



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA
API PADA PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DAN BARANG
BERKAITAN DENGAN GANGGUAN OPERASIONAL KERETA API
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi**

**Oleh :
EKO PRASETYO
10.17.3591**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 BANYUWANGI
2021**

PENGESAHAN PEMBIMBING

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA
API PADA PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DAN BARANG
BERKAITAN DENGAN GANGGUAN OPERASIONAL KERETA API
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember)

Oleh:

EKO PRASETYO
NIM: 10.17.3591

Telah Disetujui Untuk Diuji :

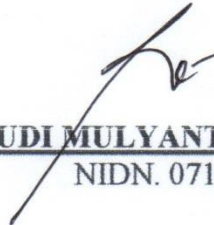
Tim Pembimbing,

Dosen Pembimbing Utama



AGNES PASARIBU, S.H., M.Hum.
NIP. 195806181994122001

Dosen Pembimbing Anggota



RUDI MULYANTO, S.H., M.Kn.
NIDN. 0716116801

Banyuwangi, 24 Juli 2021

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi



RUDI MULYANTO, S.H., M.Kn.
NIDN. 0716116801

PENGESAHAN PENGUJI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA
API PADA PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DAN BARANG
BERKAITAN DENGAN GANGGUAN OPERASIONAL KERETA API
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember)

Oleh:
EKO PRASETYO
NIM: 10.17.3591

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Dan Dinyatakan Lulus
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi
Pada Tanggal 24 Juli 2021

Tim Penguji,

Ketua Penguji

AGNES PASARIBU, S.H., M.Hum.
NIP. 195806181994122001

Sekretaris/Anggota Penguji

RUDI MULYANTO, S.H., M.Kn.
NIDN. 0716116801

Anggota Penguji

DEMAS BRIAN. W, S.H., M.H.
NIDN. 0703128804

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi



RUDI MULYANTO, S.H., M.Kn.
NIDN. 0716116801

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Eko Prasetyo
NIM : 10.17.3591
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Pada Pelayanan Angkutan Penumpang Dan Barang Berkaitan Dengan Gangguan Operasional Kereta Api Berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember)

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin atau tiru tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sangsi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 15 Juni 2021

Penulis



Eko Prasetyo
10.17.3591

MOTTO

Orang Bijak bukanlah orang yang mengetahui mana yang baik dan mana yang buruk. Namun, orang bijak ialah orang yang mengetahui mana yang lebih baik diantara dua keburukan.

(Ibrahim Hasan, 2017:25)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, Mertua, Isteri, Adik, kedua putraku yang selama ini selalu hadir dalam memberikan semangat, dukungan, motivasi dan doa di sepanjang waktu.
2. Semua guru dan dosen dari TK sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada saya sehingga dapat menjadi orang yang berguna dan dapat mengamalkan segala keilmuan yang dimiliki.
3. Semua rekan kerja khususnya keluarga besar korps Masinis PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop 9 Jember yang telah memberikan pengalaman, semangat, doa dan juga pengetahuan.
4. Semua sahabat yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan serta doa.
5. Semua mahasiswa angkatan 2017 UNTAG Banyuwangi khususnya teman-teman kelas Non Reguler Prodi Hukum Fakultas Hukum yang selama bertahun-tahun memberikan kebersamaan terhangat dan memberikan warna dalam perjalanan hidup.
6. Almamater yang saya banggakan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi.

KATA PENGANTAR

Rasa puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat berupa kesehatan. Sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kehadirat baginda Nabi Muhammad SAW sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Pada Pelayanan Angkutan Penumpang Dan Barang Berkaitan Dengan Gangguan Operasional Kereta Api Berdasarkan Undang – Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Studi Kasus di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember)”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi sebagian persyaratan dalam rangka menyelesaikan pendidikan dan mendapatkan Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penulisan skripsi ini harus ditunjukkan seobyektif mungkin. Namun karena adanya keterbatasan akan kemampuan dari penulis, maka obyektifitas tersebut masih belum mencapai tingkat yang optimal. Oleh karena itu semua saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan saran, nasihat, kritikan, serta bantuan baik yang bersifat moril maupun materiil, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

- 1) Ibu **Agnes Pasaribu, S.H., M.Hum.** selaku Dosen Pembimbing Utama yang rela menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
- 2) Bapak **Rudi Mulyanto, S.H., M.Kn.** selaku Dosen Pembimbing Anggota dan juga sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945

Banyuwangi yang telah menyediakan waktu dalam memberikan bimbingan dan petunjuk sampai selesainya skripsi;

- 3) Ibu **Etis Cahyaning Putri, S.H, M.H** selaku kepala program studi Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis;
 - 4) Ibu **Andin Martiasari, S.H, M.H** selaku dosen wali Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis;
 - 5) Seluruh Dosen/Tenaga Pengajar di lingkungan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis;
 - 6) Seluruh staf di lingkungan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi;
 - 7) Seluruh staf di lingkungan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi;
 - 8) Seluruh rekan pekerja PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop 9 Jember.
- Semoga segala amal dan kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis mendapatkan balasan berlipat ganda dari ALLAH SWT.

Banyuwangi, 15 Juni 2021

Penulis

EKO PRASETYO

10.17.3591

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA API PADA PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DAN BARANG BERKAITAN DENGAN GANGGUAN OPERASIONAL KERETA API BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Studi Kasus Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember)

Eko Prasetyo, Prodi Hukum

Ketika mengalami gangguan operasional kereta api yang mengakibatkan terlambatnya waktu kedatangan, terdapat korban jiwa ataupun kerugian harta benda maka PT. Kereta Api Indonesia (persero) harus bertanggung jawab atas dampak kejadian tersebut khususnya dalam hal pelayanan kepada pengguna jasa sesuai Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi implementasi pelayanan kepada pengguna jasa masih dianggap belum memenuhi kebutuhan pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah a) Bagaimana pertanggung jawaban PT. Kereta Api Indonesia (persero) kepada pengguna jasa angkutan kereta api yang mengalami gangguan operasional kereta api ? b) Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa kereta api yang mengalami kerugian harta benda jika terjadi gangguan operasional kereta api pada angkutan barang atau bagasi ?

Metode penelitian yang akan digunakan peneliti adalah metode penelitian hukum empiris. Tempat penelitian yang diambil yaitu di PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop 9 Jember wilayah kerja Banyuwangi, PT. Kereta Api Logistik Cabang Banyuwangi dan PT. Herona express kantor perwakilan Ketapang Banyuwangi.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) PT. Kereta Api Indonesia (persero) wajib memberikan kompensasi terhadap penumpang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api serta mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap pengguna jasa, awak sarana perkeretaapian dan orang yang dipekerjakan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian di atas kereta api, sarana perkeretaapian dan kerugian yang diderita pihak ketiga. Akan tetapi implementasi di lapangan tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga pengguna jasa merasa dirugikan dan bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. 2) Jika terjadi kerusakan barang hantaran penumpang maka akan dilaksanakan *investigasi*. Dalam prakteknya pengguna jasa telah terlindungi sesuai dengan PP No 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api. Ganti rugi telah dilaksanakan tetapi belum memuaskan pengguna jasa karena saling lempar tanggung jawab antara pihak ekspedisi dan pelaksana pengangkutan yang menyebabkan proses ganti rugi tidak berjalan dengan lancar.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Pengguna Jasa, Kereta Api.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR RAILWAY SERVICE USERS IN PASSENGER AND GOODS TRANSPORTATION SERVICES RELATED TO RAIL OPERATIONAL DISORDERS BASED ON LAW NUMBER 08 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION

(Case Study At PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember)

Eko Prasetyo, Prodi Hukum

When experiencing a train operational disruption that results in a delay in arrival time, there are casualties or property losses, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) must be responsible for the impact of the incident, especially in terms of services to service users in accordance with Law Number 08 of 1999 concerning Consumer Protection. However, the implementation of services to service users is still considered not to meet customer needs. The formulation of the problem in this study is a) How is the responsibility of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) to users of rail transportation services who experience train operational disturbances? b) What is the legal protection for train service users who suffer property losses if there is a train operational disturbance in the transportation of goods or baggage?

The research method that will be used by the researcher is the empirical legal research method. The place of research taken is at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember Banyuwangi working area, PT. Banyuwangi Branch Logistics Train and PT. Herona express Ketapang Banyuwangi representative office.

The results of this study concluded that: 1) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) is obliged to provide compensation to passengers in accordance with Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 72 of 2009 concerning Railway Traffic and Transportation and insure their responsibilities to service users, crew of railway facilities and people employed by the operator of railway facilities on the train. fire, railway facilities and losses suffered by third parties. However, the implementation in the field did not run properly so that service users felt disadvantaged and contrary to Law Number 08 of 1999 concerning Consumer Protection. 2) If there is damage to the passenger's goods, an investigation will be carried out. In practice, service users have been protected in accordance with PP No. 72 of 2009 concerning Railway Traffic and Transportation. Compensation has been carried out but has not satisfied service users because of the throwing of responsibilities between the expedition and the transport operator which causes the compensation process to not run smoothly.

Keywords: Legal Protection, Customer, Train.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Secara Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pengertian Tentang Perlindungan Hukum.....	9
2.2.2 Pengertian Tentang Perlindungan Konsumen.....	9
2.2.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	10
2.2.4 Konsumen dan Pelaku Usaha.....	12
2.3 Pengertian Tentang Perkeretaapian.....	15
2.3.1 Sejarah Perkeretaapian di Indonesia.....	15
2.3.2 Asas Perkeretaapian.....	17

2.3.3	Definisi Perkeretaapian.....	18
2.3.4	Jenis dan Kecepatan Kereta Api.....	19
2.3.5	Jenis Kereta dan Gerbong.....	20
2.3.6	Jenis Lokomotif.....	22
2.4	Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api.....	22
2.4.1	Jenis Tarif.....	23
2.4.2	Reduksi Tarif Kereta Api.....	24
2.5	Pengertian Gangguan Operasional Kereta Api.....	25
2.6	Tanggung Jawab Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Jenis, Sifat dan Pendekatan Penelitian.....	28
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3.3	Sumber Data.....	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5	Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1	Hasil Penelitian.....	31
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	31
4.1.2	Kegiatan Operasional Pelayanan Penumpang.....	50
4.1.3	Kegiatan Operasional Pelayanan Angkutan Barang.....	54
4.1.4	Penanganan Gangguan Operasional Terhadap Angkutan Penumpang...	60
4.1.5	Tindakan Terhadap Kecelakaan Kereta Api.....	64
4.1.6	Tindakan Terhadap Non Kecelakaan Kereta Api.....	65
4.1.7	Penanganan <i>Iregularitas</i> Terhadap Barang Hantaran.....	66
4.1.8	Layanan Pengaduan Dan Informasi Serta Penyelesaian Permasalahan...	68
4.2	Pembahasan.....	69
4.2.1	Pertanggung Jawaban PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kepada Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api Yang Mengalami Gangguan Operasional Kereta Api.....	69

4.2.2 Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Yang Mengalami Kerugian Harta Benda Jika Terjadi Gangguan Operasional Kereta Api Pada Angkutan Barang Atau Bagasi.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Aspek Pengoperasian Kereta Api.....	39
Tabel 4.2 Kelambatan Kereta Api disebabkan Gangguan Operasional.....	71
Tabel 4.3 Rekapitulasi Komplain Angkutan Barang Stasiun Ketapang.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Direktorat Operasi Daop 9 Jember.....	37
Gambar 4.2 Struktur organisasi PT. Kereta Api Logistik Cabang Banyuwangi.....	43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. Herona Ekspres Perwakilan Banyuwangi.....	50
Gambar 4.4 Laporan Pembatalan Tiket Tanggal 2 Juni 2021 dan 3 Juni 2021..	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Photo

Surat Keterangan Penelitian Di PT. Kereta Api Indonesia (persero)

Surat Keterangan Penelitian Di PT. Kereta Api Logistik

Surat Keterangan Penelitian Di PT. Herona Express

Laporan Pembatalan Tiket Tanggal 2 Juni 2021 Dan 3 Juni 2021

Laporan Kelambatan Kereta Api

Rekapitulasi Komplain Angkutan Retail Stasiun Ketapang

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam memperlancar perekonomian. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin antusiasnya kebutuhan akan jasa transportasi. Menyadari besarnya peran transportasi maka diperlukan suatu sistem yang dapat mewujudkan rasa aman, nyaman, tepat waktu dan biaya yang mudah dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat. Pengangkutan merupakan salah satu sarana pendukung pembangunan yang sedang dilaksanakan oleh bangsa Indonesia. Dengan adanya pengangkutan berarti memberikan nilai lebih pada suatu barang dan atau jasa. Barang dan atau jasa dari suatu tempat akan besar nilainya bila berada di tempat yang membutuhkan barang dan atau jasa tersebut. (H.M.N. Purwosutjipto, 1995 : 1).

Alat transportasi di Indonesia meliputi transportasi darat laut dan udara. Masing-masing memiliki peranan penting dan saling mengisi dalam menjalankan fungsinya untuk mengangkut orang atau barang. Salah satu alat transportasi yang digemari oleh masyarakat adalah kereta api. Kereta api memiliki karakteristik dan keunggulan dibandingkan dengan moda transportasi lain terutama kemampuan dalam mengangkut penumpang secara massal. Keunggulan yang dimiliki oleh kereta api memberikan dampak positif bagi masyarakat. Oleh karena itu kereta api paling banyak dicari dan digunakan oleh masyarakat terutama ketika mudik lebaran, hari libur natal ataupun tahun baru dan juga hari libur lainnya.

Perkembangan teknologi di bidang transportasi semakin pesat khususnya moda transportasi kereta api. Adalah PT. Kereta Api Indonesia (persero) Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. Jasa angkutan kereta api memiliki keunggulan dibandingkan dengan jasa angkutan lainnya, yaitu dapat mengangkut penumpang ataupun barang secara massal, hemat energi dan memiliki faktor keamanan yang

tinggi. Kereta api dapat menjadi solusi dari permasalahan transportasi nasional diantaranya mengurangi kerusakan jalan raya akibat muatan truk yang melebihi kapasitas, menghindari kemacetan karena lalu lintas yang semakin padat.

Transportasi kereta api merupakan perjanjian timbal balik antara PT. Kereta Api Indonesia (persero) dengan pengguna jasa dimana PT. Kereta Api Indonesia (persero) mengikatkan diri untuk mengangkut pengguna jasa baik penumpang ataupun barang ke tempat tujuan dengan selamat. Sedangkan pengguna jasa harus membayar biaya transportasi.

Pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, dan juga kenyamanan. Salah satu misi PT, Kereta Api Indonesia (persero) adalah menyediakan transportasi yang aman, efisien, berbasis digital dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Penyelenggaraan perkeretaapian bertujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, tepat waktu dan aman serta sebagai penunjang pembangunan nasional.

Perjalanan kereta api memiliki karakteristik khusus, yaitu :

1. Perjalanannya terjadwal secara pasti sesuai dengan grafik perjalanan kereta api atau GAPEKA;
2. Jasa angkutan yang bersifat massal;
3. Memiliki jalur tersendiri;
4. Tidak berhenti disembarang tempat dan hanya berhenti di stasiun kecuali terdapat peraturan lain yang mengaturnya;
5. Kecepatan kereta api tersebut diatur sesuai dengan tabel kereta api atau O.100 dan tidak dikemudikan semaunya masinis.

Pada alat transportasi pastinya ada kendala yang menyebabkan transportasi tersebut mengalami hambatan atau gangguan. Pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) gangguan dalam perjalanan disebut sebagai gangguan operasional kereta api. Yang dimaksud dengan gangguan operasional kereta api adalah kejadian tidak terencana yang mengakibatkan perjalanan kereta api terganggu, terhalang, atau terjadi keadaan darurat.

Gangguan operasional kereta api dikelompokkan menjadi dua. Adalah kecelakaan kereta api atau KKA dan non kecelakaan kereta api atau NKKA. Kecelakaan kereta api adalah kejadian tabrakan antar kereta api, kereta api terguling, kereta api anjlok dan/atau terbakar. Sedangkan non kecelakaan kereta api adalah peristiwa atau gangguan operasional kereta api selain kecelakaan kereta api yang mengakibatkan kerusakan sarana dan/atau prasarana kereta api, korban jiwa dan/atau kerugian harta benda.

Pada umumnya, pengguna jasa yang mengalami kecelakaan kereta api memperoleh santunan dari PT Jasa raharja berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang.

Jika terjadi gangguan operasional kereta api yang mengakibatkan kerugian kepada pengguna jasa baik angkutan penumpang maupun angkutan barang, maka pihak PT. Kereta Api Indonesia (persero) harus bertanggung jawab atas akibat dari gangguan operasional kereta api sesuai dengan Undang – Undang atau peraturan yang berlaku. Namun demikian, implementasi peraturan – peraturan tidak semuanya berjalan dengan lancar. Ketika terjadi rintang jalan proses pengangkutan penumpang atau barang tidak sesuai yang diharapkan oleh pengguna jasa. Proses pengangkutan terkesan lambat dan jika terjadi kerusakan terhadap barang hantaran penumpang, proses ganti rugi sangat berbelit. Hal ini yang membuat pengguna jasa kereta api merasa dirugikan.

Menurut Shidarta (Shidarta,2000:16) secara umum ada empat hak dasar konsumen, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Ada beberapa kasus yang dialami oleh pengguna jasa kereta api dimana hak-hak yang disebutkan diatas tidak terpenuhi, antara lain: kerusakan barang hantaran penumpang atau bagasi ketika mengalami gangguan operasional kereta api serta mengalami kecelakaan kereta api. Keadaan yang demikian sangat merugikan

pengguna jasa kereta api. Pengguna jasa tidak dapat lagi kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa angkutan kereta api.

Ketika terjadi kerusakan barang atau bagasi pada pelayanan barang hantaran penumpang, PT. Kereta Api Indonesia (persero) tidak serta merta memberikan ganti rugi kepada pengguna jasa tersebut karena barang atau bagasi pada pelayanan barang hantaran penumpang adalah tanggung jawab pihak ekspedisi yang bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia (persero). PT. Herona Express adalah pihak ekspedisi yang bekerja sama dengan PT, Kereta Api Indonesia (persero) sedangkan pengawasan dilakukan oleh anak perusahaan yaitu PT. Kereta Api Logistik (KALOG).

Dalam kondisi yang demikian, dimana pengguna jasa merasa dirugikan saat terjadi gangguan operasional kereta api maka tindakan tersebut bertentangan dengan pasal 7 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Beritikad baik dalam menjalankan 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 jasa 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 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; dan

7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan melihat betapa pentingnya perlindungan hukum bagi pengguna jasa kereta api terhadap segala permasalahan yang terjadi, maka penulis berminat meneliti yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul : “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA KERETA API PADA PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DAN BARANG BERKAITAN DENGAN GANGGUAN OPERASIONAL KERETA API BERDASARKAN UNDANG - UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember)”.

