

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS HILANGNYA BARANG BAGASI DI PT KERETA API

Retno Wulansari <sup>1)</sup>, Rafadila Febriana <sup>2)</sup>

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Email: retno.wulansari@uii.ac.id

## Article history

Received 12-11-2023

Revised 12-12-2023

Accepted 29-12-2023

Available online 30-12-2023

## Keywords

consumer protection, baggage, train

## Abstrak

*Railways prioritize the safety of goods and passengers, which is very important to prevent losses in carrying out rail transportation. The purpose of this research is to examine the legal protection and responsibility of PT KAI towards consumers for the loss of consumer baggage. The formulation of the problem in this research is first, how is the legal protection for consumers for the loss of baggage at PT Kereta Api Indonesia and second, what is the legal responsibility of PT Kereta Api Indonesia for the loss of consumer baggage. The research method used in this research is normative legal research with a statutory approach, a case approach and a conceptual approach. The results of the discussion from this research are that consumers do not receive legal protection for lost luggage. Consumers do not receive compensation from PT KAI, because there are no regulations regarding the amount of compensation that must be paid and the technicalities. PT KAI's limited responsibility is due to the principle of responsibility which is applied based on fault. This results in difficulties for consumers in proving and demanding the fulfillment of their rights.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi yang ada di Indonesia meliputi transportasi darat, laut dan udara. Masing-masing transportasi tersebut memiliki peranan penting dalam menjalankan fungsinya untuk mengangkut orang atau barang. Salah satu alat transportasi yang banyak digemari oleh masyarakat adalah kereta api. Kereta api (KA) adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya yang akan ataupun sedang bergerak di rel.<sup>1</sup> Rangkaian kereta api atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala yang besar.<sup>2</sup>

Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.<sup>3</sup> Angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api.<sup>4</sup> Kereta api memiliki sifat sebagai angkutan massal yang efektif dan efisien, karena dapat digunakan untuk

---

<sup>1</sup>Taufik Hidayat dan Novan Agung Mahardiono, "Evaluasi Perawatan Sarana Perkeretaapian di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO)", *Jurnal Penelitian Transportasi Dara*, Vol. 17 No. 2, Juni 2015, Hlm. 99.

<sup>2</sup>[https://id.wikibooks.org/wiki/Moda\\_Transportasi/Moda\\_Transportasi\\_Kereta\\_Api](https://id.wikibooks.org/wiki/Moda_Transportasi/Moda_Transportasi_Kereta_Api) Diakses terakhir tanggal 10/03/2023

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

<sup>4</sup> Keputusan Menteri Perhubungan tentang Jalur Kereta Api No.52, Tahun 2000

mengangkut penumpang dengan jumlah yang banyak dan juga barang dalam jumlah yang besar dalam bentuk curah, seperti batu bara. Efektifitas pengangkutan melalui kereta api mengakibatkan negara berusaha memanfaatkan secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam maupun luar kota.

Pengertian pengangkutan jika ditinjau dari segi keperdataan dapat ditemukan di beberapa peraturan perundang-undangan yaitu terdapat di dalam dan di luar kodifikasi seperti di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang dijelaskan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terjadi karena adanya keperluan dalam pemindahan barang-barang atau orang-orang dari suatu tempat ke tempat lain untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian. Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, menegaskan bahwa pengangkutan kereta api merupakan sarana pengangkutan yang diselenggarakan dengan tujuan memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

Perjanjian pengangkutan tidak lain adalah sebuah perjanjian timbal-balik, pada mana pihak pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya (pengirim-penerima; pengirim atau penerima; penumpang) berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.<sup>5</sup> Pengangkutan sejatinya merupakan perjanjian timbal balik dimana satu pihak melaksanakan suatu prestasi dan satu pihak memberikan imbalan. Para pihak oleh karenanya mempunyai hak dan kewajibannya masing-masing.<sup>6</sup>

Pengangkutan yang dilakukan oleh pihak pengangkut memerlukan perantara seperti ekspediter dan pengusaha-pengusaha pengangkutan. Dijelaskan dalam Pasal 86 ayat (1) KUHD; ia (ekspediter itu) melulu mencarikan pengangkutan terhadap barang-barang bergerak bagi pihak pengirim, baik mengenai angkutan di darat, maupun di perairan termasuk di laut. Bentuk dari adanya perjanjian ini sebagai contoh antara PT. Kereta Api Indonesia (persero) dengan pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia (persero) yang mengikatkan diri untuk mengangkut pengguna jasa baik penumpang ataupun barang ke tempat tujuan dengan

---

<sup>5</sup> Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Ctk. Kedua, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1991, hlm. 7

<sup>6</sup> Lucas Yance Putra Posende, "Tanggung jawab Pengangkut pada Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Laut Ditinjau dari Pasal 468 KUHD Tentang Pengangkutan Laut (Putusan Mahkamah Agung Nomor 2316 K/Pdt/2015)", *Jurnal Ilmu Hukum Rechtsregel*, Vol 2, No. 2, Universitas Pamulang, Desember 2019 P-ISSN 2622-6235, E-ISSN 2622-6243. Hlm. 696.

selamat, sedangkan pengguna jasa harus membayar biaya transportasi. Kegiatan seperti mengangkut atau mengirim barang itu dilakukan oleh suatu perusahaan pengangkutan barang yang sering disebut dengan ekspedisi. Ekspedisi merupakan perusahaan pengangkutan barang dalam pengiriman surat, barang, dan sebagainya.<sup>7</sup> Salah satu perusahaan sub kontraktor kereta api yang bergerak di bidang ekspedisi muatan adalah PT Herona Express.<sup>8</sup>

Pengangkutan barang melalui kereta api ini dapat dilakukan melalui beberapa jenis angkutan yang berupa pengangkutan sebagai barang kiriman, sebagai barang muatan, sebagai kiriman kilat dan pengangkutan barang-barang bagasi. Dengan adanya pengangkutan barang melalui kereta api ini tentu saja mempunyai tanggung jawab. Pertanggungjawaban tersebut adalah tentang segala sesuatu yang telah diperjanjikan, yaitu mulai dari waktu barang-barang tersebut diterima untuk diangkut sampai kepada penyerahan barang-barang tersebut kepada penerima di stasiun tujuan dengan selamat.

