhan hak aksesibilitas transportasi penyandang disabilitas di Jawa Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian berupa jenis penelitian yuridis empiris dengan sumber data diperoleh dari wawancara dan observasi atau pengamatan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor utama tidak bekerjanya hukum pemenuhan hak aksesibilitas transportasi bagi penyandang disabilitas di Jawa Timur adalah: (1) penggunaan norma hukum mandatur, bukan prohibitor; (2) penegak hukum tidak terikat pada norma yang berlaku; dan (3) pelaku usaha transportasi tidak mengetahui kewajiban penyediaan perlakuan khusus. Tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap tidak terpenuhinya hak aksesibilitas transportasi penyandang disabilitas di Jawa Timur merupakan pelanggaran hak khusus konsumen dalam UU No. 8 Tahun 1999, UU No. 8 Tahun 2016, dan UU No. 22 Tahun 2009. Pengabaian kewajiban pelaku usaha melanggar Pasal 7 angka (4) UU No. 8 Tahun 1999 dan UU No. 22 Tahun 2009. Maqashid syariah menilai kurangnya aksesibilitas transportasi menghambat mobilitas penyandang disabilitas, mengarah pada kemiskinan, bertentangan dengan *hifdzu al-mal* dan *hifdzu al-'urd*. Solusi: (1) pembentukan Komisi Disabilitas Nasional

(KDN); (2) legal literacy bagi penyandang disabilitas untuk memperjuangkan hak mereka dengan bantuan KDN.²²

- h. Hasil Penelitian Fellycia Lauwtania, fakultas hukum dari Universitas Tarumanagara, (2021)

Penelitian, dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Perkeretaapian Terkait dengan Pelecehan Seksual yang Terjadi di Atas Kereta Api Dikaji oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT Kereta Api Indonesia)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana PT KAI memberikan perlindungan hukum dan tanggung jawab terhadap kasus pelecehan seksual yang terjadi di kereta api dengan menggunakan metode penelitian berupa jenis penelitian yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan. Sumber data pada penelitian ini adalah undang-undang, dan literatur-literatur yang relevan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT KAI belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum dalam melindungi hak-hak konsumen terkait kasus pelecehan seksual sesuai dengan pasal 4 UUPK, karena pasal yang ada bersifat umum dan tidak mengatur secara khusus tindakan pelecehan seksual. Penelitian merekomendasikan pemasangan

²² Musa Taklima, “PENYEBAB TIDAK BEKERJANYA HUKUM PEMENUHAN HAK PENYANDANG DISABILITAS PADA LAYANAN TRANSPORTASI DI JAWA TIMUR PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MAQASHID SYARIAH,” *Jurisdictie: Jurnal Hukum Dan Syariah* 10 (2019).

CCTV, penambahan petugas keamanan, kampanye edukasi, dan penyediaan tempat konseling untuk korban pelecehan seksual.²³

- i. Hasil Penelitian I Dewa Yoga Nugraha Purnama, fakultas hukum dari Universitas Sriwijaya, (2021)

Penelitian, dengan judul “Pelayanan Penggunaan Transportasi Jasa Kereta Api terhadap Hak-Hak Penumpang Disabilitas di Stasiun Kertapati Kota Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan transportasi kereta api bagi penumpang disabilitas di Stasiun Kertapati, Palembang, dan mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut dengan menggunakan metode penelitian berupa jenis penelitian yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual. Sumber data pada penelitian ini berasal dari studi literatur dan dokumen hukum terkait, termasuk UU No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT KAI memiliki kewajiban menyediakan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, seperti jalur khusus dan ruang kursi roda. Namun, hambatan utama dalam pelaksanaannya adalah kurangnya infrastruktur dan dana untuk pemenuhan standar pelayanan minimum. Faktor lain yang

²³ Fellycia Lauwtania, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Perkeretaapian Terkait Dengan Pelecehan Seksual Yang Terjadi Di Atas Kereta Api Dikaji Oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia),” *Binamulia Hukum* 10, no. 1 (2021): 69–78, <https://doi.org/10.37893/jbh.v10i1.242>.

mempengaruhi adalah kurangnya perhatian pada dukungan sarana-prasarana dan sumber daya manusia di lapangan.²⁴

- j. Hasil Penelitian Denata Kurniawan, B. Rini Heryanti, Dharu Triasih, fakultas hukum dari Universitas Semarang, (2022)

Penelitian, dengan judul “Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Transportasi PT Kai Daerah Operasi 4 Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui produk hukum perlindungan konsumen yang diimplementasikan dalam pelayanan jasa transportasi kereta api, mengetahui bentuk tanggung jawab penyedia jasa kereta api (PTKAI) bila terjadi kerugian yang dialami penumpang, dan upaya yang ditempuh penumpang jasa transportasi kereta api apabila tidak dipenuhi haknya sebagai konsumen (ditinjau dengan UU Perlindungan Konsumen). metode penelitian yang digunakan berupa jenis penelitian yuridis sosiologis dengan pendekatan terhadap masalah dengan melihat norma atau Undang-Undang yang berlaku sebagai ketentuan positif, dan teori yang relevan. Sumber data pada penelitian ini berasal dari wawancara dan dari penelitian kepustakaan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Perlindungan konsumen dalam transportasi kereta api diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-

²⁴ I Dewa Yoga Nugraha Purnama, “Pelayanan Penggunaan Transportasi Jasa Kereta Api Terhadap Hak-Hak Penumpang Disabilitas Di Stasiun Kertapati Kota Palembang” (Universitas Sriwijaya, 2021).

Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, yang menjamin hak-hak konsumen terkait pelayanan standar selama menggunakan jasa kereta api. PT KAI bertanggung jawab memastikan keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan keandalan melalui penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Jika terjadi masalah atau kecelakaan, PT KAI memberikan kompensasi, pengembalian tiket, pengalihan transportasi, atau perbaikan layanan sesuai kondisi. Konsumen dapat menyelesaikan keluhan melalui jalur non pengadilan dengan perundingan, dan jika tidak tercapai kesepakatan, melalui jalur pengadilan.²⁵

Tabel 1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Himmatu Ini'mati Rohmah (2019)	Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Masalah Mursalah (Studi di Stasiun Kotabaru Malang)	Fokus pembahasan mengenai perlindungan konsumen bagi penumpang kereta api.	a) Penelitian terdahulu berfokus pada sistem tiket kereta api lokal penataran tanpa tempat duduk pada kelas ekonomi, sedangkan penelitian terbaru berfokus pada standar

²⁵ Denata Kurniawan, Rini Heryanti, and Dharu Triasih, "Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Transportasi Pt.Kai Daerah Operasi 4 Semarang," *Semarang Law Review (SLR)* 3, no. 1 (2022): 74, <https://doi.org/10.26623/slr.v3i1.4881>.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				<p>pelayanan umum <i>commuter line</i> Arjonegoro yang memiliki sistem tiket tanpa kursi</p> <p>b) Penelitian terdahulu memfokuskan kajian berdasarkan perspektif <i>masalah mursalah</i>, sedangkan pada penelitian terbaru memfokuskan kajian berdasarkan perspektif <i>maqashid syariah</i></p>
2.	Mar'atus Sholikhah (2019)	Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Angkutan Bus Mini Jurusan Mojokerto-Pasuruan Perspektif Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dan Maqashid Syariah (studi praktik terhadap kepastian tarif di terminal kertajaya mojokerto)	Fokus penelitian membahas mengenai perlindungan konsumen dengan tinjauan berdasarkan perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang	a) Penelitian terdahulu berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen angkutan bus mini jurusan Mojokerto-Pasuruan, sedangkan penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			Perlindungan Konsumen dan <i>Maqashid Syariah</i>	terbaru berfokus pada perlindungan konsumen pengguna <i>commuter line</i> Arjonegoro
3.	Setyamika Bunga (2024)	Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Dengan Tiket Tanpa Kursi Pada Kereta Api Lokal Dhoho Atas Perbuatan Melawan Hukum PT Kereta Commuter Indonesia	Membahas mengenai perlindungan bagi penumpang kereta api	<p>a) Penelitian terdahulu berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen angkutan kereta api lokal dhoho, sedangkan penelitian terbaru berfokus pada perlindungan konsumen pengguna kereta lokal <i>commuter line</i> arjonegoro</p> <p>b) Penelitian terdahulu belum mencakup kajian berdasarkan perspektif</p>

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				<p><i>maqashid syariah</i>, sedangkan penelitian terbaru telah mencakup kajian yang didasarkan pada perspektif <i>maqashid syariah</i>.</p>
4.	Syamsu Rijal (2019)	Implementasi Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api Malang Kota Lama (Kajian Perspektif Masalah dan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian)	Membahas mengenai standar pelayanan minimum	<p>a) Penelitian terdahulu berfokus pada standar pelayanan minimum stasiun kereta api malang kota lama, sedangkan penelitian terbaru berfokus pada standar pelayanan minimum pada <i>commuter line</i> arjonegoro</p> <p>b) Fokus kajian penelitian terdahulu didasarkan pada perspektif <i>mashlahah</i></p>

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				<p>dan pasal 54 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang perkeretaapian, sedangkan penelitian terbaru fokus kajian didasarkan pada perlindungan konsumen dan <i>maqashid syariah</i></p>
5.	Amelia Putri Harlina (2022)	Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Terms And Conditions Pt Kereta Api Indonesia (Persero)	Membahas mengenai perlindungan konsumen bagi penumpang kereta api	a) Penelitian terdahulu berfokus pada perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam <i>terms and conditions</i> PT kereta api Indonesia, sedangkan penelitian terbaru berfokus pada perlindungan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				<p>konsumen terhadap Standar pelayanan umum (spm) <i>commuter line</i> arjonegoro</p>
6.	Rusmiyah (2022)	Upaya Hukum perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api di Indonesia	Membahas mengenai perlindungan bagi penumpang kereta api.	<p>a) Penelitian terdahulu berfokus pada upaya hukum perlindungan an konsumen terhadap pengguna jasa angkutan kereta api di Indonesia yang mengalami kecelakaan dan tanggung jawab angkutan umum, sedangkan penelitian terbaru berfokus pada perlindungan an konsumen terhadap Standar pelayanan umum (spm)</p>

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				commuter line arjonegoro
7.	Musa Taklima (2022)	Penyebab Tidak Bekerjanya Hukum Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Layanan Transportasi Di Jawa Timur Perspektif Perlindungan Konsumen Dan Maqashid Syariah	Membahas mengenai perlindungan bagi penumpang transportasi berdasarkan hukum perlindungan konsumen dan maqashid syariah	a) Penelitian terdahulu berfokus pada upaya hukum perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan kereta api di Indonesia yang mengalami kecelakaan dan tanggung jawab angkutan umum, sedangkan penelitian terbaru berfokus pada perlindungan konsumen terhadap Standar pelayanan umum (spm) commuter line arjonegoro
8.	Fellycia Lauwtania (2021)	Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa	Membahas mengenai perlindungan	a) Penelitian terdahulu berfokus

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Perkeretaapian Terkait dengan Pelecehan Seksual yang Terjadi di Atas Kereta Api Dikaji oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT Kereta Api Indonesia)	bagi penumpang kereta api berdasarkan hukum perlindungan konsumen.	pada perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan kereta api di Indonesia terkait pelecehan seksual yang terjadi di kereta api, sedangkan penelitian terbaru berfokus pada perlindungan konsumen terhadap Standar pelayanan umum (spm) commuter line arjonegoro
9.	I Dewa Yoga Nugraha Purnama (2021)	Pelayanan Penggunaan Transportasi Jasa Kereta Api terhadap Hak-Hak Penumpang Disabilitas di Stasiun Kertapati Kota Palembang	Membahas mengenai perlindungan bagi penumpang kereta api dan pelayanan pada transportasi kereta api.	a) Penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan penggunaan transportasi jasa kereta api terhadap hak-hak

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				<p>penumpang disabilitas, sedangkan penelitian terbaru berfokus pada Standar pelayanan umum (spm) <i>commuter line</i> arjonegoro</p>
10.	Denata Kurniawan, B. Rini Heryanti, dan Dharu Triasih (2022)	Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Transportasi PTKai Daerah Operasi 4 Semarang	Membahas mengenai perlindungan bagi penumpang kereta api berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	a) Penelitian terdahulu berfokus pada implementasi undang-undang perlindungan konsumen terhadap penumpang jasa transportasi PT Kai khususnya daerah operasi 4 Semarang, sedangkan penelitian terbaru berfokus pada pada perlindungan konsumen terhadap Standar pelayanan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				umum (spm) <i>commuter</i> <i>line</i> arjonegoro

B. Kajian Pustaka

1. Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Standar Pelayanan Minimum atau yang biasa disebut dengan SPM merupakan ukuran minimum suatu pelayanan yang diharuskan untuk dipenuhi oleh penyedia jasa layanan dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.²⁶ Pada jasa layanan kereta api, standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api merupakan standar pelayanan minimum yang ditujukan bagi pelayanan penumpang kereta api.²⁷ Ketentuan mengenai hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Standar pelayanan minimum pada kereta api berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara prasarana dan/atau sarana perkeretaapian dalam

²⁶ Indonesia, "PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 63 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API" (2019).

²⁷ Indonesia.

memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.²⁸ Berdasarkan Pasal 6 Ayat 2 yang selanjutnya lebih rinci dijelaskan dalam Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019, terdapat enam aspek yang harus dipenuhi selama perjalanan kereta api, yaitu ²⁹ :

a. Aspek keselamatan

- 1) Ketersediaan informasi dan fasilitas keselamatan darurat apabila dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam) yang mudah untuk dilihat dan dijangkau, diantaranya satu APAR yang tersedia per kereta dengan ukuran Minimum 3 kg yang terawat dengan baik, adanya tombol darurat, peralatan pendukung, seperti pemecah kaca, tombol atau tuas pembuka pintu otomatis (bagi sarana yang sudah dilengkapi pintu otomastis), adanya petunjuk yang jelas mengenai tata cara evakuasi melalui media visual dan audio.
- 2) Ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat, diantaranya Minimum terdapat satu set perlengkapan P3K yang tersedia pada setiap kereta atau satu set yang dibawa oleh petugas pengamanan.
- 3) Fasilitas pintu masuk atau keluar penumpang yang bekerja secara manual atau otomatis yang berfungsi dengan baik.

²⁸ Indonesia Pasal 2 ayat 2.

²⁹ Indonesia.

b. Aspek keamanan

- 1) Fasilitas pendukung dalam bentuk peralatan untuk memonitor kejadian selama dalam perjalanan kereta api, dengan tolak ukur, yaitu tersedianya minimal 2 CCTV dalam 1 rangkaian kereta
- 2) Petugas keamanan berseragam yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kereta dengan dilengkapi atribut dan alat bantu yang jumlahnya minimal satu orang dalam enam kereta.
- 3) Informasi gangguan keamanan yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila terjadi gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat dengan jumlah minimal empat stiker pada setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca.
- 4) Lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.

c. Aspek kehandalan

- 1) Penyampaian ketepatan jadwal kereta api, baik ketepatan atau kepastian waktu keberangkatan maupun kedatangan kereta api, dengan tolak ukur yaitu, keterlambatan dihitung 20% dari jumlah waktu tempuh perjalanan kereta api yang

dijadwalkan dan diinformasikan dengan intensitas 10 dB dengan menggunakan bahasa yang sopan, singkat, dan jelas.

d. Aspek kenyamanan

- 1) Layanan tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran berjumlah minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta, sedangkan ruang untuk mengangkut penumpang berdiri berjumlah maksimum 1m² untuk 6 orang.
- 2) Toilet yang dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan selama di perjalanan. Pada kereta api perkotaan ketersediaan layanan toilet tidak diwajibkan.
- 3) Fasilitas pengatur sirkulasi udara pada kereta dapat berupa AC (*Air Conditioner*), kipas (*Fan*) dan/ atau ventilasi udara dengan tolak ukur suhu maksimal didalam kereta yaitu, 27°C.
- 4) Restorasi untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum selama perjalanan. Pada kereta api perkotaan, jenis pelayanan ini tidak diwajibkan untuk tersedia sesuai ketentuan dalam Standar Pelayanan Minimum.
- 5) Fasilitas pegangan (*hand rail dan hand grip*) yang disediakan untuk penumpang berdiri di kereta api perkotaan.

- 6) Rak bagasi disediakan diatas tempat duduk sebagai fasilitas yang diperuntukkan bagi pengguna jasa angkutan kereta api agar dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta api dengan aman dan tidak mengganggu orang.
 - 7) Kebersihan interior dan exterior kereta, yang ditandai dengan kondisi kereta yang terbebas dari kotoran termasuk diantaranya debu, sampah, dan bau. Dengan tolak ukur yaitu, tersedianya petugas kebersihan berseragam dengan peralatan kebersihan yang bertanggung jawab pada kebersihan kereta dan kondisi kereta yang harus senantiasa bersih dan tidak berbau.
- e. Aspek kemudahan
- 1) Informasi stasiun yang akan disinggahi atau dilewati secara berurutan guna mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun kereta api, baik yang sedang dan yang akan disinggahi atau dilewati dengan tolak ukur yaitu, informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat, dan jelas terbaca, serta informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
 - 2) Informasi mengenai hambatan-hambatan selama dalam perjalanan, terkait gangguan operasional sarana dan prasarana perkeretaapian yang diumumkan maksimal 30

menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.