1.2 Rumusan Masalah

Seperti latar belakang yang telah diungkapkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pertanggung jawaban PT. Kereta Api Indonesia (persero) kepada pengguna jasa angkutan kereta api yang mengalami gangguan operasional kereta api ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa kereta api yang mengalami kerugian harta benda jika terjadi gangguan operasional kereta api pada angkutan barang atau bagasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam skripsi ini dibedakan menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian skripsi ini adalah yakni guna memenuhi dan melengkapi persyaratan akademik untuk meraih gelar Sarjana Hukum (S.H)

dalam Pogram Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam skripsi ini adalah :

1. Mengetahui prosedur pertanggung jawaban PT. Kereta Api Indonesia (persero) kepada pengguna jasa yang mengalami gangguan operasional kereta api
2. Mengetahui hak dari pengguna jasa kereta api yang mengalami gangguan operasional kereta api
3. Mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna jasa yang mengalami kerugian harta dan benda pada angkutan barang atau bagasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan mencakup manfaat secara teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Secara Teoritis

Penulis berharap dalam penelitian ini memberikan manfaat secara teoritis antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap akademis pogram studi hukum
2. Memperluas ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum mengenai masalah perlindungan hukum bagi pengguna jasa kereta api.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

Adapun manfaat secara praktis adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan masukan kepada PT. Kereta Api Indonesia (persero) agar dapat melaksanakan tanggung jawab kepada pengguna jasa yang mengalami gangguan operasional kereta api sesuai dengan undang-undang
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan penulis dalam penelitian ini ada beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan penulis sebagai berikut :

- 1) Afrizal Riyadi, 2016. Jurnal hukum fakultas hukum Universitas Diponegoro, Volume 5 No 2 Tahun 2016. Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia (persero) sebagai perusahaan jasa pengangkutan terhadap keselamatan penumpang kereta di perlintasan sebidang. Peraturan penyelenggaraan pengangkutan darat dengan angkutan kereta api di perlintasan sebidang terdapat pada undang-undang nomor 23 tahun 2007 tentang perkeretaapian, Peraturan pemerintah nomor 56 tahun 2009 tentang penyelenggaraan perkeretaapian, Undang- undang nomor 22 tentang lalu lintas angkutan jalan, Peraturan pemerintah nomor 72 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan kereta api, Pereturan menteri perhubungan nomor 36 tahun 2011 tentang perpotongan dan/atau persinggungan antara jalur kereta api dengan bangunan lain. Upaya yang selama ini telah dilakukan oleh beberapa pihak dari PT. Kereta Api Indonesia (persero) sebagai bentuk tanggung jawabnya terhadap keselamatan penumpang kereta di perlintasan sebidang adalah dengan melakukan koordinasi dengan pemerintah agar melengkapi fasilitas penunjang pada perlintasan sebidang resmi tidak terjaga serta melakukan penutupan pada perlintasan sebidang tidak memiliki izin atau bersifat liar secara bertahap. Bentuk koordinasi yang selama ini dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero) dengan pemerintah adalah melakukan rapat koordinasi untuk menutup perlintasan sebidang yang tidak memiliki izin secara bertahap dan mengirimkan surat resmi ke dinas perhubungan agar melengkapi fasilitas penunjang pada perlintasan resmi yang tidak dijaga.
- 2) Sukama, 2020, Jurnal hukum Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon, Volume 1 No 1 Oktober 2020. Tinjauan yuridis terhadap pengawasan

PT. Kereta Api Indonesia (persero) atas penumpang dan barang dihubungkan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian. Sistem Transportasi atau pengangkutan memiliki fungsi dan peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, dan berpengaruh pada berbagai aspek. Dari aspek hukum dalam pengoprasian dan pemilikan alat angkutan diperlukan ketentuan hukum mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab serta pengasuransian apabila terjadi kecelakaan. Kereta api merupakan moda transportasi darat yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus dan lebih efisien dibandingkan dengan moda transportasi jalan raya untuk angkutan jarak jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintas. Maka dari itu, pengangkutan melalui kereta api memegang peranan penting. Meskipun demikian, tak dapat disangkal kemungkinan adanya resiko yang menimbulkan kerugian pada penumpang maupun pengirim barang. Oleh karena itu penulis dapat mengidentifikasi suatu permasalahan yang menyangkut judul yang penulis bahas. Adapun identifikasi masalah penulis kemukakan sebagai suatu bahasan untuk mempersempit suatu permasalahan sehingga penelitian ini sesuai dengan sasaran antara lain: bagaimana bentuk tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap penumpang dan barang, bagaimana bentuk pengawasan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap penyelenggaraan pengangkutan penumpang dan barang melalui kereta api. Dalam penelitian ini metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif yaitu suatu penelitian di bidang hukum yang bertujuan mencari kaedah, norma-norma, azas-azas hukum positif serta usaha menemukan hukum yang sesuai untuk diterapkan guna menyelesaikan suatu hukum tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia terhadap penumpang dalam hal terjadi kecelakaan yang mengakibatkan luka-luka, cacat tetap ataupun meninggal dunia, akan diberi ganti rugi sebesar nilai kerugian yang dibatasi sejumlah maksimum asuransi yang ditutup oleh PT. KAI kepada PT. Jasa Raharja.

Jika penumpang mengalami kerugian bukan akibat kecelakaan, melainkan kelalaian penyelenggara kereta api ataupun bencana alam, maka PT. KAI akan memberikan ganti rugi secara langsung ataupun menyediakan moda transportasi lain seperti bus yang dapat mengantarkan penumpang hingga ke tempat tujuan. Berdasarkan aturan Pasal 166 sampai dengan Pasal 171 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Tentang Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum (Sartjipto Rahardjo, 2000:54). Sedangkan menurut C.S.T. Kansil yang menjelaskan bahwa perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun (C.S.T. Kansil, 1989:102).

Berkaitan dengan konsumen yang berarti bahwa hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari segala tindakan yang mengakibatkan hak-hak konsumen tidak terpenuhi. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum harus dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya sehingga yang bersangkutan merasa aman (Setyawati, 2017:37)

2.2.2 Pengertian Tentang Perlindungan Konsumen

Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 08 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “ Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada

konsumen”. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak semena-mena kepada konsumen dan tidak merugikan hak-hak konsumen.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen adalah aspek perlindungan konsumen, misalkan bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain. (Shidarta, 2006 : 12).

Tujuan diselenggarakannya pengaturan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen serta mendorong pelaku usaha selalu bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut : (Happy Susanto, 2008 :5)

1. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
2. Konsumen mempunyai hak;
3. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
4. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional;
5. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat;
6. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa;
7. Pemerintah perlu berperan aktif;
8. Masyarakat juga perlu berperan;
9. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang;
10. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.

2.2.3 Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “ Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Asas Manfaat : Mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan ini harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas Keadilan : Partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. Asas Keseimbangan : Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
4. Asas Keamanan dan keselamatan konsumen :Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
5. Asas kepastian hukum : Baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah untuk melindungi kepentingan konsumen. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

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;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Mendiptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

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

2.2.4 Konsumen dan Pelaku Usaha

A. Konsumen

Pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa “ Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Menurut kamus besar bahasa Indonesia konsumen dapat diartikan sebagai pemakai barang hasil produksi dan juga pemakai jasa.

Para ahli hukum sepakat menafsirkan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan/jasa. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen (Husni syawali dan Neni sri imaniyati, 2000 : 18).

Hak-hak konsumen tertuang dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

7. Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan pasal 5 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa kewajiban konsumen adalah :

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.

B. Pelaku Usaha

Pengertian dari pelaku usaha menurut pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 08 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha adalah pihak lawan dari konsumen. Pelaku usaha bukan hanya seorang produsen tetapi juga rekanan dari produsen yang terikat melalui suatu perjanjian. Rekanan berfungsi untuk menyalurkan barang atau jasa yang diproduksi oleh produsen kepada konsumen, diantaranya adalah distributor, agen serta jaringan-jaringan yang berada dibawah produsen.

Hak pelaku usaha tertuang dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang 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 berdasarkan pasal 7 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah :

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.

2.3 Pengertian Tentang Perkeretaapian

2.3.1 Sejarah Perkeretaapian di Indonesia

Sejarah perkeretaapian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet van de Beele tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta Naamlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) menggunakan lebar sepur 1435 mm.

Sementara itu, pemerintah Hindia Belanda membangun jalur kereta api negara melalui Staatssporwegen (SS) pada tanggal 8 April 1875. Rute pertama SS meliputi Surabaya-Pasuruan-Malang. Keberhasilan NISM dan SS mendorong investor swasta membangun jalur kereta api seperti Semarang Joana Stoomtram Maatschappij (SJS), Semarang Cheribon Stoomtram Maatschappij (SCS), Serajoedal Stoomtram Maatschappij (SDS), Oost Java Stoomtram Maatschappij (OJS), Pasoeroean Stoomtram Maatschappij (Ps.SM), Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM), Probolinggo Stoomtram Maatschappij (Pb.SM), Modjokerto Stoomtram Maatschappij (MSM), Malang Stoomtram Maatschappij (MS), Madoera Stoomtram Maatschappij (Mad.SM), Deli Spoorweg Maatschappij (DSM).

Selain di Jawa, pembangunan jalur kereta api dilaksanakan di Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), dan Sulawesi (1922). Sementara itu di Kalimantan, Bali, dan Lombok hanya dilakukan studi mengenai kemungkinan pemasangan jalan rel, belum sampai tahap pembangunan. Sampai akhir tahun 1928, panjang jalan kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km dengan perincian rel milik pemerintah sepanjang 4.089 km dan swasta sepanjang 3.375 km.

Pada tahun 1942 Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Semenjak itu, perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan berubah

nama menjadi Rikuyu Sokyuku (Dinas Kereta Api). Selama penguasaan Jepang, operasional kereta api hanya diutamakan untuk kepentingan perang. Salah satu pembangunan di era Jepang adalah lintas Saketi-Bayah dan Muaro-Pekanbaru untuk pengangkutan hasil tambang batu bara guna menjalankan mesin-mesin perang mereka. Namun, Jepang juga melakukan pembongkaran rel sepanjang 473 km yang diangkut ke Burma untuk pembangunan kereta api disana.

Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor pusat kereta api yang dikuasai Jepang. Puncaknya adalah pengambilalihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945 (kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Indonesia). Hal ini sekaligus menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia bernama Staatssporwegen/Verenigde Spoorwegbedrijf (SS/VS), gabungan SS dan seluruh perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM).

Berdasarkan perjanjian damai Konfrensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut mulai diperkenalkan juga lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perumka berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 1998. (https://www.kai.id/corporate/about_kai/).

2.3.2 Asas Perkeretaapian

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian menyebutkan bahwa perkeretaapian sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional diselenggarakan berdasarkan :

1. Asas manfaat. Maksudnya adalah bahwa perkeretaapian harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kemakmuran rakyat, kesejahteraan rakyat, dan pengembangan kehidupan yang berkesinambungan bagi warga Negara;
2. Asas keadilan. Adalah bahwa perkeretaapian harus dapat memberi pelayanan kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau serta memberi kesempatan berusaha dan perlindungan yang sama kepada semua pihak yang terlibat dalam perkeretaapian;
3. Asas keseimbangan. Adalah perkeretaapian harus diselenggarakan atas dasar keseimbangan antara sarana dan prasarana, kepentingan pengguna jasa dan penyelenggara, kebutuhan dan ketersediaan, kepentingan individu, dan masyarakat, antar daerah dan antar wilayah, serta antara kepentingan nasional dan internasional;
4. Asas kepentingan umum. Adalah perkeretaapian harus lebih mengutamakan kepentingan masyarakat luas dari pada kepentingan perseorangan atau kelompok dengan memperhatikan keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan ketertiban;
5. Asas keterpaduan. Adalah perkeretaapian harus merupakan satu kesatuan system dan perencanaan yang utuh, terpadu, dan terintegrasi serta saling menunjang, baik antar hierarki tatanan perkeretaapian, intramoda maupun antarmoda transportasi;
6. Asas kemandirian. Adalah penyelenggara perkeretaapian harus berlandaskan kepercayaan diri, kemampuan dan potensi produksi dalam negeri, serta sumber daya manusia dengan daya inovasi dan kreatifitas yang bersendi pada kedaulatan, martabat, dan kepribadian bangsa;
7. Asas transparansi. Adalah penyelenggaraan perkeretaapian harus memberi ruang kepada masyarakat luas untuk memperoleh informasi

yang benar, jelas, dan jujur sehingga masyarakat mempunyai kesempatan berpartisipasi bagi kemajuan perkeretaapian;

8. Asas akuntabilitas. Adalah penyelenggaraan perkeretaapian harus didasarkan pada kinerja yang terukur, dapat dievaluasi, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat;
9. Asas berkelanjutan. Adalah penyelenggaraan perkeretaapian harus dilakukan secara berkesinambungan, berkembang, dan meningkat dengan mengikuti kemajuan teknologi dan menjaga kelestarian lingkungan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat.

2.3.3 Definisi Perkeretaapian

Dalam pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian disebutkan bahwa perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi.

Pasal 1 ayat 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang. Yang dimaksud dengan prasarana kereta api adalah jalur kereta api, setasiun kereta api dan fasilitas pengoperasian kereta api. Sedangkan pengertian dari kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

Rangkaian kereta api terdiri dari lokomotif, kereta dan juga gerbong. Lokomotif adalah sarana kereta api yang memiliki penggerak sendiri yang bergerak dan digunakan untuk menarik dan/atau mendorong kereta, gerbong dan/atau peralatan khusus dan tidak untuk mengangkut penumpang dan/atau barang. Kereta adalah sarana kereta api yang ditarik dan/atau didorong lokomotif atau mempunyai penggerak sendiri yang digunakan untuk mengangkut orang dan/atau bagasi. Sedangkan gerbong adalah sarana kereta api yang ditarik

dan/atau didorong lokomotif digunakan untuk mengangkut barang dan/atau hewan.

Pengoperasian kereta api dilakukan didalam lokomotif oleh awak sarana perkeretaapian yang terdiri dari Masinis dan asisten masinis. Masinis adalah awak sarana perkeretaapian yang bertugas mengoperasikan kereta api dan langsir serta bertanggung jawab sebagai pemimpin dalam perjalanan kereta api. Asisten masinis adalah awak sarana perkeretaapian yang ditugaskan untuk membantu masinis dalam mengoperasikan kereta api dan langsir.

Didalam kereta terdapat awak sarana perkeretaapian yaitu :

1. Kondektur yang bertugas membantu masinis selama dalam perjalanan kereta api dan langsir serta melaksanakan pelayanan dan penertiban penumpang;
2. Teknisi kereta api yang bertugas melayani fasilitas sarana keeta api dan melakukan perbaikan ringan peralatan atau fasilitas sarana kereta api dan/atau sarana kereta api;
3. Petugas lainnya yang terdiri dari polisi khusus kereta api, petugas OTC/on trip cleaning atau petugas kebersihan serta prama dan juga prami.

2.3.4 Jenis dan Kecepatan Kereta Api

Kereta api menurut kegunaannya dibagi atas :

- a. Kereta api penumpang adalah kereta api yang digunakan untuk angkutan orang, yang susunan rangkaiannya dapat ditambah dengan kereta bagasi untuk angkutan bagasi dan kiriman barang hantaran;
- b. Kereta api barang adalah kereta api yang digunakan untuk angkutan barang yang susunan rangkaiannya menggunakan gerbong atau kereta bagasi;
- c. Kereta api dinas adalah kereta api yang digunakan untuk keperluan dinas.

Kereta api menurut sifatnya terdiri dari :

- a. Kereta api biasa adalah kereta api yang perjalanannya telah tergambar dalam gapeka (grafik perjalanan kereta api) dan tertulis dalam daftar waktu yang berjalan setiap hari;
- b. Kereta api fakultatif adalah kereta api yang perjalanannya telah tergambar dalam gapeka (grafik perjalanan kereta api) dan tertulis dalam daftar waktu tetapi hanya dijalankan apabila dibutuhkan;
- c. Kereta api luar biasa adalah kereta api yang perjalanannya belum tergambar dalam gapeka (grafik perjalanan kereta api) dan belum tertulis dalam daftar waktu tetapi ditetapkan dan diumumkan menurut kebutuhan.

Kecepatan kereta api terdiri dari kecepatan maksimum dan kecepatan operasional. Yang dimaksud dengan kecepatan maksimum kereta api adalah kecepatan maksimum paling rendah antara kecepatan maksimum kemampuan prasarana jalan rel dalam gapeka dan kecepatan maksimum sarana kereta api serta sifat barang yang diangkut. Sedangkan kecepatan operasional adalah kecepatan dibawah kecepatan maksimum dan ditetapkan dalam peraturan perjalanan untuk tiap-tiap kereta api.

Pengaturan kecepatan yang disebabkan oleh sifat barang yang diangkut dikarenakan barang tersebut memiliki sifat membahayakan terhadap kualitas barang tersebut, membahayakan perjalanan kereta api dan membahayakan lingkungan. Contohnya adalah angkutan rel, angkutan bahan berbahaya dan beracun, serta limbah berbahaya dan beracun.

2.3.5 Jenis Kereta dan Gerbong

Kereta adalah bagian dari sarana kereta api. Kereta memiliki jenis tersendiri dalam pelayanan angkutan penumpang maupun barang hantaran penumpang. Jenis kereta antara lain :

- a. K1 adalah kereta yang dilengkapi dengan fasilitas ruang penumpang, kelas eksekutif;
- b. KM1 adalah kereta yang dilengkapi dengan fasilitas ruang penumpang, ruang makan dan dapur, kelas eksekutif;

- c. M1 adalah kereta yang dilengkapi fasilitas ruang makan dan dapur, kelas eksekutif;
- d. MP1 adalah kereta yang dilengkapi dengan fasilitas ruang makan dan dapur kelas eksekutif serta terdapat ruang pembangkit;
- e. K2 adalah kereta yang dilengkapi dengan fasilitas ruang penumpang kelas bisnis;
- f. KM2 adalah kereta yang dilengkapi dengan fasilitas ruang penumpang, ruang makan dan dapur kelas bisnis;
- g. MP2 adalah kereta yang dilengkapi dengan fasilitas ruang makan dan dapur kelas bisnis serta terdapat ruang pembangkit;
- h. KMP2 adalah kereta yang dilengkapi dengan fasilitas ruang penumpang, ruang makan dan dapur serta terdapat ruang pembangkit kelas bisnis;
- i. K3 adalah kereta yang dilengkapi dengan fasilitas ruang penumpang kelas ekonomi;
- j. KM3 adalah kereta yang dilengkapi dengan fasilitas ruang penumpang, ruang makan dan dapur kelas ekonomi;
- k. KP3 adalah kereta yang dilengkapi dengan fasilitas ruang penumpang serta ruang pembangkit kelas ekonomi;
- l. KMP3 adalah kereta yang dilengkapi dengan fasilitas ruang penumpang, ruang makan dan dapur serta terdapat ruang pembangkit kelas ekonomi;
- m. B adalah kereta bagasi;
- n. P adalah kereta khusus pembangkit listrik;
- o. BP adalah kereta yang dilengkapi fasilitas ruang bagasi dan ruang pembangkit.

Gerbong adalah sarana kereta api yang ditarik dan/atau didorong lokomotif digunakan untuk mengangkut barang dan/atau hewan. Penumpang tidak diperbolehkan untuk naik pada gerbong karena bukan peruntukannya, kecuali petugas yang melaksanakan kewajiban penugasannya. Gerbong terdiri dari :

- a. GB adalah gerbong terbuka;
- b. GD adalah gerbong datar;
- c. GT adalah gerbong tertutup;

d. GK adalah gerbong tangki.

Mengisi gerbong dengan muatan harus memperhatikan berat muat dan kuat muat yang tertera pada gerbong dan jika gerbong tersebut telah dimuati maka harus dilakukan penimbangan sebelum dikunci dan disegel.

2.3.6 Jenis Lokomotif

Lokomotif adalah sarana kereta api yang memiliki penggerak sendiri yang bergerak dan digunakan untuk menarik dan/atau mendorong kereta, gerbong dan/atau peralatan khusus dan tidak untuk mengangkut penumpang dan/atau barang. Didalam lokomotif hanya ada awak sarana perkeretaapian yaitu masinis dan asisten masinis. Lokomotif yang dimiliki PT. Kereta Api Indonesia (persero) memiliki jenis sebagai berikut :

- a) Lokomotif elektrik;
- b) Lokomotif diesel elektrik;
- c) Lokomotif diesel hidrolis;
- d) Lokomotif gabungan antara elektrik dan diesel hidrolis.

2.4 Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api

Pengangkutan orang dengan kereta api harus menggunakan sarana kereta. Dalam keadaan tertentu PT. Kereta Api Indonesia (persero) dapat melakukan pengangkutan orang dengan menggunakan gerbong atau kereta bagasi yang bersifat sementara dengan ketentuan jika kereta pada jalur yang bersangkutan tidak tersedia, adanya permintaan angkutan yang mendesak atau keadaan darurat dan gerbong atau kereta bagasi harus tertutup dan memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan serta memiliki fasilitas pintu masuk, ventilasi udara, alas untuk duduk yang bersih serta penerangan.

Setiap pengguna jasa atau penumpang wajib memiliki tiket. Tiket adalah Dokumen angkutan yang sah dan merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan, dimana perusahaan wajib mengangkut dan orang yang telah memiliki tiket berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih, dapat berupa tiket computer, tiket tercetak atau bentuk lainnya yang ditetapkan perusahaan sebagai tiket untuk kereta api yang bersangkutan.

Ketika pengguna jasa atau penumpang terlambat datang di setasiun sehingga ketinggalan kereta api, maka tiket yang telah dimiliki tidak dapat dibatalkan dan secara otomatis dianggap hangus serta tidak mendapatkan penggantian layanan angkutan dengan kereta api lainnya ataupun moda angkutan pengganti. Tiket hanya berlaku untuk satu nama penumpang, nama dan nomor kereta api, tanggal dan jam keberangkatan, kelas serta relasi perjalanan sebagaimana tercantum dalam tiket.

Jika terjadi kehilangan tiket atau tiket yang dimiliki penumpang tersebut rusak, maka penumpang tersebut harus melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Penumpang melapor kepada petugas di setasiun;
- b. Penumpang harus dapat menunjukkan bukti identitas asli;
- c. Penumpang menyerahkan fotokopi bukti identitas.

Apabila penumpang tidak dapat menunjukkan bukti identitas asli maka yang harus dilakukan adalah :

- a. Dilakukan pemeriksaan lebih lanjut oleh petugas setasiun dengan memeriksa bukti identitas lainnya seperti NPWP, kartu kredit, kartu ATM yang mencantumkan nama serta kartu keluarga;
- b. Petugas setasiun dapat meminta dikirimkan foto bukti identitas penumpang dari kerabat penumpang yang bersangkutan;
- c. Penumpang membuat surat pernyataan yang menyatakan bahwa penumpang tersebut memiliki nama sesuai database dan bersedia dituntut secara hukum jika terbukti keterangan yang diberikan tidak benar;
- d. Lembar asli surat pernyataan tersebut dilampirkan beserta tiket pengganti digunakan sebagai bukti identitas untuk pemeriksaan boarding ataupun pemeriksaan di atas kereta api.