Pertanggungjawaban pengangkut dapat meliputi bidang seluruhnya atau sebagian, rusak seluruhnya atau sebagian dan penyerahannya terlambat, kecuali hal tersebut dapat dibuktikan oleh pengangkut bahwa kerugian itu diderita bukan kesalahan pengangkut atau pegawai-pegawai yang bekerja padanya. Ditegaskan juga dalam Pasal 157 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang menjelaskan bahwa penyelenggara sarana perkeretaapian memiliki tanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api, maka Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengganti segala kerugian yang ditimbulkan.

Berdasarkan database sistem *Lost and Found* milik PT KAI tercatat sebanyak 4.984 barang tertinggal yang sudah diamankan oleh petugas, namun sebanyak 4.546 sudah dikembalikan kepada pemilik. Barang-barang yang tertinggal tersebut merupakan barang berharga seperti laptop, perhiasan, telepon seluler, tas, dompet hingga paspor.<sup>9</sup> Barang-barang yang tertinggal milik konsumen PT KAI tentunya akan diamankan oleh petugas jika tidak diambil oleh konsumen lainnya atau orang yang tidak bertanggung jawab. Pada hari Minggu tanggal 10 Juli 2022 KA Kaligung melakukan keberangkatan pukul 05.00 WIB dari Stasiun Semarang Poncol menuju Stasiun Pemalang. Di dalam perjalanan tersebut, salah satu pelanggan KA Kaligung kehilangan barang bagasinya berupa tas yang dicuri oleh pelanggan KA lainnya, lalu dilaporkan oleh korban ke kondektur setelah KA Kaligung berhenti di Stasiun Pekalongan dan menuju stasiun Pemalang. PT KAI meminta maaf atas kasus

---

<sup>7</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

<sup>8</sup> <https://heronaexpress.co.id/profil/> Diakses terakhir tanggal 10/03/2023

<sup>9</sup> [https://www.kai.id/information/full\\_news/5536-tenang-ini-tips-saat-barang-tertinggal-di-stasiun-atau-di-atas-ka](https://www.kai.id/information/full_news/5536-tenang-ini-tips-saat-barang-tertinggal-di-stasiun-atau-di-atas-ka) Diakses terakhir tanggal 24/03/2023

pencurian yang terjadi tersebut lalu pihak kepolisian mengungkap kejadian pencurian tersebut setelah mendapatkan identitas pelaku dengan menggunakan *face recognition*.<sup>10</sup>

Berpedoman dari hilangnya barang bagasi penumpang, maka harus diketahui siapa yang berhak untuk bertanggung jawab atas permasalahan tersebut. Permasalahan kehilangan barang bagasi penumpang tersebut berkaitan dengan perjanjian yang dilakukan oleh PT KAI sebagai pihak pengangkut yang harus bertanggung jawab kepada pengguna jasa atau konsumen apabila konsumen merasa dirugikan atas permasalahan yang terjadi jika terbukti bahwa permasalahan itu termasuk kesalahan terhadap penyimpangan aturan dan SOP (*Standart Operational Procedure*). Maka hal inilah yang melatarbelakangi penyusun untuk menyusun skripsi ini, yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Hilangnya Barang Bagasi di PT Kereta Api Indonesia”.

Setelah penulis menguraikan hal-hal diatas, maka penulis berkeinginan untuk meneliti serta membahas tentang tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia atas hilangnya barang bagasi milik konsumen. Adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas hilangnya barang bagasi di PT Kereta Api Indonesia?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum PT Kereta Api Indonesia atas hilangnya barang bagasi milik konsumen?

### ***Metode Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif. Penelitian hukum normatif (*yuridis normatif*) atau penelitian hukum kepustakaan.<sup>11</sup> Penelitian ini dilakukan dengan studi dokumen resmi institusional yang berupa peraturan perundang-undangan, perjanjian pengangkutan, dan lain-lain. Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua regulasi yang bersangkutan paut dengan permasalahan yang sedang ditangani. Pendekatan Perundang-undangan adalah pendekatan dengan menggunakan legilasi dan regulasi.<sup>12</sup> Selain itu, menggunakan pendekatan kasus (*case approach*) yaitu untuk menelaah kasus-kasus berkaitan dengan isu yang sedang dihadapi yang mempunyai kekuatan hukum tetap.<sup>13</sup> Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) menggunakan atau merujuk dari prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan sarjana

---

<sup>10</sup><https://bisnis.tempo.co/read/1611650/tangkap-pelaku-pencurian-di-ka-kaligung-pt-kai-jika-kehilangan-segera-melapor> Diakses terakhir tanggal 24/03/2023

<sup>11</sup> Soerjono Soekanto, Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Ctk. Kedelapan, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2004. hlm. 23-24

<sup>12</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Ctk. Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013, hlm. 157.

<sup>13</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Ctk. Ketigabelas, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 158

hukum ataupun doktrin-doktrin hukum.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini perundang-undangan dan kasus hukum digunakan untuk mencari tahu bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas hilangnya barang bagasi di PT. Kereta Api Indonesia.

Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer adalah kaidah, asas-asas dan peraturan hukum konkret yang berlaku dalam sistem hukum.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini terdiri dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, yang terdiri dari buku-buku literatur, jurnal, hasil penelitian dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.<sup>16</sup> Selanjutnya adalah bahan hukum tersier yakni bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Inggris-Indonesia, dan Ensiklopedia.

Metode pengambilan data yang dilakukan adalah menggunakan studi kepustakaan yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri dan menelaah bahan-bahan hukum yang harus dilakukan dengan membaca, melihat, mendengarkan, maupun penelusuran sekarang dilalui melalui media internet.<sup>17</sup> Selanjutnya adalah studi dokumen yakni dengan mengkaji berbagai dokumen resmi institusional yang berupa peraturan perundang-undangan, bukti surat perjanjian pengangkutan dan lain-lain yang berhubungan dengan tanggung jawab pengangkut terhadap barang yang diangkut ke tujuan.<sup>18</sup> Kedua metode pengumpulan data ini digunakan untuk menemukan korelasi antara perlindungan hukum dan tanggung jawab PT KAI terhadap konsumen.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Hilangnya Barang Bagasi di PT Kereta Api Indonesia (PT KAI)**

Perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik yang mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk dapat menyelenggarakan pengangkutan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan tertentu, sedangkan pihak pengirim atau penerima memiliki kewajiban untuk membayar biaya tertentu untuk terlaksananya pengangkutan

---

<sup>14</sup> Bambang Suggono, *Metode Penelitian Hukum (Suatu Pengantar)*, Ctk. Pertama, PT Raja Grafindo, Jakarta, 1997, hlm. 101

<sup>15</sup> Teguh Prasetyo, *Penelitian Hukum (Suatu Perspektif Teori Keadilan Bermartabat)*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2019, hlm. 37

<sup>16</sup> M. Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Ctk. Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 96

<sup>17</sup> Mukti Fajar, ND., Yulianto Achmad, *Op. Cit.* hlm. 160.