- 3) Ketersediaan nama atau relasi kereta api, nomor operasi dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang dalam mengetahui nama atau relasi dan nomor urut kereta api. Toalk ukurnya meliputi, dua buah nama atau relasi kereta api disetiap kereta yang terdapat pada bagian luar sisi kiri dan kanan (untuk kereta api yang ditarik oleh lokomotif) dan pada kereta api perkotaan, display nama relasi atau nomor operasi kereta dipasang di bagian muka atau *front end* (untuk rangkaian kereta api yang tidak ditarik oleh lokomotif)
- 4) Penyampaian informasi pelayanan kepada pengguna jasa dengan tolak ukur meliputi, ketersediaan sistem pemberitahuan *Public Address System (PA)* atau *Passenger Information System (PIS)*, penyampaian informasi dalam bentuk visual berupa *PID (passenger information display)* yang diletakkan di tempat yang mudah dilihat. Selain itu, penyampaian informasi dalam bentuk audio atau suara harus dapat didengar dengan jelas, dengan intensitas suara 10 dB lebih tinggi dari kebisingan lingkungan sekitar.
- 5) Keberadaan kaca film jendela kereta dengan kadar gelap kaca film maksimal 40% guna mengurangi panas sinar

matahari namun tetap tidak mengurangi kemudahan pandangan penumpang keluar kereta.

f. Aspek kesetaraan.

- 1) Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus berupa kursi prioritas yang berjumlah minimal 12 tempat duduk dalam satu kereta untuk mempermudah penumpang berkebutuhan khusus yang meliputi, penyandang disabilitas, wanita hamil, penumpang yang membawa balita, lanjut usia dan orang sakit dengan dilengkapi stiker petunjuk yang edukatif.
- 2) Keberadaan fasilitas tempat khusus kursi roda berupa ruang khusus atau sesuai standar teknis sarana yang dilengkapi stiker atau penanda khusus kursi roda yang diperuntukkan kepada penumpang yang menggunakan kursi roda.

2. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Secara umum, konsumen dapat dipahami sebagai pembeli barang atau jasa yang diperuntukkan untuk kepuasan pribadi atau anggota keluarganya, berbeda dengan penggunaan untuk menghasilkan pendapatan.³⁰ Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Janus, konsumen merupakan pihak terakhir yang memakai

³⁰ ASEAN Secretariat, *Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations* (Jakarta: ASEAN Secretariat, 2021), 3, <http://asean.org/storage/2018/05/Handbook-on-ASEAN-Consumer-Protection-Laws-and-Regulation.pdf>.

produk dari pelaku usaha yang sebelumnya diperoleh dari transaksi jual beli, dimana barang yang didapatkan akan dipakai atau tidak untuk diperjual belikan.³¹ Pengertian mengenai konsumen juga tercantum pada Pasal 1 Angka 2 UUPK, bahwa konsumen merupakan setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingannya sendiri, orang lain ataupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³²

b. Pengertian perlindungan konsumen

Pengertian mengenai perlindungan konsumen telah banyak dikemukakan oleh para ahli hukum. Menurut Mochtar Kusumaatmadja, perlindungan konsumen mencakup seluruh asas dan kaidah hukum mengenai pengaturan hubungan dan permasalahan yang mungkin timbul antara berbagai pihak yang terkait. Pihak-pihak ini dapat berhubungan dengan barang maupun jasa konsumen dalam kehidupan bermasyarakat.³³ Az. Nasution mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang menjelaskan mengenai asas serta kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen.³⁴ Sedangkan, apabila didasarkan pada Pasal 1 angka (1)

³¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), 12.

³² Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Pemerintah Republik Indonesia*, 1999, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

³³ Mochtar dan B. Arief Shidarta Kusumaatmadja, *Pengantar Ilmu Hukum* (Bandung: Alumni, 2009).

³⁴ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2011).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan sebagai jaminan kepastian hukum yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mencakup ruang lingkup yang luas, diantaranya pada aspek perlindungan konsumen dalam mendapatkan barang atau jasa, mulai dari tahapan memperoleh sampai dengan akibat penggunaan barang/jasa tersebut.³⁵

Perlindungan konsumen merujuk pada tahapan untuk melindungi kepentingan konsumen dan mensejahterakan konsumen. Tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan bertujuan untuk menjamin bahwa konsumen dapat mengambil keputusan yang didasarkan pada informasi yang akurat mengenai pilihan yang dibuat serta memastikan bahwa produsen dan penjual memenuhi komitmen mereka terhadap produk dan layanan yang ditawarkan.³⁶ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen adalah seluruh upaya yang dilakukan guna menjamin adanya kepastian hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen dalam mendapatkan atau memperoleh barang atau jasa yang dibutuhkan, dari tahapan mendapatkan sampai dengan akibat yang timbul dari penggunaan barang/jasa yang diperoleh. Penerapan

³⁵ Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*.

³⁶ ASEAN Secretariat, *Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations*.

hukum perlindungan konsumen di Indonesia berlandaskan pada dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang telah disahkan pada tanggal 20 April 1999 Indonesia yaitu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada pihak pelaku usaha dan pihak konsumen, sehingga menciptakan kedudukan yang setara antara kedua belah pihak tersebut.³⁷

c. Asas-asas perlindungan konsumen

Asas-asas yang terdapat dalam perlindungan konsumen telah tercantum secara jelas pada Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diantaranya asas-asas tersebut adalah :

- 1) Asas manfaat dalam perlindungan konsumen bertujuan agar penyelenggaraan perlindungan konsumen memberikan manfaat optimal, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dalam perlindungan konsumen bertujuan untuk mewujudkan partisipasi masyarakat secara maksimal dan memberikan kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban secara adil.

³⁷ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, and Panji Adam, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli," *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): 12–18, <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>.

- 3) Asas keseimbangan perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan kedudukan yang setara antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam aspek materiil maupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan dalam perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam hal menggunakan, memakai, dan memanfaatkan barang atau jasa.
- 5) Asas kepastian hukum dalam perlindungan konsumen bertujuan untuk menegakkan hukum sehingga pelaku usaha maupun konsumen harus menaati hukum yang berlaku agar tercipta keadilan dalam pelaksanaannya, serta untuk memastikan bahwa negara memberikan jaminan atas kepastian hukum tersebut.³⁸

d. Tujuan perlindungan konsumen

Hukum perlindungan konsumen diciptakan dengan tujuan untuk melindungi hak-hak konsumen masyarakat. Berikut adalah tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa

³⁸ Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori Dan Contoh* (Jakarta: Kencana, 2005).

- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- 4) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- 5) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.³⁹

e. Hak dan kewajiban konsumen

Konsumen sebagai subjek dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen perlu memahami hak yang dimiliki agar dapat melindungi haknya dan melaksanakan kewajibannya. Berikut merupakan hak konsumen berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan dan/atau jasa

³⁹ Pasal 3 Indonesia, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian perlindungan konsumen secara patut
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- 8) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Pengaturan mengenai kewajiban konsumen telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menjelaskan bahwa konsumen wajib untuk:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

f. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Dalam melaksanakan perannya, pelaku usaha perlu memahami hak-hak yang mereka miliki. Diantaranya hak-hak pelaku usaha diatur secara rinci dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) 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 yang diperdagangkan
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

g. Larangan bagi pelaku usaha

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen tidak hanya mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, namun juga mencakup aturan larangan perbuatan yang berlaku bagi pelaku

usaha. Perbuatan dilarang tersebut yang relevan dengan penelitian ini diatur secara jelas dalam Pasal 8 UUPK, diantaranya :

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;

- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang tersebut.
- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

- 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

3. *Maqashid Syariah*

a. Pengertian Maqashid Syariah

Secara bahasa, *maqashid syariah* terdiri dari kata *maqashid* dan *syariah*. Kata *maqashid* adalah bentuk jamak dari kata *maqsud* yang berasal dari suku kata *qashada* yang memiliki arti memaksudkan atau menghendaki. Maka *maqashid* dapat diartikan sebagai hal-hal yang dikehendaki.⁴⁰ Sedangkan, *syariah* menurut bahasa berarti jalan menuju sumber air, yang dapat diartikan sebagai berjalan menuju sumber kehidupan.⁴¹

Dari pengertian tersebut maqashid syariah dapat didefinisikan merupakan apa yang dikehendaki atau dimaksud Allah dalam menetapkan hukum, dan tujuan yang ingin dicapai Allah dalam menetapkan suatu hukum.⁴² Hukum-Hukum yang ditetapkan Allah bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan dalam kehidupan manusia, baik kehidupan di dunia maupun di akhirat. Oleh karena itu, pentaklifan dalam aspek hukum harus sejalan dengan terwujudnya tujuan dari hukum tersebut. Adapun berdasarkan istilah sayariah, pengertian maqashid syariah adalah kemaslahatan yang dimaksudkan untuk

⁴⁰ Ahmad Qorib, *Ushul Fikih 2* (Jakarta: PT. Nimas Multima, 1997) h. 170.

⁴¹ Fazlur Rahman, *Islam Alih Bahasa*, ed. Ashin Muhammad (Bandung: Pustaka, 1994) h. 140.

⁴² Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh 2* (Jakarta: Kencana, 2008) h. 231.

kebaikan manusia, baik di kehidupan ketika dunia maupun kelak di akhirat, dengan cara meraih manfaat dan menghindari mudharat.

Sedangkan pengertian lain mengenai maqashid syariah dikemukakan oleh para ahli, diantaranya :

1) Abu Ishaq asy-Syathibi

ان الشارع قصد بالتشريع اقامة المصالح الأخروية و الدنيوية

Artinya :“Sesungguhnya Allah (Pembuat syariat) memiliki maksud dalam menurunkan hukum syariat yaitu mewujudkan kemaslahatan ukhrawi (agama) dan duniawiyah.”⁴³

2) Wahbah al-Zuhaili

و مقاصد الشريعة: هي المعاني و الأهداف الملحوظة للشرعي في جميع أحكامه

أو معظمها. أو هي الغاية من الشريعة و الأسرار التي وضعها الشارع عند كل

حكم من أحكامها. ومعرفتها أمر ضروري علي الدوام و لكل الناس, للمجتهد

عند استنباط الأحكام, و فهم النصوص، و لغير المجتهد للتعرف علي أسرار

التشريع.

⁴³ Hisyam bin Sa’ad Azhar, *Maqasid Al-Syariah Inda La-Haramain Wa Atsaruha Fi Al-Tasharafat Al-Maliyyah* (Maktabah al-Rusyd: Riyad-KSA, 2010), 29.

Artinya :“Sesungguhnya Allah (Pembuat syariat) memiliki maksud dalam menurunkan hukum syariat yaitu mewujudkan kemaslahatan ukhrawi (agama) dan duniawiyah.”⁴⁴

3) Alal Fasi

المراد بمقاصد الشريعة: الغاية منها و الأسرار التي وضعها الشارع عند كل حكم من أحكامها.

Artinya :”Yang dimaksud dengan maqashid al-syariah adalah berbagai tujuan dari syariat, dan rahasia-rahasia (hikmah) yang telah ditetapkan oleh Allah bagi setiap hukum syariat itu.”⁴⁵

b. Pembagian Maqashid Syariah

Dalam upaya mewujudkan kemaslahatan sebagai tujuan utama dari adanya maqashid syariah, al-Syatibi membagi urutan berdasarkan skala prioritas maslahat menjadi 3 tingkatan, yaitu:

1) *Ad-Dharuriyyat*

Keberadaannya menjadi pondasi dasar yang harus ada untuk mencegah kerusakan, baik kehancuran hidup di dunia serta hilangnya kenikmatan dan kehidupan di akhirat, seperti pelaksanaan rukun iman. Menurut Imam Al-Ghazali, Maqashid Ad-Dharuriyyat dapat dibagi menjadi lima macam perkara yang wajib dimiliki oleh

⁴⁴ Wahbah Al-zhaili, *Al-Wajiz Fi Ushul Al-Fiqh* (Beirut: Dar al Fiqr, 2006), 217.

⁴⁵ Hisyam bin Sa’ad Azhar, *Maqasid Al-Syariah Inda La-Haramain Wa Atsaruha Fi Al Tasharafatal Maliyyah* (Riyadh: Maktabah al-Rusyd, 2010), 30.

manusia sebagai unsur penting dalam kehidupan manusia yang disebut sebagai *al-dharuriyah al-khams*, yaitu:

1) Menjaga agama (*Hifdzu din*)

Agama islam adalah bentuk kenikmatan yang kedudukannya tinggi dan sempurna dari Allah. Oleh karena itu, pemeliharaan terhadap agama ini menjadi suatu kewajiban yang harus dilakukan dengan sungguh-sungguh. Manusia memiliki tanggung jawab untuk melindungi agama dari ancaman yang bersumber dari internal ajaran Islam. Selain itu, berbagai potensi gangguan eksternal yang dapat merusak atau menghancurkan agama juga harus diantisipasi dengan baik.

وَقَاتِلُوهُمْ حَتَّى لَا تَكُونَ فِتْنَةٌ وَيَكُونَ الدِّينُ لِلَّهِ فَإِنِ انْتَهَوْا فَلَا عُدْوَانَ إِلَّا عَلَى الظَّالِمِينَ

Artinya :”Dan perangilah mereka itu, sehingga tidak ada fitnah lagi dan (sehingga) ketaatan itu hanya semata-mata untuk Allah. Jika mereka berhenti (dari memusuhi kamu), maka tidak ada permusuhan (lagi), kecuali terhadap orang-orang yang zalim.” (QS al-Baqarah [2]: 193)

Wahyu yang diturunkan oleh Allah kepada umat manusia bertujuan untuk memelihara agama (*hifdh al-din*) dan menjaga keberlangsungannya agar senantiasa terpelihara dengan baik dalam kehidupan manusia. Wahyu tersebut disampaikan melalui para nabi dan rasul sebagai utusan yang membawa risalah dari Allah. Dengan demikian, upaya

memelihara agama menjadi salah satu kemaslahatan utama dalam kehidupan umat manusia.

2) Menjaga jiwa (*Hifdzu nafs*)

Menjaga dan memelihara jiwa manusia merupakan suatu hal yang sangat penting dalam ajaran Islam. Hal ini dibuktikan melalui berbagai dalil syar'i yang menegaskan urgensinya. Salah satu contohnya adalah ayat-ayat Al-Qur'an yang membahas tentang qisas sebagai bentuk perlindungan terhadap kehidupan manusia.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِصَاصُ فِي الْقَتْلِ الْحُرُّ بِالْحُرِّ وَالْعَبْدُ بِالْعَبْدِ

وَالْأُنثَىٰ بِالْأُنثَىٰ فَمَنْ عُفِيَ لَهُ مِنْ أَخِيهِ شَيْءٌ فَاتَّبِعْهُ بِالْمَعْرُوفِ وَأَدِّءْهُ

إِلَيْهِ بِإِحْسَانٍ ذَلِكَ تَخْفِيفٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَرَحْمَةٌ مِّن رَّبِّكَ فَلَهُ

عَذَابٌ أَلِيمٌ لِّمَن لَّمْ يَأْتِ الْبَابَ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ

Artinya :”Hai orang-orang yang beriman, diwajibkan atas kamu qishaash berkenaan dengan orang-orang yang dibunuh; orang merdeka dengan orang merdeka, hamba dengan hamba, dan wanita dengan wanita. Maka barangsiapa yang mendapat suatu pemaafan darisaudaranya, hendaklah (yang memaafkan) mengikuti dengan cara yang baik, dan hendaklah (yang diberi maaf) membayar (diat) kepada yang memberi maaf dengan

cara yang baik (pula). Yang demikian itu adalah suatu keringanan dari Tuhan kamu dan suaturahmat. Barangsiapa yang melampaui batas sesudah itu, makabaginya siksa yang sangat pedih.” (QS Al-baqarah [2]: 178)

3) Menjaga akal (*Hifdzu aql*)

Segala perintah dari Allah ditujukan kepada individu yang berakal, karena individu yang berakal memiliki kemampuan untuk memahami dan melaksanakan perintah tersebut. Sedangkan orang yang tidak berakal tidak dibebani oleh tanggung jawab atas ketidakpatuhan terhadap perintah tersebut. Dengan akal yang sehat, seseorang dapat membedakan antara hal-hal yang bermanfaat dan yang tidak. Kecerdasan berpikir yang terasah melalui pendidikan serta kesadaran kritis yang berkembang memungkinkan seseorang membuat keputusan yang bijak dalam mengelola dan membelanjakan harta mereka. Hal ini mendukung konsumen dalam melakukan transaksi. Penilaian yang objektif dan keputusan yang rasional hanya dapat di capai apabila seorang individu itu waras, sehingga penting bagi manusi untuk senantiasa menjaga akal.⁴⁶

⁴⁶ Muhammad Akbar Khan, “Consumer Protection in Islamic Law (Shariah): An Overview,” *Al-Adwa* 31, no. 45 (2016): 77–100, [http://pu.edu.pk/images/journal/szic/PDF/English/6- Muhammad Akbar Khan Final Draft of Research Paper.pdf](http://pu.edu.pk/images/journal/szic/PDF/English/6-%0AMuhammad%0AAkbar%0AKhan%0AFinal%0ADraft%0Aof%0AResearch%0APaper.pdf%0Ahttp://pu.edu.pk/images/journal/szic/PDF/English/6-).