2.4.1 Jenis Tarif

Tarif angkutan adalah besaran biaya yang harus dibayar oleh pengguna jasa atau penumpang untuk mendapatkan layanan jasa angkutan kereta api. Menurut

surat keputusan direksi PT. Kereta Api Indonesia (persero) nomor: KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang syarat-syarat dan tarif angkutan kereta api penumpang, menyebutkan bahwa berdasarkan kewenangan penetapannya, tarif angkutan dibedakan atas :

- a. Tarif angkutan kereta api non komersial adalah tarif angkutan kereta api yang merupakan penugasan dari pemerintah untuk menyelenggarakan kewajiban pelayanan publik dan angkutan perintis kepada masyarakat yang penetapan besaran tarif angkutannya dilakukan oleh menteri perhubungan;
- b. Tarif angkutan kereta api komersial adalah tarif angkutan kereta api yang dioperasikan oleh perusahaan untuk melayani masyarakat serta guna memberikan nilai tambah yang tinggi bagi kelangsungan bisnis perusahaan dan penetapan besaran tarif angkutannya dilakukan oleh direksi PT. Kereta Api Indonesia (persero).

Tarif angkutan kereta api non komersial bersifat tetap dan perubahan besaran tarif angkutannya dilakukan melalui keputusan menteri perhubungan. Sedangkan tarif angkutan kereta api komersial dapat bersifat fluktuatif, dinamis seiring dengan tingkat permintaan pasar untuk mendapatkan pendapatan optimal dalam rentang tarif batas bawah dan tarif batas atas yang telah ditetapkan dalam keputusan direksi perusahaan.

2.4.2 Reduksi Tarif Kereta Api

Reduksi tarif kereta api adalah besaran tarif angkutan kereta api yang telah mendapatkan potongan harga dengan nilai tertentu berdasarkan kebijakan perusahaan atau berdasarkan perjanjian kerjasama antara perusahaan dengan suatu instansi/lembaga/organisasi. Pemberian tarif reduksi yang diberikan berdasarkan perjanjian kerjasama dan tidak bersifat tetap, dapat dihentikan pada saat masa perjanjian kerjasama berakhir.

Reduksi tarif kereta api terdiri dari :

- a. Reduksi infant. Yang dimaksud dengan infant adalah penumpang dengan usia dibawah 3 tahun. Potongan harga tiket yang diberikan adalah 100% dari harga tiket dengan tidak memiliki tempat duduk;

- b. Reduksi lansia. Adalah potongan harga tiket yang diberikan kepada penumpang berusia 60 tahun atau lebih;
- c. Reduksi LVRI. Adalah potongan harga tiket yang diberikan kepada anggota legiun veteran Republik Indonesia;
- d. Reduksi TNI. Adalah potongan harga tiket yang diberikan kepada anggota TNI yang masih aktif. Ketentuannya adalah 25% untuk kelas eksekutif dan 50% untuk kelas bisnis serta ekonomi;
- e. Reduksi Polri. Adalah potongan harga tiket yang diberikan kepada anggota Polri yang masih aktif. Ketentuannya adalah 25% untuk kelas eksekutif dan 50% untuk kelas bisnis serta ekonomi;
- f. Reduksi Fokuswanda. Adalah potongan harga tiket yang diberikan kepada anggota forum komunikasi darmawan darah. Besarannya adalah 10% dari harga tiket;
- g. Reduksi wartawan. Adalah potongan harga tiket yang diberikan kepada wartawan yang memiliki surat tugas peliputan dari perusahaan tempat yang bersangkutan bernaung. Besarannya adalah 20% dari harga tiket dan berlaku pada kelas bisnis serta ekonomi;
- h. Reduksi keluarga. Adalah potongan harga tiket yang diberikan kepada keluarga dari pegawai PT. Kereta Api Indonesia (persero). Besarannya adalah 50% untuk semua kelas pelayanan;
- i. Reduksi pensiunan. Adalah potongan harga tiket yang diberikan kepada pegawai perusahaan yang memasuki masa pensiun. Besarannya adalah 50% untuk semua kelas pelayanan;
- j. Reduksi pegawai. Adalah potongan harga tiket yang diberikan kepada pegawai PT. Kereta Api Indonesia (persero).

2.5 Pengertian Gangguan Operasional Kereta Api

Gangguan operasional kereta api adalah suatu kejadian yang tidak terencana sehingga mengakibatkan perjalanan kereta api terganggu, terhalang atau terjadi keadaan darurat yang merugikan perusahaan. Keadaan darurat yang dimaksud adalah segala kejadian yang tidak diinginkan dan menyebabkan kematian atau luka-luka pada para pekerja, pengguna jasa atau masyarakat umum dan/atau dapat

menghentikan kegiatan operasional, menyebabkan kerusakan fisik, kerusakan lingkungan, kerusakan asset perusahaan dan reputasi perusahaan di mata masyarakat.

Gangguan operasional kereta api dikelompokkan menjadi 2, yaitu :

- a. KKA atau kecelakaan kereta api adalah kejadian tabrakan antar kereta api, kereta api terguling, kereta api anjlok dan/atau terbakar;
- b. NKKA atau non kecelakaan kereta api adalah peristiwa atau gangguan operasional kereta api selain KKA atau kecelakaan kereta api yang mengakibatkan kerusakan sarana dan/atau prasarana kereta api, korban jiwa dan/atau kerugian harta benda.

Jika gangguan operasional kereta api mengakibatkan rinja atau rintang jalan, maka pengangkutan penumpang maupun barang harus dilakukan dengan cara pindah dari satu kereta api ke kereta api lainnya atau dipindahkan ke kendaraan umum dan merekayasa perjalanan kereta api dengan cara memutar.

Kecelakaan kereta api atau KKA terdiri dari :

1. Tabrakan antar kereta api;
2. Kereta api terguling;
3. Kereta api anjlok;
4. Kereta api terbakar.

Sedangkan Non kecelakaan kereta api atau NKKA terdiri dari :

1. Gangguan operasi;
2. Gangguan prasarana;
3. Gangguan sarana;
4. Gangguan pelayanan angkutan;
5. Gangguan teknologi informasi;
6. Gangguan keamanan;
7. Gangguan alam;
8. Gangguan lainnya meliputi kecelakaan antara kereta api dengan kendaraan bermotor

2.6 Tanggung Jawab Penyelenggara Sarana Perkeretaapian

Penyelenggara sarana perkeretaapian bertanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian kereta api. Tanggung jawab tersebut dimulai sejak pengguna jasa diangkut dari stasiun asal sampai dengan stasiun tujuan. Tanggung jawab pihak penyelenggara sarana perkeretaapian yaitu PT. Kereta Api Indonesia (persero) dihitung berdasarkan kerugian yang dialami oleh pengguna jasa.

Apabila kerugian yang dialami disebabkan bukan dari kesalahan pengoperasian kereta api maka PT. Kereta Api Indonesia (persero) tidak akan bertanggung jawab. Dalam kereta bagasi/barang hantaran penumpang jika terjadi kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang hilang, rusak, salah pengiriman dan juga musnah merupakan tanggung jawab dari PT. Kereta Api Indonesia (persero).

Kerugian yang dialami oleh pengirim barang dihitung berdasarkan kerugian yang nyata, tidak termasuk keuntungan yang akan diperoleh dan biaya jasa yang telah digunakan. PT. Kereta Api Indonesia (persero) tidak bertanggung jawab jika kerugian tersebut disebabkan oleh keterangan yang tidak benar dalam surat angkutan barang.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis, Sifat Dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis empiris, yaitu metode penelitian hukum yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat atau penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya yang terjadi di masyarakat, dengan maksud menemukan fakta-fakta yang dijadikan data penelitian yang kemudian data tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi masalah yang pada akhirnya menuju penyelesaian masalah (Bambang Waluyo, 2002 : 15). Tujuan pendekatan ini adalah untuk memahami bahwa suatu aturan yang meliputi perundang-undangan atau peraturan pemerintah maupun peraturan menteri tidak semata-mata suatu peraturan yang bersifat normatif saja, akan tetapi harus dipahami sebagai perilaku yang membudaya dikalangan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan mulai pada bulan April 2021 sampai dengan selesai. Tempat penelitian yang diambil yaitu di PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop 9 Jember wilayah kerja Banyuwangi, PT. Kereta Api Logistik Cabang Banyuwangi dan di kantor PT. Herona express kantor perwakilan Ketapang Banyuwangi.

3.3 Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam materi penelitian ini terdiri dari :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan berdasarkan dari responden atau narasumber, pengumpulan data di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara (Fajar dan Ahmad, 2010:163). Data primer juga diartikan sebagai data yang diperoleh langsung kepada masyarakat mengenai perilaku dari warga

masyarakat tersebut. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dan informasi yang didapat dari pihak PT. Kereta Api Indonesia (persero) dan PT. Herona ekspres.

- b. Data sekunder adalah data pustaka yang mencakup peraturan perundang-undangan, publikasi tentang hukum meliputi buku-buku, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dokumen serta data dari badan hukum tempat dilaksanakannya penelitian.
- c. Data tersier adalah data yang memberikan petunjuk atau penjelasan bermakna terhadap data primer dan data sekunder, yaitu kamus hukum atau kamus bahasa Indonesia untuk menjelaskan maksud dari pengertian yang sulit untuk diartikan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

- a. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati fenomena suatu masyarakat tertentu dalam waktu tertentu. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data yang lebih akurat, detail, rinci (Fajar dan Ahmad,2010:168).

- b. Wawancara

Wawancara adalah melakukan Tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi (Sugyono, 2010:80). Narasumber yang dimaksud adalah :

1. PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 9 Jember khususnya wilayah kerja Banyuwangi;
2. PT. Kereta Api Logistik Cabang Banyuwangi;
3. PT. Herona express kantor perwakilan Banyuwangi

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan sebagai bentuk pengumpulan data dengan jalan menggali data dari dokumen – dokumen resmi, peraturan perundang – undangan dan lainnya.

3.5. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif yaitu data yang diperoleh dari penelitian diuraikan sehingga memberikan gambaran secara jelas dan konkrit terhadap objek yang dibahas. Selanjutnya data tersebut dianalisis sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan disajikan secara deskriptif yaitu menggambarkan dan menguraikan keadaan atau sifat yang dijadikan obyek dalam penelitian dengan dikaitkan dengan norma.(Fajar dan Ahmad, 2010 : 154).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Penelitian ini dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop 9 Jember. Terdapat 3 perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu PT. Kereta Api Indonesia (persero), PT Kereta Api Logistik (KALOG) dan PT. Herona Ekspres.

A. PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop 9 Jember

PT. Kereta Api Indonesia (persero) didirikan berdasarkan akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2 yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N., notaris di Jakarta, yang kemudian diperbaiki kembali dengan akta tanggal 13 September 1999 No. 14. Akta pendirian tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan tanggal 1 Oktober 1999 No. C-17171 HT.01.01. TH.99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Januari 2000 No. 4 Tambahan No. 240/2000. Industri transportasi perkeretaapian dimulai pada tahun 1864 ketika Namlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij membangun jalan kereta api dari Semarang ke Surakarta, Jawa Tengah. Setelah itu, tiga perusahaan lainnya ikut membangun jalur-jalur kereta api, baik di Jawa, maupun di luar Jawa. Ketiga perusahaan tersebut adalah Staatsspoorwegen (SS), Verenigde Spoorwegbedrijf, dan Deli Spoorwegen Maatschappij.

Setelah Proklamasi Kemerdekaan tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor kereta api yang dikuasai Jepang. Puncaknya adalah pengambilalihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945, pada tanggal ini juga didirikan Djawatan Kereta Api Repoeblik Indonesia (DKARI). Tanggal berdirinya DKARI kemudian ditetapkan sebagai Hari Kereta Api. Pada tanggal 25 Mei 1963, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963 untuk membentuk Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Selanjutnya, pada 15

September 1997, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971, PNKA diubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA).

Dengan status sebagai Perusahaan Negara dan Perusahaan Jawatan, saat itu Perusahaan beroperasi melayani masyarakat dengan dana subsidi dari Pemerintah. Pengelolaan perkeretaapian kembali memulai babak baru ketika PJKA berubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Sebagai perusahaan umum, Perumka memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus meraih keuntungan dari produk dan jasa yang disediakan. Untuk jasa layanan penumpang, Perumka menawarkan tiga kelas layanan, yaitu kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi. Pada tanggal 31 Juli 1995, Perumka meluncurkan layanan kereta api penumpang kelas eksekutif dengan merek Kereta Api Argo Bromo JS-950 dan dikembangkan menjadi Kereta Api (KA) Argo Bromo Anggrek yang dioperasikan sejak tanggal 24 September 1997.

Pengoperasian KA Argo Bromo Anggrek mengawali pengembangan KA merek Argo lainnya, seperti KA Argo Lawu, KA Argo Mulia, dan KA Argo Parahyangan. Untuk mendorong Perumka menjadi perusahaan bisnis jasa, pada tanggal 3 Februari 1998 Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Dengan demikian, namanya berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Kereta Api, disingkat PT Kereta Api (Persero). Dengan status barunya, Perusahaan beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba. Untuk tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik, pemerintah menyediakan dana Public Service Obligation (PSO). Berdasarkan surat persetujuan Menteri Hukum dan HAM RI No. AHU-AH.01-16788 tanggal 5 Oktober 2009, Direksi PT Kereta Api (Persero) mengeluarkan Instruksi Direksi No. 16/OT.203/ KA-2010 mengenai perubahan nama PT Kereta Api (Persero) menjadi PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau terhitung tanggal 11 Mei 2010.

Seiring dengan dinamika dunia usaha dan berkembangnya tuntutan pasar, saat ini PT. Kereta Api Indonesia (persero) juga menyelenggarakan kegiatan usaha penunjang lainnya dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya. Diantaranya adalah pengelolaan properti yang terkait dengan jasa kereta api, pariwisata berbasis kereta api, restoran di kereta api (on train services) dan di stasiun, termasuk jasa katering dan distribusi logistik. Pada bulan November 2017, PT. Kereta Api Indonesia (persero) telah memasuki fase baru dalam mencari alternatif pembiayaan untuk ekspansi bisnisnya dengan menerbitkan obligasi untuk pertama kalinya sejak didirikan pada tahun 1946. Penerbitan Obligasi I Kereta Api Indonesia tahun 2017 mendapat sambutan besar dari masyarakat dan investor. Keberhasilan tersebut menjadi pendorong untuk bekerja lebih keras lagi untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas layanan Perusahaan. Dalam perjalanannya, PT. Kereta Api Indonesia (persero) terbukti menjadi faktor penting dalam pertumbuhan negara dengan perannya sebagai tulang punggung sistem transportasi berbasis rel yang telah membawa 423,87 juta orang penumpang dan 40,1 juta ton barang pada tahun 2018.

Pada tanggal 1 Agustus 2018, PT. Kereta Api Indonesia (persero) telah berhasil menjalankan sistem transportasi kereta ringan atau light rail transit (LRT) pertama di Indonesia yang mulai beroperasi secara komersial di Palembang Sumatera Selatan. LRT Sumsel memiliki panjang jalur 23,4 km, melewati total 13 stasiun. PT. Kereta Api Indonesia (persero) terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sarana, prasarana, serta pelayanannya untuk meningkatkan konektivitas masyarakat Indonesia dan mendukung sistem logistik nasional dengan menyelenggarakan angkutan kereta api yang efisien, rendah emisi, aman, dan nyaman.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah badan usaha milik negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. Namun, seiring dengan dinamika dunia usaha dan berkembangnya tuntutan pasar, saat ini KAI juga menyelenggarakan kegiatan usaha penunjang lainnya dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya. Diantaranya adalah pengelolaan

properti yang terkait dengan jasa kereta api, pariwisata berbasis kereta api, restoran di kereta api (on train services) dan di stasiun, termasuk jasa katering dan distribusi logistik.

PT. Kereta Api Indonesia memiliki visi dan misi beserta budaya perusahaan dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya. Visi PT. Kereta Api Indonesia (persero) adalah menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia. Misi PT. Kereta Api Indonesia (persero) adalah:

- a. Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan;
- b. Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi;
- c. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

Budaya perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (persero) adalah Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Definisi dari Amanah adalah memegang teguh kepercayaan yang diberikan, dengan panduan perilaku:

1. Memenuhi janji dan komitmen;
2. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan;
3. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

Definisi dari Kompeten adalah terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, dengan panduan perilaku:

1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
2. Membantu orang lain belajar;
3. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

Definisi dari Harmonis adalah saling peduli dan menghargai perbedaan, dengan panduan perilaku:

1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;

2. Suka menolong orang lain;
3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Definisi dari Loyal adalah berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan Negara, dengan panduan perilaku:

1. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN dan Negara;
2. Rela berkorban untuk tujuan yang lebih besar;
3. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

Arti dari logo PT. Kereta Api Indonesia (persero) terinspirasi dari bentuk rel kereta yang digambarkan dengan garis menyambung ke atas pada huruf A, PT. Kereta Api Indonesia (persero) diharapkan terus maju dan menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik yang terintegrasi, terpecaya, bersinergi, dan kelak dapat menghubungkan Indonesia dari Sabang sampai Merauke. Dengan menggunakan typeface italic yang dinamis dan di modifikasi pada huruf A menggambarkan karakter PT. Kereta Api Indonesia (persero) yaitu progresif, berfikiran terbuka, dan terpecaya. Grafik yang tegas namun ramah dengan perbedaan warna pada huruf diharapkan dapat mencerminkan hubungan yang harmonis dan kompeten antara PT. Kereta Api Indonesia (persero) dan seluruh pemangku kepentingan. Perpaduan antara warna biru tua yang menunjukkan stabilitas, profesionalisme, amanah dan kepercayaan diri, yang ditambah dengan aksen warna oranye, yang menunjukkan antusiasme, kreativitas, tekad, kesuksesan dan kebahagiaan.

Kegiatan usaha PT. Kereta Api Indonesia (persero) dibagi menjadi beberapa segmen usaha yang menjadi sumber pendapatan bagi perusahaan. Segmen usaha tersebut adalah angkutan penumpang, angkutan barang, pendukung angkutan kereta api, pendapatan non angkutan, dan Perintis. Untuk menjalankan kelima segmen usaha tersebut, PT. Kereta Api Indonesia (persero) memiliki beberapa anak perusahaan dan entitas asosiasi.

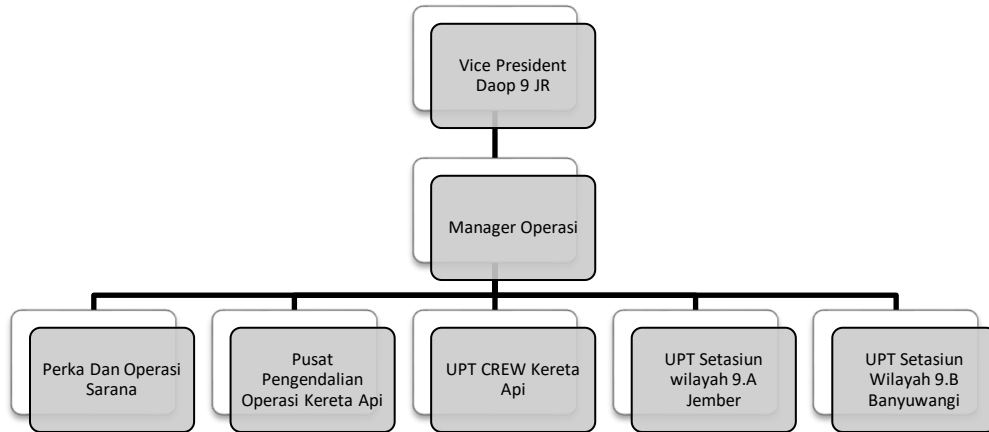
Di pulau Jawa PT. Kereta Api Indonesia (persero) terbagi dalam 9 daerah operasi/Daop dan di pulau Sumatera terbagi dalam 4 divisi regional/Divre. Daop 9 Jember terdapat di Provinsi Jawa Timur dengan kantor Daop berada di Kabupaten

Jember tepatnya di Jalan Dahlia 2 Kecamatan Patrang. Wilayah kerja Daop 9 Jember meliputi Pasuruan sampai dengan Banyuwangi dengan 33 setasiun yang aktif. Daop 9 Jember dipimpin oleh *Vice President* yang bertanggung jawab kepada Direksi.