<sup>18</sup> Dian Dermawan, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Bawaan Pada PT JNE", *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2018, hlm. 20

tersebut.<sup>19</sup> Menurut perjanjian pengangkutan, kedudukan para pihak, yaitu pengangkut dan pengirim sama tinggi, tidak seperti dalam perjanjian perburuhan, dimana para pihak tidak sama tinggi yakni, majikan mempunyai kedudukan lebih tinggi dari si buruh. Kedudukan tersebut disebut Sub-ordinasi (*gesubordineerd*), sedangkan dalam perjanjian pengangkutan adalah kedudukan sama tinggi atau koordinasi (*Geeoordineerd*)<sup>20</sup>

Perjanjian pengangkutan ini diatur sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara dimana terdapat unsur-unsur sebagai berikut:<sup>21</sup>

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat satu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Unsur sahnya perjanjian antara PT KAI dengan pengguna jasa sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara. Hal ini karena:

- a. PT KAI dengan pengguna jasa sepakat untuk mengikatkan diri melakukan hubungan hukum sesuai dengan kehendak para pihak yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan dan *terms of condition* yang dibentuk oleh PT KAI.
- b. Kecakapan para pihak ini dilihat dari Pasal 1329 KUHPerdara yang menyatakan bahwa tiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali dinyatakan tidak cakap untuk hal itu berdasarkan Pasal 1330 KUHPerdara. PT KAI dalam hal ini merupakan badan hukum yang berbentuk Perseroan Terbatas dan pengguna jasa merupakan orang atau individu yang memiliki kecakapan hukum.
- c. Suatu hal tertentu dalam hal ini adalah objek perjanjian antara PT KAI dengan pengguna jasa yang dituangkan dalam bentuk dokumen yang berisi hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak terhadap barang bagasi.
- d. Sebab yang halal dalam hal ini perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Pasal

---

<sup>19</sup> Putra Halomoan HSB, "Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Bawaan Disebabkan Kelalaian", *Jurnal Ahwal Al-Syakhshiyah*, Edisi Nomor 1, Vol. IX, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidempuan, 2017, hlm. 153

<sup>20</sup> Roby Darwis Haloho, Jinner Sidauruk, Uton Utomo, "Tanggung jawab Perusahaan Jasa Angkutan terhadap Barang Niaga Melalui Darat (Studi pada Jasa Tunas Agung, Jl. Sempurna No. 148 Medan)", *Jurnal Patik*, Volume 07 Nomor 03, Universitas HKBP Nommensen, Desember 2018. p-issn : 2086 – 4434. Hlm. 185.

<sup>21</sup> Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, Ctk. Pertama, Nuansa Aulia, Bandung, 2014, hlm. 171

1337 KUHPerduta berkaitan dengan kesusilaan, undang-undang, dan ketertiban umum.

Perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum akibat kedua belah pihak sepakat untuk saling mengikatkan diri melakukan perbuatan hukum dengan menghasilkan suatu kesepakatan. Perjanjian pengangkutan antara kedua belah pihak akan menghasilkan suatu dokumen pengangkutan yang berupa karcis sebagai tanda bukti bahwa telah terjadi perjanjian angkutan orang.<sup>22</sup> Akibat dari perjanjian pengangkutan yang telah disepakati, maka pengguna jasa dan PT KAI harus melaksanakan perjanjian tersebut dengan iktikad baik, sehingga hak dan kewajiban tersebut harus dilaksanakan oleh kedua belah pihak. Apabila salah satu pihak melanggar perjanjian yang disepakati, maka pihak yang dirugikan berhak atas perlindungan hukum sesuai dengan kesepakatan yang disepakati dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Bentuk perlindungan pengguna jasa muncul akibat adanya pembelian karcis oleh pengguna jasa kepada PT KAI, sehingga pengguna jasa berhak untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar dan terpenuhi hak-hak dasarnya sebagai konsumen.<sup>23</sup> Bentuk hak tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Pasal 172 huruf b yang selaras juga dengan Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian Pasal 393 berupa pemenuhan standar pelayanan minimum. Selain itu bahwa PT KAI wajib memenuhi hak pengguna jasa dalam mengelola resiko secara efisien dan seimbang dalam penyelenggaraannya dengan cara melakukan pemenuhan atas standar kinerja dalam pelayanan serta prosedur penanganan yang dilakukan oleh PT KAI didasarkan pada keluhan yang diterima dari masyarakat agar keluhan tersebut dapat dijadikan acuan oleh PT KAI dalam menyelesaikan sengketa.<sup>24</sup>

Standar pemenuhan hak pengguna jasa oleh PT KAI secara spesifik muncul dari Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api yang menyatakan pada Pasal 1 angka 10 bahwa standar pelayanan minimum yang selanjutnya disingkat SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam

---

<sup>22</sup> Pasal 132 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

<sup>23</sup> Pasal 121 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api

<sup>24</sup> Pasal 310 huruf c, d dan e Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggara Perkeretaapian

memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur berupa keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.<sup>25</sup>

Hak-hak yang didapat pengguna jasa sebagai konsumen dalam menggunakan jasa kereta api spesifik diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Barang bagasi yang hilang tersebut pengguna jasa berhak menuntut hak berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf a, e dan h terkait keamanan, perlindungan, penyelesaian sengketa dan mendapatkan ganti rugi atas barang bagasi yang hilang saat menggunakan angkutan kereta api. Pengguna jasa kereta api selain memiliki hak juga mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan yaitu membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan, memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa, membayar sesuai dengan kesepakatan yang diberikan pelaku usaha, dan melakukan usaha dalam menyelesaikan sengketa.<sup>26</sup> Kewajiban konsumen perlu untuk dilakukan demi menunjang pemenuhan hak dari pelaku usaha yang pada akhirnya menciptakan kesinambungan antara hak dan kewajiban yang harus dilakukan.<sup>27</sup>