4) Menjaga keturunan (*Hifdzu nasab*)

Islam diturunkan sebagai pedoman hidup yang memberikan aturan bagi manusia dalam menjaga dan melanjutkan garis keturunannya dengan baik. Memiliki keturunan merupakan hak dasar setiap individu sebagai bagian dari kelangsungan hidup manusia. Dalam menjalani kehidupan berkeluarga, umat Islam diwajibkan untuk menaati ketentuan Allah, termasuk menjauhi perzinaan, sebagai upaya menjaga garis keturunan dan memastikan keberlanjutan generasi yang baik.⁴⁷

5) Menjaga harta (*Hifdzu mal*).⁴⁸

وَالسَّارِقُ وَالسَّارِقَةُ فَاقْطَعُوا أَيْدِيَهُمَا جِزَاءً بِمَا كَسَبَا نَكَالًا مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

Artinya :”Laki-laki yang mencuri dan perempuan yang mencuri, potonglah tangan keduanya (sebagai) pembalasan bagi apa yang mereka kerjakan dan sebagai siksaan dari Allah. Dan Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.” (QS al-Maidah [5]: 38)

Pada tingkat *dharuriyah*, pemeliharaan harta diwujudkan melalui ketentuan syariat yang mengatur tata cara kepemilikan

⁴⁷ Agus Miswanto, *Ushul Fiqh: Metode Ijtihad Hukum Islam*, *Ushul Fiqh: Metode Ijtihad Hukum Islam* (Magelang: UNIMMA Press, 2019).

⁴⁸ Al-Ashqar Al-Ghazali, *Al-Mustasfa Min Ilm Al-Usul*, ed. Muhammad Sulayman (Bayrut: Al-Risalah, 1997) h. 174.

harta dan larangan memperoleh harta orang lain dengan cara yang tidak sah.

a. *Al-Hajiyyat*

Sesuatu yang dimaksudkan untuk menghilangkan kesusahan yang timbul pada hal-hal yang wajib untuk dilakukan, seperti adanya rukhsah (keringanan) bagi musafir dalam melaksanakan shalat.

b. *At-Tahsiniyyat*

Sesuatu yang dikehendaki atau dilakukan dengan tujuan untuk kehidupan yang baik dan menghindarkan dari keburukan. Dalam ibadah, hal ini berkaitan dengan semua bentuk penyucian (thaharah), seperti menghilangkan najis dan membersihkan diri, menutup aurat, memakai perhiasan yang baik, serta mendekatkan diri kepada Allah melalui sedekah, amal, dan ibadah lainnya. Selain itu, praktiknya juga berkaitan dengan etika makan dan minum, seperti hanya mengonsumsi makanan dan minuman yang halal, baik, dan tidak membahayakan. Serta larangan dalam pemborosan dan segala bentuk tindakan berlebihan dalam konsumsi.⁴⁹

Dalam muamalat (hubungan sosial dan ekonomi), aturan ini mencakup larangan memperjualbelikan benda haram atau barang tertentu. Juga ada pembatasan tugas tertentu, seperti kesaksian dan kepemimpinan (imamah), yang tidak boleh dilakukan oleh hamba

⁴⁹ Al-Shatibi, *Al-Muwafaqat Fi- Usul Al- Shariah: The Reconciliation of the Fundamentals of Islamic Law*, 1st ed. (Doha: Garnet Publishing, 2012), 9.

sahaya atau wanita dalam konteks tertentu. Selain itu, pembahasan ini juga mencakup aturan tentang akad pernikahan, kontrak untuk memerdekakan budak (kitabah), atau pengaturan pembebasan budak setelah kematian pemiliknya (tadbir).⁵⁰ Menurut pendapat Imam Al Ghazali At-Tahsiniyyat adalah:

ما لا يرجع إلى ضرورة ولا حاجة ولكن يقع موقع التحسين والتزيين والتيسير
للمزايا والمزايد ورعاية أحسن المناهج في العادات والمعاملات

“At-Tahsiniyyat adalah kemaslahatan yang tidak termasuk dalam kategori darurat (daruriyyat) maupun hajjah (hajiyyat), akan tetapi ianya bersifat memperelok, memperindah dan mempermudah, demi mencapai keistimewaan dan nilai tambah serta menjaga metode terbaik berkaitan kebiasaan dalam kehidupan dan juga muamalat”.⁵¹

Maqashid syariah dalam uraian Al-Syathibi dibagi menjadi dua kelompok tujuan syariah yaitu, tujuan syari’at berdasarkan yang merumuskan (*syari’*) dan tujuan syariat berdasarkan pelaku (*mukallaf*), sehingga berdasarkan konteks maqashid al-syariah, maqashid syariah mencakup empat hal, yaitu:

- a. Tujuan syai’at yang paling utama adalah kemaslahatan manusia baik di dunia maupun di akhirat

⁵⁰ Al-Shatibi, 10.

⁵¹ Al-Ghazali, *Al-Mustasfa Min Ilm Al-Usul* h. 169.

- b. Syariat menjadi suatu hal yang harus dipahami
- c. Syariat sebagai hukum *taklifi* yang harus dilaksanakan
- d. Tujuan syariat adalah selalu membawa manusia untuk hidup dibawah naungan hukum

Empat hal tersebut memiliki keterkaitan dengan Allah sebagai pencipta syariat. Tujuan Allah dalam menetapkan syariat-Nya demi kemaslahatan hamba-Nya, baik kemaslahatan di dunia maupun di akhirat. Tujuan ini dapat terwujud apabila ada taklif hukum yang dilaksanakan oleh manusia yang memahami dan mengerti ketentuannya. Dengan demikian, segala tujuan akan tercapai apabila manusia selalu berada di jalur hukum dan tidak bertindak berdasarkan oleh hawa nafsunya sendiri.⁵²

⁵² Paryadi, "MAQASHID SYARIAH : DEFINISI DAN PENDAPAT PARA ULAMA," *Cross-Border* 4, no. 2 (2021): 201–16.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis penerapan hukum dalam praktik, serta bagaimana hukum berinteraksi dengan realitas sosial. Dalam konteks ini, penelitian akan fokus pada perlindungan konsumen dan penerapan maqashid syariah dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada layanan Commuter Line Arjonegoro rute Sidoarjo-Bojonegoro.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan konseptual. Pendekatan ini akan mengkaji dan menganalisis teori dan konsep yang relevan dengan topik penelitian, yaitu perlindungan konsumen dan maqashid syariah. Melalui pendekatan yuridis empiris dengan memahami dan menelaah hukum sebagai pola perilaku yang terlihat dalam penerapan peraturan yang berlaku. Pendekatan ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer yang diperoleh langsung dari lapangan untuk mengkaji bagaimana hukum diimplementasikan secara praktis sesuai dengan peraturan yang relevan.⁵³

Pendekatan ini bertujuan untuk membangun pemahaman yang lebih mendalam mengenai prinsip-prinsip dan konsep yang mendasari perlindungan

⁵³ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta: PT Grafind, 2012).

konsumen dalam sektor transportasi, serta untuk mengidentifikasi potensi kesenjangan antara teori dan praktik dalam penerapan SPM.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) Wilayah VIII Surabaya, yang merupakan pusat utama untuk pengelolaan dan pengawasan layanan Commuter Line Arjonegoro rute Sidoarjo-Bojonegoro. Lokasi ini dipilih karena menjadi pusat operasional yang bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pemantauan Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk rute tersebut. Penelitian akan melibatkan berbagai aspek di kantor pusat PT KCI untuk memperoleh data yang relevan mengenai kebijakan, regulasi, dan implementasi layanan.

D. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian yuridis empiris, sumber data yang digunakan ada dua, diantaranya :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama, yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dengan mengumpulkan data dari narasumber melalui wawancara ataupun angket.⁵⁴ Pada penelitian ini data primer didapatkan dengan melakukan wawancara kepada Bapak Hafidz selaku staf humas PT Kereta Commuter Indonesia.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang didapatkan dengan mengumpulkan data dengan membaca, memahami, dan memahami dokumen-dokumen resmi, buku, hasil penelitian, dan literatur lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.⁵⁵ Pada penelitian ini penulis menggunakan data sekunder berupa Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Selain itu, sumber data lain didapatkan dari buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan literatur lain yang relevan dengan penelitian ini.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data pada penelitian ini metode yang digunakan diantaranya :

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui pengajuan pertanyaan-pertanyaan oleh pewawancara yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban dan informasi mengenai permasalahan yang relevan kepada seorang narasumber yang dilakukan secara lisan dengan dua orang atau lebih.⁵⁶ Sebelum melakukan wawancara dengan pihak PT KAI

⁵⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Pres, 1986).

⁵⁶ Amiruddin Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2004).

Commuter, peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang relevan. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur untuk mendapatkan pemahaman mendalam dan luas tentang persepsi dan pengalaman pihak PT KAI Commuter terkait standar pelayanan minimum *commuter line* Arjonegoro, dengan menggunakan metode wawancara tidak terstruktur memungkinkan narasumber menjelaskan secara mendetail, sementara peneliti dapat mengembangkan pertanyaan selama wawancara berlangsung berdasarkan tanggapan dan informasi yang diberikan oleh narasumber.

2. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan yang disertai dengan pencatatan secara sistematis terhadap terhadap unsur-unsur yang terdapat pada objek penelitian.⁵⁷ Dalam penelitian ini observasi dilakukan selama 1 hari dengan cara mengamati secara langsung penerapan 6 jenis layanan Standar Pelayanan Minimum di *commuter line* arjonegoro diantaranya, keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data melalui buku, transkrip, catatan, surat kabar, majalah, dan lainnya yang relevan dengan variabel penelitian.⁵⁸ Nantinya data yang diperoleh penulis melalui catatan

⁵⁷ S. Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen*, 1st ed. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012).

⁵⁸ Arikunto Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

dari penjelasan dari narasumber ketika wawancara akan disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan sehingga dapat menjadi pendukung kelengkapan data yang diperlukan dalam penelitian.

F. Metode Analisis Data

Penelitian Ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yang merupakan proses penjelasan dan pengolahan data dan informasi yang diperoleh dengan metode analisis dengan memakai beberapa kesimpulan sebagai hasil penelitian. Menurut Bogdan dan Tailor, analisa data kualitatif merupakan metode untuk menganalisis data yang telah diperoleh dengan mendeskripsikan informasi secara terperinci dalam bentuk kata-kata, bertujuan untuk melakukan penafsiran hasil data lisan maupun tulisan dari individu tertentu dan perilaku yang diamati.⁵⁹ Metode ini digunakan oleh penulis untuk menafsirkan data yang sudah dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi yang dilakukan dengan pihak KCI wilayah 8. Pendekatan yang digunakan dalam metode analisis data ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu dimulai dengan pengetahuan yang bersifat umum untuk kemudian menilai kejadian yang bersifat khusus. Dalam penelitian ini pengetahuan yang bersifat umum tercermin dalam teori-teori terkait rumusan masalah. Teori yang bersifat umum tersebut kemudian akan dibuktikan dengan implementasinya.

⁵⁹ J. Moleong Lexi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosyda Karya, 1991).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Kereta Commuter Line Indonesia Wilayah VIII Surabaya

1. Visi, Misi, dan Tujuan

Sebagai perusahaan besar dibidang transportasi, PT KAI Commuter menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dengan berpegang pada visi, misi dan tujuan perusahaan untuk mewujudkan rencana dan harapan perusahaan. Adapun visi dari PT KAI Commuter, yaitu menjadi bagian gaya hidup masyarakat urban melalui pengelolaan transportasi perkotaan terbaik di Indonesia. Untuk mewujudkan visi tersebut, perusahaan menerapkan misi dengan mengelola transportasi perkotaan terbaik beserta layanan pendukung dengan fokus utama kepada keselamatan, keamanan, efisiensi, dan inovasi digital yang berorientasi berkelanjutan akan lingkungan, sosial, dan tata kelola.

Perusahaan juga berkomitmen untuk mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten, berdaya saing unggul, dan adaptif terhadap perubahan. Selain itu, perusahaan juga berperan aktif dalam pengembangan serta integrasi transportasi urban di Indonesia melalui kolaborasi dengan pemangku kepentingan.⁶⁰ Sebagai bagian dari

⁶⁰ KAI Commuter, "Tentang Kami," KAI Commuter, accessed February 3, 2025, <https://commuterline.id/tentang-kami/informasi-umum>.

komitmen rencana PT KAI Commuter yang tercantum dalam visi dan misi tersebut, perusahaan ini memiliki tujuan dan maksud untuk melakukan usaha di bidang transportasi pada umumnya, khususnya dibidang perkeretaapian dengan menyediakan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat yang meliputi usaha pengangkutan orang dengan kereta api dan usaha non angkutan penumpang dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.⁶¹

2. Budaya Perusahaan

Berdasarkan Peraturan Direksi PT Kereta Commuter Indonesia Nomor :044/PERDIR/AS.107/XI/KCI/2021 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) bagian ketentuan umum, budaya perusahaan disepakati sebagai nilai-nilai organisasi dalam rangka merealisasikan visi dan misi perusahaan. Nilai-nilai utama yang diterapkan oleh perusahaan tercermin dalam konsep AKHLAK yang menjadi landasan dasar dalam menjalankan aspek operasional dan tata kelola perusahaan yang memiliki makna, yaitu :

a. Amanah

KAI Commuter senantiasa menjunjung kepercayaan yang telah diberikan dengan cara menunaikan setiap janji, berkomitmen untuk bertanggung jawab atas segala tugas, keputusan dan tindakan yang telah dibuat, serta menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan moral.

b. Kompeten

⁶¹ Commuter.

Untuk meningkatkan pengetahuan dan melakukan pengembangan kapabilitas perusahaan, PT KAI Commuter senantiasa berpegang pada nilai-nilai utama, yaitu :

- 1) Melakukan peningkatan kompetensi perusahaan agar dapat menjawab setiap tantangan yang dinamis.
- 2) Menunjang proses belajar orang lain
- 3) Senantiasa mengutamakan kualitas yang terbaik dalam setiap penyelesaian tugas.

c. Harmonis

Aspek ini memiliki nilai utama untuk selalu menghargai setiap individu tanpa mendiskriminasi latar belakang individu tersebut, membantu orang lain dengan sukacita dan menciptakan suasana kerja yang harmonis.

d. Loyal

Dalam mengabdikan layanannya kepada masyarakat, KAI Commuter mengedepankan kepentingan bangsa dan negara sebagai prioritas utama, dengan berlandaskan nilai-nilai utama sebagai berikut :

- 1) Menjaga reputasi yang baik anatar sesama rekan kerja, jajaran direksi, dewan komisaris, pemegang saham dan negara
- 2) Bersedia berkorban demi mewujudkan tujuan yang lebih besar
- 3) Taat kepada pimpinan selama tidak bertentangan dengan hukum dan norma etika yang berlaku.

e. Adaptif

PT KAI Commuter menjadi perusahaan yang selalu melakukan inovasi dan antusias dalam menghadapi arus perubahan dengan berpegang pada nilai utama, yaitu :

- 1) Sigap dalam beradaptasi untuk meningkatkan kualitas menjadi lebih baik
- 2) Selalu melakukan perbaikan mengikuti kemajuan teknologi
- 3) Senantiasa bertindak proaktif.

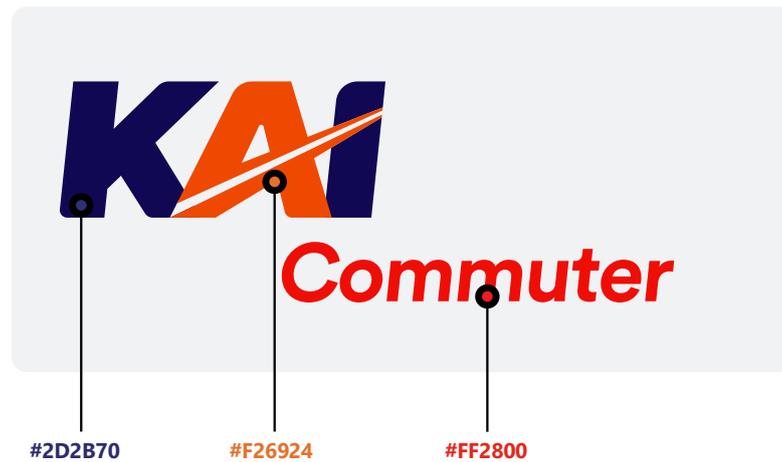
f. Kolaboratif

KAI Commuter berusaha menciptakan kerjasama yang saling mendukung, dengan tetap memegang teguh nilai utama :

- 1) Membuka peluang untuk melakukan kontribusi kepada berbagai pihak
- 2) Melakukan kerjasama secara transparan untuk menciptakan nilai tambah
- 3) Mengoptimalkan pemanfaatan berbagai sumber daya dalam rangka mewujudkan tujuan bersama.⁶²

⁶² Direksi PT Kereta Commuter Indonesia, “Peraturan Direksi PT Kereta Commuter Indonesia Nomor :044/PERDIR/AS.107/XI/KCI/2021 Tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (Good Corporate Governance)” (2021).