Dalam menjalankan tugas, *Vice President* Daop 9 Jember dibantu oleh 16 Manager yang memiliki tugas sesuai kemampuannya, yaitu:

1. Manager Angkutan Dan Fasilitas Penumpang;
2. Manager Angkutan Barang;
3. Manager Bangunan;
4. Manager Hukum Dan Humas;
5. Manager Jalan Rel Dan Jembatan;
6. Manager Kesehatan;
7. Manager Keuangan;
8. Manager Komersialisasi Non Angkutan;
9. Manager Operasi;
10. Manager Pengamanan;
11. Manager Pengadaan Barang Dan Jasa;
12. Manager Penjagaan Asset;
13. Manager Sarana;
14. Manager Sumber Daya Manusia Dan Umum;
15. Manager Sistem Informasi;
16. Manager Sinyal Telekomunikasi Dan Listrik.

Operasional Kereta Api berada dalam tanggung jawab manager operasi. Dalam menjalankan tugasnya, manager operasi memiliki unit-unit terkait, yaitu unit perka dan operasi sarana, pengendalian operasi kereta api, crew kereta api dan setasiun. Setiap unit yang berada di bawah tanggung jawab manager operasi dipimpin oleh kepala unit pelaksana teknis.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Direktorat Operasi Daop 9 Jember
(Sumber: PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop 9 Jember)

Diskripsi Penjelasan

1. Vice President Daop 9 Jember adalah pimpinan daerah yang bertanggung jawab atas kegiatan bisnis angkutan kereta api ataupun non angkutan di Daop 9 Jember;
2. Manager Operasi adalah pejabat yang bertanggung jawab atas perencanaan dan pengendalian operasi kereta api serta dinasan petugas pengoperasian prasarana perkeretaapian dan awak sarana perkeretaapian di daerah;
3. Perka dan Operasi Sarana adalah unit yang bertugas dalam perencanaan sarana;
4. Pusat Pengendalian Operasi Kereta Api adalah unit yang bertugas dalam mengendalikan perjalanan kereta api;
5. UPT Crew Kereta Api adalah unit yang bertugas mempersiapkan atas penugasan awak sarana perkeretaapian, yaitu masinis dan asisten masinis;
6. UPT Stasiun Wilayah 9.A Jember adalah unit yang bertugas menaungi stasiun wilayah barat (wilayah 9.A);
7. UPT Stasiun Wilayah 9.B Banyuwangi adalah unit yang bertugas menaungi stasiun wilayah timur (wilayah 9.B).

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Kepala Unit Pelaksana Teknis Crew KA Ketapang Bapak Pipit Yudi Prijanto mengenai tugas dari manager operasi, bahwa manager operasi memiliki fungsi dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan oleh kantor pusat;
2. Melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis operasi di stasiun dan dalam kereta api, administrasi teknis operasional di seluruh UPT Stasiun, UPT Crew KA dan pusat pengendali operasi kereta api;
3. Melaksanakan pemantauan dan pengelolaan lokomotif, KRD, kereta, dan gerbong yang siap operasi, merumuskan pemanfaatan dan pembagian kereta dan gerbong, pengaturan dan evaluasi kinerja, pelaksanaan program perjalanan kereta api;
4. Melaksanakan pengendalian operasi kereta api secara terpusat dan terpadu;
5. Menjamin ketertiban, kelancaran dan keselamatan kegiatan operasi angkutan kereta api dan langiran;
6. Melaksanakan perencanaan jumlah dan kualitas awak kereta api, mengalokasikan dan membina awak kereta api ;
7. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah Bagian Operasi;
8. Memastikan SDM operasi siap dan layak bekerja pada saat melaksanakan dinasannya;
9. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality improvement) pelayanan operasional kereta api secara berkelanjutan dan pengelolaan resiko dan terjaminnya keselamatan.

Dalam pengoperasian kereta api harus memenuhi berbagai aspek agar tercapainya visi dan misi perusahaan.

1. Prasarana dan Sarana	Harus sesuai dengan perencanaan sebagaimana diatur dalam Gapeka
2. SDM	Harus sesuai dengan kualifikasi/keahlian yang disyaratkan
3. Regulasi	Sesuai dengan kondisi saat ini (sistem operasi dan teknologi) dimengerti dan dipatuhi oleh seluruh unsur yang terlibat dalam penyelenggaraan dalam operasi kereta api
4. Gapeka	Rencana produksi dan operasi kereta api disiapkan dan semua aspek terintegrasi dengan baik
5. Sipoka	Pelaksanaan Gapeka dikendalikan dan dimonitor serta dievaluasi dengan baik
6. Lingkungan	Terkondisi dengan baik (konduktivitas) di stasiun atau di luar stasiun

Tabel 4.1 Aspek pengoperasian kereta api
(Sumber: PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop 9 Jember)

Daerah operasi 9 Jember memiliki 33 stasiun yang aktif dan terbagi dalam 2 wilayah yaitu 9.A Jember dan 9.B Banyuwangi. Lintas yang dimiliki Daerah operasi 9 Jember adalah 262.465 km dengan rician lintas Ketapang sampai Jember panjang lintas 112.218 km dan lintas Jember sampai Bangil adalah 150.247 km. Pelayanan kereta api penumpang yang berada di bawah pengoperasian Daop 9 Jember adalah:

- d. Kereta api Mutiara timur relasi Ketapang-Yogyakarta PP;
- e. Kereta api Wijaya kusuma relasi Ketapang-Cilacap PP;
- f. Kereta api Sritanjung relasi Ketapang-Lempuyangan PP;
- g. Kereta api Tawangalun relasi Ketapang-Malang PP;

- h. Kereta api Probowangi relasi Ketapang-Surabaya gubeng PP
- i. Kereta api Pandanwangi relasi Ketapang-Jember PP;
- j. Kereta api Ranggajati relasi Jember-Cirebon PP;
- k. Kereta api Logawa relasi Jember-Purwokerto PP;
- l. Kereta api Comuter relasi Pasuruan-Surabaya PP.

Stasiun wilayah 9.A Jember meliputi:

1. Stasiun Jember;
2. Stasiun Mangli;
3. Stasiun Rambipuji;
4. Stasiun Bangsalsari;
5. Stasiun Tanggul;
6. Stasiun Jatiroto;
7. Stasiun Randuagung;
8. Stasiun Klakah;
9. Stasiun Ranuyoso;
10. Stasiun Malasan;
11. Stasiun Leces;
12. Stasiun Probolinggo;
13. Stasiun Bayeman;
14. Stasiun Grati;
15. Stasiun Rejoso; dan
16. Stasiun Pasuruan.

Sedangkan wilayah 9.B Banyuwangi meliputi:

1. Stasiun Ketapang;
2. Stasiun Argopuro;
3. Stasiun Banyuwangi Kota;
4. Stasiun Rogojampi;
5. Stasiun Singojuruh;
6. Stasiun Temuguruh;
7. Stasiun Kalisetail;
8. Stasiun Sumberwadung;

9. Stasiun Glenmore;
10. Stasiun Kalibaru;
11. Stasiun Mrawan;
12. Stasiun Garahan;
13. Stasiun Sempolan;
14. Stasiun Ledokombo;
15. Stasiun Kalisat;
16. Stasiun Kotok; dan
17. Stasiun Arjasa.

Jumlah perjalanan kereta api di Daop 9 Jember rata-rata adalah 22 perjalanan kereta api. Kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan kereta api adalah pengoperasian peralatan persinyalan, pengamanan petak blok maupun petak jalan dan pengendalian atau pengaturan perjalanan kereta api. Pengoperasian peralatan persinyalan dilakukan di setasiun dan yang berhak untuk mengoperasikannya adalah seorang PPKA (pengatur perjalanan kereta api).

B. PT. Kereta Api Logistik (KALOG) wilayah kerja Banyuwangi Daop 9 Jember

PT. Kereta Api Logistik adalah perusahaan dibawah induk PT. Kereta Api Indonesia (persero) dengan bidang layanan distribusi logistik di bidang kereta api dengan cakupan bisnis *door to door* guna memberikan kepuasan kepada pelanggan serta didukung dengan fasilitas dan angkutan penunjangnya meliputi:

- a. Pengelolaan terminal peti kemas;
- b. Bongkar muat;
- c. Pergudangan;
- d. Pelabelan;
- e. Pengangkutan;
- f. Pengawasan logistik.

PT Kereta Api Logistik adalah anak perusahaan yang dibentuk oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) berdasarkan Akta No.10 tanggal 8 September 2009 oleh Notaris Fathiah Helmi di Jakarta dan perubahan terakhir sebagaimana dinyatakan dalam akta Notaris Yoshi, SH. M. Kn No. 03 tanggal 23 Mei 2018

telah diberitahukan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana suratnya Nomor : AHU-AH.01.03-0209983. tanggal 28 Mei 2018. Pemegang saham terbesar PT KALOG adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebesar 99,3% dan Yayasan Pusaka sebesar 0,7%.

Maksud dan Tujuan Pendirian Perusahaan PT Kereta Api Logistik dibentuk untuk melayani distribusi logistik berbasis kereta api dengan kemasan bisnis *door to door service* untuk memberikan pelayanan yang paripurna bagi pelanggan kereta api yang didukung dengan angkutan pra dan purna. Fungsi dan peran PT. Kereta Api Logistik terhadap jasa layanan yang telah disediakan oleh induknya adalah sebagai pencipta nilai tambah (*value-added creator*) sepanjang rantai nilai (*value chain*) layanan distribusi logistik, termasuk layanan yang telah disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero), seperti angkutan barang dan gudang.

Fokus dan penguatan peran penting PT. Kereta Api Logistik ini diwujudkan pada tahapan Pre-Service dan Post Service dari layanan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero) serta layanan terpadu (*integrated-service*) berbasis teknologi informasi sepanjang rantai jasa layanan distribusi logistik. Saat ini layanan logistic terpadu PT. Kereta Api Logistik telah menjangkau Pulau Jawa dan Sumatera serta Bali dan akan diperluas hingga Sulawesi dan Kalimantan untuk layanan KALOG Express.

Untuk memfasilitasi layanan logistik secara terpadu, saat ini PT Kereta Api Logistik telah membangun sejumlah infrastruktur jasa logistik, antara lain: terminal kereta api barang di Jakarta, Karawang, Semarang dan Surabaya dan Fasilitas *loading/Un-loading* Batubara di Sumatera Selatan. Sementara KALOG Express telah hadir di 79 titik di sejumlah kota seperti Jakarta , Bandung, Semarang, Solo, Yogyakarta, Surabaya, Malang, dan kota lainnya di pulau Jawa dan Bali.

PT. Kereta Api Logistik di Daop 9 Jember memiliki 3 kantor cabang, meliputi kantor cabang Probolinggo, kantor cabang Jember, dan kantor cabang Banyuwangi. Tiap-tiap kantor cabang dipimpin oleh kepala cabang. Kantor cabang Banyuwangi beralamat di Jalan Gatot Subroto No 56 Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi. Pengiriman barang hantaran

penumpang merupakan tanggung jawab dari PT. Kereta Api Logistik, baik pengawalan maupun bongkar muat dari kereta dan diteruskan ke moda transportasi lainnya ataupun sebaliknya. Selain melaksanakan pengaturan dan pengawasan dalam pengiriman milik ekspedisi lain seperti PT. Herona ekspres, PT. Kereta Api Logistik juga menerima jasa pengiriman barang dari pengguna jasa atau pelanggan.



Gambar 4.2 Struktur organisasi PT. Kereta Api Logistik Cabang Banyuwangi
(Sumber: PT. Kereta Api Logistik Cabang Banyuwangi)

Diskripsi Penjelasan

1. Kepala Cabang adalah pimpinan PT. Kereta Api Logistik Cabang Banyuwangi;
2. Sekretaris Kepala Cabang bertugas membantu tugas dari kepala cabang dalam hal administrasi;
3. Koordinator Operasional bertugas mengkoordinasi segala kegiatan operasional PT. Kereta Api Logistik atau KALOG;
4. Driver bertugas mengemudikan armada lanjutan seperti truk box ataupun mobil box milik PT. Kereta Api Logistik;

5. Administrasi Operasional bertugas sebagai administrasi kegiatan operasional;
6. Porter bertugas melakukan penimbangan barang muatan dan melaksanakan pemeriksaan barang muatan sebelum kegiatan bongkar muat.

Menurut Kepala Cabang PT. Kereta Api Logistik Banyuwangi Bapak Asep Ridwan Sidik yang menjelaskan bahwa dalam proses pengiriman barang hantaran penumpang antara pengirim atau pengguna jasa dengan PT. Kereta Api Logistik atau KALOG terdapat peraturan dan syarat-syarat yang harus dipatuhi. Syarat-syarat tersebut merupakan perjanjian antara Pengirim dengan pihak KALOG, yaitu:

1. Pengirim harus menyatakan isi kiriman dengan sebenarnya. Barang atau dokumen yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang telah diberikan oleh pengirim merupakan suatu pelanggaran yang dapat diproses secara hukum yang berlaku;
2. PT. Kereta Api Logistik berhak melaksanakan pemeriksaan terhadap kiriman yang dicurigai tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PT. Kereta Api Logistik secara khusus atau yang berlaku di Indonesia secara umum;
3. PT. Kereta Api Logistik hanya bertanggung jawab atas barang/dokumen yang dikirim apabila pengirim telah melunasi semua biaya pengiriman dan memiliki bukti tanda terima dari PT. Kereta Api Logistik;
4. Dokumen yang dilarang untuk dikirim adalah:
 - Surat, warkatpos dan kartu pos;
 - Uang tunai, surat berharga, perhiasan dan sejenis lainnya;
 - Barang/dokumen yang berbahaya dan mudah meledak, menimbulkan percikan api, dan dapat merusak barang lainnya;
 - Barang/dokumen yang mengandung psikotropika dan narkotika;
 - Barang/dokumen yang dilarang menurut ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia;

- Barang/dokumen cetakan, foto, dan barang lainnya yang melanggar aturan kesusilaan/pornografi.
5. PT. Kereta Api Logistik tidak bertanggung jawab atas hal-hal sebagai berikut:
- Semua resiko teknis yang terjadi selama dalam pengangkutan yang menyebabkan barang/dokumen yang dikirim tidak berfungsi, mati atau berubah fungsi, baik yang menyangkut kendaraan bermotor, mesin atau barang sejenis maupun barang-barang elektronik seperti TV, kulkas, komputer dan sebagainya;
 - Keterlambatan pengiriman barang/dokumen ke kota tujuan yang disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*);
 - Semua penahanan/penyitaan/pemusnahan barang/dokumen oleh instansi pemerintah seperti Polisi/Bea cukai;
 - Tuntutan/keluhan setelah dilakukan serah terima barang/dokumen oleh penerima setelah 14 hari sejak tanggal pengiriman;
 - Kerusakan atau kehilangan barang/dokumen karena bencana alam, huru-hara, perampokan, dan pembajakan;
 - Kebocoran, kerusakan, busuk, mati untuk jenis barang cair, barang pecah belah, buah-buahan, binatang hidup, dan tumbuh-tumbuhan;
 - Kerusakan atau kehilangan barang/dokumen karena pembungkusan (*packing*) yang tidak sempurna;
 - Penggantian barang/dokumen yang tidak dinyatakan isi kirimannya.
6. PT. Kereta Api Logistik dapat menentukan sarana angkutan tercepat untuk mengirimkan barang/dokumen ke tempat tujuan yang tidak selalu sama dengan informasi sebelumnya terutama dalam keadaan terpaksa atau terdapat gangguan transportasi yang dapat mengganggu pengiriman ke tempat tujuan;
7. Bilamana tidak ada keluhan atau klaim dari penerima barang/dokumen pada saat diterima, maka barang/dokumen tersebut dianggap telah diterima dengan baik dan benar;

8. Bilamana terjadi kehilangan atau kekurangan atas barang/dokumen yang dikirim, yang disebabkan atas kelalaian karyawan, cabang, perwakilan dan agen, maka pihak PT. Kereta Api Logistik akan melakukan penggantian maksimum 10x dari biaya pengiriman barang/dokumen yang hilang saja atau setinggi-tingginya Rp 1.000.000,-;
9. Untuk barang/dokumen berharga atau beresiko tinggi atau mudah pecah agar dapat diasuransikan oleh pengirim sesuai nilai sebenarnya;
10. Semua klaim hanya dapat diselesaikan di kantor PT. Kereta Api Logistik dengan melampirkan:
 - Berita acara keluhan/kerusakan/kehilangan barang/dokumen yang ditanda tangani oleh penerima dan petugas KALOG di tempat tujuan;
 - Bukti tanda terima asli.
11. Bagi pengirim yang mendapatkan fasilitas piutang atau membayar dibelakang, jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan;
12. Khusus pengiriman hewan:
 - Pengiriman hewan wajib menggunakan standar *pet cargo/pet carrier/kennel box* sesuai dengan jenis hewan yang dikirim;
 - Segala akibat yang terjadi atas hewan yang dikirim menjadi tanggung jawab pengirim sepenuhnya.
13. Barang/dokumen yang tidak diambil oleh penerima dalam waktu paling lama 3 hari kerja sejak barang/dokumen sampai di setasiun tujuan, apabila hilang/rusak tidak menjadi tanggung jawab PT. Kereta Api Logistik atau KALOG. Pihak KALOG akan mengenakan biaya/tarif kepada penerima sebesar 25 % perhari dari biaya/tarif pengiriman barang/dokumen terhitung dari batas waktu maksimal pengambilan, selama barang/dokumen tidak diambil dan berada di tangan KALOG setasiun tujuan;
14. Barang/dokumen yang tidak diambil oleh pengirim dalam waktu 30 hari kalender sejak barang/dokumen sampai di setasiun tujuan, KALOG berhak untuk melakukan segala tindakan yang dianggap baik oleh

KALOG terhadap barang/dokumen yang bersangkutan tanpa pemberitahuan ataupun persetujuan pengirim;

15. Pelayanan pengantaran hanya dilakukan satu kali ke alamat tujuan dan jika penerima berhalangan menerima saat proses pengantaran, maka biaya yang timbul dikarenakan pengantaran ulang dibebankan ke penerima minimal 50% dari biaya kirim dengan maksimal pengantaran 2 kali.

C. PT. Herona Express Kantor Perwakilan Banyuwangi

PT Herona Express adalah salah satu perusahaan ekspedisi muatan kereta api yang bergerak di bidang jasa pelayanan pengiriman via kereta api dan truck box ke lebih dari 50 kota di Pulau Jawa, Bali dan Madura. Perusahaan ini dirintis pertama kali pada tahun 1966 dengan nama Hero Indonesia Agency, sebagai salah satu perusahaan sub kontraktor Kereta Api.

Pada tanggal 14 Januari 1972, PT Herona Express didirikan di Jakarta oleh Almarhum DR. H. Zainal Arifin Syah, MBA., Almarhum H. Alimuddin Syah, dan Almarhum H. Abdul Djalal, BBA melalui Akte Pendirian Nomor 21 Notaris ATMADIREJJA di Jakarta. Untuk pertama kalinya pula sekaligus dibuka Kantor Pusat dan Kantor Cabang yang berdomisili di DKI Jakarta. Selang 8 tahun kemudian, pada 1980 PT Herona Express secara resmi diterima menjadi kontraktor PT Kereta Api melalui kontrak pertama hanya dengan satu kereta, yaitu kereta Api Bima.

Pada tahun 2010, PT Herona Express berkantor pusat di Komplek Perkantoran Ogie Plaza, Jl. Siliwangi No.8 Pamulang, Tangerang Selatan. Perjalanan selama lebih dari 46 tahun memberikan pengalaman berharga bagi perkembangan perusahaan. Kini, PT Herona Express memiliki 6 Kantor Cabang di Jakarta, Serang, Bandung, Semarang, Yogyakarta, dan Surabaya. Sebagai mitra kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero), PT Herona Express melaksanakan kegiatan pengiriman paket dan dokumen melalui kereta api-kereta api: Gajayana, Turangga, Harina, Malabar, Sri Tanjung, Parcel. Disamping kereta api, juga tersedia armada truck box container. Di Kantor Pusat, selain kegiatan manajemen administrasi, juga terdapat pergudangan dan bengkel perawatan kendaraan.

Dengan sarana angkutan kereta api dan armada tersebut, PT Herona Express melayani masyarakat yang membutuhkan jasa pengiriman cepat, tepat, aman dan terjamin. Termasuk pula jasa pengepakan dan angkutan khusus seperti pindah rumah dan sebagainya. Prinsip pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan moto cepat-tepat-aman-terjamin membuahkan penghargaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai *Expeditur Terbaik* (2010), *The Best of The Year* dan *The Best Value of Retail* (2012), *The Best Retail Performance* (2014), *Ekspeditur BHP Terbaik 1 dan Best Performance* (2015), Apresiasi Keikutsertaan *Asian Railways CEO Conference* (2016) dan *The Best of Retail* (2017).