Perjalanan kereta api yang dilakukan oleh pengguna jasa tidak terlepas dari kemungkinan adanya kerugian yang dialami. Dilihat dari kasus yang terjadi pada tanggal 10 Juli 2022 di KA Kaligung bahwa pengguna jasa telah kehilangan barang bagasi berupa tas ransel berwarna hitam yang berisi 1 unit laptop, 1 unit smartphone, charger dan flashdisk serta beberapa kunci. Kejadian kehilangan ini merupakan kewajiban PT KAI karena perlindungan konsumen ini muncul ketika masyarakat menggunakan jasa PT KAI. Perlindungan hukum ini dimulai sejak konsumen menggunakan jasa dari layanan PT KAI. Pasal 172 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian mengatur

---

<sup>25</sup> Pasal 6 ayat (2) Peraturan Menteri Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

<sup>26</sup> Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>27</sup> Marcelo Leonardo Tuela, "Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan", *Jurnal Lex Privatum*, No.3, Vol. II, 2014, hlm. 57



terkait hak-hak yang didapatkan pengguna jasa dalam menggunakan jasa angkutan kereta api adalah:

- a. memberi masukan kepada Pemerintah, Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian, dan Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dalam rangka pembinaan, penyelenggaraan, dan pengawasan perkeretaapian;
- b. mendapat pelayanan penyelenggaraan perkeretaapian sesuai dengan standar pelayanan minimum; dan
- c. memperoleh informasi mengenai pokok-pokok rencana induk perkeretaapian dan pelayanan perkeretaapian.

Berdasarkan aturan tersebut dalam praktiknya sudah cukup diterapkan tetapi belum maksimal, dikarenakan dapat terjadi kasus kehilangan barang bagasi. Dalam kasus kehilangan barang bagasi tersebut pengguna jasa selaku konsumen tidak terlindungi hak-hak yang didapatkan, dikarenakan PT KAI tidak menjalankan kewajibannya, sehingga pengguna jasa dirugikan. Kerugian pengguna jasa atas hilangnya bagasi bertentangan dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian menjelaskan terkait asas-asas yang menjadi bagian dalam sistem transportasi nasional. Di dalam Pasal 2 huruf d asas kepentingan umum memiliki penjelasan bahwa perkeretaapian lebih mengutamakan kepentingan masyarakat luas daripada kepentingan perseorangan atau kelompok dengan memperhatikan keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan ketertiban. Penjelasan tersebut tegas mengatur bahwa PT KAI sangat mengutamakan kepentingan masyarakat luas untuk menciptakan keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan ketertiban konsumennya.

Kerugian yang terjadi pada kasus tersebut adalah hilangnya barang bagasi pengguna jasa yang mana PT KAI dalam hal ini tidak melakukan kewajiban yaitu mengesampingkan hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 huruf a UUPK yaitu berkaitan dengan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, dalam Pasal 4 huruf h UUPK yaitu konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pengangkut berkewajiban penuh memenuhi semua perihal ganti rugi yang muncul akibat kesalahan dari jasa angkutan yang dapat menyebabkan kecelakaan. Dalam keadaan seperti itu juga pada pengangkutan barang, pengangkut berkewajiban penuh perihal ganti rugi yang muncul akibat dari kelalaian yang dapat menyebabkan kerusakan pada barang

yang dikirim oleh konsumen yang terjadi didalam proses angkutan sampai pembongkaran angkutan ditempat tujuan, kecuali jika adanya<sup>28</sup>

Salah satu kasus kehilangan barang bagasi tersebut terlihat bahwa PT KAI hanya melakukan permintaan maaf atas kasus pencurian yang terjadi di dalam KA Kaligung tersebut.<sup>29</sup> Bentuk permintaan maaf ini tidak sesuai dengan Pasal 4 huruf e UUPK yang menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Padahal jelas bahwa barang bagasi yang hilang tersebut memiliki nilai kerugian yang dapat diberikan ganti kerugian.

PT KAI dalam kasus tersebut juga tidak melakukan kewajiban menurut standar pelayanan minimum perkeretaapian pada Pasal 6 ayat (2) huruf b menyatakan bahwa standar pelayanan minimum dalam perjalanan kereta api ini harus meliputi aspek keamanan.<sup>30</sup> Standar pelayanan minimum ini dijabarkan lebih mendetail bahwa bentuk kewanaman yang diberikan adalah dalam bagian fasilitas pendukung bahwa tersedianya peralatan untuk memonitor kejadian selama dalam perjalanan kereta api dengan minimal jumlah 2 (dua) CCTV dalam satu rangkaian kereta dengan resolusi yang jelas disimpan dengan waktu minimal 1 (satu) minggu.<sup>31</sup> Selain itu, petugas keamanan atau kondektur bertugas menjamin keamanan, keselamatan dan kenyamanan penumpang dari awal saat naik kereta api, dalam perjalanan hingga sampai di tujuan.<sup>32</sup> Kondektur yang tersedia berjumlah 2 (dua) orang dalam 1 (satu) rangkaian kereta api.<sup>33</sup> Kondektur sebagai garda terdepan dalam pelayanan penumpang dan berwenang menyelesaikan keluhan pelanggan saat dalam perjalanan kereta api.

Kasus kehilangan barang bagasi yang dialami pengguna jasa berupa tas ransel yang berisikan 1 unit laptop, 1 unit smartphone, charger, flashdisk dan beberapa kunci seharusnya mendapatkan ganti kerugian berdasarkan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang

---

<sup>28</sup> Nyoman Gede Fajar Septiawan Putra, Desak Gd. Dwi Arini, Luh Putu Suryani, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat*”. Jurnal Interpretasi Hukum Vol. 1, No. 1. Universitas Warmadewa, Agustus 2020, Hlm. 86

<sup>29</sup> <https://jatengdaily.com/2022/pelaku-pencuri-di-kereta-api-kaligung-ditangkap/> Diakses terakhir tanggal 21/06/2023

<sup>30</sup> Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

<sup>31</sup> Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

<sup>32</sup> <https://www.beritatrans.com/artikel/227767/Kondektur-Garda-Depan-Pelayanan-yang-Bekerja-Sambil-Jalan-Jalan/> Diakses terakhir tanggal 30/05/2023

<sup>33</sup> Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa atau yang setara nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Permintaan ganti kerugian kepada PT KAI selambat-lambatnya diproses 7 (tujuh) hari.<sup>34</sup> Kasus yang melibatkan PT KAI tersebut telah mengesampingkan perlindungan yang seharusnya didapatkan oleh pengguna jasa. PT KAI seharusnya melakukan pemenuhan standar pelayanan minimum dan memberikan ganti kerugian sesuai dengan kerugian yang dialami pengguna jasa.