3. Logo Perusahaan



Gambar 1 Logo KAI Commuter

Garis yang menyambung ke atas pada huruf A melambangkan rel kereta, mencerminkan harapan bahwa KAI akan terus berkembang dan menjadi solusi terbaik dalam membangun ekosistem transportasi yang terintegrasi, terpercaya, dan bersinergi untuk menghubungkan seluruh wilayah di Indonesia dari Sabang sampai Merauke. Penggunaan gaya huruf *italic* yang dinamis dan modifikasi pada huruf A mencerminkan karakter KAI yang progresif, terbuka dan terpercaya. Desain grafis yang tegas namun tetap tetap ramah, dengan variasi warna pada huruf, dimaksudkan untuk merepresentasikan hubungan yang harmonis dan profesional antara KAI dan seluruh pemangku kepentingan dalam menjalankan peran serta tanggung jawabnya. Sementara itu, terdapat beberapa perpaduan warna yaitu, warna biru tua memiliki makna stabilitas, profesionalisme, amanah dan kepercayaan diri. Warna oranye yang melambangkan antusiasme, kreativitas, tekad, kesuksesan dan kebahagiaan. Sedangkan, warna merah menunjukkan keteguhan dan

energi perusahaan yang berkomitmen dalam penyelenggaraan jasa angkutan kereta komuter dengan menjunjung tinggi prinsip keselamatan, kenyamanan, serta ketepatan waktu, sekaligus berwawasan lingkungan.⁶³

4. Wewenang

Berdasarkan penuturan staf humas KAI Commuter, Hafidz, PT KAI Commuter memiliki kewenangan dalam operasional kereta api yang mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan, pengoperasian, pengawasan, serta perawatan sarana dan prasarana kereta komuter sesuai dengan standar keselamatan dan pelayanan yang telah ditetapkan. KAI commuter bertanggung jawab dalam menyusun jadwal perjalanan, memastikan kelayakan rangkaian kereta yang akan dioperasikan, serta mengawasi penerapan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 guna menjamin kenyamanan dan keamanan penumpang. Selain itu, KAI commuter memiliki wewenang dalam pengelolaan tiket, penerapan sistem pembayaran, serta koordinasi dengan pemangku kepentingan atau *stakeholder* untuk memastikan layanan kereta berjalan secara optimal dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. KAI commuter juga bertanggung jawab dalam mengawasi penerapan standar pelayanan minimum (SPM) pada kereta perkotaan dan kereta lokal melalui

⁶³ KAI Commuter, "Filosofi Logo," KAI Commuter, accessed January 30, 2025, <https://commuterline.id/tentang-kami/filosofi-logo>.

berbagai upaya, seperti inspeksi rutin, pemantauan operasional, serta evaluasi berkala terhadap aspek keselamatan, kenyamanan, ketepatan waktu, kebersihan, dan kualitas layanan. Untuk mendukung pengawasan terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimum KAI Commuter menempatkan petugas-petugas baik di stasiun maupun di dalam kereta untuk memastikan pelayanan telah sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimum. Selain itu, KAI comuter menerima dan menindaklanjuti masukan serta keluhan dari pengguna sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik di dalam kereta maupun di stasiun.⁶⁴

B. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line* Arjonegoro

Peresmian layanan Commuter Line Arjonegoro dilatar belakangi oleh kebutuhan akan transportasi kereta yang lebih efisien, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Layanan kereta ini menghubungkan Surabaya dengan wilayah-wilayah lain, seperti Sidoarjo, Babat, Lamongan dan Bojonegoro dengan memberikan alternatif perjalanan yang cepat dan jadwal yang lebih teratur serta sistem pembayaran elektronik yang mudah diakses oleh penumpang.⁶⁵ Fasilitas yang disediakan oleh commuter line arjonegoro untuk penumpang haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 untuk menjamin kualitas layanan transportasi publik.

⁶⁴ Hafidz, Wawancara, (Malang, 6 Februari 2025).

⁶⁵ Hafidz.

Dalam pasal 6 ayat 2 PM No. 63 tahun 2019 menyebutkan beberapa macam aspek yang menjadi ketentuan dari standar pelayanan minimum kereta dalam perjalanan yang harus dipenuhi, aspek tersebut diantaranya, yaitu aspek layanan keamanan, keselamatan, kenyamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Selain itu, hak-hak penumpang sebagai konsumen juga harus diperhatikan dan sesuai dengan ketentuan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Commuter line arjonegoro sebagai kereta lokal yang memiliki 4 gerbong dengan daya tampung penumpang hingga lebih dari 400 penumpang wajib adanya untuk memenuhi standar pelayanan minimum demi melindungi dan memenuhi hak penumpang sebagai konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁶⁶ Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak hafidz sebagai staff humas dari PT. KAI Commuter dan observasi, penulis melakukan analisis bahwa terdapat beberapa aspek dari keenam aspek layanan Commuter Line Arjonegoro yang belum sesuai dengan aturan standar pelayanan minimum kereta perkotaan sehingga penumpang belum mendapatkan hak-haknya secara penuh sebagai konsumen. Penjelasan mengenai standar pelayanan minimum kereta api perkotaan di perjalanan berdasarkan Pasal 6 Ayat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

⁶⁶ Hafidz.

1. Layanan Keselamatan

Dalam layanan keselamatan commuter line Arjonegoro yang termasuk dalam kereta api perkotaan terdapat beberapa aspek layanan sesuai dengan Peraturan menteri No. 63 Tahun 2019, yaitu :

- a) Ketersediaan informasi dan fasilitas keselamatan darurat apabila dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam) yang mudah untuk dilihat dan dijangkau, diantaranya satu APAR yang tersedia per kereta dengan ukuran Minimum 3 kg yang terawat dengan baik, adanya tombol darurat, peralatan pendukung, seperti pemecah kaca, tombol atau tuas pembuka pintu otomatis (bagi sarana yang sudah dilengkapi pintu otomatis), adanya petunjuk yang jelas mengenai tata cara evakuasi melalui media visual dan audio. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, pada Commuter Line Arjonegoro telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas keselamatan untuk menjamin keamanan penumpang selama perjalanan. Setiap ujung gerbong dilengkapi dengan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) berkapasitas 3 kg yang dapat digunakan dalam situasi darurat untuk memadamkan api kecil, sehingga membantu mencegah penyebaran kebakaran di dalam kereta. Selain itu, setiap gerbong juga dilengkapi dengan alat pemecah kaca yang ditempatkan di dekat tempat duduk penumpang, disertai dengan petunjuk penggunaan yang jelas untuk memastikan penumpang dapat menggunakannya dengan cepat dan

tepat saat keadaan darurat mengharuskan evakuasi melalui jendela. Untuk meningkatkan kesadaran dan kesiapsiagaan penumpang terhadap prosedur evakuasi, informasi mengenai langkah-langkah keselamatan disampaikan melalui media visual yang dipasang di berbagai area dalam gerbong, sehingga mudah terlihat dan dipahami oleh seluruh penumpang. Namun, informasi melalui audio tidak disampaikan di dalam kereta padahal informasi ini berguna untuk memberikan panduan tambahan mengenai prosedur keselamatan dan evakuasi. Selain itu, pada layanan Commuter Line Arjonegoro belum tersedia tombol darurat yang dapat dijangkau dengan mudah oleh penumpang. Padahal, keberadaan tombol darurat sangat penting sebagai bentuk respons cepat dalam situasi darurat di dalam kereta. Ketidaksediaan fasilitas ini menunjukkan bahwa aspek keselamatan penumpang masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku.

- b) Ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat, diantaranya Minimum terdapat satu set perlengkapan P3K yang tersedia pada setiap kereta atau satu set yang dibawa oleh petugas pengamanan. Berdasarkan hasil observasi pada Commuter Line Arjonegoro, setiap gerbong kereta dilengkapi dengan perlengkapan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K) untuk memastikan penumpang mendapatkan

penanganan awal dalam situasi darurat medis. Perlengkapan P3K ini berisi berbagai peralatan dasar seperti perban, kain kasa, plester, cairan antiseptik, gunting medis, dan obat-obatan ringan yang dapat digunakan untuk menangani luka ringan, lecet, atau kondisi darurat lainnya sebelum mendapatkan bantuan medis lebih lanjut. Lokasi penyimpanan kotak P3K ditempatkan di tempat yang mudah diakses, sehingga memudahkan petugas maupun penumpang dalam mengambil dan menggunakannya jika diperlukan. Selain itu, di sekitar area penyimpanan perlengkapan P3K juga terdapat petunjuk yang jelas mengenai cara penggunaannya, sehingga penumpang yang membutuhkannya dapat segera mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan. Keberadaan perlengkapan P3K ini menjadi bagian dari upaya Commuter Line Arjonegoro dalam meningkatkan keselamatan penumpang selama perjalanan.

- c) Fasilitas pintu masuk atau keluar penumpang yang bekerja secara manual atau otomatis yang berfungsi dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara, gerbong kereta commuter line arjonegoro memang masih memiliki beberapa kendala.⁶⁷ Salah satunya pada fasilitas pintu masuk atau keluar pada *Commuter Line* Arjonegoro yang terkadang masih belum terpenuhi dengan baik dalam hal fungsi pintu kereta yang seharusnya beroperasi dengan baik. Hasil

⁶⁷ Hafidz.

observasi penulis menunjukkan bahwa terkadang pintu pada gerbong tidak bekerja dengan baik atau bahkan mengalami kerusakan, sehingga dapat menghambat akses keluar-masuk penumpang, terutama dalam kondisi darurat. Pintu yang tidak berfungsi dengan semestinya berpotensi menimbulkan risiko keselamatan, seperti kesulitan dalam evakuasi saat terjadi keadaan darurat atau bahaya lainnya. Selain itu, pintu yang tidak tertutup dengan rapat juga dapat memengaruhi kenyamanan perjalanan serta meningkatkan risiko kecelakaan bagi penumpang yang berdiri di dekatnya. Oleh karena itu, diperlukan perawatan dan pemeriksaan rutin untuk memastikan seluruh pintu pada Commuter Line Arjonegoro berfungsi dengan baik, guna menjaga keselamatan dan kelancaran perjalanan bagi seluruh penumpang.

Dari ketiga aspek layanan keselamatan yang tersedia pada Commuter Line Arjonegoro, terdapat salah satu aspek yang belum sepenuhnya terpenuhi, yaitu fasilitas pintu masuk dan keluar penumpang. Pintu kereta sering kali mengalami gangguan fungsi, seperti sulit dibuka atau ditutup, bahkan dalam beberapa kasus tidak tertutup dengan sempurna saat kereta sedang dalam perjalanan. Kondisi ini dapat menimbulkan risiko keselamatan yang signifikan bagi penumpang, terutama saat kereta melaju dengan kecepatan tinggi atau dalam kondisi darurat yang memerlukan evakuasi cepat. Pintu yang tidak bekerja dengan baik dapat menghambat

akses keluar-masuk penumpang, meningkatkan potensi kecelakaan, serta mengurangi perlindungan bagi penumpang yang berada di dekat pintu.

Dengan demikian, jika ditinjau dari aspek layanan keselamatan, Commuter Line Arjonegoro belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang seharusnya diterapkan dalam layanan transportasi publik. Lebih lanjut, berdasarkan perspektif hukum perlindungan konsumen, aspek keselamatan pada Commuter Line Arjonegoro juga belum sesuai dengan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa setiap konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, kondisi pintu kereta yang sering kali mengalami gangguan operasional menunjukkan bahwa hak konsumen terhadap keselamatan dalam menggunakan layanan transportasi ini belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga diperlukan perbaikan dan pengawasan yang lebih ketat guna memastikan keselamatan penumpang tetap terjamin selama perjalanan.

2. Layanan Keamanan

Pada aspek layanan keamanan kereta api di perjalanan, terdapat 4 fasilitas yang harus terpenuhi sesuai dengan standar pelayanan minimum, diantaranya :

- a. Peralatan untuk memonitor kejadian selama dalam perjalanan kereta api sebagai fasilitas pendukung yaitu, tersedianya Minimum dua CCTV dalam satu rangkaian kereta. Dalam aspek ini, Kereta Commuter Line Arjonegoro telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk angkutan orang dengan kereta api selama perjalanan. Pemenuhan standar ini dapat dibuktikan dengan adanya sistem pengawasan yang memadai, salah satunya melalui pemasangan dua unit *Closed-Circuit Television* (CCTV) di setiap gerbong kereta. CCTV tersebut ditempatkan di kedua ujung gerbong untuk memastikan jangkauan pengawasan yang optimal terhadap aktivitas penumpang serta kondisi di dalam kereta selama perjalanan.⁶⁸ Keberadaan CCTV berperan penting dalam meningkatkan aspek keamanan, baik dalam mencegah tindak kejahatan, mengawasi situasi darurat, maupun membantu petugas dalam melakukan pemantauan secara real-time. Selain itu, rekaman dari sistem CCTV juga dapat digunakan sebagai bukti apabila terjadi insiden yang memerlukan investigasi lebih lanjut. Dengan demikian, pemasangan CCTV di setiap gerbong menunjukkan bahwa aspek pengawasan dan keamanan pada Commuter Line Arjonegoro telah selaras dengan ketentuan dalam Standar Pelayanan Minimum, sehingga dapat memberikan perlindungan lebih baik bagi penumpang selama perjalanan.

⁶⁸ Hafidz.

b. Petugas keamanan berseragam yang bertugas sebagai penjaga keamanan, ketertiban, dari kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kereta yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu, yang tersedia setidaknya satu petugas dalam enam kereta. Pada rangkaian Kereta Commuter Line Arjonegoro, terdapat dua petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan keselamatan selama perjalanan. Petugas keamanan ini dilengkapi dengan atribut resmi yang mencerminkan identitas serta fungsi mereka dalam memastikan keamanan di dalam kereta. Dalam menjalankan tugasnya, mereka secara berkala melakukan pengecekan ke setiap gerbong guna memantau kondisi di dalam kereta, mengidentifikasi potensi gangguan, serta memastikan bahwa seluruh peraturan yang berlaku dipatuhi oleh penumpang.⁶⁹ Kehadiran petugas keamanan ini tidak hanya berfungsi sebagai langkah preventif dalam mencegah tindak kriminalitas, tetapi juga sebagai bentuk kesiapsiagaan dalam menghadapi situasi darurat yang mungkin terjadi selama perjalanan. Dengan adanya patroli berkala di setiap gerbong, petugas dapat segera merespons apabila terjadi insiden atau permasalahan yang memerlukan penanganan cepat, sehingga keamanan dan ketertiban di dalam kereta dapat tetap terjaga. Oleh karena itu, dalam aspek ini, Commuter Line Arjonegoro telah

⁶⁹ Hafidz.

memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ditetapkan untuk angkutan orang dengan kereta api.

- c. Penyampaian informasi kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat. Stiker tersebut Minimum berjumlah empat stiker pada setiap kereta yang ditempel di tempat yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca. Hal ini telah terpanuhi pada commuter line arjonegoro, dimana terdapat stiker layanan konsumen dan juga papan nama dan nomor kondektur.⁷⁰
- d. Lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca dan berkomunikasi dengan intensitas cahaya Minimum 200 lux. Berdasarkan wawancara dengan Humas KAI Commuter Indonesia, intensitas pencahayaan pada Kereta Commuter Line Arjonegoro telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM).⁷¹ Pencahayaan yang memadai memastikan visibilitas yang baik bagi penumpang, meningkatkan keselamatan, serta mendukung efektivitas pengawasan oleh petugas dan sistem CCTV. Dengan demikian, fasilitas lampu penerangan pada Commuter Line Arjonegoro telah sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam SPM perkeretaapian.

⁷⁰ Hafidz.

⁷¹ Hafidz.

Dengan demikian, Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada aspek layanan keamanan di Commuter Line Arjonegoro telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam standar pelayanan minimum kereta api di perjalanan. Selain itu, apabila ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen, aspek layanan keamanan pada Commuter Line Arjonegoro juga telah memenuhi hak konsumen atas keamanan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Aspek Keandalan/Keteraturan

- a. Memberikan informasi mengenai ketepatan atau kepastian jadwal kereta api, baik waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api. Informasi tersebut mencakup, keterlambatan yang dihitung 20% dari total waktu tempuh perjalanan kereta api yang dijadwalkan dan informasi keterlambatan diumumkan dengan intensitas suara 10 dB, menggunakan bahasa yang sopan, singkat, dan jelas. Pada commuter line arjonegoro informasi mengenai jadwal kereta, baik keberangkatan maupun kedatangan telah sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimum. Informasi tersebut disampaikan dengan menggunakan bahasa yang singkat, sopan, jelas serta dapat didengar oleh penumpang yang berada di dalam kereta.⁷²

⁷² Hafidz.