Terdapat 4 pelayanan pengiriman yang ditawarkan oleh PT. Herona express, yaitu:

- a. *Station to door* adalah pelayanan jika barang diterima di stasiun pemberangkatan kereta atau di kantor PT Herona Express kota awal pengiriman, kemudian akan diproses pengirimannya langsung ke alamat penerima di kota tujuan, sesuai alamat penerima yang tertera dalam Surat Pengiriman;
- b. *Station to station* adalah jika barang diterima di stasiun pemberangkatan kereta atau di kantor PT Herona Express kota awal pengiriman, kemudian akan diambil sendiri oleh Penerima di stasiun tujuan atau di alamat kantor PT Herona Express di kota tujuan. Dalam hal pelayanan Station To Station ini berlaku ketentuan bahwa yang berhak mengambil kiriman adalah Penerima yang namanya tercantum dalam Surat Pengiriman dan dilengkapi dengan Kartu Tanda Penduduk (fotokopi dan aslinya untuk legalisir). Dalam keadaan luar biasa, Penerima dapat meminta pihak lain untuk mewakili pengambilan barang, dengan disertai Surat Kuasa bermeterai dari Penerima dan lampiran fotokopi KTP Penerima;
- c. *Door to door* adalah jika barang kiriman dijemput di alamat Pengirim untuk diproses pengirimannya ke kantor PT Herona Express di kota tujuan, kemudian akan diproses pengirimannya langsung ke alamat

penerima di kota tujuan, sesuai alamat penerima yang tertera dalam surat pengiriman;

- d. *Door to station* adalah jika barang kiriman dijemput di alamat Pengirim untuk diproses pengirimannya ke kantor PT Herona Express di kota tujuan, kemudian akan diambil sendiri oleh Penerima di stasiun tujuan atau di alamat kantor PT Herona Express di kota tujuan.

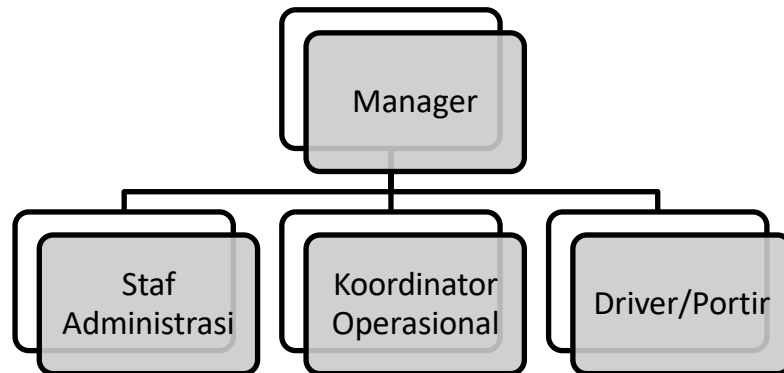
Standar kemasan yang paling aman untuk kiriman melalui PT Herona Express adalah peti. Akan tetapi kemasan lain berupa dus, karung, *styrofoam*, drum, dan lain-lain bisa diterima oleh PT Herona Express. Apabila kemasan kiriman dinilai tidak layak, kemasan yang butuh perbaikan, atau barang yang memang belum dikemas, maka PT Herona Express dapat membantu membuat kemasannya.

Dalam menjalankan usahanya PT. Herona Express memiliki visi dan juga misi agar kegiatan usahanya berkembang. Visi PT. Herona Express adalah Menjadi perusahaan jasa angkutan kereta api yang berstandar internasional dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan para pemegang saham. Sedangkan Misinya adalah Memberikan pelayanan prima pelanggan dengan motto cepat-tepat-aman-terjamin melalui sarana angkutan kereta api, ditunjang oleh sumber daya manusia yang terlatih dan profesional serta manajemen yang dinamis dan pro aktif.

Kantor perwakilan PT. Herona Express Banyuwangi terletak di jalan Gatot Subroto Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi. Pelaksanaan kegiatan pengiriman atau bongkar muat barang dilakukan dengan kereta api Tawangalun dan Sritanjung. Selain menggunakan kereta api PT. Herona Express juga menyediakan angkutan penunjang lainnya yaitu dengan menggunakan truk box.

Kantor perwakilan PT. Herona Express Banyuwangi dipimpin oleh seorang manager yang bertanggung jawab atas segala kegiatan operasional. Dalam menjalankan tugasnya manager dibantu oleh staf administrasi, koordinator operasional dan driver. Peraturan pengiriman barang ataupun dokumen mengikuti peraturan dari KALOG karena yang bertindak sebagai pelaksanaan dan

pengawasan dalam proses pengangkutan barang ataupun dokumen adalah PT. Kereta Api Logistik atau KALOG. Kedudukan PT. Herona express adalah sebagai ekspedisi yang bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia (persero) dalam hal pengiriman barang hanytaran penumpang.



Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. Herona Express Perwakilan Banyuwangi
(Sumber: PT. Herona Express Perwakilan Banyuwangi)

Diskripsi Penjelasan

1. Manager adalah penanggung jawab seluruh kegiatan operasional PT. Herona Express Perwakilan Banyuwangi;
2. Staf Administrasi bertugas sebagai penanggung jawab administrasi kegiatan operasional;
3. Koordinator Operasional sebagai koordinator kegiatan operasional mulai dari pemeriksaan barang, pengepakan, penimbangan, bongkar muat dan memastikan barang/dokumen sampai ke alamat pengiriman;
4. Driver/Portir sebagai pengemudi truk box yang siap mengantarkan barang hantaran ke alamat dan bertugas melakukan bongkar muat dalam kereta.

4.1.2 Kegiatan Operasional Pelayanan Penumpang

Kegiatan pelayanan penumpang atau pengguna jasa dimulai saat pemesanan tiket kereta api. Pemesanan tiket dilakukan secara on line menggunakan aplikasi *KAI access*. Syarat pemesanan tiket adalah melakukan pendaftaran pada aplikasi yang dimaksud dengan mencantumkan nomor identitas beserta nomor *handphone*.

Setelah melakukan pemesanan dan pembayaran maka calon penumpang akan mendapatkan *barcode* atau kode pemesanan. *Barcode* atau kode pemesanan tersebut digunakan untuk melakukan cetak tiket mandiri pada mesin cetak tiket atau dapat digunakan untuk e-boarding pada aplikasi KAI access saat keberangkatan. Pemesanan tiket dapat dilakukan di minimarket ataupun pihak ketiga yang bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia (persero).

Calon penumpang yang ingin membatalkan tiketnya tidak perlu mengantri ke loket stasiun untuk melakukan proses pembatalan. Semuanya dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja hanya menggunakan aplikasi KAI access. Pengembalian dana akan ditransfer ke nomor rekening yang terdaftar di akun KAI Access 30 hari setelah proses pembatalan dilakukan. Fitur ini dapat digunakan meskipun pembelian dilakukan di channel penjualan tiket lain, dengan syarat harus memiliki akun KAI Access yang terdaftar.

Apabila akan melakukan perubahan jadwal perjalanan maka calon penumpang cukup dengan mengklik “ubah jadwal” dan ikuti langkah-langkah selanjutnya, maka calon penumpang dapat mengubah jadwal perjalanan kereta api sesuai kebutuhan selama kursi masih tersedia. Fitur ini dapat digunakan meskipun pembelian dilakukan di channel penjualan tiket lain, dengan syarat harus memiliki akun KAI Access yang terdaftar.

Fitur e-boarding pass akan muncul 2 jam sebelum keberangkatan. Calon penumpang tidak perlu lagi mengantri untuk mencetak boarding pass pada mesin cetak tiket mandiri (CTM). Cukup dengan menunjukkan e-boarding pass di ponsel kepada petugas. Fitur ini hanya dapat digunakan untuk pengguna aplikasi KAI Access.

Setelah calon penumpang melaksanakan boarding pass di setasiun dengan melakukan pemeriksaan identitas maka calon penumpang dapat memasuki ruang tunggu dan selanjutnya menunggu informasi dari petugas *announcer* tentang di jalur mana kereta api yang akan dinaikinya berada. Di dalam setasiun terdapat fasilitas pelayanan, keamanan dan juga kenyamanan yang diperuntukkan bagi penumpang dan juga bagi penumpang *difabel*, antara lain:

1. Minimarket;

2. Tempat ibadah;
3. Tempat duduk untuk penumpang;
4. Fasilitas khusus penumpang *difabel*;
5. Fasilitas pelayanan kesehatan khusus penumpang;
6. Fasilitas informasi;
7. Pos keamanan dan toilet.

Di setasiun pemberangkatan akan dilakukan proses perangkaian antara lokomotif dengan kereta tepat 15 menit sebelum kereta api diberangkatkan. Rangkaian kereta akan ditarik menuju peron setasiun guna pelayanan naik turun penumpang dan juga barang. Setelah proses perangkaian selesai maka akan dilaksanakan percobaan pengereman oleh awak sarana perkeretaapian bersama dengan petugas perawatan sarana. Jika percobaan pengereman dinyatakan berhasil maka penumpang dipersilahkan memasuki kereta sesuai dengan nomor tempat duduk yang tertera pada tiket.

Saat memasuki kereta, penumpang dipersilahkan duduk di kursi yang tersedia sesuai dengan tiket yang dipesan. Fasilitas pelayanan di dalam kereta sesuai dengan kelas yang dipesan. Pemeriksaan tiket dan identitas juga dilakukan didalam kereta oleh Kondaktur yang bertugas. Untuk bagasi atau barang bawaan yang diizinkan masuk ke dalam kereta adalah bagasi atau barang bawaan yang beratnya tidak melebihi 20 kg. Jika bagasi atau barang bawaan penumpang dengan berat melebihi 20 kg maka harus melalui pihak ekspedisi dan dimasukkan ke dalam kereta khusus bagasi.

Prosedur pemberangkatan kereta api akan dilaksanakan setelah semua penumpang memasuki kereta dan administrasi tentang perkeretaapian selesai dilaksanakan oleh awak sarana perkeretaapian. Prosedur pemberangkatan kereta api adalah sebagai berikut:

1. Sinyal keluar telah ditarik aman;
2. Jalur tidak terhalang;
3. Lidah wesel (pemindah jalur) pada kedudukan yang benar;
4. Tanda akhiran kereta api telah terpasang dengan benar;
5. Masinis memastikan tidak ada penumpang yang keluar masuk kereta;

6. Pengatur perjalanan kereta api meminta izin kepada kondektur dan masinis bahwa kereta api siap diberangkatkan dengan menggunakan semboyan yang berupa papan bundar berwarna hijau;
7. Kondektur memberikan perintah kepada masinis dengan menggunakan peluitnya bahwa kereta api siap untuk berangkat;
8. Masinis menyatakan mengerti perintah yang diberikan oleh kondektur dengan memperdengarkan suling lokomotif;
9. Setelah masinis memperdengarkan suling lokomotif maka masinis menggerakkan keretanya dengan tanpa hentakan guna memberikan pelayanan kepada penumpang.

Selama dalam perjalanan masinis dituntut mengoperasikan kereta api tanpa hentakan maupun dorongan dan juga masinis diharuskan menjalankan kereta api dengan tepat waktu sesuai pedoman perjalanan yang disebut dengan tabel kereta api (O.100). Dampak jika terjadi hentakan tersebut sangat besar terutama di dalam kereta karena penumpang dapat merasa mual atau pusing. Ketika masinis mengoperasikan keretanya saat melewati tanjakan, turunan, ataupun perpindahan dari tanjakan dan turunan masinis harus mempedulikan pelayanan terhadap penumpang sampai ke setasiun tujuan.

Selama dalam perjalanan awak sarana perkeretaapian akan memberikan informasi kepada penumpang melalui pengeras suara terhadap lintas kereta tersebut yang akan dijalani, urutan setasiun yang akan dijalani dan setiap akan berhenti di setasiun awak sarana perkeretaapian selalu memberikan informasi perihal setasiun yang akan memberhentikan kereta api tersebut. Pada kereta api juga disediakan fasilitas restorasi yang terdapat di dalam kereta makan untuk kereta api jarak jauh.

Ketika mendekati setasiun tujuan awak sarana perkeretaapian akan memberikan informasi terkait berhentinya kereta api tersebut. Pintu kereta api diizinkan untuk dibuka jika kereta api benar-benar berhenti. Penumpang dipersilahkan keluar dari kereta dan akan dipandu oleh petugas setasiun maupun petugas *announcer* melalui pengeras suara untuk memberikan informasi tentang pintu keluar setasiun. Akhir dari pelayanan penumpang kereta api adalah jika

penumpang tersebut telah sampai ke setasiun tujuan dan telah keluar dari setasiun.

4.1.3 Kegiatan Operasional Pelayanan Angkutan Barang

Pelayanan angkutan barang dilaksanakan secara bersama oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero) dengan PT. Kereta Api Logistik atau KALOG. Sedangkan PT. Herona adalah customer bagi PT. Kereta Api Indonesia (persero). Terdapat pengertian istilah dalam hal operasional angkutan barang, yaitu:

1. Petugas loket adalah petugas PT. Kereta Api Indonesia (persero) yang bertugas menerima formulir pengajuan barang, formulir complain, pemeriksaan barang awal yang akan ditransaksikan, menerbitkan bukti transaksi, dan dokumen angkutan;
2. Checker / petugas pemeriksa adalah petugas PT. Kereta Api Indonesia (persero) yang bertugas memeriksa, menimbang dan mengukur volume barang yang akan ditransaksikan sesuai formulir pengajuan barang, memeriksa kelengkapan dokumen complain dan melengkapi data pendukung complain;
3. Petugas bongkar muat adalah petugas PT. Kereta Api Logistik yang melakukan kegiatan operasional bongkar muat dari dank e dalam kereta bagasi atau gerbong;
4. Supervisor adalah petugas PT. Kereta Api Logistik yang bertugas menerima dokumen pengawalan, surat angkutan, fisik barang dan dokumen complain, serta membuat data pendukung complain untuk diserahkan kepada kepala cabang PT. Kereta Api Logistik;
5. Petugas pengawas barang adalah petugas PT. Kereta Api Logistik yang melakukan pengawalan barang pada kereta api tertentu mulai dari setasiun awal sampai setasiun tujuan akhir kereta api;
6. Dokumen pengawalan adalah dokumen yang diterbitkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero) berisi daftar barang yang dimuat per tujuan pengiriman sebagai dasar serah terima dan surat angkutan;
7. Surat angkutan (SA) adalah dokumen yang diterbitkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero) berisikan data pengiriman barang.

Menurut Kepala Cabang PT. Kereta Api Logistik Cabang Banyuwangi, Bapak Asep Ridwan Malik prosedur pengangkutan terbagi dalam 6 tahapan, yaitu:

- a. Prosedur transaksi dan pra muat;
- b. Prosedur persiapan muat;
- c. Prosedur pemuatan barang;
- d. Prosedur pengawalan;
- e. Prosedur pembongkaran barang;
- f. Penyerahan barang ke pelanggan oleh petugas loket;
- g. Penanganan iregularitas;
- h. Berita acara penyerahan pekerjaan.

Prosedur transaksi dan pra muat dimulai dari pihak pengguna jasa atau *customer* baik secara mandiri atau menggunakan ekspedisi yang datang untuk mengirimkan barang. Selanjutnya pengguna jasa mengisi bentuk pengajuan barang dan menyerahkan kepada petugas loket. Petugas loket menerima bentuk pengajuan barang beserta fisik barang dari pengguna jasa dan melakukan pemeriksaan awal yaitu *standart packing* dan berat beserta dimensi barang secara umum.

Standart packing tiap barang berbeda-beda, diantaranya:

1. Tumbuhan. Kemasan *packing* pada tumbuhan diharuskan tidak dapat merusak tumbuhan itu sendiri, kelengkapan dokumen untuk jenis tumbuhan tertentu harus sesuai dengan undang-undang, dan kerusakan selama pengangkutan tidak mendapatkan jaminan klaim;
2. Satwa. Kandang binatang menggunakan *standart pet cargo/pet carrier/kennel box* sesuai dengan satwa yang dikirim, di dalam kandang tersebut diberikan pembatasan satwa apabila diperlukan, pemisahan penempatan satwa berdasarkan jenis satwa, penataan satwa harus memperhatikan kelangsungan hidup satwa selama proses pengangkutan, kelengkapan dokumen dari jenis satwa harus sesuai dengan undang-undang, kematian, sakit dan terluka selama dalam proses pengangkutan tidak mendapatkan jaminan klaim;

3. Motor. Pengiriman motor wajib menyertakan STNK asli yang masih berlaku atau faktur pembelian kendaraan bermotor atau surat keterangan dari kepolisian mengenai status dari kendaraan tersebut, tangki kendaraan bermotor harus dalam keadaan kosong, wajib dilakukan *packing* dan *bubble wrap* apabila diperlukan, diikat kuat agar tidak terjadi gesekan, dibuat check list tentang kondisi motor saat diterima dari pengguna jasa;
4. Elektronik. Untuk pengiriman barang elektronik harus dilakukan packing menggunakan kayu dan bubble wrap, ditandai dengan stiker “mudah pecah” dan diberi tanda panah keatas;
5. Pecah belah dan cairan. Sama halnya dengan barang elektronik harus dilakukan packing menggunakan kayu dan bubble wrap, ditandai dengan stiker “mudah pecah” dan diberi tanda panah keatas;
6. Barang khusus yang berbahaya. Ketentuannya mengikuti *Appendix C-Regulation Concerning The International Carriage of Dangerous Good By Rail* (RID) yang berlaku dan ditetapkan oleh *Convention concerning International Carriage of Dangerous Good By Rail* (COTIF), packing telah sesuai dan dipastikan tidak bocor atau tumpah;
7. Obat-obatan. Wajib packing kedap air dan bubble wrap bila diperlukan, ditandai dengan stiker “mudah pecah” dan diberi tanda panah keatas, pengirim wajib menyebutkan jenis obat-obatan yang dikirim.

Berat dan dimensi barang yang diizinkan untuk dilakukan pengiriman harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak boleh melebihi dimensi tinggi 100 cm lebar 100 cm dan panjang 120 cm;
2. Berat maksimum. Untuk pengiriman dari stasiun awal pemberangkatan kereta api ke stasiun akhir tujuan kereta api maksimum berat 100 kg, dari stasiun awal pemberangkatan ke stasiun antara maksimum berat 50 kg, dari stasiun antara menuju ke stasiun antara maksimum berat 50 kg, dari stasiun antara menuju ke stasiun akhir tujuan kereta api maksimum berat 50 kg;

3. Untuk berat barang diatas ketentuan masih dapat dilakukan dengan syarat setasiun tempat dimana dilakukan pengiriman memastikan kelayakan bongkar muat meliputi ketersediaan infrastruktur, alat bantu bongkar muat, kecukupan tenaga muat bongkar dan lebar barang maksimal 50 cm lebih kecil dari pintu masuk kereta bagasi.

Apabila terdapat barang yang tidak memenuhi standart packing maka petugas loket akan mengembalikan barang tersebut kepada pengguna jasa atau customer agar dilakukan packing ulang dan jika atas permintaan customer barang tersebut tetap dikirim maka customer harus menandatangani surat pernyataan *no claim*, selanjutnya customer memindahkan barang tersebut dan manaikkan ke alat timbang, petugas pemeriksa akan melakukan pemeriksaan ulang terhadap standart packing, penimbangan dan pengukuran volume dan kategori barang-barang terlarang.

Pada saat menimbang barang, harus disaksikan oleh customer dan juga petugas loket. Setelah dilakukan penimbangan maka petugas bongkar memindahkan barang tersebut dari alat timbang. Petugas pemeriksa akan menginformasikan perihal barang tersebut kepada petugas loket lalu petugas loket akan melakukan input data ke dalam sistem serta mengkonfirmasi ulang kepada customer terkait kesesuaian data yang telah diinputkan. Setelah melakukan input data maka customer melakukan pembayaran dan menerima bukti transaksi pengiriman. Selanjutnya petugas loket menyerahkan stiker barang kepada petugas bongkar muat yang akan ditempelkan pada barang sesuai setasiun tujuan.

Prosedur persiapan muat dilakukan oleh petugas bongkar muat dengan menerima barang dan dokumen pengawalan yang akan dimuat ke gerbong oleh supervisor. Petugas bongkar muat melakukan pemeriksaan dan mencocokkan jumlah barang dengan dokumen pengawalan. Jika tidak sesuai maka petugas bongkar muat melaporkan kepada supervisor kemudian pihak supervisor akan berkoordinasi dengan petugas pemeriksa untuk melakukan:

1. Jika terdapat kesalahan data maka akan dilakukan revisi atas dokumen yang salah tersebut;

2. Jika ditemukan barang yang mengalami kerusakan atau tidak layak angkut yang disebabkan oleh kondisi barang maupun kondisi kemasan serta tidak dapat diperbaiki maka barang dikembalikan kepada petugas loket untuk kemudian diteruskan kepada customer dengan memberikan catatan jumlah barang yang dikembalikan serta memberikan alasan pengembalian barang tersebut.