## **B. Tanggung Jawab Hukum PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) atas Hilangnya Barang Bagasi Milik Konsumen**

Hubungan hukum konsumen yang menggunakan jasa kereta api menimbulkan suatu perikatan dengan PT KAI selaku pelaku usaha. Perikatan yaitu hubungan hukum antara kedua belah pihak yang terdapat hak serta kewajiban yang saling dipertukarkan oleh para pihak.<sup>35</sup> Perikatan tersebut dapat timbul karena adanya undang-undang yang mengatur tentang hak dan kewajiban dari PT KAI dan konsumen yang wajib dipenuhi oleh kedua belah pihak. Hubungan hukum diantara keduanya merupakan bagian dari kegiatan perkeretaapian. Penyelenggara prasarana adalah pihak yang menyelenggarakan prasarana perkeretaapian, sedangkan penyelenggara sarana perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan sarana perkeretaapian umum.<sup>36</sup> Dalam hal ini badan usaha yang dimaksud adalah PT KAI sebagai penanggung jawab dari kegiatan perkeretaapian Indonesia. PT KAI memiliki kewajiban untuk menjamin perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta dapat menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.<sup>37</sup> Sehingga terlihat bahwa PT KAI merupakan satu-satunya badan usaha yang bertanggungjawab melakukan kegiatan perkeretaapian di Indonesia.

PT KAI sebagai pihak penyelenggara tidak melaksanakan kewajibannya untuk memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap barang bagasi pengguna jasa kereta api, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK mengenai hak keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi konsumen. Kedua melanggar ketentuan mengenai standar minimal pelayanan. Ketentuan Pasal 8 ayat (1) UUPK huruf a menyatakan bahwa: Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan

---

<sup>34</sup> Pasal 164 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

<sup>35</sup> Yulinar, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api (Studi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara)", *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2019, hlm. 3

<sup>36</sup> Pasal 1 angka 16 dan 17 undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

<sup>37</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

perundang-undangan. PT KAI tidak menunaikan aturan standar pelayanan minimum. Standar yang dimaksud adalah keamanan berdasarkan Peraturan Menteri Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, sehingga menyebabkan hilangnya barang bagasi pengguna jasa.

Kasus kehilangan yang terjadi di KA Kaligung tersebut berupa tas ransel berwarna hitam yang berisikan 1 unit laptop, 1 unit smartpone, charger dan flashdisk serta beberapa kunci. Pengguna jasa dalam hal ini dirugikan, karena barang bagasi yang hilang tersebut merupakan barang yang bernilai. Dari kasus kehilangan tersebut PT KAI tidak memberikan ganti kerugian terhadap pengguna jasa, maka dari itu PT KAI telah melanggar perjanjian antara PT KAI dengan pengguna jasa dalam menjamin hak keamanan dan kenyamanan. Sehingga berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen PT KAI dalam hal ini harus memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Barang bagasi pengguna jasa yang hilang pada saat menggunakan layanan kereta api termasuk ke dalam hak konsumen yang harus dipertanggungjawabkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Peter Salim menjelaskan bahwa tanggung jawab dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) kelompok besar masing-masing “tanggung jawab” dalam arti *accountability*, *responsibility*, dan *liability*.<sup>38</sup> Tanggung jawab yang dipergunakan disini adalah tanggung jawab (*liability*).

Bentuk tanggung jawab PT KAI atas terjadinya barang bagasi yang hilang menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian pada Pasal 157 yang menjelaskan bahwa penyelenggara sarana perkeretaapian memiliki tanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api. Tanggung jawab yang dimaksud yaitu dimulai sejak pengguna jasa diangkut dari stasiun asal sampai dengan stasiun akhir yang telah disepakati sesuai tujuan, serta tanggung jawab tersebut dihitung berdasarkan kerugian yang nyata dialami. Kerugian yang diatur dalam Pasal 157 ini dapat dikaitkan dengan hilangnya barang bagasi, karena pengguna jasa merasa dirugikan atas kehilangan tersebut selama menggunakan jasa angkutan kereta api sehingga jelas bahwa PT KAI memiliki tanggung jawab atas barang bagasi yang hilang.

---

<sup>38</sup> Martono dan Ahmad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, Ctk. Kedua, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2011, hlm. 213

Pasal lain yang menjelaskan terkait tanggung jawab PT KAI adalah Pasal 158 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian bahwa penyelenggara sarana perkeretaapian bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang terhadap barang yang hilang, rusak, atau bahkan musnah yang disebabkan oleh pengoperasian kereta api. Tanggung jawab tersebut dimulai saat barang diterima oleh penyelenggara sarana perkeretaapian sampai barang tersebut diserahkan kepada penerimanya, serta kerugian yang terjadi dihitung berdasarkan kerugian yang nyata dialami tidak termasuk keuntungan yang akan diperoleh dan biaya jasa yang telah digunakan. Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULAJR) menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang yang disebabkan oleh kelalaian dari perusahaan angkutan umum tersebut dalam melaksanakan pelayanan angkutan, Selain itu, di dalam Pasal 189 dijelaskan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya tersebut.

Diketahui dari pasal yang telah dijabarkan diatas bahwa PT KAI dalam hal ini mempunyai tanggung jawab terhadap konsumen atas kehilangan barang bagasi. Tanggung jawab ini dimulai sejak konsumen menggunakan jasa layanan kereta api sejak barang diterima oleh PT KAI dan diangkut ke tujuan yang telah disepakati. Namun, ditegaskan bahwa PT KAI dalam Pasal 158 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian bahwa kehilangan barang pada saat pengoperasian dapat dimintakan ganti kerugian apabila PT KAI melakukan kesalahan dalam pengoperasiannya.

Pertanggungjawaban PT KAI pada praktiknya memiliki dua bentuk tanggung jawab, yaitu tanggung jawab pidana dan tanggung jawab perdata. Prinsip yang digunakan oleh PT KAI adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Ketentuan penggunaan prinsip tersebut didasari Pasal 1365 KUH Perdata, dengan kata lain harus ada hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian. Perbuatan yang menimbulkan kerugian tersebut harus memuat unsur kesalahan, sehingga apabila dikaitkan dengan kasus yang sedang dibahas maka pengguna jasa dalam hal ini memiliki beban pembuktian atas kerugian yang dideritanya akibat dari perbuatan PT KAI.<sup>39</sup> Hal ini selaras juga apabila dikaitkan dalam Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana pelaku usaha harus terbukti telah melanggar ketentuan tersebut, sehingga dapat dimintai pertanggungjawaban.