Dengan demikian, Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada aspek layanan kehandalan/keteraturan di Commuter Line Arjonegoro telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam standar pelayanan minimum kereta api di perjalanan. Selain itu, apabila ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen, aspek layanan keamanan pada Commuter Line Arjonegoro juga telah memenuhi hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jaminan barangdan/atau jasa sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Aspek Kenyamanan

Pada aspek layanan kenyamanan kereta api di perjalanan, terdapat 7 fasilitas yang harus terpenuhi sesuai dengan standar pelayanan minimum untuk menunjang kenyamanan penumpang selama perjalanan, diantaranya:

- a. Tempat duduk sebagai fasilitas bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk duduk di dalam kereta selama perjalanan dengan konstruksi yang tetap dan memiliki sandaran. Pada kereta api perkotaan, standar pelayanan minimum tempat duduk yaitu, Minimum 20% dari spesifikasi teknis kereta dan ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1m² untuk 6 orang. Pada commuter line arjonegoro mengenai aspek ini belum sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimum. Berdasarkan wawancara dengan staf humas KAI Commuter Indonesia, pada

Commuter Line Arjonegoro, kapasitas tempat duduk dalam satu gerbong umumnya berkisar antara 48 hingga 50 kursi. Selebihnya diperuntukkan bagi penumpang yang berdiri. Sementara itu, terkait ukuran ideal ruang berdiri per meter persegi, informan mengaku belum mengetahui secara pasti ukuran atau batasannya. Narasumber menjelaskan bahwa jumlah penumpang yang naik dari stasiun awal hingga stasiun tujuan akhir tidak terlalu banyak. Hal ini dikarenakan sebagian besar penumpang turun dan naik di beberapa stasiun selama perjalanan, sebagaimana yang terjadi pada layanan *commuter line* lainnya. Terkait dengan aspek jumlah tempat duduk, sering muncul masukan dari penumpang yang mempertanyakan mengapa jumlah tempat duduk tidak ditambah, mengingat banyaknya penumpang. Namun, konsep layanan kereta ini memang dirancang sebagai transportasi *commuter* yang mengutamakan kapasitas angkut massal, bukan perjalanan jarak jauh dengan tempat duduk untuk semua penumpang. Jika jumlah penumpang dibatasi hanya sesuai kapasitas tempat duduk, maka akan ada banyak calon penumpang yang tidak mendapatkan tiket dan terlantar di stasiun. Oleh karena itu, kebijakan ini bertujuan untuk memaksimalkan daya angkut penumpang di setiap stasiun agar lebih banyak orang dapat terakomodasi. Sistem ini telah diatur dan diawasi secara ketat untuk memastikan bahwa distribusi penumpang di setiap stasiun tetap terkendali dan berjalan sesuai

dengan regulasi yang berlaku.⁷³ Namun, hal ini menyebabkan sebagian penumpang yang tidak mendapatkan kursi terpaksa duduk di sepanjang gerbong meskipun terdapat larangan untuk duduk di lantai kereta. Hal ini terjadi karena penumpang yang merasa kelelahan apabila harus berdiri terus-menerus selama perjalanan. Mengenai hal tersebut, humas kai commuter mengatakan bahwa, pada dasarnya pihak penyelenggara telah menyadari kondisi *Commuter Line* Arjonegoro yang memiliki rute perjalanan cukup panjang, dengan jarak antar stasiun yang relatif jauh dan waktu tempuh maksimal mencapai sekitar tiga jam. Hal ini menjadi tantangan tersendiri, khususnya ketika terjadi lonjakan penumpang pada jam sibuk atau *peak hour*. Narasumber juga mengakui bahwa dengan keterbatasan jumlah armada yang dimiliki saat ini, tidak semua penumpang dapat terakomodasi dengan optimal, terutama pada waktu padat penumpang tersebut. Sebaliknya, pada waktu di luar jam sibuk seperti pukul 12.00 hingga pukul 14.00 siang, kondisi gerbong biasanya justru lenggang. Oleh karena itu, sebagai bentuk antisipasi ke depan, salah satu solusi yang diharapkan adalah penambahan jumlah armada serta frekuensi perjalanan. Namun, narasumber menegaskan bahwa upaya tersebut perlu dilakukan secara cermat, termasuk melalui penganalisaan secara teknis dan administratif,

⁷³ Hafidz.

serta berkoordinasi dengan pihak pemerintah dan lembaga terkait.⁷⁴

- b. Toilet yang berfungsi sebagai tempat untuk buang air dengan ketersediaan air yang cukup sesuai kebutuhan selama di perjalanan. Pada layanan kereta api perkotaan, keberadaan toilet umumnya tidak menjadi standar fasilitas yang disediakan. Hal ini disebabkan oleh karakteristik kereta commuter yang dirancang untuk mengangkut penumpang dalam jumlah besar dengan waktu tempuh yang relatif singkat, sehingga kebutuhan akan toilet dianggap tidak terlalu mendesak. Namun, di dalam kereta commuter line arjonegoro tetap menyediakan fasilitas toilet untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang melakukan perjalanan jarak jauh. Penyediaan fasilitas ini bertujuan untuk menunjang kenyamanan selama perjalanan. Dengan adanya fasilitas toilet, penumpang yang melakukan perjalanan lintas kota dapat memperoleh kenyamanan yang lebih baik selama berada di dalam kereta.
- c. Fasilitas pengatur sirkulasi udara dapat menggunakan AC (*Air Conditioner*), kipas angin (*fan*) dan/atau ventilasi udara. Pada layanan kereta api perkotaan tolak ukur fasilitas ini yaitu, suhu dalam kereta maksimal 27°C. Pada aspek ini berdasarkan analisis penulis, commuter line arjonegoro belum memenuhi standar

⁷⁴ Hafidz.

pelayanan minimum. Ketidaksesuaian ini disebabkan oleh suhu udara di dalam kereta yang mencapai berkisar antara 28–30°C, melebihi batas suhu maksimal yang ditetapkan, yaitu 27°C. Berdasarkan hasil wawancara, narasumber mengatakan bahwa memang hawa panas dalam kereta *commuter line* arjonegoro menjadi salah satu keluhan penumpang. Kepadatan penumpang di dalam gerbong kereta kerap kali menyebabkan fasilitas seperti AC tidak berfungsi secara optimal. Meskipun AC tetap menyala, kondisi gerbong yang penuh membuat hawa dingin tidak terasa. Hal ini terjadi karena jumlah penumpang yang diangkut melebihi kapasitas ideal, namun tetap dilakukan untuk menyesuaikan dengan kondisi masyarakat dan kebutuhan transportasi, agar tidak ada penumpang yang terlantar di stasiun.⁷⁵ Suhu yang melebihi standar tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang, terutama karena kondisi udara yang terasa panas dapat menyebabkan rasa gerah sepanjang perjalanan. Kondisi ini tidak hanya mempengaruhi kenyamanan, tetapi juga dapat berdampak pada tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem pendingin udara di dalam kereta agar suhu di dalam gerbong tetap berada dalam batas yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

⁷⁵ Hafidz.

- d. Fasilitas restorasi untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum. Pada Commuter Line Arjonegoro, fasilitas restorasi tidak disediakan karena Standar Pelayanan Minimum (SPM) kereta api perkotaan tidak mewajibkan keberadaan layanan tersebut. Dengan demikian, Commuter Line Arjonegoro telah memenuhi SPM yang berlaku. Ketentuan ini didasarkan pada karakteristik kereta api perkotaan yang berfungsi sebagai moda transportasi massal dengan waktu tempuh relatif singkat serta frekuensi pemberhentian yang tinggi. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas restorasi dianggap tidak menjadi prioritas dalam layanan ini.
- e. Fasilitas pegangan penumpang (*hand rail* dan *hand grip*) yang disediakan untuk penumpang berdiri. Pada kereta commuter line arjonegoro *hand rail* terpasang di samping pintu masuk dan keluar kereta, terdapat pula pada sisi pintu kereta untuk memudahkan penumpang ketika masuk atau keluar kereta. Sementara, *hand grip* terdapat di sepanjang gerbong kereta untuk membantu berpegangan bagi penumpang yang berdiri selama perjalanan.⁷⁶ Dengan demikian commuter line arjonegoro telah memenuhi aturan spm yang telah ditetapkan.
- f. Fasilitas rak bagasi yang diperuntukan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk menempatkan barang bawaan ketika di

⁷⁶ Hafidz.

dalam kereta dengan aman dan tidak mengganggu penumpang lain. Pada commuter line arjonegoro aspek ini telah memenuhi ketentuan standar pelayanan minimum. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis selama melakukan perjalanan menggunakan commuter line arjonegoro, rak bagasi terpasang di atas tempat duduk penumpang sehingga memudahkan penumpang untuk meletakkan atau mengambil barang yang dibawa sehingga barang bawaan penumpang tetap aman, rapi dan tidak memakan banyak tempat yang berpotensi mengganggu kenyamanan penumpang lain.

- g. Fasilitas kebersihan kereta, dimana keadaan kereta yang terbebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah, dan bau meliputi kebersihan interior dan exterior kereta dengan tolak ukur tersedianya petugas kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan, serta kondisi kereta yang harus selalu bersih di setiap waktu dan tidak berbau. Pada commuter line arjonegoro telah tersedia petugas kebersihan berseragam yang berjumlah satu sampai dua orang dengan membawa peralatan kebersihan yang senantiasa menjaga kebersihan kereta sehingga kereta commuter line arjonegoro senantiasa bersih dan tidak berbau.⁷⁷ Hal ini menambah kenyamanan penumpang yang berada di dalam kereta.

⁷⁷ Hafidz.

Dengan demikian commuter line arjonegoro telah memenuhi aspek kebersihan sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimum.

Berdasarkan analisis terhadap ketujuh aspek layanan kenyamanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan pada Commuter Line Arjonegoro belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan orang dengan kereta api di perjalanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar layanan transportasi ini dapat memberikan kenyamanan dengan baik bagi penumpang. Selain itu, jika ditinjau berdasarkan hukum perlindungan konsumen, kondisi ini juga mengindikasikan bahwa hak konsumen atas kenyamanan belum sepenuhnya terpenuhi, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut menegaskan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam aspek kenyamanan, agar Commuter Line Arjonegoro dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan serta melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku.

5. Aspek Kemudahan

- a. Informasi stasiun yang akan disinggahi atau dilewati secara berurutan guna mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun kereta api, baik yang sedang dan yang akan disinggahi

atau dilewati dengan tolak ukur yaitu, informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat, dan jelas terbaca, serta informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada. Pada commuter line arjonegoro informasi perjalanan bagi penumpang secara visual tidak tersedia hal ini karena fasilitas yang tidak berfungsi dan tidak tersedia pula peta rute perjalanan. Selain itu, dalam aspek informasi dalam bentuk audio, masih terdapat kendala dalam penyampaian pengumuman stasiun, di mana informasi mengenai stasiun berikutnya sering kali tidak disampaikan secara konsisten. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan bagi penumpang, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan ini atau tidak familiar dengan rute perjalanan kereta commuter line. Hal ini tentu tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ada. Penumpang yang tidak mendapatkan informasi mengenai stasiun yang akan disinggahi akan kebingungan sehingga harus bertanya kepada penumpang lain atau pun bertanya kepada petugas keamanan yang bertugas di dalam kereta. Kondisi ini tentu saja tidak sesuai dengan tujuan dari aspek layanan kemudahan.

- b. Informasi mengenai hambatan-hambatan selama dalam perjalanan, terkait gangguan operasional sarana dan prasarana perkeretaapian yang diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan

jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada. Dalam aspek ini, Commuter Line Arjonegoro telah memenuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Ketika terjadi gangguan yang berpotensi menghambat kelancaran perjalanan kereta, informasi tersebut segera diumumkan kepada penumpang.⁷⁸ Penyampaian informasi secara langsung dan tepat waktu ini bertujuan untuk mencegah kebingungan serta memastikan bahwa penumpang tetap mendapatkan kejelasan mengenai kondisi perjalanan yang sedang berlangsung.

- c. Nama atau relasi kereta api dan nomor operasi dan nomor urutan kereta dengan ketentuan lengkap yaitu, dua nama atau relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian sisi kiri dan kanan bagi rangkaian kereta api yang ditarik oleh lokomotif dan dipasang dibagian muka kereta bagi rangkaian kereta api yang tidak ditarik oleh lokomotif. Pada kereta Commuter Line Arjonegoro, informasi berupa nama atau relasi perjalanan sudah terpasang di bagian luar gerbong, tepatnya di sisi kanan dan kiri kereta. Hal ini disesuaikan karena kereta ini merupakan jenis kereta yang ditarik oleh lokomotif, sehingga informasi tersebut ditempatkan agar tetap terlihat jelas oleh calon penumpang. Adanya identitas ini mempermudah penumpang dalam memastikan kereta yang akan

⁷⁸ Hafidz.

dinaiki sudah sesuai dengan tujuannya.⁷⁹ Oleh karena itu, dalam aspek ini Commuter Line Arjonegoro sudah memenuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku.

- d. Informasi pelayanan yang disampaikan di dalam kereta kepada pengguna jasa yaitu, mempunyai sistem pemberitahuan *Public Address System (PA)* atau *Passenger Information System (PIS)*, informasi dalam bentuk visual berupa *PID (Passenger Information Display)* diletakkan di tempat strategis di dalam kereta yang mudah terlihat, dan informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada. Namun dalam implementasinya, penyediaan fasilitas *Passenger Information Display (PID)* pada layanan Commuter Line Arjonegorobelum memenuhi standar pelayanan minimum. Hal ini disebabkan oleh kondisi PID yang tidak berfungsi dengan baik serta tidak tersedianya fasilitas tersebut di setiap gerbong kereta. Padahal, PID memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi rute dan stasiun pemberhentian secara *real-time* kepada penumpang. Kerusakan fasilitas ini tentu menyulitkan penumpang dalam mengakses informasi perjalanan secara mandiri dan tepat waktu.
- e. Kadar gelap kaca film jendela maksimal 40% guna mengurangi panas sinar matahari namun juga tidak mengurangi kemudahan

⁷⁹ Hafidz.

pandangan penumpang keluar kereta. Pada aspek ini kereta commuter line arjonegoro telah memenuhi ketentuan standar pelayanan minimum yang ada. Selain itu, pada bagian jendela ditambahkan pula fasilitas tirai yang menambah kenyamanan penumpang.⁸⁰

Berdasarkan analisis terhadap keempat aspek pada layanan kemudahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemudahan pada Commuter Line Arjonegoro belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan orang dengan kereta api di perjalanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar layanan transportasi ini dapat memudahkan penumpang selama perjalanan. Apabila ditinjau berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen aspek layanan kemudahan pada Commuter Line Arjonegoro belum memenuhi hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

6. Aspek Kesetaraan

⁸⁰ Hafidz.

Aspek ini bertujuan untuk memberikan kesetaraan hak dan keadilan bagi penumpang berkebutuhan khusus. Pada layanan ini terdapat dua aspek yang harus dipenuhi oleh kereta commuter line arjonegoro, diantaranya :

- a. Fasilitas penumpang berkebutuhan khusus berupa kursi prioritas untuk mempermudah penumpang dengan kebutuhan khusus, yang meliputi peyandang disabilitas, wanita hamil, penumpang membawa balita, lanjut usia dan orang sakit dengan tolak ukur diantaranya, kursi prioritas tersedia dengan dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif dan tersedia Minimum 4 tempat duduk dalam satu kereta. Pada Commuter Line Arjonegoro, tersedia 16 kursi prioritas yang diperuntukkan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, dan ibu yang membawa anak kecil. Kursi prioritas ini dilengkapi dengan stiker penunjuk yang berisi informasi edukatif mengenai kelompok penumpang yang berhak menggunakannya.⁸¹ Keberadaan kursi prioritas ini mencerminkan kepatuhan terhadap prinsip kesetaraan akses dalam transportasi publik. Dengan tersedianya fasilitas ini, Commuter Line Arjonegoro telah memenuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ditetapkan untuk layanan kereta api perkotaan.
- b. Tempat khusus kursi roda berupa ruang khusus yang diperuntukkan kepada penumpang yang menggunakan kursi roda dengan tolak

⁸¹ Hafidz.

ukur yaitu, memiliki tempat khusus kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker/penanda khusus kursi roda. Namun pada implementasinya, layanan ini belum tersedia di *commuter line* arjonegoro.

Berdasarkan analisis terhadap kedua aspek layanan kesetaraan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesetaraan pada Commuter Line Arjonegoro belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan orang dengan kereta api di perjalanan. Hal ini menunjukkan bahwa *commuter line* arjonegoro belum mendukung dan memenuhi prinsip kesetaraan pada layanan kereta angkutan orang. Selain itu, jika ditinjau berdasarkan hukum perlindungan konsumen, kondisi ini juga mengindikasikan bahwa belum terpenuhinya hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Ketidaksesuaian Standar Pelayanan Minimum pada *commuter line* arjonegoro menandakan bahwasannya pelaku usaha belum memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang

berlaku.⁸² Oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut pihak KAI Commuter Indonesia (KCI) selaku penyelenggara pelayanan melakukan beberapa upaya apabila terjadi pelanggaran terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada layanan kereta perkotaan atau lokal, langkah pertama yang diambil adalah melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi penyebab serta menentukan tindakan perbaikan yang diperlukan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan mencakup peningkatan pengawasan terhadap operasional, perbaikan fasilitas yang tidak sesuai standar, serta penegakan disiplin terhadap petugas yang bertanggung jawab. Selain itu, dilakukan pula evaluasi secara berkala, minimal satu kali dalam sebulan, sebagai bentuk komitmen perusahaan untuk memastikan bahwa kualitas layanan tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Evaluasi tersebut mencakup berbagai aspek penting, seperti kondisi sarana, prasarana, jumlah penumpang, serta mutu pelayanan kepada pengguna jasa. Sumber evaluasi dapat berasal dari berbagai jalur, baik laporan langsung yang diterima dari stasiun maupun masukan yang disampaikan melalui media sosial perusahaan. Kegiatan evaluasi dilakukan pada setiap unit kerja yang terlibat, seperti unit pelayanan, unit komersial, serta unit sarana dan prasarana. Masing-masing unit tersebut secara rutin menjalani pemeriksaan dan evaluasi setidaknya satu kali dalam sebulan. Setiap proses evaluasi selalu mengacu pada ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019. Apabila ditemukan adanya

⁸² Indonesia, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

ketidaksesuaian terhadap standar yang berlaku, maka langkah perbaikan akan segera dilakukan, terutama jika menyangkut kerusakan fasilitas, guna menghindari dampak yang lebih besar terhadap layanan.⁸³

Berdasarkan pemaparan peneliti mengenai seluruh aspek Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada Commuter Line Arjonegoro, maka diperoleh suatu analisis singkat yang disusun dalam bentuk tabel untuk mempermudah pemahaman terhadap implementasi standar pelayanan tersebut, sebagai berikut:

Tabel 2 Penerapan Standar Pelayanan Minimum

No	Aspek	Standar Pelayanan Minimum		
		Tolak Ukur Kereta Perkotaan	Sudah	Belum
1	Keselamatan			
	Informasi dan fasilitas keselamatan	a. Alat pemadam kebakaran	✓	-
		b. Tombol darurat	-	✓
		c. Peralatan pendukung (pemecah kaca dan tombol atau tuas pembuka pintu otomatis)	✓	-
		d. Petunjuk tata cara evakuasi melalui media visual maupun audio	-	✓
	Informasi dan fasilitas kesehatan	Perlengkapan P3K	✓	-
Pintu Kereta	Berfungsi dengan baik	-	✓	
2	Keamanan			
	Fasilitas pendukung	Minimum 2 CCTV dalam rangkaian kereta	✓	-
	Petugas keamanan	a. Petugas berseragam lengkap dengan	✓	-

⁸³ Hafidz, Wawancara, (Malang, 6 Februari 2025).