Jika semua barang sesuai maka barang dapat ditempatkan di tempat penyimpanan sementara yang telah ditentukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero). Selanjutnya petugas bongkar muat berkoordinasi dengan petugas pemeriksa terkait lokasi peron bongkar muat. Petugas bongkar muat mengelompokkan barang berdasarkan relasi dan menempatkan pada lokasi yang disiapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero) berdasarkan informasi dari petugas pemeriksa.

Prosedur pemuatan barang dimulai dari dipindahkannya barang dari tempat penyimpanan sementara oleh petugas bongkar muat dengan menggunakan alat bantu sesuai kondisi dan kebutuhan. Penyiapan barang di area bongkar muat harus selesai sebelum kereta api datang dan berhenti di jalur bongkar muat. Ketika kereta api datang di stasiun, petugas bongkar muat melakukan pemuatan sesuai dengan pengelompokan yang telah dilakukan. Petugas bongkar muat berkoordinasi dengan petugas pengawalan melakukan penataan dan penumpukan barang pada kereta bagasi sesuai dengan dokumen pengawalan dengan memperhatikan:

- a. Berat barang, untuk barang yang berat tidak boleh diletakkan di atas barang yang ringan;
- b. Penempatan dan cara penataan barang harus sesuai dengan petunjuk stiker *fragile* atau peringatan lainnya pada packing barang;
- c. Penataan dan penempatan barang harus merata dengan mempertimbangkan berat barang di dalam kereta bagasi;
- d. Penempatan dan penataan barang berupa satwa dan tumbuhan harus dengan mempertimbangkan kelangsungan hidup satwa dan tumbuhan tersebut.

Untuk penyesuaian barang dan dokumen maka petugas pengawalan bersama dengan petugas bongkar muat melakukan pemeriksaan kesesuaian fisik barang beserta dokumen pengawalan yang termuat sebelum kereta api diberangkatkan.

Prosedur pengawalan dilaksanakan setelah proses pemuatan barang telah selesai. Selama perjalanan pengawal wajib menginformasikan waktu keberangkatan kereta api dari tiap setasiun yang dilintasi, berat barang naik dan turun, kondisi muatan dalam kereta bagasi, dan kondisi kereta bagasi. Petugas pengawalan diwajibkan melaporkan kepada supervisor setasiun terdekat untuk dibuatkan berita acara atas kondisi kereta bagasi selama dalam pengawalan bilamana terjadi kejadian penting selama proses pengawalan, antara lain:

- a. Pintu kereta bagasi tidak bias ditutup;
- b. Lampu penerangan kereta bagasi padam;
- c. Kereta bagasi bocor atau terdapat luapan air dari luar kereta bagasi;
- d. Terdapat satwa berbahaya yang lepas;
- e. Kerusakan barang atau kejadian yang tidak normal lainnya.

Ketika barang akan diturunkan di setasiun tujuan, maka petugas pengawalan harus memeriksa dan menyiapkan barang yang akan diturunkan dan berkoordinasi dengan petugas bongkar muat terkait posisi kereta api dan barang yang naik turun serta kondisi barang maupun akumulasi berat barang secara keseluruhan. Jika kereta api telah berhenti di setasiun maka barang siap di bongkar ataupun dimuat dengan prosedur pembongkaran barang.

Prosedur pembongkaran barang diawali saat petugas pengawalan bersiap di depan pintu kereta bagasi saat kereta mendekati setasiun tujuan barang dan membuka pintu kereta bagasi ketika kereta benar-benar berhenti. Petugas pengawalan menunjukkan barang-barang yang harus diturunkan oleh petugas bongkar muat sesuai dokumen pengawalan. Pengawal beserta petugas bongkar muat harus memastikan dan memeriksa jumlah barang yang dibongkar sesuai dengan dokumen pengawalan dan harus melaporkan kepada supervisor jika ditemukan kondisi barang yang rusak, hilang atau tidak sesuai dengan dokumen pengawalan.

Barang yang telah diturunkan dari kereta bagasi harus diperiksa dan dilakukan penataan di tempat yang telah disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero) sebagai tempat penyimpanan sementara. Setelah dilakukan penataan maka petugas pemeriksa menyerahkan dokumen angkutan dan salinan dokumen pengawalan kepada petugas loket. Jika terdapat kerusakan, kehilangan, dokumen angkutan tidak lengkap maka petugas pemeriksa bersama petugas supervisor membuat berita acara serta melakukan identifikasi awal penyebabnya.

Barang yang telah diterima oleh petugas loket adalah barang yang telah dilakukan pemeriksaan serta memiliki kelengkapan dokumen. Penyerahan barang ke pelanggan dilaksanakan oleh petugas loket. Dokumen yang diterima oleh petugas loket dicocokkan dengan data aplikasi serta fisik barang yang akan diserahkan kepada *customer*. Petugas loket menginformasikan kepada *customer* bahwa barang kiriman sudah datang dan dapat diambil dengan menjelaskan tempat dan waktu pengambilan. Saat *customer* datang, petugas loket menyerahkan barang kepada *customer* serta mencatat pengambilan barang di buku penjaga pengambilan barang.

4.1.4 Penanganan Gangguan Operasioanal Terhadap Angkutan Penumpang

Penyelenggaraan angkutan kereta api pada dasarnya sama dengan penyelenggaraan angkutan jenis lainnya yang diawali dengan adanya suatu perjanjian pengangkutan antaraa pengguna jasa atau penumpang dengan PT. Kereta Api Indonesia (persero). Perjanjian pengangkutan tersebut harus memenuhi syarat-syarat sah suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu: sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Tiket kereta api merupakan tanda bukti yang memberikan hak kepada pemegangnya untuk memperoleh jasa angkutan kereta api. Hasil wawancara dari Bapak KUPT Crew Kereta Api Ketapang yang menjelaskan fungsi dari tiket antara lain:

1. Sebagai perjanjian angkutan;
2. Bukti pembayaran;
3. Tanda tempat duduk;

4. Bukti asuransi.

Tiket kereta api mulai berlaku ketika pengguna jasa atau penumpang naik kereta api di stasiun sampai stasiun tujuan sesuai dengan jadwal perjalanan dan nama kereta api yang tercantum pada tiket tersebut. Apabila calon penumpang terlambat dan kereta api telah berangkat maka tiket tidak berlaku.

Keberangkatan kereta api dari stasiun dapat ditunda jika terjadi kerusakan sarana kereta api dan teknis operasional. Ketika terjadi pembatalan perjalanan kereta api, PT. Kereta Api Indonesia (persero) harus mengumumkan penundaan keberangkatan kereta api kepada pengguna jasa. Jika terjadi penundaan keberangkatan yang diperkirakan akan berlangsung 1 jam atau lebih dan penumpang bermaksud membatalkan perjalanannya maka PT. Kereta Api Indonesia (persero) mengembalikan bea tiket sebesar 100% di luar bea pesan.

Penundaan perjalanan kereta api bisa terjadi di stasiun lain yaitu ketika kereta api tersebut telah berangkat dari stasiun pemberangkatan dan mengalami gangguan sarana atau operasional di stasiun lain dan belum mencapai stasiun tujuan. Jika kondisi seperti ini terjadi maka tiket dapat dikembalikan apabila jarak stasiun tempat kereta api tersebut mengalami gangguan sarana atau operasional lebih dari 50 km dari stasiun tujuan akhir penumpang. Penundaan perjalanan tersebut diperkirakan berlangsung 3 jam atau lebih. Penumpang dapat mengembalikan bea tiket sebesar 100% di luar bea pesan. Jika penundaan keberangkatan tersebut terjadi pada jarak 50 km dari stasiun akhir maka bea pengembalian tiket hanya 50% dari harga tiket.

Selain penundaan perjalanan, pembatalan perjalanan kereta api dapat juga dilakukan apabila:

1. Tidak ada angkutan;
2. Alasan teknis operasional;
3. Terjadi force majeure.

Pembatalan perjalanan kereta api dapat terjadi di stasiun pemberangkatan ataupun di tengah perjalanan. PT. Kereta Api Indonesia (persero) harus mengumumkan pembatalan perjalanan kepada pengguna jasa. Ketika terjadi pembatalan perjalanan kereta api penumpang yang memiliki waktu tempuh lebih

dari 3 jam, PT. Kereta Api Indonesia (persero) sedapat mungkin menyediakan kereta api atau moda angkutan darat lainnya sebagai pengganti dengan kelas layanan yang sama.

Bea tiket dikembalikan 100% kepada penumpang jika pembatalan perjalanan kereta api dilakukan di setasiun pemberangkatan dan pihak PT. Kereta Api Indonesia (persero) tidak dapat menyediakan moda pengganti. Ketentuan jika pembatalan perjalanan kereta api dilakukan di setasiun pemberangkatan dan PT. Kereta Api Indonesia (persero) dapat menyediakan moda transportasi lain adalah sebagai berikut:

- a. Jika penumpang menolak untuk menggunakan moda angkutan pengganti lain, bea tiket dikembalikan 100% diluar bea pesan;
- b. Jika tarif yang berlaku untuk moda angkutan penggantinya tersebut sama atau lebih tinggi dari tarif kereta api, maka tidak ada penambahan bea;
- c. Jika tarif yang berlaku umum untuk moda angkutan penggantinya tersebut lebih rendah dari tarif kereta api, maka bea tiket dikembalikan kepada penumpang di setasiun keberangkatan sebesar tarif tiket kereta api diluar bea pesan dikurangi tarif moda pengganti dengan pembulatan keatas pada kelipatan Rp 5.000,-.

Ketika pembatalan perjalanan kereta api dilakukan di tengah perjalanan dan PT. Kereta Api Indonesia (persero) tidak menyediakan transportasi pengganti maka bea tiket dikembalikan 100%.

Perjalanan kereta api dapat dialihkan melalui lintas lain apabila terjadi rintang jalan pada lintas kereta api yang seharusnya dilalui. Pengalihan lintas perjalanan dilakukan pada saat waktu perjalanan sesuai dengan peraturan perjalanan ditambah taksiran lama rintang jalan lebih besar dibandingkan dengan waktu perjalanan jika dialihkan pada lintas lain. Jika penumpang menolak untuk menggunakan kereta api dengan rute lain dan bermaksud untuk membatalkan perjalanannya maka memiliki ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila pembatalan tiket dilakukan di setasiun keberangkatan penumpang, maka PT. Kereta Api Indonesia (persero) mengembalikan bea tiket sebesar 100% diluar bea pesan;

- b. Jika pembatalan tiket dilakukan di tengah perjalanan maka PT. Kereta Api Indonesia (persero) mengembalikan bea tiket sebesar 50% di luar bea pesan.

Apabila setasiun tujuan penumpang menjadi tidak terlewati oleh kereta api dengan rute memutar maka:

- a. PT. Kereta Api Indonesia (persero) sedapat mungkin menyediakan moda angkutan terusan;
- b. Jika tidak disediakan moda angkutan terusan maka bea tiket dikembalikan 100% di luar bea pesan.

Jika terjadi gangguan di dalam kereta yang mengakibatkan fungsi-fungsi kereta tidak dapat berjalan dengan normal antara lain:

- a. AC panas dengan suhu kabin diatas 27°C dan berlangsung lebih lebih dari 20 menit;
- b. Kursi rusak atau tidak dapat dipergunakan sesuai fungsinya;
- c. Reclining seat tidak berfungsi;
- d. Revolving seat tidak berfungsi;
- e. Bocor dari atap kereta ataupun dari lis jendela;
- f. Kaca pecah yang mengakibatkan udara masuk dan tidak ditutup dengan lapisan pelindung.

Maka sedapat mungkin penumpang dialihkan ke tempat duduk lain dengan kelas pelayanan yang sama. Apabila penumpang bermaksud membatalkan perjalanannya di setasiun pemberangkatan atau di tengah perjalanan dikarenakan tidak berkenan menggunakan sarana kereta yang tidak berfungsi normal maka PT. Kereta Api Indonesia (persero) mengembalikan bea sebesar 100% di luar bea pesan. Jika tempat duduk pengganti tidak disediakan dan penumpang tetap menggunakan sarana yang tidak berjalan normal maka bea angkutan dikembalikan di setasiun kedatangan penumpang tersebut sebesar 50% dari bea tiket diluar bea pesan.

Dalam pelaksanaan perjalanan kereta api terdapat larangan pengangkutan, yaitu:

1. Mabuk;

2. Merokok;
3. Berjudi;
4. Melakukan perbuatan asusila;
5. Membawa barang berbahaya;
6. Membawa barang terlarang;
7. Berperilaku yang dapat membahayakan keselamatan dan mengganggu penumpang lain;
8. Membahayakan perjalanan kereta api.

Penumpang yang melanggar larangan tersebut tidak diperbolehkan naik kereta api dan harus diturunkan pada kesempatan pertama.

4.1.5 Tindakan Terhadap Kecelakaan Kereta Api

Apabila terjadi gangguan operasional kereta api berupa kecelakaan kereta api, setiap petugas harus melaporkan kepada kepala setasiun atau pengatur perjalanan kereta api di setasiun terdekat. Kepala setasiun harus memberitahukan secara lisan dan tertulis melalui warta dinas kepada para pejabat dan kepada kepala pusat pengendali operasional kereta api. Setelah menerima laporan dari kepala setasiun, kepala pusat pengendali operasional kereta api meneruskan kepada KUPT terkait, pejabat daerah dan pimpinan daerah. Direktur keselamatan dan keamanan setelah menerima pemberitahuan dari pimpinan daerah segera memberitahukan secara lisan dan tertulis kepada:

1. Direktur keselamatan perkeretaapian pada direktorat jenderal perkeretaapian;
2. Komite nasional keselamatan transportasi (KNKT) di Jakarta apabila terdapat korban jiwa atau rintang jalan selama lebih dari 6 jam untuk 2 arah jalur kereta api.

Apabila terdapat korban maka pada warta dinas yang dialamatka kepada kepala setasiun tempat kedudukan aparat keamanan dan kepala peleton Polsuska (polisi khusus kereta api) harus mencantumkan data diri korban, antara lain:

1. Nama korban;
2. Alamat;
3. Setasiun awal;

4. Setasiun tujuan;
5. Jenis kelamin.

Awak sarana perkeretaapian harus mengutamakan keselamatan penumpang dan jika terdapat korban penumpang maka harus memberikan pertolongan pertama kepada korban penumpang tersebut.

4.1.6 Tindakan Terhadap Non Kecelakaan Kereta Api

Setiap petugas yang mengetahui adanya NKKA atau non kecelakaan kereta api harus memberitahukan secara langsung kepada kepala stasiun terdekat. Jika kepala stasiun telah menerima informasi tersebut maka harus diteruskan kepada kepala pusat pengendali kereta api dan kepala pusat pengendali kereta api harus memberitahukan kepada KUPT terkait untuk segera mengambil tindakan yang diperlukan. Setelah tindakan yang diperlukan selesai, KUPT yang bertanggung jawab atas penanganan NKKA wajib menyatakan sarana dan prasarana siap operasi dan memberitahukan kepada kepala pusat pengendali secara lisan dan tertulis.

Apabila terdapat korban dari penumpang maka masinis melaporkan kepada pusat pengendali dan membuat pemberitahuan secara tertulis tentang gangguan operasional untuk diserahkan kepada kepala stasiun terdapat yang akan dilewati. Awak sarana perkeretaapian sedapat mungkin memberikan pertolongan kepada korban penumpang. Bagi korban penumpang yang membutuhkan pertolongan kegawat daruratan maka korban diturunkan ke stasiun yang memiliki akses terdekat dengan rumah sakit untuk diberikan pertolongan lanjutan ke rumah sakit oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero).

Tugas pejabat daerah apabila terjadi gangguan operasional kereta api yang menyebabkan kecelakaan kereta api dan non kecelakaan kereta api antara lain:

1. Melakukan pengurusan ganti rugi kepada pihak ketiga dan pengurusan pengembalian bea penumpang;
2. Melakukan pengurusan barang hantaran dan pengurusan ganti rugi kepada pihak ketiga;
3. Melakukan pengurusan pelayanan penumpang;
4. Melakukan pengurusan klaim asuransi aset perusahaan;

5. Melakukan pengaturan kelancaran dan keselamatan operasi kereta api;
6. Melakukan pengaturan evaluasi sarana;
7. Melakukan perbaikan jalan rel yang mengalami kerusakan;
8. Melakukan pengurusan korban penumpang kereta api;
9. Melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian setempat dan mengamankan tempat kejadian;
10. Segera mempersiapkan acara pelaksanaan pemeriksaan lebih lanjut.

4.1.7 Penanganan *Iregularitas* Terhadap Barang Hantaran

Penanganan *iregularitas* terhadap barang hantaran ada 4, antara lain:

- a. Penanganan barang tidak termuat;
- b. Barang turun tidak sesuai tujuan;
- c. Barang tidak terbongkar sebagian;
- d. Penanganan komplain.

Dalam penanganan barang tidak termuat petugas bongkar muat melaporkan barang yang tidak termuat kepada supervisor yang disebabkan oleh hal berikut:

- a. Terdapat kekeliruan saat input data form pengajuan;
- b. Waktu berhenti kereta api kurang dari waktu yang ditetapkan oleh Gapeka;
- c. Jalur berhenti tidak sesuai dengan daftar jalur kereta api di setasiun sehingga berakibat terganggunya proses bongkar muat;
- d. Kondisi lokasi bongkar muat tanpa *overcaping* saat hujan;
- e. Kondisi lokasi bongkar muat tanpa peron tinggi dan sedang;
- f. Tidak tercukupinya tenaga muat bongkar sesuai dengan kesepakatan.

Petugas bongkar muat harus membuat berita acara atas barang yang tidak termuat disertai keterangan penyebabnya. Barang yang tidak termuat harus diangkut kembali.

Ketika barang turun tidak sesuai tujuan maka petugas bongkar muat setasiun tempat barang salah turun harus melaporkan kejadian tersebut kepada supervisor. Supervisor bersama dengan petugas pemeriksa membuat berita acara tentang barang salah turun beserta penyebabnya. Prosedur pengangkutan kembali barang yang salah turun, yaitu:

- a. Petugas loket atas permintaan supervisor membuat transaksi baru sesuai prosedur normal transaksi atas nama PT. Kereta Api Logistik;
- b. Petugas loket setasiun barang salah turun mengabarkan kepada petugas loket setasiun tujuan tentang data barang lengkap dengan nomor surat angkutan barang tersebut;
- c. Petugas loket setasiun barang salah turun mengabarkan kepada petugas loket setasiun tujuan bahwa barang sudah ditransaksikan kembali lengkap dengan informasi nama dan nomor kereta api serta nomor surat angkutan baru.

Untuk prosedur penanganan barang tidak terbongkar sebagian adalah sebagai berikut:

- a. Petugas bongkar muat melaporkan barang yang tidak terbongkar kepada supervisor;
- b. Supervisor bersama dengan petugas pemeriksa membuat berita acara atas barang yang tidak terbongkar disertai keterangan penyebabnya;
- c. Pengangkutan kembali barang yang tidak termuat dilaksanakan berdasarkan berita acara;

Prosedur penanganan komplain adalah sebagai berikut:

- a. Petugas loket menerima komplain dari pelanggan dan memberikan formulir pengajuan komplain;
- b. Customer atau pelanggan mengisi dokumen pengajuan komplain dengan melampirkan bukti transaksi dan identitas;
- c. Petugas loket menyerahkan berkas komplain kepada petugas pemeriksa;
- d. Petugas pemeriksa memastikan dan memeriksa kembali kelengkapan berkas komplain;
- e. Petugas pemeriksa mempersiapkan data pendukung komplain yang diajukan customer;
- f. Petugas pemeriksa mengirimkan rekap pengajuan komplain berikut dengan data pendukungnya kepada unit angkutan barang daerah;
- g. Petugas pemeriksa mengirimkan salinan rekap pengajuan komplain kepada kepala cabang PT. Kereta Api logistik melalui supervisor;

- h. Supervisor menyampaikan salinan rekap pengajuan komplain berikut dengan data pendukung kepada kepala cabang PT. Kereta Api Logistik setempat;
- i. Unit angkutan barang daerah atau kepala cabang PT. Kereta Api Logistik akan berkoordinasi membuat berita acara;
- j. Dari hasil berita acara petugas loket menginformasikan kepada customer maksimal 10 hari sejak tanggal pengajuan komplain;
- k. Beban pembayaran komplain yang disetujui menjadi tanggung jawab PT. Kereta Api Logistik.

4.1.8 Layanan Pengaduan Dan Informasi Serta Penyelesaian Permasalahan

Demi meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia (persero) membuka layanan pengaduan terhadap keluhan pengguna jasa ketika menggunakan jasa angkutan kereta api. Petugas yang terlibat langsung adalah *customer service on station* (CSOS), *contact center* KAI 121 dan kondektur. Customer service on station akan menerima keluhan pengguna jasa di setasiun dalam segala hal pelayanan. Jika keluhan tersebut dapat ditangani oleh petugas CSOS maka permasalahan akan langsung ditutup.