---

<sup>39</sup> Abdulkadir Muhammad, *Pengantar Hukum Perusahaan Indonesia*, Ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm. 183

Tanggung jawab pidana PT KAI sebagai pelaku usaha melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 62 ayat (1) yang menjelaskan bahwa pelaku usaha yang melanggar Pasal 8 berkaitan dengan tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan akan dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Tanggung jawab keperdataan berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata yang dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum dengan unsur-unsur sebagai berikut:<sup>40</sup>

1. adanya perbuatan;
2. perbuatan tersebut merupakan perbuatan melawan hukum;
3. perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepadanya;
4. adanya kerugian yang diderita penggugat sebagai akibat kesalahan tersebut;
5. adanya hubungan kausal antara kerugian dan perbuatan.

Unsur kesalahan dari terjadinya kehilangan barang bagasi selaras dengan Pasal 1365 KUH Perdata. Hal ini karena:

- a. Unsur adanya perbuatan terpenuhi karena dalam pengoperasiannya PT KAI telah melakukan penjaminan atas keamanan konsumen selama menggunakan jasa PT KAI, perbuatan ini terjadi akibat adanya kelalaian yang dilakukan sehingga barang bagasi hilang.
- b. Perbuatan tersebut merupakan perbuatan melawan hukum karena PT KAI menyebabkan barang bagasi hilang yang menimbulkan kerugian sehingga melanggar Pasal 157 yang menyatakan bahwa PT KAI bertanggung jawab atas kerugian pengguna jasa dan Pasal 158 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian bahwa penyelenggara sarana perkeretaapian bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang terhadap barang yang hilang, rusak, atau bahkan musnah yang disebabkan oleh pengoperasian kereta api. Sehingga dalam hal ini jelas bahwa PT KAI melakukan perbuatan melawan hukum akibat tidak memenuhi pasal tersebut.
- c. Perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepadanya karena perbuatan yang dilakukan oleh PT KAI tidak sesuai dengan asas kepentingan umum yang diatur dalam Pasal 2 huruf d, Pasal 157 dan Pasal 158 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian yang mana seharusnya PT KAI dapat menjamin hak

---

<sup>40</sup> Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Ctk. Ketiga Revisi Kedua, FH UII Press, Yogyakarta, 2017, hlm. 438

keamanan dan kenyamanan konsumen serta ganti rugi yang merupakan jaminan kepastian hukum bagi konsumen atas barang bagasi, sehingga PT KAI dapat dipersalahkan akibat kehilangan barang milik konsumen.

- d. Adanya kerugian yang diderita penggugat sebagai akibat kesalahan tersebut yaitu kerugian akibat dari kelalaian PT KAI adalah konsumen mengalami kerugian atas hilangnya barang bagasi.
- e. Adanya hubungan kausal antara kerugian dan perbuatan yaitu terjadi suatu hubungan antara PT KAI dengan konsumen yang mana perbuatan kesalahan atau kelalaian yang dilakukan PT KAI berdampak pada konsumen, yaitu konsumen mengalami kerugian atas perbuatan tersebut.

Berdasarkan penjabaran unsur diatas, apabila semua unsur tersebut terpenuhi secara kumulatif, maka perbuatan PT KAI yang lalai dalam menjaga keamanan barang bagasi pengguna jasa telah memenuhi kualifikasi pada Pasal 1365 KUH Perdata, sehingga pengguna jasa dapat menuntut ganti kerugian kepada PT KAI.<sup>41</sup> Tanggung jawab terhadap barang bagasi milik pengguna jasa selama bepergian adalah barang-barang yang dibawa dan diperlukan selama ia bepergian, dan diletakkan di dalam gerbong bersama dengan penumpang yang berat maksimum tiap penumpang adalah 20 kg dengan volume maksimum 100 dm<sup>3</sup> dan dengan ukuran dimensi maksimal 70 cm x 48 cm x 30 cm serta sebanyak-banyaknya terdiri dari 4 koli (item bagasi) tanpa biaya tambahan.<sup>42</sup> Namun pada praktiknya tidak pernah dilakukan penimbangan terhadap barang yang dibawa oleh pengguna jasa yang akan berangkat.

Kasus kehilangan barang bagasi milik pengguna jasa yang terjadi tersebut pengangkut tidak bertanggung jawab kepada pengguna jasa, padahal pengguna jasa mengalami kerugian atas hilangnya barang bagasi tersebut. Bentuk tanggung jawab yang diatur dalam Pasal 167 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian bahwa besarnya nilai pertanggungan paling sedikit harus sama dengan nilai ganti kerugian yang diberikan kepada pengguna jasa yang menderita kerugian sebagai akibat dari pengoperasian kereta api. Maka dari itu, PT KAI harus memberikan ganti kerugian sesuai dengan nilai kerugian yang dialami yang setara dengan barang bagasi yang hilang kepada pengguna jasa.

Berkaitan dengan barang bagasi pengguna jasa tersebut, pengawasan dan tanggung jawabnya dilakukan oleh penumpang sendiri apabila terjadi kerugian. PT KAI sebagai

---

<sup>41</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 184

<sup>42</sup> [https://www.kai.id/information/full\\_news/5475-ingat-bawa-barang-secukupnya-saat-naik-kereta-api#:~:text=Setiap%20pelanggan%20diperbolehkan%20membawa%20bagasi,item%20bagasi\)%20tanpa%20biaya%20tambahan.](https://www.kai.id/information/full_news/5475-ingat-bawa-barang-secukupnya-saat-naik-kereta-api#:~:text=Setiap%20pelanggan%20diperbolehkan%20membawa%20bagasi,item%20bagasi)%20tanpa%20biaya%20tambahan.) Diakses terakhir tanggal 01/06/2023

pengguna jasa sebenarnya tidak bertanggung jawab atas barang bagasi tersebut, kecuali kalau memang dapat dibuktikan bahwa kerugian itu seperti hilang atau rusak dapat terjadi karena kesalahan dari PT KAI. Sebagai contoh misalnya pengangkut atau pegawai PT KAI yang dalam melaksanakan tugasnya di dalam kereta atau gerbong penumpang telah membuat barang-barang yang dibawa oleh penumpang sebagai pengguna jasa menjadi rusak atau terlempar keluar sehingga tidak dapat ditemukan dan hilang, apabila kerusakan atau kehilangan itu terbukti akibat dari kesalahan atau kelalaian pengangkut atau pegawainya, maka kerugian itu akan menjadi tanggung jawab PT KAI. Jadi, jika dilihat selain pengguna jasa harus membuktikan bahwa kerugian tersebut adalah akibat dari pengangkut atau pegawainya, PT KAI juga harus membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