		atribut dan alat bantu		
		b. Minimum 1 petugas dalam 6 kereta	✓	-
	Informasi gangguan keamanan	Minimum 4 stiker di setiap kereta yang mudah dilihat dan jelas dibaca	✓	-
	Lampu penerangan	Intensitas cahaya Minimum 200 lux	✓	-
3.	Kehandalan/ Keteraturan			
	Ketepatan jadwal kereta api	a. Keterlambatan dihitung 20% dari total waktu tempuh perjalanan	✓	-
		b. Keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10 dB menggunakan bahasa yang jelas dan sopan	✓	-
4.	Kenyamanan			
	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	a. Tempat duduk Minimum 20% dari spesifikasi teknis	✓	-
		b. Ruang penumpang berdiri maksimum 1m ² untuk 6 orang	-	✓
	Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	-	✓	-
	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Suhu dalam kereta maksimal 27° C	-	✓
	Restorasi	-	✓	-
	Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Tersedia <i>hand rail</i> dan <i>hand grip</i> untuk penumpang berdiri	✓	-
	Rak Bagasi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	✓	-
	Kebersihan	a. Tersedia petugas kebersihan berseragam	✓	-

		b. Kondisi kereta selalu bersih dan tidak berbau	✓	-
5.	Kemudahan			
	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan	a. Informasi dalam bentuk visual ditempatkan di tempat yang strategis, mudah dilihat dan jelas	-	✓
		b. Informasi dalam bentuk audio jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	-	✓
	Informasi gangguan perjalanan kereta	Diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	✓	-
	Nama/relasi kereta api dan nomor operasi kereta	Dua buah nama kereta api/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan (untuk rangkaian kereta api yang ditarik oleh lokomotif)	✓	-
	Informasi pelayanan	a. Mempunyai sistem pemberitahuan <i>Public Address System (PA)</i> atau <i>Passenger Information System (PIS)</i>	✓	-
		b. Informasi visual berupa <i>Passenger Information Display (PID)</i> diletakkan	-	✓

		ditempat yang mudah terlihat		
		c. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih tinggi dari kebisingan	✓	-
	Kadar gelap kaca	Kadar gelap kaca film maksimal 40%	✓	-
6.	Kesetaraan			
	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	a. Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif	✓	-
		b. Minimum empat tempat duduk dalam satu kereta	✓	-
	Tempat khusus kursi roda	Memiliki tempat khusus kursi roda atau sesuai teknis sarana yang dilengkapi stiker khusus kursi roda	-	✓

C. Tinjauan Maqashid Syariah Terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Commuter Line Arjonegoro*

Kata maqashid merupakan bentuk jamak dari maqshad, yang berarti tujuan atau maksud.⁸⁴ Adapun kata syariah dalam konteks kebahasaan memiliki beberapa makna, antara lain ajaran, jalan hidup, metode (manhaj), dan agama. Namun pada dasarnya, istilah syariah merujuk pada sumber air yang digunakan untuk minum, yang secara filosofis menggambarkan bahwa syariah adalah sumber utama kehidupan bagi manusia, sebagaimana air merupakan kebutuhan mendasar bagi keberlangsungan hidup. Dengan demikian, para ulama

⁸⁴ Abu Al-Husain ibn Faris Ibn Zakariya, *Mu'jam Al-Maqayis Al-Lughah* (Beirut: Dar Al-Fikr, 1994), 487.

kontemporer memaknai pemahaman maqashid syariah sebagai nilai, prinsip, dan hikmah yang menjadi landasan utama ditetapkannya *Syari* ' dalam sebagian besar atau bahkan semua syariat yang diturunkan oleh Allah.⁸⁵

Berdasarkan pemikiran Imam Asy-Syatibi, istilah maqashid syariah dapat diartikan sebagai tujuan-tujuan yang hendak dicapai oleh syariat islam melalui setiap aturan yang telah ditetapkan oleh Allah. Ar-Raisuni lebih lanjut mendefinisikan maqashid syariah sebagai cara untuk mewujudkan kemaslahatan umat manusia melalui seluruh tujuan dalam ketentuan-ketentuan syariah.⁸⁶ Sedangkan menurut ulama modern, Ibnu Asyur, maqashid syariah secara khusus dapat didefinisikan sebagai,

الكيفيات المقصودة للشارع لتحقيق مقاصد الناس النافعة أو لحفظ مصلحتهم العامة

فِ تصرفاته الخاصة

Yang memiliki arti :“hal-hal yang dikehendaki syari’ (Allah) untuk merealisasikan tujuan-tujuan manusia yang bermanfaat, atau untuk memelihara kemaslahatan umum mereka dalam tindakan-tindakan mereka secara khusus”.⁸⁷

Dalam konsep *maqashid syariah* terkandung empat aspek utama diantaranya, *pertama* diciptakannya syariat yaitu bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan umat manusia baik di dunia maupun di akhirat. Hal ini selaras

⁸⁵ Imam Thahir Ibnu Asur, *Maqashidus Syariah Al-Islamiyah*, 2020th ed. (Darussalam, 2020), 51.

⁸⁶ Ahmad Ar-Raisuni, *Nazriyyah Al-Maqashid 'inda Al-Imam Asy-Syathibi* (Herndon: as-Dar al-'Alami lil al-Fikr al-Islami, 1995).

⁸⁷ Asur, *Maqashidus Syariah Al-Islamiyah*.

dengan hakikat dari *maqashid syariah*, yaitu mewujudkan kemaslahatan dan menghindari kemudharatan. *Kedua*, maqashid syariah menjadi hal yang harus dapat dipahami oleh umat manusia, sehingga berkaitan erat dengan pentingnya penggunaan bahasa yang jelas guna dapat mudah dimengerti. Pemahaman yang baik terhadap maqashid akan membantu umat dalam merealisasikan nilai-nilai kemaslahatan yang menjadi inti dari tujuan syariat Islam. *Ketiga*, syariat yang termasuk dalam hukum taklif menunjukkan bahwa ketentuan syariat memiliki sifat mengikat dan wajib untuk dilaksanakan. Hal ini berkaitan erat dengan pelaksanaan perintah agama yang bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan dalam kehidupan umat manusia. *Keempat*, tujuan akhir dari ditetapkannya syariat adalah untuk membimbing umat manusia agar senantiasa hidup di bawah naungan hukum-hukum Allah, sehingga tercipta kehidupan yang adil, tertib, dan selaras dengan nilai-nilai syariat. Meskipun kemaslahatan merupakan tujuan utama adanya syariah yang telah ditetapkan Allah, namun sifatnya tidaklah absolut. Menurut Al-Syatibi, pemahaman mengenai kemaslahatan masih membuka ruang untuk ditelaah dan didiskusikan lebih lanjut lagi meskipun kemaslahatan itu ditetapkan oleh Allah. Hal ini berarti, meskipun syariat bertujuan untuk menghadirkan kemaslahatan, pemahaman manusia terhadap kemaslahatan tersebut dapat beragam dan membutuhkan penafsiran yang sesuai dengan perkembangan zaman dan kondisi masyarakat.⁸⁸

⁸⁸ Agus Hermanto, *MAQASHID AL-SYARI'AH Metode Ijtihad Dan Pembaharuan Hukum Keluarga Islam*, 2022nd ed. (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022).

Sejalan dengan tujuan utama maqashid syariah yang mengedepankan pada tercapainya kemaslahatan umat manusia, penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada layanan kereta Commuter Line Arjonegoro juga dimaksudkan untuk menghadirkan manfaat serta perlindungan bagi para penumpang. Penetapan SPM ini tidak semata-mata bersifat administratif, melainkan menjadi aspek penting dalam menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang selama menggunakan layanan transportasi publik, sehingga nilai-nilai kemaslahatan yang menjadi inti dari maqashid syariah dapat terealisasi dalam praktik pelayanan jasa kereta api. Jika ditinjau berdasarkan maqashid syariah, upaya ini secara substansial mencerminkan pemeliharaan terhadap tiga tingkatan kemaslahatan, yaitu dharuriyat (kebutuhan primer yang bersifat mendasar), hajjiyat (kebutuhan sekunder yang bersifat pelengkap), dan tahsiniyat (kebutuhan tersier yang bersifat penyempurna), yang keseluruhannya berkontribusi dalam menciptakan kemaslahatan bagi masyarakat pengguna layanan.

Pertama, dharuriyyah merupakan tingkatan masalah tertinggi dan paling utama karena keberadaannya sangat dibutuhkan oleh umat manusia untuk menjamin kelangsungan hidup serta kemaslahatan di dunia dan akhirat. Tanpa adanya masalah dharuriyyah, manusia tidak akan mampu menjalani kehidupannya secara layak. Jika tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan kerusakan dalam kehidupan, kerugian, dan menghalangi tercapainya kenikmatan yang seharusnya dirasakan oleh umat manusia. Kemaslahatan ini

mencakup lima aspek dasar dalam kehidupan yang disebut sebagai al-mashalih al-khamsah yang menjadi kunci tercapainya kemaslahatan umat manusia.

1. Memelihara agama

Umat manusia membutuhkan agama sebagai kebutuhan yang mendasar, karena memeluk suatu agama adalah bagian dari fitrah dan naluri insani yang tidak dapat diabaikan. Oleh karena itu Allah mensyariatkan setiap individu untuk senantiasa menjaga dan memelihara agama yang ajarannya berkaitan dengan akidah, ibadah maupun muamalah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Memelihara agama bertujuan untuk menjaga keberadaan agama di kehidupan manusia karena agama mencakup unsur akidah, ibadah, hukum dan aturan-aturan yang telah disyariatkan oleh Allah. Oleh karena itu, setiap ketetapan, aturan ataupun kebijakan yang dibuat harus mempertimbangkan dampaknya terhadap keberlangsungan nilai-nilai agama serta selaras dengan prinsip kesejahteraan dan kebermanfaatannya untuk umat agar tidak mengakibatkan kerusakan dalam kehidupan masyarakat.

Berdasarkan aspek pemeliharaan agama (*hifz al-din*) dalam maqashid syariah, implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api, yang mencakup unsur keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, keandalan/keteraturan, serta kesetaraan, menjadi suatu hal penting

dalam menjaga nilai-nilai keagamaan dalam kehidupan sosial masyarakat. Hal ini sejalan pula dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam menyediakan pelayanan yang layak. Pada pelayanan Commuter Line Arjonegoro, penerapan kedua regulasi tersebut memiliki fungsi penting dalam menjamin bahwa layanan transportasi publik tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga tidak mengabaikan nilai-nilai agama, seperti menjaga hak-hak penumpang dan memastikan pelaku usaha menjalankan tanggung jawabnya. Dengan demikian, agar standar pelayanan minimum pada layanan Commuter Line Arjonegoro mampu menciptakan kenyamanan, ketertiban, serta memenuhi hak-hak penumpang sebagai pengguna jasa, maka pelaksanaannya harus benar-benar mengacu dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019.

2. Memelihara jiwa

Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada layanan Commuter Line Arjonegoro ditetapkan dengan tujuan untuk menjaga kualitas layanan sekaligus memberikan kepuasan kepada penumpang sebagai konsumen jasa transportasi publik. Dalam perspektif Maqashid Syariah, pemeliharaan jiwa (*hifz al-nafs*) merupakan salah satu tujuan utama dari syariat Islam yang memiliki relevansi dengan aspek keselamatan dan keamanan yang tercantum dalam ketentuan SPM angkutan orang

dengan kereta api. Kedua aspek ini bertujuan untuk memastikan bahwa perjalanan kereta berlangsung dalam kondisi aman dan selamat, sehingga penumpang terhindar dari bahaya yang dapat mengancam jiwa. Pada implementasinya, aspek keamanan pada Commuter Line Arjonegoro dinilai telah memenuhi ketentuan SPM. Hal ini terlihat dari adanya keberadaan petugas keamanan yang berjaga, tersedianya fasilitas pendukung seperti CCTV, kesediaan layanan informasi gangguan keamanan dan lampu penerangan yang telah sesuai dengan tolak ukur kereta api perkotaan selama perjalanan. Namun, dalam aspek keselamatan, pelaksanaan SPM pada commuter line arjonegoro masih terdapat sejumlah kekurangan yang menunjukkan belum optimalnya pemenuhan ketentuan SPM sebagaimana yang telah ditetapkan dalam regulasi yang berlaku. Beberapa aspek persoalan dalam pelaksanaan spm pada commuter line arjonegoro di antaranya adalah tidak tersedianya tombol darurat yang mudah dijangkau oleh penumpang di dalam kereta, ketiadaan petunjuk tata cara evakuasi dalam bentuk media audio, serta fungsi pintu keluar/masuk kereta yang belum bekerja secara maksimal. Kondisi ini tentunya berpotensi menghambat proses penyelamatan apabila terjadi kondisi darurat, sehingga tidak sejalan dengan prinsip *hifz al-nafs* yang menekankan pentingnya menjaga keselamatan jiwa manusia.

3. Memelihara akal

Sebagai aspek utama dalam mewujudkan kemaslahatan, pemeliharaan akal menjadi sangat penting, mengingat akal merupakan salah satu anugerah terbesar yang dimiliki oleh manusia sebagai makhluk ciptaan Allah yang paling sempurna di antara makhluk lainnya. Sebagai makhluk yang diciptakan dengan bentuk terbaik dan dilengkapi dengan akal, menjadikan akal sebagai penentu utama dalam menentukan arah dan tujuan hidup umat manusia. Pemeliharaan akal mencakup upaya perlindungan terhadap segala hal yang dapat mengganggu fungsi kognitif dan kestabilan mental seseorang. Gangguan ini dapat muncul dalam bentuk fisik, seperti kelelahan akibat harus berdiri dalam waktu lama selama menggunakan transportasi umum karena keterbatasan tempat duduk. Di sisi lain, gangguan juga bisa bersifat psikis, misalnya munculnya stres, tekanan emosional, atau rasa tidak nyaman akibat kondisi perjalanan yang kurang mendukung. Oleh karena itu, layanan transportasi publik seperti Commuter Line Arjonegoro perlu memastikan adanya fasilitas yang mendukung kenyamanan penumpang agar aspek pemeliharaan akal yang sebagaimana ditekankan dalam maqashid syariah dapat terwujud melalui pelayanan yang layak.

Dalam pelaksanaan spm pada commuter line arjonegoro aspek kemudahan, kehandalan/keteraturan, dan kenyamanan memiliki relevansi dengan pemeliharaan akal (*hifz al-aql*) dalam maqashid

syariah. Pada implementasi spm, aspek kemudahan dalam commuter line arjonegoro masih belum memenuhi ketentuan spm angkutan oang dengan kereta api di perjalanan. Pelayanan yang menjadi persoalan diantaranya, informasi visual berupa *Passenger Information Display (PID)* yang seharusnya diletakkan ditempat yang mudah terlihat tidak berfungsi dengan baik dan informasi mengenai stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan dalam bentuk audio yang seharusnya jelas terdengar, namun terkadang informasi ini tidak diumumkan sehingga mengakibatkan penumpang kebingungan. Hal ini sangat disayangkan mengingat aspek ini bertujuan untuk memudahkan penumpang dalam mengetahui setiap informasi penting yang menyangkut perjalanan kereta api yang ditumpangi sehingga penumpang tidak merasa kebingungan dan mampu merasa tenang selama perjalanan. Dalam hal ini, KAI Commuter selaku penyedia layanan transportasi publik seharusnya mampu menciptakan suasana perjalanan yang kondusif bagi penumpang. Perasaan tenang pada pikiran, rasa aman, dan keteraturan informasi selama perjalanan merupakan bentuk dari perlindungan akal yang sejalan dengan tujuan maqashid syariah dalam mewujudkan kemaslahatan.

Sementara itu, pada aspek kehandalan/keteraturan, layanan Commuter Line Arjonegoro dinilai telah memenuhi ketentuan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan orang dengan kereta api di perjalanan sebagaimana diatur dalam Peraturan

Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019. Namun, pada aspek kenyamanan, masih terdapat sejumlah ketidaksesuaian terhadap standar yang telah ditetapkan. Salah satunya yaitu ruang untuk penumpang berdiri yang tidak memenuhi ketentuan, di mana seharusnya dalam luas 1 m² hanya diperuntukkan bagi maksimal 6 orang, namun kenyataannya kerap melebihi kapasitas tersebut. Selain itu, suhu di dalam kereta yang seharusnya tidak melebihi 27°C, pada praktiknya sering kali suhu di dalam kereta melebihi ketentuan tersebut.

Kondisi ini berakibat pada penurunan kenyamanan penumpang, terutama saat kereta dalam keadaan penuh sesak dan suhu yang tinggi. Situasi tersebut tidak hanya menyebabkan kelelahan fisik, tetapi juga berpotensi menimbulkan stres, khususnya bagi penumpang dengan kondisi kesehatan tertentu. Oleh karena itu, pemenuhan aspek kenyamanan tidak dapat dipandang remeh karena memiliki keterkaitan erat dengan pemeliharaan akal (*hifz al-‘aql*) dalam Maqashid Syariah, yang menekankan pentingnya menjaga stabilitas mental dan emosional manusia dalam menjalani aktivitas kehidupan sehari-hari, termasuk saat menggunakan transportasi publik.