Apabila permasalahan tidak dapat ditangani oleh petugas CSOS dan keluhan tersebut memerlukan penanganan lebih lanjut, maka petugas CSOS akan meneruskan laporan keluhan ke tim Customer Relation Contact Center KAI 121 melalui aplikasi Customer Relation Management (CRM) dengan status keluhan terbuka. Hasil wawancara dengan Bapak Kepala Setasiun Ketapang, Bapak Hery Sujanto yang menjelaskan bahwa PT. Kereta Api Indonesia (persero) juga memiliki Agent Contact Center KAI 121 yang memberikan layanan pemberian informasi, reservasi tiket, permintaan (*request*) dan menerima keluhan pelanggan kereta api melalui telepon, email, dan media social.

Bapak Hery Sujanto juga menjelaskan Apabila keluhan dari customer/pelapor dapat diselesaikan oleh Agent *Contact Center* KAI 121 sesuai dengan regulasi yang berlaku, maka status keluhan tersebut dianggap tuntas. Jika keluhan memerlukan penanganan lebih lanjut, Agent Contact Center KAI 121 akan meneruskan keluhan tersebut ke petugas unit.

Setelah ditindak lanjuti oleh *person in charge* (PIC) atau unit terkait, hasil koordinasinya akan disampaikan kembali ke *Contact Center* KAI 121, untuk selanjutnya Agent *Contact Center* KAI 121 menyampaikan informasi tindak lanjut tersebut kepada customer/pelapor sampai kemudian permasalahan customer/pelapor dengan tuntas. Permasalahan yang terjadi di Daop 9 Jember antara pengguna jasa dengan PT. Kereta Api Indonesia (persero) lebih diutamakan diselesaikan di luar pengadilan dan PT. Kereta Api Indonesia (persero) lebih mengutamakan kepentingan pengguna jasa.

Layanan informasi dan pengaduan antara lain:

- a. Website: <https://kai.id>;
- b. Customer Care: 021-121;
- c. Email: cs@kai.id;
- d. Twitter: @keretaapikita & @kai121;
- e. Facebook: Keretaapikita & KAI121;
- f. Instagram: Keretaapikita & kai121_;
- g. Youtube: Keretaapikita.

4.2 Pembahasan

Apabila terjadi gangguan operasional terhadap pengguna jasa angkutan kereta api pada pelayanan angkutan penumpang dan barang, PT. Kereta Api Indonesia (persero) harus bertanggung jawab atas dampak kejadian tersebut terutama terhadap pelayanan angkutan penumpang dan barang. Berikut penjelasan mengenai gangguan operasional kereta api terhadap pelayanan angkutan penumpang dan barang.

4.2.1 Pertanggung Jawaban PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kepada Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api Yang Mengalami Gangguan Operasional Kereta Api

PT. Kereta Api Indonesia harus bertanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian kereta api. Tanggung jawab tersebut antara lain:

1. Pemberian ganti rugi dan biaya pengobatan bagi penumpang yang mengalami luka-luka;
2. Santunan bagi penumpang yang meninggal dunia.

Tanggung jawab terhadap pengguna jasa dimulai ketika pengguna jasa diangkut dari setasiun awal sampai setasiun tujuan yang tercantum dalam tiket. Apabila terjadi kelambatan di setasiun pemberangkatan kereta api untuk kereta api antar kota, setiap penumpang akan mendapatkan kompensasi.

Hasil wawancara dengan Bapak Pipit Yudi Prijanto selaku KUPT Crew Kereta Api Ketapang yang menyatakan bahwa, kompensasi penumpang yang mengalami kelambatan di stasiun pemberangkatan yaitu:

1. Jika kereta api tersebut mengalami kelambatan lebih dari 1 jam maka penumpang dapat mengembalikan seluruh biaya tiket;
2. Apabila penumpang tidak mengembalikan tiket dan tetap menunggu kereta api tersebut, maka jika kelambatan lebih dari 1 jam penumpang tersebut wajib diberikan minuman ringan;
3. Apabila kelambatan lebih dari 3 jam dan penumpang tersebut tetap menggunakan kereta api maka harus diberikan minuman dan makanan ringan.

Apabila keterlambatan terjadi di tengah perjalanan yang mengakibatkan keterlambatan datang di setasiun kereta api tujuan pada kereta api antar kota maka penumpang mendapatkan kompensasi sebagai berikut:

1. Wajib diberikan minuman dan makanan ringan pada jam ke tiga keterlambatan;
2. Wajib diberikan minuman dan makanan berat pada jam ke lima keterlambatan;
3. Penumpang dapat memilih melanjutkan perjalanan atau beralih dengan moda angkutan lain dengan mendapatkan pengganti tiket.

NO	Tanggal	Nama Kereta Api	Relasi	Kelambatan	Keterangan
1	12-6-2017	Pandanwangi	Jr-Ktg	50 Menit	Banjir di KM 11
2	29-6-2017	Mutiara Timur	Sgu-Ktg	90 Menit	Lokpen di KM 38
3	12-8-2017	Sritanjung	Sgu-Ktg	82 Menit	Lokpen di Kalisetail
4	2-9-2017	Tawangalun	Ktg-Ml	45 Menit	Keberangkatan di Ketapang
5	14-9-2017	Pandanwangi	Jr-Ktg	145 Menit	Lokomotif digunakan untuk lokpen
6	23-1-2018	Nambowangi	Sgu-Ktg	100 Menit	
7	31-8-2018	Mutiara Timur	Sgu-Ktg	60 Menit	Tertabrak Truk di Rgp
8	5-7-2018	Pandanwangi	Jr-Ktg	40 Menit	Turunkan Penumpang di Ldo
9	3-6-2021	probowangi	Ktg-Sgu	141 Menit	Lokpen di Kbr

Tabel 4.2 Kelambatan Kereta Api disebabkan Gangguan Operasional
(Sumber: PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop 9 Jember)

Permasalahan yang terjadi ketika terjadi kelambatan kereta api yang disebabkan oleh gangguan operasional terhadap pelayanan penumpang adalah tidak adanya kompensasi berupa pembagian makanan atau minuman ringan kepada penumpang yang mengalami kelambatan ketika dalam perjalanan. Seperti halnya perjalanan kereta api Probowangi relasi Ketapang-Surabaya Gubeng pada tanggal 3 Juni 2021 yang mengalami kerusakan sarana di setasiun kalibaru sehingga harus menunggu kedatangan lokomotif penolong (Lokpen). Waktu

tunggu kedatangan lokomotif penolong tersebut skitar 141 menit atau 2 jam 21 menit.

Seharusnya ketika terjadi kelambatan lebih dari 1 jam, penumpang mendapatkan kompensasi berupa makanan atau minuman ringan tetapi implementasi di lapangan sangat berbeda dengan regulasi. Hal ini bertentangan dengan hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang tercantum dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jika terjadi kelambatan kereta api, penumpang atas kemauannya sendiri dapat mengembalikan tiket dengan bea pengembalian sebesar 75% dari harga tiket diluar bea pesan.

Jika kereta api yang dijalankan karena gangguan operasional tidak diberangkatkan atau batal maka penumpang mendapatkan bea pengembalian sebesar 100% dari harga tiket di luar bea pesan. Menurut data yang didapatkan oleh peneliti, kelambatan karena gangguan operasional telah terjadi sebanyak 9 kali sejak bulan Juni 2017 sampai bulan Juni 2021. Kelambatan yang memakan waktu lebih dari 1 jam terjadi sebanyak 5 kali. Kompensasi yang seharusnya diberikan kepada penumpang juga tidak terlaksana.

Data pembatalan penumpang pada tanggal 2 Juni 2021 dan 3 Juni 2021 menyatakan bahwa tidak ada penumpang yang membatalkan keberangkatannya untuk kereta api probowangi yang mengalami kelambatan sekitar 130 menit pada tanggal 3 Juni 2021 akibat gangguan operasional. Menurut data yang peneliti dapatkan tentang laporan pembatalan, hanya ada 1 penumpang yang membatalkan perjalanan pada tanggal 3 Juni 2021 dengan alasan *reschedule* dan proses pembatalan dilakukan pada tanggal 2 Juni 2021.

CANCELLATION REPORT
Generate at : 24-06-2021 05:14:19

NO	CANCELLATION DATE	CANCEL AREA	TICKET NUMBER	TRAIN NUMBER	TRIP DATE	REASON
1	2/6/2021 13:47	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4166RGN45FE1	317	4/6/2021 0:00	-
2	2/6/2021 13:46	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP41664J0445I4	317	4/6/2021 0:00	-
3	2/6/2021 13:46	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP41664J0445I3	317	4/6/2021 0:00	-
4	2/6/2021 13:46	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP41664J0445I2	317	16/6/2021 0:00	-
5	2/6/2021 13:46	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP41664J0445I1	317	16/6/2021 0:00	-
6	2/6/2021 13:44	DAOP 9 JEMBER	'AMARTO4166BMG45SF1	318	3/6/2021 0:00	Reschedule
7	2/6/2021 11:43	DAOP 9 JEMBER	'VELOKA4164L514XNN1	314	16/6/2021 0:00	-
8	2/6/2021 11:42	DAOP 9 JEMBER	'VELOKA4164PKJ48BM1	105	16/6/2021 0:00	-
9	2/6/2021 11:39	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4164K1F4ZAR1	106	19/6/2021 0:00	-
10	2/6/2021 11:34	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4164PQV48JA1	317	20/6/2021 0:00	-
11	2/6/2021 10:38	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4158WQ64MC71	79	17/6/2021 0:00	-
12	2/6/2021 10:37	DAOP 9 JEMBER	'LKT01KTG415800056	79	17/6/2021 0:00	-
13	2/6/2021 10:34	DAOP 9 JEMBER	'LKT01KTG415800055	115	17/6/2021 0:00	-
14	2/6/2021 10:34	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4158CME4C3K1	115	17/6/2021 0:00	-
15	2/6/2021 10:23	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4165A1O42Y11	253	16/6/2021 0:00	Penumpang Reaktif
16	2/6/2021 10:23	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4166G5V4HP91	115	15/6/2021 0:00	Penumpang Reaktif

CANCELLATION REPORT
Generate at : 24-06-2021 05:18:05

NO	CANCELLATION DATE	CANCEL AREA	TICKET NUMBER	TRAIN NUMBER	TRIP DATE	REASON
1	3/6/2021	DAOP 9 JEMBER	'VELOKA4151JZ142VD2	287	4/6/2021 0:00	-
2	3/6/2021	DAOP 9 JEMBER	'VELOKA4151JZ142VD1	287	4/6/2021 0:00	-
3	3/6/2021	DAOP 9 JEMBER	'0000041515F5470U1	79	6/6/2021 0:00	-
4	3/6/2021	DAOP 9 JEMBER	'000004151BNJ45W31	115	6/6/2021 0:00	-

Gambar 4.4 Laporan Pembatalan Tiket Tanggal 2 Juni 2021 dan 3 Juni 2021

(Sumber: PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop 9 Jember)

Pada laporan pembatalan tiket tanggal 2 Juni 2021 terdapat 2 pembatalan tiket untuk keberangkatan tanggal 15 dan 16 Juni 2021 yakni kereta api dengan nomor 253 (KA Jayakarta) relasi stasiun Surabaya gubeng-Pasar senen dan kereta api dengan nomor 115 (KA Wijaya kusuma) relasi stasiun Surabaya gubeng-Cilacap. Alasan penumpang tersebut melakukan pembatalan tiket karena penumpang *reaktif*. Dikatakan *reaktif* karena hasil dari rapid tes atau swab antigen yang menyebabkan penumpang tersebut harus menjalani isolasi mandiri.

Hasil wawancara dengan Bapak Hery Sujanto selaku Kepala Stasiun Ketapang yang menyatakan jika terdapat penumpang yang melakukan pembatalan dengan alasan reaktif disertai dengan bukti hasil tes swab antigen/rapid tes/genose maka bea tiket dikembalikan 100% tanpa bea pesan dan uang pembayaran tiket diterima oleh calon penumpang melalui transfer ke rekening maksimal 7 hari setelah proses pembatalan tiket.

Hasil wawancara dengan Bapak Asep Ridwan Sidik selaku Kepala Cabang PT. Kereta Api Logistik Cabang Banyuwangi yang menyatakan bahwa PT. Kereta Api Indonesia (persero) harus bertanggung jawab terhadap barang yang diangkut dalam kereta dan harus mengganti kerugian atas kelalaian dalam hal pengoperasian kereta api. Kerugian tersebut berupa :

1. Barang hilang sebagian atau seluruhnya;
2. Rusak sebagian atau seluruhnya;
3. Musnah;
4. Salah kirim;
5. Jumlah kiriman yang diserahkan dalam keadaan tidak sesuai.

PT. Kereta Api Indonesia (persero) wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap pengguna jasa, awak sarana perkeretaapian dan orang yang dipekerjakan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian di atas kereta api, sarana perkeretaapian dan kerugian yang diderita pihak ketiga. Asuransi tanggung jawab terhadap pengguna jasa antara lain:

1. Asuransi penumpang yang mengalami kerugian, luka-luka atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian kereta api;
2. Asuransi barang terhadap kerugian.

Permasalahan yang sering terjadi adalah barang hantaran penumpang salah kirim yang mengakibatkan barang hantaran penumpang tersebut mengalami kelambatan atau tidak sampai ke penerima tepat pada waktunya. Permasalahan karena barang hantaran penumpang mengalami kerusakan juga sering terjadi. Hal ini sangat merugikan pengguna jasa. Prosedur *investigasi* dan ganti rugi juga dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab kepada pengguna jasa.

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti terkait komplain *customer* terhadap angkutan barang hantaran penumpang, pada bulan Juni terdapat 33 komplain *customer*. Komplain tersebut terdiri dari 32 permasalahan salah diturunkannya barang oleh pihak pengawalan dan 1 permasalahan yaitu barang hantaran tidak sesuai dokumen atau jumlah barang hantaran berkurang.

NO	TANGGAL	NAMA	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
1	16-6-2021	Nikma	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
2	16-6-2021	Hendra	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
3	16-6-2021	Mawardi	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
4	16-6-2021	Gunawan	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
5	16-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
6	17-6-2021	Yuli	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
7	18-6-2021	Anggita	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
8	19-6-2021	Nurman	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
9	19-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
10	20-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
11	20-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
12	20-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
13	20-6-2021	Muklis	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
14	20-6-2021	Arman	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
15	20-6-2021	Soetikno	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
16	20-6-2021	Wardana	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
17	20-6-2021	Muhsoni	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
18	21-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
19	21-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
20	21-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
21	21-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
22	21-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
23	21-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
24	21-6-2021	PT. Kalog Jr	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
25	21-6-2021	PT. Kalog Jr	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
26	21-6-2021	PT. Kalog Jr	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
27	21-6-2021	PT. Kalog Jr	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
28	21-6-2021	PT. Kalog Jr	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
29	21-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal

30	21-6-2021	PT. Herona	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
31	21-6-2021	Irma TB Sarana Ilmu Jember	Barang salah turun	Lapor stasiun asal
32	22-6-2021	Darmawan	Barang Kurang 1 Koli 37 Kg	Menghubungi Unit Angbar stasiun Rambipuji. Berdasarkan info dari stasiun Rambipuji barang tersebut tertinggal 1 Koli 37 Kg.
33	22-6-2021	Wijaya Plastik	Barang salah turun	Menghubungi Checker stasiun Probolinggo

Tabel 4.3 Rekapitulasi Komplain Angkutan Barang Stasiun Ketapang
(Sumber: Unit Angbar PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop 9 Jember)

Berdasarkan rekapitulasi komplain angkutan barang stasiun Ketapang, bahwa permasalahan yang sering terjadi adalah kesalahan menurunkan barang oleh petugas pengawal barang. Barang tersebut tidak diturunkan ke stasiun tujuan tetapi diturunkan di stasiun lainnya. Sebagai bentuk tanggung jawab oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero) adalah melakukan *investigasi* bersama dengan PT. Kereta Api Logistik sampai permasalahan tersebut terselesaikan.

4.2.2 Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Yang Mengalami Kerugian Harta Benda Jika Terjadi Gangguan Operasional Kereta Api Pada Angkutan Barang Atau Bagasi

Dalam pengangkutan barang dengan kereta api kemungkinan terjadi risiko kerusakan dan kehilangan terhadap barang yang diangkut sangatlah besar. Dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia harus melakukan tindakan pencegahan sebelum terjadi risiko yang tidak diinginkan. Risiko yang timbul dapat meliputi:

1. Musnahnya barang, yaitu: dapat disebabkan karena pencurian, terbakar hingga musnah atau tidak ada wujudnya;

2. Rusaknya barang baik sebagian atau seluruhnya, yaitu dapat diakibatkan karena kurang hati-hati saat bongkar muat ataupun kelalaian;
3. Keterlambatan pengiriman atau kedatangan barang. Dapat diakibatkan karena gangguan operasional seperti kerusakan sarana dan prasarana atau karena rintang jalan.

Dalam pengiriman barang dengan kereta api jika terjadi risiko yang tidak diinginkan yang disebabkan karena keadaan memaksa atau *overmacht* dan menyebabkan barang tersebut musnah atau rusak, PT. Kereta Api Indonesia (persero) tidak bertanggung jawab untuk mengganti segala kerugian yang dialami pengguna jasa. Hal ini sesuai dengan pasal 88 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian yang menjelaskan bahwa penyelenggara prasarana perkeretaapian tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan karena bukan disebabkan kesalahan pengoperasian prasarana perkeretaapian, dan/atau terjadi keadaan memaksa.

Hasil wawancara dengan Kepala Cabang PT. Kereta Api Logistik Cabang Banyuwangi Bapak Asep Ridwan Sidik yang menjelaskan bahwa jika terjadi kerusakan barang hantaran penumpang maka akan dilakukan *investigasi* terlebih dahulu. Proses *investigasi* dimulai ketika proses pengangkutan akan dilakukan disertai dengan bukti foto saat barang tersebut dilakukan pengemasan /proses *packing*, saat melakukan penimbangan, ketika bongkar muat, ketika pengawalan dan saat diturunkan dari kereta.

Hasil wawancara dengan Kepala Cabang PT. Kereta Api Logistik Cabang Banyuwangi Bapak Asep Ridwan Sidik yang menjelaskan bahwa ketika kerusakan barang terjadi saat proses pengangkutan maka PT. Kereta Api Logistik selaku pelaksana pengangkutan barang hantaran, akan mengganti kerugiannya. Tetapi jika dalam proses *investigasi* tidak ditemukan kesalahan dari pihak PT. Kereta Api Logistik maka tanggung jawab atas ganti rugi dikembalikan ke customer. Bapak Irfan selaku manager PT. Herona Ekspres perwakilan Banyuwangi menyatakan jika ada kerusakan pada barang hantaran dan saat *investigasi* tidak ditemukan kesalahan pada proses pengangkutan, maka customer bertanggung jawab penuh atas dasar surat persetujuan yang ditanda tangani oleh

customer jika ada kerusakan maka barang tersebut menjadi tanggung jawab *customer*/pengirim.

Dalam pengangkutan barang hantaran ada 2 macam customer yaitu customer mandiri dan customer ekspedisi. Customer mandiri adalah pengguna jasa yang menggunakan jasa pengiriman barang melalui PT. Kereta Api Logistik tanpa pihak ekspedisi. Customer ekspedisi adalah pihak ekspedisi yang bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia (persero) dan juga PT. Kereta Api Logistik untuk melakukan pengangkutan. Jika melalui ekspedisi, pengguna jasa akan melakukan persetujuan terlebih dahulu dengan pihak ekspedisi.

Persetujuan pihak pengirim dengan ekspedisi PT. Herona Ekspres menyatakan tentang persetujuan pengirim tentang proses packing dan kondisi kiriman berupa:

- a. Sepeda motor;
- b. Cairan;
- c. Pecah belah;
- d. Makanan;
- e. Hewan hidup;
- f. Tanaman hidup.