Kasus kehilangan barang bagasi milik pengguna jasa merupakan suatu kesalahan atau kelalaian dari pihak pengangkut yaitu PT KAI. Dari kasus kehilangan barang bagasi milik pengguna jasa tersebut berakibat pada terjadinya kerugian yang dialami oleh pengguna jasa. PT KAI memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab kepada pengguna jasa berupa memberikan ganti kerugian sesuai dengan nilai kerugian yang dialami yang setara dengan barang bagasi yang hilang. Namun pada kenyataannya, PT KAI justru tidak bertanggung jawab atas kasus kehilangan barang bagasi tersebut. PT KAI tidak bertanggung jawab atas kasus kehilangan barang bagasi milik pengguna jasa tersebut dikarenakan dalam aturan khusus terkait dengan PT KAI tidak mengatur tentang barang bagasi.

Berdasarkan aturan yang ada di dalam PT KAI terkait dengan *terms and condition* pada bagian ketentuan bagasi bahwa perusahaan atau PT KAI tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau bahkan kehilangan bagasi penumpang atau pengguna jasa, dan setiap pengguna jasa wajib menjaga barang bagasinya.<sup>43</sup> Alasan lain PT KAI tidak memiliki kewenangan untuk bertanggung jawab yaitu kasus kehilangan barang bagasi milik pengguna jasa tersebut merupakan kasus pencurian, yang mana kasus pencurian ini telah diproses oleh kepolisian.<sup>44</sup> PT KAI tidak memiliki tanggung jawab pada kasus pencurian tersebut karena memenuhi unsur pidana pada Pasal 362 KUHP yang menyatakan bahwa “Barangsiapa mengambil sesuatu barang, yang sama sekali atau sebagian termasuk kepunyaan orang lain, dengan maksud akan memiliki barang itu dengan melawan hak, dihukum, karena pencurian, dengan hukuman penjara selama-lamanya lima tahun atau denda sebanyak-banyaknya Rp. 900,-.”<sup>45</sup> Karena masuk dalam ranah pidana, maka kasus

---

<sup>43</sup>*Terms and Conditions Of Train Ticket Reservation (Local Trains)* <https://apps.kereta-api.co.id/termcondition/localtrains/ID> (bagian Ketentuan Bagasi pada poin nomor 8)

<sup>44</sup><https://bisnis.tempo.co/read/1746292/liburan-sekolah-belum-usai-krl-yogyakarta-kembali-dioperasikan-dengan-30-jadwal-perjalanan> Diakses terakhir tanggal 10/07/2023

<sup>45</sup> R. Soesilo, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) serta Komentar-Komentarnya Lengkap Pasal Demi Pasal*, Ctk. Keenam, PT. Karya Nusantara, Bandung, 1981, hlm. 215



pencurian ini ditangani oleh aparat kepolisian dan ditindaklanjuti ke pengadilan. Menurut PT KAI, pengangkut memiliki tanggung jawab terbatas atas kasus kehilangan barang bagasi milik pengguna jasa tersebut.

Secara perdata tidak kelalaian atau kesalahan PT KAI atas hilangnya barang bagasi konsumen sudah seharusnya menjadi tanggung jawab PT KAI.. Hal ini dikarenakan PT KAI memiliki hubungan hukum berdasarkan perjanjian pengangkutan yang dituangkan dalam karcis penumpang. Sehingga berdasar perjanjian tersebut, PT KAI wajib memenuhi hak-hak pengguna jasa seperti ganti kerugian. Berdasarkan Pasal 157 dan Pasal 158 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian. PT KAI bertanggungjawab atas kerugian yang dialami berupa barang bagasi yang hilang dalam pengoperasian angkutan kereta api, akan tetapi PT KAI menggunakan prinsip atas unsur kesalahan sekaligus pembatasan tanggung jawab dan melimpahkan beban pembuktian kepada pengguna jasa. Hal ini membebani konsumen, karena konsumen harus bisa membuktikan kesalahan yang dilakukan oleh PT KAI, sedangkan PT KAI dalam hal ini memiliki akses dan kewenangan untuk mendukung ditemukannya pembuktian yang cukup terhadap suatu kesalahan. Sehingga keterbatasan tanggung jawab PT KAI membuat konsumen berada dalam posisi yang lemah, hal ini melanggar hak-hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas barang miliknya.

## **KESIMPULAN**

1. Bahwa secara normatif, perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang bagasi pada PT Kereta Api Indonesia, sudah diatur dalam Pasal 2 huruf d Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Aturan tersebut mengatur tentang asas kepentingan umum yaitu PT KAI sangat mengutamakan kepentingan masyarakat luas untuk menciptakan keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan ketertiban konsumennya dan Pasal 4 huruf h UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Penyebab PT KAI belum melaksanakan kewajiban menjaga keamanan dan melakukan ganti kerugian atas hilangnya barang bagasi penumpang dikarenakan belum ada ketentuan mengenai besarnya ganti kerugian barang bagasi dalam peraturan perundang-undangan dan tidak ada dokumen yang memberikan perlindungan pada barang bagasi sehingga menyebabkan hak pengguna jasa belum terpenuhi.
2. Secara normatif, tanggung jawab hukum PT Kereta Api Indonesia sudah diatur dalam Pasal 157 dan Pasal 158 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang

Perkeretaapian yaitu bahwa PT KAI bertanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian atas barang bagasi yang hilang, rusak atau musnah yang disebabkan oleh pengoperasian kereta api. Penyebab PT KAI belum melaksanakan ganti kerugian barang bagasi pengguna jasa yang hilang karena berdasar prinsip tanggung jawab karena unsur kesalahan (*fault liability*). Prinsip ini menyatakan bahwa PT. KAI membebankan pembuktian kepada pengguna jasa, padahal senyatanya PT KAI dalam hal ini memiliki akses dan kewenangan untuk menemukan penyebab atas kelalaian atau kesalahan tersebut. Hal ini mengakibatkan konsumen kesulitan untuk mendapatkan haknya.