4. Memelihara keturunan

Sama pentingnya dengan aspek maqashid syariah lainnya, pemeliharaan keturunan (*hifz al-na‘l*) menjadi hal pokok dalam menjaga keberlangsungan generasi umat manusia yang berkualitas dan diridhai oleh Allah. Konsep ini tidak hanya menekankan pada aspek biologis

semata, melainkan juga menuntut terciptanya lingkungan sosial yang aman, inklusif, dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan seperti anak-anak dan penyandang disabilitas. Dalam konteks implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada layanan Commuter Line Arjonegoro, aspek kesetaraan yang merupakan bagian dari ketentuan SPM masih belum terpenuhi. Salah satu indikasinya adalah tidak tersedianya fasilitas pendukung bagi penumpang disabilitas, seperti tempat khusus untuk kursi roda. Ketidakhadiran fasilitas tersebut mencerminkan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan kelompok rentan, yang sejatinya merupakan bagian dari upaya menjaga keturunan agar dapat tumbuh dan berkembang secara layak dalam sistem sosial yang adil. Jika aksesibilitas terhadap layanan publik seperti transportasi tidak dijamin, maka kualitas hidup dan perlindungan terhadap keturunan pun terancam, sehingga tidak sejalan dengan prinsip maqashid syariah yang menempatkan kemaslahatan sebagai tujuan utama syariat.

5. Memelihara harta

Sebagai bagian penting dari kehidupan umat manusia, perlindungan terhadap harta (*hifz al-mal*) dalam maqashid syariah tidak hanya berfokus pada pencegahan terhadap tindakan pencurian atau perampasan, tetapi juga mencakup aspek yang lebih luas, seperti perlindungan terhadap hak kepemilikan, pengelolaan sumber daya secara adil, serta upaya pengembangan ekonomi yang merata dan

berkelanjutan. Tujuan ini berupaya mempersempit kesenjangan sosial-ekonomi di tengah masyarakat dengan memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang adil terhadap fasilitas publik dan peluang ekonomi. Dalam konteks pelayanan transportasi publik seperti Commuter Line Arjonegoro, prinsip pemeliharaan harta (*hifz al-mal*) dalam maqashid syariah dapat diimplementasikan melalui penyediaan layanan yang terjangkau, sistem tarif yang transparan, serta fasilitas yang mampu menjamin keamanan barang bawaan penumpang. Akses terhadap transportasi publik yang layak dan ekonomis menjadi bagian penting dari upaya menjaga dan memberdayakan harta masyarakat, karena layanan tersebut mendukung mobilitas ekonomi, mengurangi beban biaya perjalanan, serta meminimumkan risiko kehilangan atau kerusakan harta dalam perjalanan. Dengan demikian, implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang optimal tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga berkontribusi dalam menguatkan prinsip-prinsip maqashid syariah melalui perlindungan atas kepemilikan dan kebermanfaatan harta masyarakat. Namun pada kenyataannya, pelaksanaan SPM pada layanan Commuter Line Arjonegoro masih menghadapi sejumlah kendala, khususnya dalam aspek keselamatan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Misalnya, tidak berfungsinya tombol darurat dan minimnya informasi perjalanan menimbulkan potensi risiko keselamatan, yang secara tidak langsung mengancam keamanan harta penumpang. Demikian pula, suhu

kereta yang tidak sesuai standar dan ruang berdiri yang terlalu padat dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dan meningkatkan risiko kerusakan barang bawaan. Ketidakterpenuhan fasilitas inklusif seperti kursi roda juga menunjukkan adanya ketimpangan akses terhadap pelayanan, yang berdampak pada kelompok rentan secara ekonomi maupun fisik. Oleh karena itu, ketidaksesuaian dalam penerapan SPM ini mencerminkan belum optimalnya perlindungan terhadap harta dalam kerangka maqashid syariah, karena belum mampu sepenuhnya menciptakan sistem pelayanan publik yang mendukung nilai keadilan, efisiensi, dan kesejahteraan ekonomi umat.

Kedua, hajiyyah merupakan tingkatan masalah kedua dalam maqashid syariah yang berfungsi untuk menyempurnakan kemaslahatan *dharuriyyah* melalui pemberian kemudahan atau keringanan dalam mempertahankan kebutuhan dasar manusia. Meskipun tidak terwujudnya masalah pada tingkatan ini tidak menyebabkan kerusakan yang mengancam, namun dapat menimbulkan berbagai kesulitan dalam kehidupan. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan adanya hukum Islam adalah untuk mempermudah kehidupan umat manusia dengan menawarkan solusi yang tidak mengubah nilai-nilai dasar syariat.

Apabila dikaitkan dengan tinjauan perlindungan konsumen dan maqashid syariah terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada Commuter Line Arjonegoro, aspek *hajiyyah* berperan penting dalam mendorong peningkatan kualitas layanan. Penerapan ketentuan SPM yang menjunjung tinggi hak-hak

penumpang sebagai konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sejalan dengan prinsip *maqashid syariah* yang menekankan pentingnya pemeliharaan lima aspek pokok umat manusia. Oleh karena itu, dengan meninjau dan memperbaiki pemenuhan SPM pada Commuter Line Arjonegoro melalui perspektif *maqashid syariah* dan hukum perlindungan konsumen, akan tercipta keseimbangan antara kewajiban pelaku usaha dan hak penumpang. Keseimbangan ini pada akhirnya akan menghadirkan kemaslahatan yang nyata bagi masyarakat.

Ketiga, tahsiniyyah merupakan tingkatan *maslahah* yang berfungsi sebagai pelengkap. Oleh karena itu, apabila kemaslahatan tingkat ini tidak terpenuhi keberadaannya maka tidak akan mengancam lima aspek pokok dalam *maqashid syariah* maupun menimbulkan kesulitan bagi kehidupan manusia. Kemaslahatan ini mencakup hal-hal yang berkaitan dengan nilai kesopanan, estetika, moral, serta adat istiadat yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Dengan demikian, apabila dikaitkan dengan tinjauan perlindungan konsumen dan *maqashid syariah* terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada Commuter Line Arjonegoro, aspek *tahsiniyyah* berperan dalam mendorong terciptanya layanan yang tidak hanya layak secara fungsional, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai kenyamanan, kebersihan, keramahan pelayanan, serta keindahan fasilitas yang menunjang pengalaman perjalanan pengguna. Pemenuhan aspek ini mencerminkan upaya KAI Commuter selaku pelaku usaha dalam menghadirkan layanan transportasi publik yang lebih ramah, inklusif dan berlandaskan pada nilai-nilai kemanusiaan, sehingga tidak hanya memenuhi

aspek teknis, tetapi juga memperkuat nilai-nilai akhlak dan etika dalam pelayanan.

Dengan demikian, implementasi Standar Pelayanan Minimum pada layanan Commuter Line Arjonegoro merupakan sebuah bentuk nyata dari penerapan prinsip-prinsip *maqashid syariah* dalam bidang pelayanan publik. Apabila ketiga tingkatan kemaslahatan tersebut dapat diwujudkan secara penuh dalam layanan transportasi, maka hal tersebut akan mendorong tercapainya kemaslahatan bagi masyarakat. Dalam hal ini, pemenuhan standar pelayanan minimum tidak hanya melindungi hak-hak konsumen, tetapi juga mencerminkan pelaksanaan nilai-nilai syariat Islam.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis peneliti terhadap data penelitian di PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya tentang Tinjauan Perlindungan Konsumen dan *Maqashid Syariah* terhadap Standar Pelayanan Minimum Commuter Line Arjonegoro, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil pembahasan, pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada layanan Commuter Line Arjonegoro belum sepenuhnya memenuhi ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terdapat beberapa aspek standar pelayanan minimum yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, yang meliputi enam aspek, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Pada aspek keselamatan, layanan Commuter Line Arjonegoro belum memenuhi ketentuan standar pelayanan minimum, sehingga belum memenuhi hak konsumen atas keselamatan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun pada aspek keamanan, layanan ini telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga hak konsumen atas keamanan telah terpenuhi. Demikian pula, pada aspek kehandalan/keteraturan, layanan telah

memenuhi standar pelayanan minimum dan mencerminkan pemenuhan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, pada aspek kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan, Commuter Line Arjonegoro belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan minimum. Kondisi ini menunjukkan bahwa hak konsumen atas kenyamanan, kemudahan dalam memilih dan mendapatkan layanan, serta hak untuk diperlakukan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a, b, dan g, belum sepenuhnya terpenuhi. Ketidaksesuaian ini juga mengindikasikan bahwa pelaku usaha belum melaksanakan kewajibannya sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yakni menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai dengan ketentuan standar mutu yang berlaku.

2. Berdasarkan maqashid syariah, penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada layanan Commuter Line Arjonegoro mencerminkan upaya pemeliharaan terhadap tiga tingkatan kemaslahatan, yaitu *dharuriyyah*, *hajiyyah*, dan *tahsiniyyah*. Pertama, pada tingkat *dharuriyyah*, terdapat lima aspek dasar kemaslahatan yang terjaga. Aspek pemeliharaan agama (*hifz al-din*) relevan dengan pentingnya menjamin bahwa layanan transportasi publik tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga mendukung nilai-nilai keagamaan, seperti perlindungan hak penumpang dan penunaian tanggung jawab oleh pelaku usaha. Aspek pemeliharaan

jiwa (*hifz al-nafs*) tercermin dalam upaya pemenuhan aspek keselamatan dan keamanan, yang bertujuan untuk memastikan bahwa perjalanan kereta berlangsung dalam kondisi aman dan selamat, sehingga penumpang terhindar dari bahaya yang dapat mengancam jiwa. Selanjutnya, aspek pemeliharaan akal (*hifz al-'aql*) terwujud melalui penyediaan layanan yang mengutamakan aspek kemudahan, kehandalan/keteraturan, dan kenyamanan, sehingga penumpang dapat mengakses informasi penting terkait perjalanan secara jelas dan tidak mengalami kebingungan, sekaligus menjaga stabilitas mental dalam menggunakan transportasi publik.

Aspek pemeliharaan keturunan (*hifz al-nasl*) tercermin dalam implementasi prinsip kesetaraan, yang bertujuan menciptakan lingkungan sosial yang aman, inklusif, dan adil, terutama bagi kelompok rentan seperti anak-anak dan penyandang disabilitas, agar mereka dapat tumbuh dalam masyarakat yang adil. Adapun aspek pemeliharaan harta (*hifz al-mal*) diimplementasikan melalui layanan transportasi yang terjangkau, sistem tarif yang transparan, serta fasilitas yang mendukung keamanan barang bawaan penumpang, sehingga mobilitas ekonomi masyarakat dapat terjaga dengan baik. Kedua, dalam tingkat *hajiyyah*, penerapan standar pelayanan minimum pada Commuter Line Arjonegoro berfungsi untuk mendorong kemudahan dan peningkatan kualitas layanan, yang meskipun tidak bersifat vital, namun penting dalam mendukung kelancaran aktivitas masyarakat. Ketiga, pada tingkat

tahsiniyyah, standar pelayanan minimum pada commuter line arjonegoro berkontribusi terhadap terciptanya layanan transportasi yang tidak hanya memenuhi aspek fungsional, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai kenyamanan, kebersihan, keramahan, dan keindahan fasilitas, sehingga memperkuat nilai akhlak dan etika dalam pelayanan publik. Dengan demikian, pemenuhan standar pelayanan minimum pada commuter line arjonegoro tidak hanya untuk melindungi hak-hak konsumen, tetapi juga mencerminkan pelaksanaan nilai-nilai syariat Islam yang terdapat pada prinsip-prinsip *maqashid syariah*.

B. Saran

1. Untuk pemerintah khususnya kementerian perhubungan diharapkan melakukan pengawasan secara berkala terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum pada Commuter Line Arjonegoro yang perlu dilaksanakan secara tegas dan berkelanjutan, untuk menjamin bahwa penyelenggara angkutan kereta api memenuhi ketentuan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 tahun 2019.
2. Bagi KAI Commuter Indonesia sebagai penyelenggara layanan kereta commuter line arjonegoro disarankan untuk tidak hanya melakukan evaluasi secara formalitas, tetapi juga memperbaikinya dengan langkah nyata berbasis hasil evaluasi tersebut. Evaluasi perlu difokuskan pada sejauh mana layanan telah memenuhi standar pelayanan minimum dan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh konsumen. Selain itu, perlu

dilakukan perbaikan menyeluruh terhadap sistem pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta tindak lanjut atas hasil evaluasi. KAI Commuter Indonesia juga disarankan rutin melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui langsung kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga pelayanan dapat terus ditingkatkan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk dapat mengkaji lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan standar pelayanan minimum pada layanan transportasi kereta api.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Al-Ghazali, Al-Ashqar. *Al-Mustasfa Min Ilm Al-Usul*. Edited by Muhammad Sulayman. Bayrut: Al-Risalah, 1997.

Al-Shatibi. *Al- Muwafaqat Fi- Usul Al- Shariah: The Reconciliation of the Fundamentals of Islamic Law*. 1st ed. Doha: Garnet Publishing, 2012.

Al-zhaili, Wahbah. *Al-Wajiz Fi Ushul Al-Fiqh*. Beirut: Dar al Fiqr, 2006.

Ar-Raisuni, Ahmad. *Nazriyyah Al-Maqashid 'inda Al-Imam Asy-Syathibi*. Herndon: as-Dar al-‘Alami lil al-Fikr al-Islami, 1995.

ASEAN Secretariat. *Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations*. Jakarta: ASEAN Secretariat, 2021.
<http://asean.org/storage/2018/05/Handbook-on-ASEAN-Consumer-Protection-Laws-and-Regulation.pdf>.

Asikin, Amiruddin Zainal. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2004.

Asur, Imam Thahir Ibnu. *Maqashidus Syariah Al-Islamiah*. 2020th ed. Darussalam, 2020.

Azhar, Hisyam bin Sa’ad. *Maqasid Al-Syariah Inda La-Haramain Wa Atsaruha Fi Al-Tasharafat Al-Maliyyah*. Maktabah al-Rusyd: Riyad-KSA, 2010.

———. *Maqasid Al-Syariah Inda La-Haramain Wa Atsaruha Fi Al Tasharafatal Maliyyah*. Riyadh: Maktabah al-Rusyd, 2010.

- Hermanto, Agus. *MAQASHID AL-SYARI'AH Metode Ijtihad Dan Pembaharuan Hukum Keluarga Islam*. 2022nd ed. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022.
- Kusumaatmadja, Mochtar dan B. Arief Shidarta. *Pengantar Ilmu Hukum*. Bandung: Alumni, 2009.
- Lexi, J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosyda Karya, 1991.
- Miswanto, Agus. *Ushul Fiqh: Metode Ijtihad Hukum Islam. Ushul Fiqh: Metode Ijtihad Hukum Islam*. Magelang: UNIMMA Press, 2019.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2011.
- Qorib, Ahmad. *Ushul Fikih 2*. Jakarta: PT. Nimas Multima, 1997.
- Rahman, Fazlur. *Islam Alih Bahasa*. Edited by Ashin Muhammad. Bandung: Pustaka, 1994.
- Saliman, Abdul R. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori Dan Contoh*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Soekanto, Soerjono. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT Grafind, 2012.
- . *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Pres, 1986.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta,

2017.

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

Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.

Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh 2*. Jakarta: Kencana, 2008.

Widoyoko, S. Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen*. 1st ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.

Zakariya, Abu Al-Husain ibn Faris Ibn. *Mu'jam Al-Maqayis Al-Lughah*. Beirut: Dar Al-Fikr, 1994.

Jurnal

Abdurrahman, Zulkarnain. "Teori Maqasid Al-Syatibi Dan Kaitannya Dengan Kebutuhan Dasar Manusia Menurut Abraham Maslow." *Jurnal Ushuluddin: Media Dialog Pemikiran Islam* 22, no. 1 (2020): 52–70. <https://doi.org/10.24252/jumdpi.v22i1.15534>.

Apandy, Puteri Asyifa Octavia, Melawati, and Panji Adam. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): 12–18. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>.

Khan, Muhammad Akbar. "Consumer Protection in Islamic Law (Shariah): An Overview." *Al-Adwa* 31, no. 45 (2016): 77–100. <http://pu.edu.pk/images/journal/szic/PDF/English/6->

%0AMuhammad%0AAkbar%0AKhan%0AFinal%0ADraft%0Aof%0ARese
arch%0APaper.pdf%0Ahttp://pu.edu.pk/images/journal/szic/PDF/English/6-
Muhammad Akbar Khan Final Draft of Research Paper.pdf.

Kulsum, Siti. “Pengaruh Budaya Sekolah Terhadap Efektivitas Proses Pembelajaran Di Smp Negeri 1 Ciparay Kabupaten Bandung.” Universitas Pendidikan Indonesia., 2008. <http://repository.upi.edu/63287/>.

Kurniawan, Denata, Rini Heryanti, and Dharu Triasih. “Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Transportasi Pt.Kai Daerah Operasi 4 Semarang.” *Semarang Law Review (SLR)* 3, no. 1 (2022): 74. <https://doi.org/10.26623/slr.v3i1.4881>.

Lauwtania, Fellycia. “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Perkeretaapian Terkait Dengan Pelecehan Seksual Yang Terjadi Di Atas Kereta Api Dikaji Oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia).” *Binamulia Hukum* 10, no. 1 (2021): 69–78. <https://doi.org/10.37893/jbh.v10i1.242>.

Lestari, Dila Ayu, and Ayyu Ainin Mustafidah. “Strategi Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Kereta.” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2 (2024): 152–57. <https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/view/315%0Ahttps://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/download/315/306>.

Paryadi. “MAQASHID SYARIAH: DEFINISI DAN PENDAPAT PARA ULAMA.” *Cross-Border* 4, no. 2 (2021): 201–16.

Rompas. “Tanggung Jawab Penyelenggara Prasarana Perkotaan Atas Kerugian Sebagai Akibat Kecelakaan.” *E Journal Fakultas Hukum Unsrat* Vol. 9 No., no. 11 (2021): 6.