Apabila barang kiriman tersebut mengalami kerusakan maka segala resiko yang timbul terhadap kiriman tersebut menjadi tanggung jawab pengirim atau pemilik dengan ditanda tangani oleh pengirim. Jadi pihak ekspedisi tidak bertanggung jawab jika ada kerusakan dalam barang hantaran tersebut. Jika kerusakan terhadap barang hantaran terjadi karena gangguan operasional kereta api sebagai akibat dari kesalahan pengoperasian maka PT. Kereta Api Indonesia (persero) akan mengganti kerugian yang ditimbulkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Pertanggung Jawaban PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kepada Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api Yang Mengalami Gangguan Operasional Kereta Api adalah:

PT. Kereta Api Indonesia (persero) wajib memberikan kompensasi terhadap penumpang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api serta mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap pengguna jasa, awak sarana perkeretaapian dan orang yang dipekerjakan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian di atas kereta api, sarana perkeretaapian dan kerugian yang diderita pihak ketiga. Akan tetapi implementasi di lapangan tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga pengguna jasa merasa dirugikan dan bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

5.1.2 Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Yang Mengalami Kerugian Harta Benda Jika Terjadi Gangguan Operasional Kereta Api Pada Angkutan Barang Atau Bagasi

Jika terjadi kerusakan barang hantaran penumpang maka akan dilaksanakan *investigasi* terkait siapa yang harus bertanggung jawab atas proses ganti rugi. Jika kerusakan terjadi selama dalam proses pengangkutan maka PT. Kereta Api Logistik akan melakukan ganti rugi perihal kerusakan atau kehilangan. Dalam prakteknya pengguna jasa sudah terlindungi sesuai dengan PP No 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta api. Ganti rugi telah dilakukan akan tetapi belum memuaskan pengguna jasa karena saling lempar tanggung jawab antara pihak *customer (ekspedisi)* dan pelaksana pengangkutan menjadi alasan utama proses ganti rugi tidak berjalan dengan lancar.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan dalam skripsi ini adalah:

- 5.2.1 PT. Kereta Api Indonesia (persero) harus meningkatkan pelaksanaan pelatihan dan juga sosialisasi kepada semua unit secara bersama agar pemahaman atau penafsiran peraturan (regulasi) tidak berbeda-beda.
- 5.2.2 Pelayanan dan kenyamanan terhadap pengguna jasa harus lebih ditingkatkan terutama terhadap pengguna jasa (*customer*) yang mengajukan komplain ganti rugi atas kerusakan barang. Hak-hak pengguna jasa harus terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abdulkadir, M. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: In. PT. Citra.
- C.S.T. Kansil. 1989, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hasan Ibrahim. 2017. *Amr Bin Ash Panglima Pembebas Mesir Dari Belunggu Romawi*. Solo: Tinta Medina.
- Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta : Transmedia Pustaka.
- Hermanto Dwiatmoko.2013. *Keselamatan fasilitas operasi kereta api*.Jakarta: Kencana.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : Mandar Maju.
- HMN. Purwosutjipto. 1995. *Pengertian Pokok Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*. Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Ida Hanifa Dkk.2018, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FH UMSU*. Medan : Pustaka Prima.
- Isriani Hardini.,2013. “*Mengenal kereta api*”. Banten: kenanga pustaka Indonesia
- J.T.C. Simorangkir, Edwin Rudy, S.H. 1980. *Kamus Hukum, Aksara Baru*, Jakarta.
- Mukti Fajar ND, Yulianto Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*.Yogyakarta : Pustaka Fajar.

Nurbaiti,Siti, 2009, *Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api)*, Jakarta : Penerbit Universitas Trisakti.

Rahardjo Adisasmita 2015 *Analisis kebutuhan transportasi.*, Yogyakarta: Graha ilmu

Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia group.

Sakti Adji Adisasmita.2014, *Transportasi komprehensif dan multi moda*, yogyakarta: Graha ilmu.

Saputro, Soemino Eko. 2007. *Kebijakan Perkeretaapian Kemana Hendak Bergulir ?*. Jakarta : Gibon Group Publication.

Satjipto Raharjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi Revisi. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sugyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Waluyo Bambang. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.

PT. Kereta Api. *Buku Himpunan Reglemen (Peraturan Dinas) 19 jilid I,dan II*, Kantor Pusat Bandung.

JURNAL HUKUM :

Afrizal Riyadi, 2016, Jurnal Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. Volume 5 nomor 2 tahun 2016. Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sebagai Perusahaan Jasa Pengangkutan Terhadap Keselamatan Penumpang Kereta di Perlintasan Sebidang.

Desi Ary Setyawati, Dkk, Dalam Jurnal Law Jurnal Volume 1 No 3 Desember 2017. Perlindungan bagi hak dan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian transaksi elektronik.

Sukama, 2020, Jurnal hukum Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon, Volume 1 No 1 Oktober 2020. Tinjauan yuridis terhadap pengawasan PT. Kereta Api Indonesia (persero) atas penumpang dan barang dihubungkan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

PERUNDANG – UNDANGAN :

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.

Undang – Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

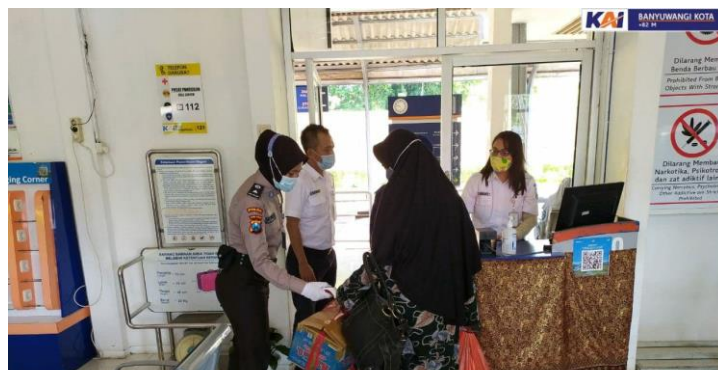
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian.

LAMPIRAN



Calon Penumpang Berada Di Ruang Tunggu Stasiun Dan Akan Melaksanakan Boarding / Pemeriksaan Tiket Serta Identitas



Pemeriksaan Tiket Serta Identitas Oleh Petugas Boarding Stasiun



Kegiatan Bongkar Muat Barang Hantaran Penumpang

herona express[®]
EXPEDISI MUATAN KERETA API & TRUCK BOX

SURAT PENGIRIMAN
SGS/ No.

PENGIRIM : PT BINA BAHANA GEMILANG
ALAMAT : SURABAYA

PENERIMA : HERY
ALAMAT : ANA HOMESTAY JL DEPO I LKR KP BARU
BULUSAN KEC KALIPURO KAB BANYUWANGI

KELURAHAN :
KECAMATAN :
KABUPATEN :
TELEPON/HP : 085843298869 SURABAYA

KELURAHAN :
KECAMATAN :
KABUPATEN :
TELEPON/HP : 0852 5853 7001 BANYUWANGI

BANYAKNYA	KEMASAN	ISI KIRIMAN MENURUT PENGAKUAN	BERAT	BIAYA
1	KARUNG	SPARE PART PALU	8	ONGKOS KIRIM : 72.000 BT DISKOM : 0 SUB TOTAL : 72.000 KEMASAN : PENERUSAN : PENIEMPATAN : OPERAN : LAIN-LAIN :

ISI DIPERIKSA : TIDAK
SERVICE : STS
TGL BERANGKAT : 03-05-2021
KETERANGAN : DISTRICT OF BANYUWANGI

1 8 72.000

TEMBILANG : TUJUH PULUH DUA RIBU RUPIAH

Diterima dengan baik pada tanggal jam
Tandatangan, Nama Lengkap, Stempel Perusahaan

SURABAYA, 03-05-2021 7:53:53
Nofia Rahma Wati
NOFIA RAHMA WATI

SURAT PERSETUJUAN PENGIRIM

Yang bertandatangan di bawah ini, nama Herma D. dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT. BINA BAHANA sebagai pemilik/pengirim, atas Surat Pengiriman Nomor: tanggal 3-5-2021, menyatakan telah mengerti dan menyetujui syarat dan ketentuan tentang perpacking dan kondisi kiriman (*) berupa:

1. Sepeda Motor
2. Cairan
3. Pecah Belah (Mudah Pecah/Retak/Patah) termasuk kerajinan
4. Makanan (Mudah Busuk dan atau Hancur)
5. Hewan Hidup
6. Tanaman Hidup

Sesuai ketentuan yang tercantum dalam Surat Pengiriman **herona express**, kiriman harus diasuransikan oleh pengirim, maka segala resiko yang timbul terhadap kiriman tersebut adalah menjadi beban dan tanggungjawab saya sendiri sebagai pengirim/pemilik.

Surabaya 3-5-2021
Pengirim/Pemilik Kiriman,
Herma D.
Tandatangan dan Nama Jelas

(*) Lihat Syarat dan Ketentuan Perpacking/Kondisi Kiriman

Dokumen Pengiriman



Salah Satu Penyebab Gangguan Operasional Kereta Api



Gangguan Operasional Kereta Api Yang Menyebabkan Rintang Jalan



Jalur Segitiga Yang Berfungsi Untuk Memutar Posisi Lokomotif. Lokasi Di Stasiun Ketapang



Kereta Api Siap Diberangkatkan

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Unit Pelaksana Teknis Crew KA Ketapang, menerangkan bahwa:

Nama : Eko Prasetyo
NIM : 10.17.3591
Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi
Fakultas : Hukum

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian guna penyusunan skripsi terhitung pada tanggal 31 Mei 2021 s/d 7 Juni 2021 dengan judul “ **Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Pada Angkutan Penumpang Dan Barang Berkaitan Dengan Gangguan Operasional Kereta Api Berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**” (Studi Kasus Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember).

Demikian surat keterangan ini disampaikan dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 8 Juni 2021

KUPT Crew KA Ketapang



Pipit Yudi Prijanto

41383

SURAT KETERANGAN



Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Cabang PT. Kereta Api Logistik Area Timur menerangkan bahwa :

Nama : **Eko Prasetyo**
NIM : **10.17.3591**
Universitas : **Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi**
Fakultas : **Hukum**

Menerangkan bahwa yang bersangkutan, telah melakukan penelitian guna penyusunan laporan skripsi terhitung pada tanggal 16 Mei 2021 s/d 26 Mei 2021 dengan judul “ **Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Pada Angkutan Penumpang dan Barang Berkaitan Dengan Gangguan Operasional Kereta Api Berdasarkan Undang – Undang No. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**” (Studi Kasus di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 jember).

Demikian Surat Keterangan ini disampaikan dan dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 27 Mei 2021
PT. Kereta Api Logistik
Kepala Cabang Banyuwangi



Asep Ridwan Sidik
NIK: 80000301



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Manager Herona Express kantor perwakilan Banyuwangi menerangkan bahwa :

Nama : Eko Prasetyo
NIM : 10.17.3591
Fakultas : Hukum
Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Yang tersebut diatas benar telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi mulai tanggal 30 April s/d 6 Mei 2021 dengan judul **"Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Pada Angkutan Penumpang Dan Barang Berkaitan Dengan Gangguan Operasional Kereta Api Berdasarkan Undang-Undang No 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"** (Studi Kasus Di PT. KeretaApi Indonesia (Persero) Daop 9 Jember).

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 7 Mei 2021


Manager



Irfan Syahroni

LAPORAN KELAMBATAN KERETA API

No	Tanggal	Nama Kereta Api	Relasi	Kelambatan	Keterangan
1	12-6-2017	Pandanwangi	Jr-Ktg	50 Menit	KM 11 Banjir
2	29-6-2017	Mutiara Timur	Sgu-Ktg	90 Menit	Lokpen di KM 38
3	12-8-2017	Sritanjung	Sgu-Ktg	82 Menit	Lokpen di Ksl
4	2-9-2017	Tawangalun	Ktg-MI	45 Menit	Keberangkatan Ktg
5	14-9-2017	Pandanwangi	Jr-Ktg	145 Menit	Lokomotif digunakan untuk lokpen
6	23-1-2018	Nambowangi (semen)	Jr-Ktg	100 Menit	
7	31-8-2018	Mutiara Timur	Sgu-Ktg	60 Menit	Tertabrak truk LPG
8	5-7-2018	Pandanwangi	Jr-Ktg	40 Menit	Turunkan penumpang di Ldo
9	3-6-2021	Probowangi	Ktg-Sgu	141 Menit	Lokpen di Kbr

Mengetahui
penyelia crew

cyuli. w
 14146

Laporan Pembatalan Tiket Tanggal 2 Juni 2021-3 Juni 2021

CANCELLATION REPORT

Generate at : 24-06-2021 05:14:19

NO	CANCELLATION DATE	CANCEL AREA	TICKET NUMBER	NUMBER	TRIP DATE	REASON
1	2/6/2021 13:47	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4166RGN45FE1	317	4/6/2021 0:00	-
2	2/6/2021 13:46	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP41664J0445I4	317	4/6/2021 0:00	-
3	2/6/2021 13:46	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP41664J0445I3	317	4/6/2021 0:00	-
4	2/6/2021 13:46	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP41664J0445I2	317	16/6/2021 0:00	-
5	2/6/2021 13:46	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP41664J0445I1	317	16/6/2021 0:00	-
6	2/6/2021 13:44	DAOP 9 JEMBER	'AMART04166BMG4SSF1	318	3/6/2021 0:00	Reschedule
7	2/6/2021 11:43	DAOP 9 JEMBER	'VELOKA4164L514XNN1	314	16/6/2021 0:00	-
8	2/6/2021 11:42	DAOP 9 JEMBER	'VELOKA4164PKJ48BM1	105	16/6/2021 0:00	-
9	2/6/2021 11:39	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4164K1F4ZAR1	106	19/6/2021 0:00	-
10	2/6/2021 11:34	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4164PQV48JA1	317	20/6/2021 0:00	-
11	2/6/2021 10:38	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4158WQ64MC71	79	17/6/2021 0:00	-
12	2/6/2021 10:37	DAOP 9 JEMBER	'LKT01KTG415800056	79	17/6/2021 0:00	-
13	2/6/2021 10:34	DAOP 9 JEMBER	'LKT01KTG415800055	115	17/6/2021 0:00	-
14	2/6/2021 10:34	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4158CME4C3K1	115	17/6/2021 0:00	-
15	2/6/2021 10:23	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4165A1042Y11	253	16/6/2021 0:00	Reaktif
16	2/6/2021 10:23	DAOP 9 JEMBER	'01MAPP4166G5V4HP91	115	15/6/2021 0:00	Reaktif

CANCELLATION REPORT

Generate at : 24-06-2021 05:18:05

NO	CANCELLATION DATE	CANCEL AREA	TICKET NUMBER	AIN NUMBI	TRIP DATE	REASON
1	3/6/2021	DAOP 9 JEMBER	'VELOKA4151JZ142VD2	287	4/6/2021 0:00	-
2	3/6/2021	DAOP 9 JEMBER	'VELOKA4151JZ142VD1	287	4/6/2021 0:00	-
3	3/6/2021	DAOP 9 JEMBER	'0000004151SF547OU1	79	6/6/2021 0:00	-
4	3/6/2021	DAOP 9 JEMBER	'0000004151BNJ45W31	115	6/6/2021 0:00	-

*Mengetahui
KAPT AEW*



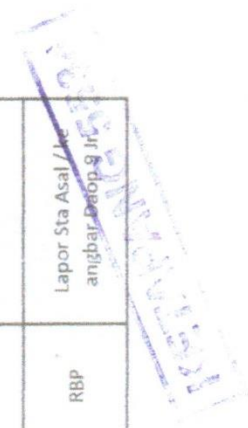


REKAPITULASI KOMPLAIN ANGKUTAN RETAIL STASIUN KETAPANG

No	Tanggal KA	Nomor SA	Nama KA	Nomor KA	Nama Customer	Koli RCS	Berat (Kg) RCS	Permasalahan	Stasiun Asal	Stasiun Tujuan	Tindak Lanjut
1	16-Jun-21	0256JR	WIKU	117	NIKMA	2	16	Salah turun, seharusnya turun sta.BWI kota	JR	BWI KOTA	Lapor Sta Asal / ke angbar Deop 9 Jr
2	16-Jun-21	0409KTS	WIKU	117	HENDRA	1	23	Salah turun, seharusnya turun sta.BWI kota	KTS	BWI KOTA	Lapor Sta Asal / ke angbar Deop 9 Jr
3	16-Jun-21	0515GU	WIKU	117	MAWARDI	3	53	Salah turun, seharusnya turun sta.BWI kota	SGU	BWI KOTA	Lapor Sta Asal / ke angbar Deop 9 Jr
4	16-Jun-21	0695YK	WIKU	117	GUNAWAN	2	100	Salah turun, seharusnya turun sta.BWI kota	YK	BWI KOTA	Lapor Sta Asal / ke angbar Deop 9 Jr
5	16-Jun-21	3585SLO	WIKU	117	PT. HERCINA		45	Salah turun, seharusnya turun s.a. Rogojampi	SLO	RGP	Lapor Sta Asal / ke angbar Deop 9 Jr
6	17-Jun-21	687YK	WIKU	117	YULI	7	82	Salah turun, seharusnya turun s.a. Rogojampi	YK	RGP	Lapor Sta Asal / ke angbar Deop 9 Jr
7	18-Jun-21	699YK	WIKU	117	ANGGITA	1	24	Salah turun, seharusnya turun s.a. Rogojampi	YK	RGP	Lapor Sta Asal / ke angbar Deop 9 Jr

KETAPANG 5537

8	19-Jun-21	408KTS	WIKU	117	MURMAN	1	22	Salah turun, seharusnya turun sta. Rogojampi	KTS	RGP	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
9	19-Jun-21	418MR	WIKU	117	PT. HERONA	1	5	Salah turun, seharusnya turun sta. Rogojampi	MR	RGP	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
10	20-Jun-21	352SLO	WIKU	117	PT. HERONA	3	58	Salah turun, seharusnya turun sta. KALISETAIL	SLO	KSL	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
11	20-Jun-21	673YK	WIKU	117	PT. HERONA	2	94	Salah turun, seharusnya turun sta. KALISETAIL	YK	KSL	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
12	20-Jun-21	694YK	WIKU	117	PT. HERONA	5	107	Salah turun, seharusnya turun sta. KALISETAIL	YK	KSL	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
13	20-Jun-21	363SLO	WIKU	117	MUKLIS	6	47	Salah turun, seharusnya turun sta. KALISETAIL	SLO	KSL	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
14	20-Jun-21	164KT	WIKU	117	ARMAN	3	45	Salah turun, seharusnya turun sta. KALISETAIL	KT	KSL	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
15	20-Jun-21		WIKU	117	SOETIKNO	1	188	Salah turun, seharusnya turun sta. KALISETAIL		KSL	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
16	20-Jun-21	148SDA	WIKU	117	WARDANA	3	45	Salah turun, seharusnya turun sta. JEMBER	SDA	JR	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
17	20-Jun-21		WIKU	117	MUHSONI	19	196	Salah turun, seharusnya turun sta. RAMBIPUJI		RBP	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr



18	21-Jun-21	671YK	WIKU	117	PT. HERONA	24	271	Salah turun, seharusnya turun sta. TANGGUL	YK	TGL	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
19	21-Jun-21	679YK	WIKU	117	PT. HERONA	4	38	Salah turun, seharusnya turun sta. KLAKAH	YK	KK	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
20	21-Jun-21	068SGL	WIKU	117	PT. HERONA	3	45	Salah turun, seharusnya turun sta. KLAKAH	SGU	KK	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
21	21-Jun-21	417KTA	WIKU	117	PT. HERONA	1	5	Salah turun, seharusnya turun sta. PROBOLINGGO	KTS	PB	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
22	21-Jun-21		WIKU	117	PT. HERONA	1	188	Salah turun, seharusnya turun sta. PROBOLINGGO		PB	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
23	21-Jun-21	395KTS	WIKU	117	PT. HERONA	12	166	Salah turun, seharusnya turun sta. PASURUAN	KTS	PS	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
24	21-Jun-21		WIKU	117	PT KALOG JR	1	188	Salah turun, seharusnya turun sta. PASURUAN		PS	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
25	21-Jun-21	3132BD	WIKU	117	PT KALOG JR	2	99	Salah turun, seharusnya turun sta. PASURUAN	BD	PS	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
26	21-Jun-21		WIKU	117	PT KALOG JR	3	10	Salah turun, seharusnya turun sta. PASURUAN		PS	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
27	21-Jun-21	756YK	WIKU	117	PT KALOG JR	2	37	Salah turun, seharusnya turun sta. ROGOJAMPI	YK	RGP	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr



28	21-Jun-21	287JR	WIKU	117	PT KALOG JR	1	18	Salah turun, seharusnya turun sta. KALISETAIL	JR	KSL	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
29	21-Jun-21		WIKU	117	PT. HERONA	2	70	Salah turun, seharusnya turun sta. PROBOLINGGO		PB	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
30	21-Jun-21	282JR	WIKU	117	PT. HERONA	4	30	Salah turun, seharusnya turun sta. BWI KOTA	JR	BWI KOTA	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
31	21-Jun-21	283JR	WIKU	117	IRMA TB SARANA ILMU JEMBER	1	7	Salah turun, seharusnya turun sta. BWI KOTA	JR	BWI KOTA	Lapor Sta Asal / ke angbar Daop 9 Jr
32	22-Jun-21	00180RBP22A0820	SRITANJUNG	289	DARMAWAN	12	318	Barang kurang 1 koli 37 kg	RBP	KTG	menghubungi petugas angbar RAMBIPUJI berdasarkan info dari STA RAMBIPUJI barang tersebut ketinggalan sta RBP 1 koli 37 kg
33	22-Jun-21	03552ML22A0820	TAWANG ALUN	313	WIJAYA PLASTIK	1	22	Barang seharusnya turun di St ketapang, Turun di St. Probolinggo	ML	KTG	Menghubungi Checker probolinggo

Banyuwangi, 25 Juni 2021
 Checker Stasiun Ketapang



Anggi Purnomo
 1005861