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. PT KAI diharapkan untuk melakukan pembaharuan terhadap standar pelayanan minimum agar dapat mencegah hal-hal yang dapat merugikan pengguna jasa dengan cara menambah jumlah personel pada setiap gerbong dan stasiun kereta api. Selain itu, dalam undang-undang PT KAI ditambah mengenai penyelesaian sengketa antara PT KAI dengan pengguna jasa maupun pihak ketiga atas terjadinya kerugian yang dialami seperti hilangnya barang bagasi.
2. PT KAI melakukan peninjauan ulang dan pemenuhan atas standar pelayanan minimum sebagai bentuk tanggung jawab kepada pengguna jasa untuk melaksanakan kewajiban selaku pelaku usaha yang profesional dalam menjamin mutu jasa yang diberikan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta menetapkan nominal ganti kerugian atas hilangnya barang bagasi milik pengguna jasa sebagai konsumen dengan menggunakan rujukan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

## **Daftar Pustaka**

### **Buku**

Abdulkadir Muhammad, *Pengantar Hukum Perusahaan Indonesia*, Ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.

Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, Ctk. Pertama, Nuansa Aulia, Bandung, 2014.

Martono dan Ahmad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, Ctk. Kedua, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2011.

Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Ctk. Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013.

M. Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Ctk. Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Ctk. Ketigabelas, Kencana, Jakarta, 2017.

- Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Ctk. Ketiga Revisi Kedua, FH UII Press, Yogyakarta, 2017.
- R. Soesilo, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) serta Komentar-Komentarnya Lengkap Pasal Demi Pasal*, Ctk. Keenam, PT. Karya Nusantara, Bandung, 1981.
- Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Ctk. Kedua, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1991.
- Soerjono Soekanto, Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Ctk. Kedelapan, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Teguh Prasetyo, *Penelitian Hukum (Suatu Perspektif Teori Keadilan Bermartabat)*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2019.

### **Jurnal dan Karya Tulis Ilmiah Lainnya**

- Lucas Yance Putra Posende, “Tanggung jawab Pengangkut pada Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Laut Ditinjau dari Pasal 468 KUHD Tentang Pengangkutan Laut (Putusan Mahkamah Agung Nomor 2316 K/Pdt/2015)”, *Jurnal Ilmu Hukum Rechtsregel*, Vol 2, No. 2. Universitas Pamulang. Desember 2019 P-ISSN 2622-6235, E-ISSN 2622-6243
- Nyoman Gede Fajar Septiawan Putra, Desak Gd. Dwi Arini, Luh Putu Suryani, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat”. *Jurnal Interpretasi Hukum* Vol. 1, No. 1. Universitas Warmadewa, Agustus 2020
- Marcelo Leonardo Tuela, “Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan”, *Jurnal Lex Privatum*, No.3, Vol. II, 2014.
- Putra Halomoan HSB, “Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Bawaan Disebabkan Kelalaian”, *Jurnal Ahwal Al-Syakhshiyah*, Edisi Nomor 1, Vol. IX, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidempuan, 2017.
- Roby Darwis Haloho, Jinner Sidauruk, Uton Utomo, “Tanggung jawab Perusahaan Jasa Angkutan terhadap Barang Niaga Melalui Darat (Studi pada Jasa Tunas Agung, Jl. Sempurna No. 148 Medan)”, *Jurnal Patik*, Volume 07 Nomor 03, Universitas HKBP Nommensen, Desember 2018. p-issn : 2086 - 4434
- Taufik Hidayat dan Novan Agung Mahardiono, “Evaluasi Perawatan Sarana Perkeretaapian di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO)”. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*. Vol. 17 No. 2, Juni 2015.

### **Skripsi**

- Dian Dermawan, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Bawaan Pada PT JNE”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2018.
- Yulinar, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api (Studi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara)”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2019.

### **Peraturan Perundangan-Undangan**

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Menteri Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api
- Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggara Perkeretaapian
- Keputusan Menteri Perhubungan tentang Jalur Kereta Api No.52, Tahun 2000

## Data Elektronik

Berita Trans, <https://www.beritatrans.com/artikel/227767/Kondektur-Garda-Depan-Pelayanan-yang-Bekerja-Sambil-Jalan-Jalan/> Diakses terakhir tanggal 30/05/2023.

Bisnis Tempo, <https://bisnis.tempo.co/read/1611650/tangkap-pelaku-pencurian-di-kaligung-pt-kai-jika-kehilangan-segera-melapor> Diakses terakhir tanggal 24/03/2023

Bisnis Tempo, <https://bisnis.tempo.co/read/1746292/liburan-sekolah-belum-usai-krl-yogyakarta-kembali-dioperasikan-dengan-30-jadwal-perjalanan> Diakses terakhir tanggal 10/07/2023.

JatengDaily, <https://jatengdaily.com/2022/pelaku-pencuri-di-kereta-api-kaligung-ditangkap/> Diakses terakhir tanggal 21/06/2023.

Kereta Api Indonesia, [https://www.kai.id/information/full\\_news/5536-tenang-ini-tips-saat-barang-tertinggal-di-stasiun-atau-di-atas-ka](https://www.kai.id/information/full_news/5536-tenang-ini-tips-saat-barang-tertinggal-di-stasiun-atau-di-atas-ka) Diakses terakhir tanggal 24/03/2023

Kereta Api Indonesia, [https://www.kai.id/information/full\\_news/5475-ingat-bawa-barang-secukupnya-saat-naik-kereta-api#:~:text=Setiap%20pelanggan%20diperbolehkan%20membawa%20bagasi,item%20bagasi\)%20tanpa%20biaya%20tambahan.](https://www.kai.id/information/full_news/5475-ingat-bawa-barang-secukupnya-saat-naik-kereta-api#:~:text=Setiap%20pelanggan%20diperbolehkan%20membawa%20bagasi,item%20bagasi)%20tanpa%20biaya%20tambahan.) Diakses terakhir tanggal 01/06/2023

Moda Transportasi/Moda Transportasi Kereta Api, [https://id.wikibooks.org/wiki/Moda\\_Transportasi/Moda\\_Transportasi\\_Kereta\\_Api](https://id.wikibooks.org/wiki/Moda_Transportasi/Moda_Transportasi_Kereta_Api) Diakses terakhir tanggal 10/03/2023

PT. Herona Express, <https://heronaexpress.co.id/profil/> Diakses terakhir tanggal 10/03/2023  
Terms and Conditions Of Train Ticket Reservation (Local Trains)  
<https://apps.kereta-api.co.id/termcondition/localtrains/ID>