

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk hidup selalu melakukan suatu kegiatan atau aktifitas untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kegiatan atau aktifitas tersebut bermacam-macam bentuknya dan dilakukan dalam waktu dan tempat yang berbeda-beda pula. Dalam hal mempermudah kegiatan tersebut setiap orang membutuhkan bantuan jasa transportasi guna mengantarkan mereka ke suatu tempat yang mereka tuju dengan cepat, tepat dan selamat.

Pelayanan berupa jasa transportasi merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara jasa selaku Persero. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disebut UU Pelayanan Publik), bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai *“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”*.¹ Oleh karena itu, transportasi memiliki peran yang penting bagi kehidupan manusia untuk melakukan kegiatan setiap harinya, dan salah satu contoh pelayanan jasa publik di bidang transportasi adalah layanan jasa angkutan penumpang dan barang yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (selanjutnya disebut PT. KAI).

¹Mediya Lukman, *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*, Jakarta, Bumi Aksara, 2013, hlm.16.

Transportasi dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Diantara ketiga jenis transportasi tersebut kebanyakan masyarakat lebih sering menggunakan transportasi darat, karena menganggap transportasi darat itu lebih mudah, murah, nyaman dan banyak ditemukan di sepanjang jalan raya. Salah satu jenis transportasi darat yang banyak digunakan adalah kereta api.

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.² Perkeretaapian dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh Pemerintah. Pengertian dikuasai oleh negara adalah bahwa negara mempunyai hak penguasaan atas penyelenggaraan perkeretaapian.³ Kereta api sudah sangat dikenal oleh masyarakat sebagai angkutan umum yang memiliki tarif terjangkau, nyaman, dan relatif lebih aman daripada angkutan umum lainnya. Kereta api penumpang dibagi menjadi 3 (tiga) kelas, yaitu kelas eksekutif, kelas bisnis dan kelas ekonomi. Pembagian ketiga kelas kereta api ini memiliki perbedaan masing-masing baik dari segi tarif, fasilitas, formasi tempat duduk, dan waktu tempuh.

Kereta api penumpang kelas ekonomi dapat dikatakan sebagai kereta api dengan harga tiket yang paling murah, salah satunya adalah Kereta Rel Diesel Bojonegoro (selanjutnya disebut KRD Bojonegoro) yang melewati jalur rel kereta api perkotaan yaitu Sidoarjo, Surabaya, Gresik, Lamongan dan terakhir sampai di Bojonegoro serta sebaliknya. KRD Bojonegoro ini bisa dikatakan cukup nyaman

²Lihat Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

³Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*, Malang, UMM Press, 2007 (Rahayu Hartini I), hlm.101.

dengan harga tiket yang relatif murah yaitu Rp. 6.000,00- (enam ribu rupiah) s.d Rp. 12.000,00- (dua belas ribu rupiah)⁴, harga tersebut tergantung pada stasiun pemberhentian dan juga fasilitas di dalamnya. Fasilitas yang diberikan merupakan hak penumpang KRD Bojonegoro sebagai pengguna jasa transportasi, hal tersebut telah diatur dalam ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian (Selanjutnya disebut UU Perkeretaapian) dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api yang kemudian diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api (Selanjutnya disebut Permenhub No. 48 Th. 2015 Tentang SPM Angkutan Orang Dengan KA), sehingga sudah selayaknya PT. KAI (Persero) selaku pihak penyelenggara jasa perkeretaapian harus melaksanakan kewajibannya terkait pemenuhan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan.

Standar pelayanan minimum (selanjutnya disebut SPM) merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau

⁴Lihat Lampiran II Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik.

dan terukur.⁵ Dengan terjaminnya pemenuhan SPM tersebut diharapkan dapat mewujudkan tujuan diselenggarakannya perkeretaapian itu sendiri yaitu 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.⁶

Berdasarkan pengamatan di lapangan⁷, pemenuhan terhadap SPM angkutan orang dengan kereta api tersebut masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum terpenuhi, ataupun jika pelayanan tersebut sudah tersedia namun dalam pengoperasiannya tidak sesuai dengan peraturan serta tidak berfungsi sebagaimana mestinya, yaitu terkait hak penumpang dengan karcis tanpa tempat duduk, pelayanan terhadap penumpang *difable* maupun pelayanan pada umumnya baik “selama perjalanan kereta api” maupun “selama di stasiun kereta api”. Penumpang dengan karcis tanpa tempat duduk seharusnya juga mendapatkan pelayanan tempat yang mendukung kenyamanan, keselamatan dan keamanan penumpang, namun faktanya penumpang dengan karcis tanpa tempat duduk belum mendapatkan hak mereka sepenuhnya sebagaimana telah diatur dalam Permenhub No. 48 Th. 2015 Tentang SPM Angkutan Orang Dengan KA.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 amanatkan bahwa “*Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai*

⁵Lihat Pasal 1 angka 10 Permenhub No. 48 Th. 2015 Tentang SPM Angkutan Orang Dengan KA.

⁶Lihat Pasal 3 UU Perkeretaapian.

⁷Observasi dan wawancara dilakukan pada Bulan September 2017 s/d Februari 2018 pada jasa transportasi KRD Bojonegoro dan beberapa stasiun di Bojonegoro.

persamaan dan keadilan”⁸, dan salah satu hak penumpang dengan karcis tanpa tempat duduk adalah tersedianya pegangan tangan di dalam kereta serta disediakan ruang untuk mengangkut penumpang berdiri/tanpa tempat duduk maksimum 1 (satu) m² untuk 6 (enam) orang.⁹ Namun faktanya pegangan tangan dan ruang tersebut tidak tersedia pada KRD Bojonegoro, sehingga kebanyakan dari penumpang dengan karcis tanpa tempat duduk memilih posisi berdiri di sekitar pintu keluar-masuk kereta yang letaknya sangat dekat dengan toilet serta persambungan antar kereta yang satu dengan lainnya dan pastinya sangat berbahaya jika ditinjau dari segi keamanan, keselamatan serta kenyamanan yang seharusnya diperoleh. Bahkan tidak jarang anak kecil, wanita, dan orang tua juga memilih berdiri di tempat tersebut karena mendapatkan karcis tanpa tempat duduk dengan alasan agar tidak mengganggu penumpang lain yang mendapatkan karcis dengan tempat duduk.

Fasilitas bagi penumpang *difable* baik “selama perjalanan kereta api” maupun “selama di stasiun kereta api” juga belum sesuai sebagaimana mestinya, antara lain terkait tidak tersedianya toilet khusus bagi penumpang *difable* pada stasiun kecil dan besar, tidak berfungsinya kursi prioritas bagi penumpang *difable* di dalam kereta, serta masih banyak penumpang *difable* yang tidak mendapatkan tempat duduk. Kemudian terkait fasilitas SPM pada umumnya yaitu tidak tersedianya informasi nomor darurat di stasiun kecil, penempatan kursi roda, tandu dan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang tidak terlihat dan terjangkau di beberapa stasiun kecil, tidak tersedianya perlengkapan P3K yang

⁸Lihat Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

⁹Lihat Lampiran Permenhub No. 48 Th. 2015 Tentang SPM Angkutan Orang Dengan KA.

dibawa oleh petugas pengamanan/pengawalan di dalam kereta serta tidak tersedianya minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian KRD Bojonegoro.

Tidak terpenuhinya beberapa aspek SPM tersebut jelas tidak sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 137 ayat (1) UU Perkeretaapian yang menyatakan bahwa *“Pelayanan angkutan orang harus memenuhi standar pelayanan minimum”*, dimana SPM tersebut tercermin dalam ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api yang kemudian diatur lebih lanjut dalam Permenhub No.48 Th. 2015 Tentang SPM Angkutan Orang Dengan KA. Disamping itu, atas kewajiban pemenuhan SPM tersebut PT. KAI (Persero) juga memberikan pesan moral berupa maklumat pelayanan yang telah dipublikasikan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan¹⁰, dengan dipublikasikannya maklumat pelayanan tersebut menunjukkan adanya kesanggupan dan kewajiban penyelenggara sarana dan prasarana perkeretaapian untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan.¹¹ Oleh karena itu, pemenuhan terhadap hak pengguna jasa KRD Bojonegoro dirasa belum terpenuhi dan terlindungi secara maksimal.

Secara umum pengguna jasa dapat dikatakan sebagai konsumen, hal tersebut dikarenakan mengingat ketentuan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

¹⁰Pasal 1 angka 11 Permenhub No. 48 Th. 2015 Tentang SPM Angkutan Orang Dengan KA.

¹¹Lihat Pasal 8 ayat (2) Permenhub No. 48 Th. 2015 Tentang SPM Angkutan Orang Dengan KA.

Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) 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”*, dan salah satu hal yang diatur dalam UUPK adalah asas dibentuknya UUPK yang menjelaskan bahwa *“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”*¹², sehingga jika dikaitkan dengan problematika perlindungan konsumen tersebut, maka perlindungan hukum terhadap pemenuhan hak-hak pengguna jasa transportasi KRD Bojonegoro selaku konsumen sangatlah bertentangan dengan asas-asas perlindungan konsumen serta belum terpenuhiya SPM yang telah ditetapkan dalam peraturan positif secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka skripsi yang berjudul **“Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pada Jasa Transportasi Kereta Rel Diesel (Studi KRD Bojonegoro)”** mengkaji serta menelaah lebih mendalam fakta mengenai problematika perlindungan konsumen pengguna jasa terhadap pemenuhan SPM angkutan orang dengan kereta api oleh penyelenggara jasa perkeretaapian dalam penggunaan transportasi KRD Bojonegoro berdasarkan peraturan yang berlaku.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pemenuhan standar pelayanan minimum terhadap pengguna jasa transportasi KRD Bojonegoro telah sesuai berdasarkan peraturan yang berlaku?

¹²Lihat Pasal 2 UUPK.

2. Bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab PT. KAI (Persero) atas tidak terpenuhinya beberapa aspek standar pelayanan minimum terhadap pengguna jasa transportasi KRD Bojonegoro?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pemenuhan standar pelayanan minimum terhadap pengguna jasa transportasi KRD Bojonegoro telah sesuai berdasarkan peraturan yang berlaku atau tidak.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab PT. KAI (Persero) atas tidak terpenuhinya beberapa aspek standar pelayanan minimum terhadap pengguna jasa transportasi KRD Bojonegoro.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara garis besar penelitian ini dapat memberikan manfaat serta kegunaan baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa ilmu pengetahuan serta wawasan kepada masyarakat di bidang hukum perlindungan konsumen selaku pengguna jasa transportasi kereta api;
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan di bidang akademis dan juga sebagai bahan kepustakaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media bagi mahasiswa untuk menganalisis serta memahami problematika yang terjadi di lapangan

terkait dengan kesesuaian antara peraturan positif dan penerapannya dalam fakta di lapangan agar mahasiswa menjadi lebih kritis dalam menghadapi problematika hukum di lingkungan masyarakat.

b. Bagi Masyarakat

- 1.) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat selaku konsumen pengguna jasa kereta api terhadap pentingnya melindungi diri sendiri dari praktik pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan positif yang berlaku, agar masyarakat lebih berhati-hati dan terhindar dari pelayanan yang merugikan;
- 2.) Memberikan pemahaman tentang hak-hak masyarakat selaku pengguna jasa kereta api khususnya KRD Bojonegoro sesuai dengan SPM yang harus dipenuhi oleh penyelenggara jasa;
- 3.) Memberikan dorongan kepada masyarakat untuk aktif berperan dalam hal evaluasi dan penyampaian aspirasi berupa kritik dan saran yang membangun bagi PT. KAI (Persero) baik secara tertulis maupun secara lisan.

c. Bagi Penyelenggara Jasa Perkeretaapian

- 1.) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT. KAI (Persero) terkait pelaksanaan pemenuhan SPM angkutan orang khususnya KRD Bojonegoro sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- 2.) Memberikan kritik dan saran tertulis yang membangun bagi PT. KAI (Persero) selaku penyelenggara jasa perkeretaapian guna meningkat-

kan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa KRD Bojonegoro sesuai hak dan kewajiban masing-masing.

1.5 Keaslian

No.	Nama	Judul Skripsi	Pembahasan
1.	Indahwati Gozali, NIM 0806342333 Fakultas Hukum Universitas Indonesia 2012	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Pengoperasian Tunggal (<i>Commuter Line</i>)	- Apa saja permasalahan yang dialami konsumen pengguna layanan jasa KRL Commuter sehingga konsumen merasa tidak nyaman? - Bagaimana bentuk perlindungan konsumen pengguna KRL Commuter menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian? - Apa upaya yang dapat dilakukan konsumen KRL Commuter dalam menghadapi permasalahan penyelenggaraan perkeretaapian oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek?
2.	Ulung Prastiwi Mukti, NIM 105010113111010 Fakultas Hukum Universitas Brawijaya 2014	Upaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum Terkait Dengan Pelayanan Pengangkutan Orang (Studi Di Stasiun Blitar)	- Bagaimana upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar sesuai ketentuan Pasal 137 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian?

3.	Rantika Wulandari Br Tarigan, NPM 1112011297 Fakultas Hukum Universitas Lampung	Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Pengiriman Barang Penumpang (Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian)	- Bagaimanakah tanggung jawab PT. Kereta Api atas kehilangan dan kerusakan pengiriman barang milik penumpang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian? - Bagaimanakah upaya hukum yang dilakukan oleh penumpang jika terjadi kehilangan dan kerusakan dalam pengiriman barang pada PT. Kereta Api?
----	--	--	---

Perbedaan skripsi ini dengan skripsi yang pertama yaitu obyek dari skripsi tersebut adalah KRL Jabodetabek, sedangkan skripsi ini fokus pada obyek KRD Bojonegoro. Skripsi tersebut membahas mengenai bentuk perlindungan serta permasalahan yang dihadapi oleh Konsumen KRL Commuter serta upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap penyelenggaraan perkeretaapian oleh PT. KAI (Persero) Commuter Jabodetabek, sedangkan skripsi ini membahas tentang pemenuhan SPM angkutan orang dengan kereta api serta tanggung jawab PT. KAI (Persero) apabila SPM tersebut tidak terpenuhi.

Skripsi yang kedua hanya membahas tentang upaya PT. KAI (Persero) dalam hal pemenuhan SPM terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar sesuai ketentuan Pasal 137 ayat (1) UU Perkeretaapian, sehingga lebih mengkhususkan ruang lingkup yaitu mengkaji Pasal 137 ayat (1) UU Perkeretaapian dan terbatas di stasiun Blitar. Sedangkan skripsi ini membahas tentang kesesuaian, tanggung jawab serta upaya PT. KAI (Persero) dalam pemenuhan SPM terkait pelayanan pengangkutan orang pada jasa transportasi KRD Bojonegoro

yang pastinya memiliki perbedaan yaitu antara implementasi SPM di Stasiun Blitar dan implementasi SPM di Stasiun yang ada di Bojonegoro. Selain itu skripsi tersebut membahas pengangkutan secara umum, sedangkan skripsi ini membahas lebih khusus pengangkutan pada jasa KRD Bojonegoro serta skripsi ini menggunakan SPM angkutan orang dengan kereta api tahun 2015 sedangkan skripsi tersebut masih menggunakan SPM angkutan orang dengan kereta api tahun 2014 yang pastinya terdapat pembaharuan.

Skripsi yang ketiga membahas tentang tanggung jawab PT. KAI (Persero) apabila terjadi kehilangan dan kerusakan pengiriman barang milik penumpang ditinjau dari UU Perkeretaapian beserta upaya hukumnya. Sedangkan skripsi ini membahas tentang pemenuhan SPM terhadap pengguna jasa KRD Bojonegoro oleh PT. KAI (Persero) baik selama di stasiun maupun selama perjalanan kereta api bukan mengenai pengangkutan barang.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris yaitu penelitian yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat melalui wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung.¹³ Penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk membahas dan mengkaji kesesuaian antara pemenuhan SPM angkutan orang dengan kereta api dengan fakta yang terjadi di lapangan

¹³Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2007, hlm.280.

yaitu pada jasa transportasi KRD Bojonegoro serta pelaksanaan tanggung jawab PT. KAI (Persero) selaku pihak penyelenggara jasa perkeretaapian.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan fakta (*fact approach*) yang berarti dilakukan dengan menelaah reaksi dan interaksi yang terjadi ketika suatu sistem norma tersebut bekerja di masyarakat.¹⁴ Pendekatan ini dilakukan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.¹⁵ Penelitian ini mengkaji dan menganalisis proses bekerjanya suatu norma dalam kenyataan di lapangan yaitu dalam hal kesesuaian pemenuhan SPM oleh PT. KAI (Persero) selaku penyelenggara jasa KRD Bojonegoro kepada konsumen pengguna jasa kereta api.

1.6.3 Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini data yang digunakan ada 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.¹⁶ Dalam penelitian ini digunakan wawancara langsung yaitu wawancara yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung

¹⁴Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, Aditya Bakti, 2004, hlm.49.

¹⁵Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2014, hlm.105.

¹⁶*Ibid*, hlm. 106.

dimana semua pertanyaan disusun secara sistematis, jelas dan terarah sesuai dengan isu hukum yang diangkat dalam penelitian.¹⁷ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari :

- a. PT. KAI (Persero) Daerah Operasional 8 Surabaya (selanjutnya disebut PT. KAI DAOP 8 Surabaya) tentang kesesuaian pemenuhan SPM perkeretaapian serta pelaksanaan tanggung jawab PT. KAI (Persero) atas tidak terpenuhinya beberapa aspek SPM tersebut.
- b. Kepala Stasiun Besar Bojonegoro dan Stasiun Kecil Sumberrejo tentang kesesuaian pemenuhan SPM perkeretaapian selama di stasiun.
- c. Pengguna Jasa KRD Bojonegoro tentang respon pengguna jasa atas tidak terpenuhinya beberapa aspek SPM perkeretaapian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.¹⁸ Data sekunder dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi:

- 1.) Bahan Hukum Primer berupa peraturan perundang-undangan, yaitu:
 - a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
 - b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

¹⁷Bahder Johan Nasution, *Metode penelitian Ilmu Hukum*, Bandung, Mandar Maju, 2008 hlm.167.

¹⁸*Ibid.*

- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722).
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Kereta Api (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 264, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5086).
- f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6022).
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api.
- h. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan

Kereta Api (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322).

- 2.) Bahan Hukum Sekunder, yaitu buku-buku dan tulisan-tulisan ilmiah hukum yang berkaitan dengan objek penelitian, artikel/jurnal hukum, penelusuran secara *online* melalui internet serta studi kepustakaan lainnya terkait dengan perkeretaapian.
- 3.) Bahan Hukum Tertier, yaitu petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.

1.6.4 Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif yaitu mengumpulkan data melalui observasi, wawancara maupun kuisioner dari Pihak PT. KAI (Persero) DAOP 8 Surabaya, Pihak stasiun kereta api di Bojonegoro dan Pihak pengguna jasa KRD Bojonegoro. Kemudian data yang diperoleh dari informan/responden tersebut baik tulisan maupun lisan yang merupakan data primer dihubungkan dengan data sekunder sehingga menghasilkan pembahasan yang sesuai dengan isu hukum yang diteliti.