Rusmiyah. “UPAYA HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA ANGKUTAN KERETA API DI INDONESIA.” *Jurnal Legisla* 14 (2022).
<https://journal.unsuri.ac.id/index.php/legisia/article/view/193/179>.

Taklima, Musa. “PENYEBAB TIDAK BEKERJANYA HUKUM PEMENUHAN HAK PENYANDANG DISABILITAS PADA LAYANAN TRANSPORTASI DI JAWA TIMUR PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MAQASHID SYARIAH.” *Jurisdictie: Jurnal Hukum Dan Syariah* 10 (2019).

Wafa, Faqih El. “IMPLIKASI TEORI MAQASID AL-SYARI’AH AL-SYATIBI TERHADAP PERILAKU KONSUMEN.” *Jurnal Hadratul Madaniah* 9, no. I (2022): 38–47.

Skripsi

Burhany, Syafril. “Analisa Kelayakan Tarif Kereta Api Ekonomi Lokal Rute Sidoarjo-Bojonegoro (PP) Dengan Metode Willingness To Pay.” Universitas Pembangunan Nasional “Veteran,” 2023.

Harlina, Amelia Putri. “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Terms And Conditions Pt Kereta Api Indonesia (Persero).” Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur, 2022.

Purnama, I Dewa Yoga Nugraha. “Pelayanan Penggunaan Transportasi Jasa Kereta Api Terhadap Hak-Hak Penumpang Disabilitas Di Stasiun Kertapati Kota Palembang.” Universitas Sriwijaya, 2021.

Rijal, Syamsu. “Implementasi Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api Malang Kota Lama (Kajian Perspektif Masalah Dan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian).” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2019.

Rohmah, Himmatu Nimati. “ANALISIS HUKUM LAYANAN PENUMPANG KERETA API PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2007 TENTANG PERKERETAAPIAN DAN MASLAHAH MURSALAH (Studi Di Stasiun Kotabaru Malang).” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2020. <http://etheses.uin-malang.ac.id/15992/>.

Setyamika, Bunga. “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG DENGAN TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM PT. KERETA COMMUTER INDONESIA.” Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, 2024. <https://repository.upnjatim.ac.id/22742/>.

Sholikhah, Mar’atus. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Angkutan Bus Mini Jurusan Mojokerto – Pasuruan Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Maqashid Syariah (Studi Praktik Terhadap Kepastian Tarif Di Terminal Kertajaya Mojokerto),” 2019, 110.

Wawancara

Hafidz. “Wawancara, (Malang, 6 Februari 2025),”

Website

Alghivari, Hakam. “Penumpang Keluhkan Kapasitas KA Arjonegoro, Anggap Kurang Cocok Untuk Perjalanan Jauh.” Jawa Pos Radar Bojonegoro, 2024.
<https://radarbojonegoro.jawapos.com/daerah/714548204/penumpang-keluhkan-kapasitas-ka-arjonegoro-anggap-kurang-cocok-untuk-perjalanan-jauh>.

Commuter, KAI. “Filosofi Logo.” KAI Commuter. Accessed January 30, 2025.
<https://commuterline.id/tentang-kami/filosofi-logo>.

———. “Tentang Kami.” KAI Commuter. Accessed February 3, 2025.
<https://commuterline.id/tentang-kami/informasi-umum>.

Indra Setiawan, Naufal. “Pengguna Kereta Lokal Di Wilayah 8 Capai 349.371 Orang.” ANTARA News, 2024.
<https://www.antaraneews.com/berita/4058901/pengguna-kereta-lokal-di-wilayah-8-capai-349371-orang>.

Perundang-Undangan

Indonesia. PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 63 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API (2019).

———. “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Pemerintah Republik Indonesia*, 1999.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

Indonesia, Direksi PT Kereta Commuter. Peraturan Direksi PT Kereta Commuter Indonesia Nomor :044/PERDIR/AS.107/XI/KCI/2021 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (Good Corporate Governance) (2021).

LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341) 559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: syariah@uin-malang.ac.id

Nomor : B- 2786 /F.Sy.1/TL.01/07/2024
Hal : Pra-Penelitian

Malang, 27 Agustus 2024

Kepada Yth.
Direktur PT. Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya
Jl. R. A. Kartini No.159, DR. Soetomo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, Jawa Timur

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Nahdhiyah
NIM : 210202110110
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan *Pro Research* dengan judul :
Tinjauan Perlindungan Konsumen dan Maqashid Syariah Terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) Commuter Line Arjonegoro Rute Sidoarjo-Bojonegoro,
pada instansi yang Bapak/Tu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Tu disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Scan Untuk Verifikasi




n. Delon
Kil Dekan, Bidang Akademik,
Maulana
Maulana

Lampiran 1 Surat Izin Pra-Penelitian

Jakarta, 25 September 2024

Nomor : 169/CC.103/CUSP/KCI/DK/2024
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Surat Izin Melakukan Penelitian/Observasi



Kepada Yth.

1. Area VIII Surabaya Manager | BAYU GUNAWAN
2. Wakil Dekan Bidang Akademik | Zaenul Mahmudi

di

Tempat

1. Menunjuk surat dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Nomor : B- 2786 /F.Sy.1/TL.01/07/2024 tanggal 27 Agustus 2024 tentang permohonan izin pra penelitian.

Bersama ini menerangkan bahwa :

Nama	: Nahdhiyah
NIM	: 210202110110
Program Studi	: Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas	: Syariah

2. Diizinkan untuk melaksanakan penelitian dengan metode observasi dan pengumpulan data di PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) Wilayah VIII Surabaya dalam rangka mendapatkan data untuk keperluan skripsi di Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang terhitung mulai dari tanggal 25 September 2024 s.d 25 Oktober 2024.
3. Terkait permohonan data informasi atau dokumentasi, permohonan bisa dikirimkan langsung melalui dashboard layanan KIP yang sudah teregistrasi, kami mengharapkan data-data yang diperoleh tidak disalahgunakan untuk kepentingan di luar kepentingan penyusunan skripsi dan tugas akademis. Mahasiswa dapat menyerahkan salinan skripsi yang telah diselesaikan.
4. Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

PT KERETA COMMUTER INDONESIA

Public Relation Manager



LEZA ARLAN
NIPP/NIK. 1044

commuterline.id

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Pra-Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)568399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: syariah@uin-malang.ac.id

Nomor : 3435 /F.Sy.1/TL.01/11/2024
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Malang, 21 November 2024

Kepada Yth.
Direktur PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Wilayah VIII Surabaya
Jl. R.A Kartini No.159, DR. Soetomo, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur 60264

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Nahdhiyah
NIM : 210202110110
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :
Tinjauan Perlindungan Konsumen dan Maqashid Syariah terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) Commuter Line Arjonegoro, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Scan Untuk Verifikasi

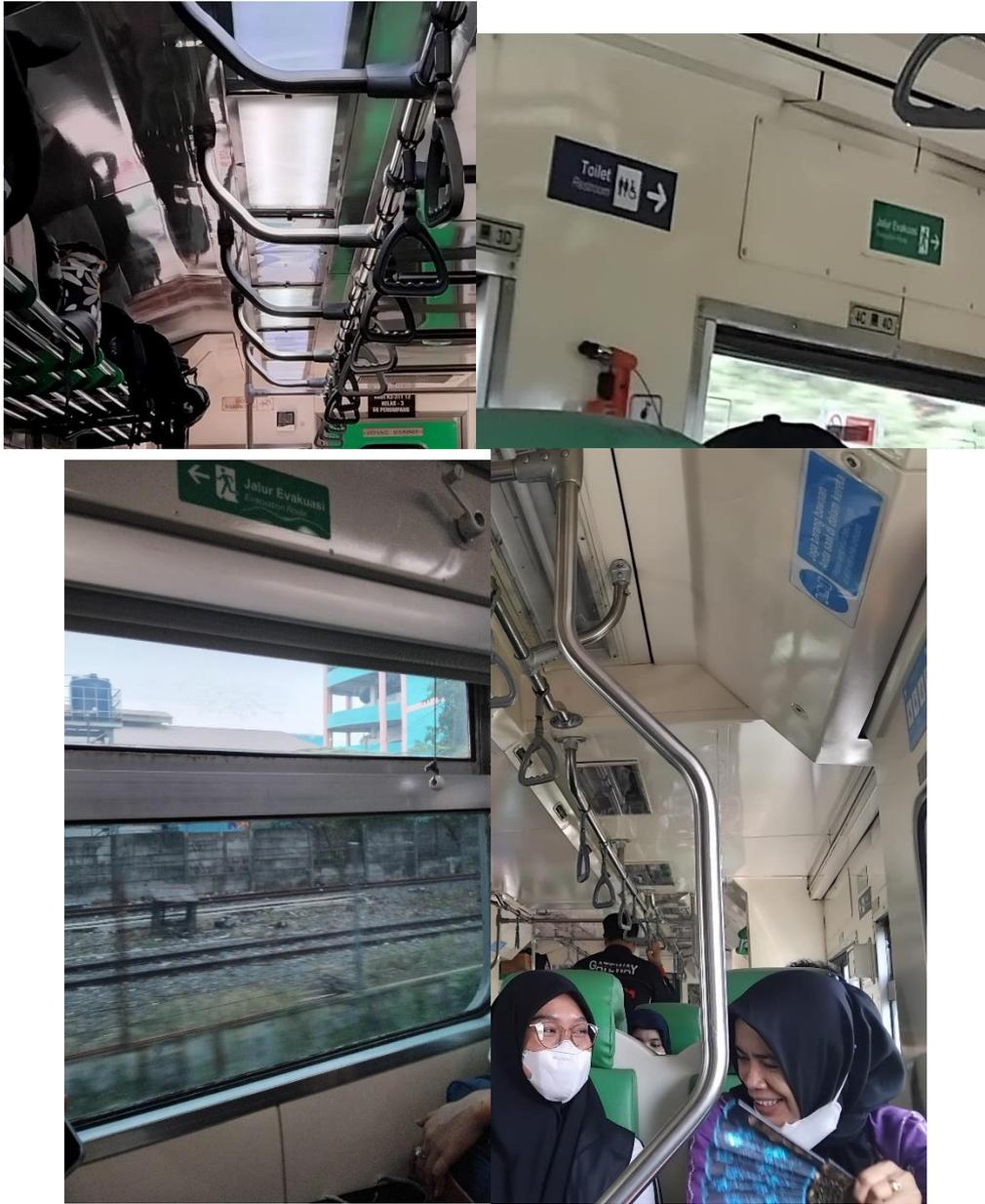


Lampiran 3 Surat izin penelitian



Lampiran 4 Aspek yang tidak sesuai SPM





Lampiran 5 Aspek yang sesuai dengan SPM

Tabel 3 Pedoman Wawancara

No.	Narasumber	Pertanyaan Wawancara
	<p>Humas KAI Commuter</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana wewenang No. Kereta Commuter No. (KCI) terhadap operasional kereta api ? 2. Bagaimana pengawasan KCI terhadap standar pelayanan minimum kereta perkotaan/ lokal ? 3. Apa latar belakang dan tujuan peresmian layanan kereta Commuter Line Arjonegoro ? 4. Berapa jumlah gerbong penumpang pada Commuter Line Arjonegoro? 5. Berapa kapasitas penumpang yang dapat ditampung oleh Commuter Line Arjonegoro ? 6. Berapa unit Alat Pemadam Api Ringan (APAR) yang disediakan di commuter ini ? 7. Apakah alat pemecah kaca yang tersedia di setiap gerbong Commuter Line Arjonegoro sudah ditempatkan di tempat yang mudah diakses oleh penumpang dalam keadaan darurat ? 8. Bagaimana kondisi pintu kereta pada Commuter Line Arjonegoro? Apakah seluruh pintu dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan standar keselamatan yang berlaku? 9. Berapa unit CCTV yang disediakan pada setiap gerbong di commuter line arjonegoro ? Dalam hal ini siapa pihak yang berwenang dalam mengontrol dan mengawasi rekaman

		<p>CCTV guna memastikan keamanan dan ketertiban selama perjalanan ?</p> <p>10. Berapa jumlah petugas keamanan berseragam yang bertugas di Commuter Line Arjonegoro, dan bagaimana peran mereka dalam menjaga keamanan serta kenyamanan penumpang selama perjalanan ?</p> <p>11. Bagaimana penerapan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik No. Nomor PM 63 Tahun 2019 terkait penyediaan Minimum empat stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan pada Kereta Perkotaan? Apakah stiker tersebut telah ditempelkan di tempat yang strategis dan mudah terlihat oleh penumpang ?</p> <p>12. Apakah intensitas lampu penerangan pada Commuter Line Arjonegoro telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM), yaitu dengan tingkat pencahayaan Minimum 200 lux?</p> <p>13. Bagaimana pelayanan keamanan pada commuter line arjonegoro, apakah telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik No. Nomor PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api ?</p> <p>14. Bagaimana pelayanan kehandalan atau keteraturan pada commuter line arjonegoro, apakah telah sesuai dengan Peraturan</p>
--	--	--

		<p>Menteri Perhubungan Republik No. Nomor PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api ?</p> <p>15. Berapa jumlah kursi yang disediakan untuk penumpang dalam setiap gerbong ?</p> <p>16. Berapa total luas area berdiri yang tersedia untuk penumpang dalam setiap gerbong ?</p> <p>17. Larangan duduk di sepanjang gerbong pada kereta Commuter Line Arjonegoro sering kali menjadi tantangan bagi penumpang. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah kursi yang tersedia, sementara perjalanan penumpang bisa memakan waktu lebih dari satu jam. Akibatnya, banyak penumpang yang merasa kelelahan dan tidak nyaman jika harus berdiri dalam waktu yang lama, sehingga terpaksa melanggar aturan tersebut demi kenyamanan mereka sendiri. Dalam situasi ini, bagaimana tanggapan No. Kereta Commuter No. terhadap persoalan tersebut? Selain itu, upaya apa saja yang dilakukan oleh No. KCI untuk menemukan solusi yang dapat memastikan kenyamanan penumpang sekaligus tetap mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku?</p> <p>18. Bagaimana tanggapan pihak KAI Commuter Indonesia mengenai beberapa keluhan penumpang terkait suhu ruang di gerbong yang dirasa cukup panas dan menimbulkan rasa gerah, terutama apabila gerbong sedang</p>
--	--	---

		<p>padat penumpang. Apakah suhu ruang didalam gerbong sudah sesuai dengan SPM dalam PERMENHUB No. PM 63 Tahun 2019 ?</p> <p>19. Bagaimana pelayanan kenyamanan pada commuter line arjonegoro, apakah telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik No. Nomor PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api ?</p> <p>20. Bagaimana intensitas suara dari informasi dalam bentuk audio yang disampaikan kepada penumpang? Apakah suara yang dipancarkan melalui sistem audio telah memenuhi standar intensitas Minimum, yaitu 10 Db lebih tinggi dari tingkat kebisingan di dalam kereta?</p> <p>21. Bagaimana penyediaan informasi dalam bentuk visual melalui <i>Passenger Information Display</i> (PID)? Apakah PID telah ditempatkan di lokasi yang strategis di dalam kereta sehingga mudah terlihat oleh penumpang?</p> <p>22. Apakah kadar kegelapan kaca film pada jendela Commuter Line Arjonegoro telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM), yaitu sebesar 40% sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik No. Nomor PM 63 Tahun 2019 ?</p>
--	--	---

		<p>23. Bagaimana pelayanan kemudahan pada commuter line arjonegoro, apakah telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik No. Nomor PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api ?</p> <p>24. Bagaimana pelayanan kesetaraan pada commuter line arjonegoro, apakah telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik No. Nomor PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api ?</p> <p>25. Bagaimana upaya dari KCI apabila terjadi pelanggaran spm pada kereta perkotaan atau lokal?</p> <p>26. Apakah ada evaluasi berkala terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimum? Jika ya, bagaimana prosesnya ?</p>
--	--	--

Lampiran 6 Pedoman Wawancara



Lampiran 7 Dokumentasi wawancara



Penumpang Keluhkan Kapasitas KA Arjonegoro, Anggap Kurang Cocok Untuk Perjalanan Jauh

Hakam Alghivari Rabu, 17 April 2024 | 12:45 WIB



BERDIRI: Penumpang KA Arjonegoro berdiri, penumpangnya mengeluhkan pelayanannya. (DHANI WAHYU ALFIANSYAH/RADAR BOJONEGORO)

KA Arjonegoro Sidoarjo-Bojonegoro, Kereta yang Menyiksa Penumpang Sepanjang Perjalanan

oleh Anisa Rahmawati — 1 year yang lalu



KA Arjonegoro Sidoarjo-Bojonegoro, Kereta yang Menyiksa Penumpang Sepanjang Perjalanan (unsplash.com)



Kereta api lokal di bawah KAI Commuter banyak melakukan perubahan. Salah satunya, peluncuran KA Arjonegoro rute Sidoarjo-Bojonegoro pada pertengahan tahun lalu. Kereta api lokal ini merupakan gabungan dari KRD Bojonegoro dan Komuter Surabaya Lamongan (Sulam).

Lampiran 8 Berita *commuter line* arjonegoro

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	:	Nahdhiyah
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	:	Lamongan, 2 April 2003
Agama	:	Islam
Perguruan Tinggi	:	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Jurusan	:	Hukum Ekonomi Syariah
Alamat di Malang	:	Jl. Sunan Kalijaga Dalam No. 8, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang
Alamat Rumah	:	Sukorejo (Rt/Rw: 15/02), Ds. Sukorame, Kec. Sukorame, Kab. Lamongan, Jawa Timur
Nomor Telepon	:	081450340516
Riwayat Pendidikan	:	SDN Sukorame III
	:	SMP Negeri 1 Sukorame
	:	Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan