

**IMPLEMENTASI PASAL 7 DAN 26 UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KERETA *COMMUTERLINE*  
INDONESIA**



**Disusun Oleh:**

**FUAN MAHARANI**

**4115151832**

Skripsi Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN  
KEWARGANEGARAAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

**Fuan Maharani, Implementasi Pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kereta Commuterline Indonesia. Skripsi. Jakarta: Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, Januari 2020.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dari pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kepuasan konsumen pengguna kereta *commuterline* Indonesia serta untuk mengetahui hasil kepuasan konsumen pengguna kereta *commuterline* Indonesia setelah menggunakan transportasi tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap masyarakat desa Somongari dan juga dilengkapi dengan pendapat ahli. Informan pada penelitian ini berjumlah 5 orang dimana semuanya merupakan pengguna aktif transportasi *commuterline* Indonesia Jabodetabek. Dan Key informan berjumlah 1 orang yang merupakan manager external relations and corporate image care PT. Kereta Commuterline Indonesia.

Implementasi pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap para konsumen pengguna jasa *Commuterline* Indonesia ini sudah terlaksana sebagaimana mestinya. Hasil dari kepuasan konsumen pengguna kereta Commuterline Indonesia bahwa pengguna mengungkapkan tidak cukup puas atas beberapa layanan PT. Kereta Commuterline Indonesia yang lihat dari beberapa kendala dan permasalahan yang masih sering terjadi ketika pengguna menggunakan transportasi tersebut

**Kata Kunci: Implementasi, Perlindungan Konsumen, Konsumen, Kereta Commuterline Indonesia, Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

***Fuan Maharani, Implementation of Articles 7 and 26 of Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection Against Consumer Satisfaction of Users of the Indonesian Commuterline Train. Thesis. Jakarta: Pancasila Education and Citizenship, Faculty of Social Sciences, Universitas Negeri Jakarta, January 2020.***

*This study aims to determine the implementation of articles 7 and 26 of law number 8 of 1999 concerning consumer protection of consumer satisfaction of Indonesian commuterline train users and to find out the results of consumer satisfaction of Indonesian commuterline train users after using the transportation.*

*The research method used is descriptive method with a qualitative approach. The data used were the results of observations, interviews, and documentation conducted with the Somongari villagers and also supplemented with expert opinions. There are 5 informants in this study, all of whom are active users of Jabodetabek Indonesia commuterline transportation. And Key informants numbered 1 person who was the manager of external relations and corporate image care of PT. Kereta Commuterline Indonesia.*

*The implementation of articles 7 and 26 of Law Number 8 of 1999 towards consumers using the Commuterline Indonesia service has been carried out as it should. The results of the consumer satisfaction of users of the Commuterline Indonesia train are that users say they are not quite satisfied with some of the services of PT. Kereta Commuterline Indonesia, which is seen from several problems and problems that still often occur when users use the transportation.*




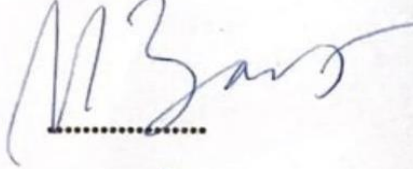

***Keywords: Implementation, Consumer Protection, Consume, Commuterline Indonesia, Consumer Satisfaction***

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial**



NIP. 196101211990032001

**TIM PENGUJI**

No	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
1.	<u>Dr. Tjipto Sumadi, M.Si., M.Pd</u> Ketua	4 februari 2020	
2.	<u>Fauzi Abdillah, S.Pd., M.Pd</u> Sekretaris	4 februari 2020	
3.	<u>Dwi Afrimetty Timoera, S.H., M.H</u> Pembimbing I	4 februari 2020	
4.	<u>Drs. Agus Martono, M.Si</u> Pembimbing II	4 februari 2020	
5.	<u>Irawaty, Ph.D.</u> Penguji Ahli	4 februari 2020	

Tanggal: 3 februari 2020

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Fuan Maharani

No. Registrasi : 4115151832

Tanda Tangan :



Tanggal Lulus : 3 Februari 2020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fuan Maharani  
NIM : 411111832  
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial / PPKN  
Alamat email : Fuanmaharani7@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Implementasi pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8  
Tahun 1999 Tentang Perindungan konsumen terhadap  
kepuasan konsumen pengguna kereta commerine Indonesia

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 12 Februari 2020

Penulis

(  
nama dan tanda tangan  
Fuan Maharani  
)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*ALWAYS LEARN FROM YOUR MISTAKE*

*-Fuan Maharani-*

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk orang yang sangat aku sayangi

Mamah **Rina Rosdiana** terimakasih atas kasih sayangmu selama ini, aku selalu diberikan dukungan, memberikan ku motivasi yang sangat berharga untuk aku serta cinta kasih kepada aku selama ini sedari aku kecil hingga aku bisa sampai di titik ini.

Bapak **Amir Muhammad** terimakasih selalu memberikan dukungan dan juga memberikan nasihat postif kepada aku sampai saat ini.

Adik-ku **Muhammad Amri Dezza Muzabir** terima kasih atas kasih sayang dan dukungannya untuk kakak mu ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puja dan puji syukur peneliti ucapkan terhadap Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan berkahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kereta Commuterline Indonesia.” dengan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang memberikan dukungan serta semangat sampai akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, yakni Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta Bapak Dr. Muhammad Zid, M.Si. Bapak Drs. Suhadi, M.Si selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas Negeri Jakarta. Dwi Affrimetty selaku dosen pembimbing I yang dengan ikhlas membimbing, memberi masukan, memberi semangat, dan saran yang sangat berguna kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Bapak Agus Martono, M.Sc selaku dosen II yang telah membimbing, memberikan masukan, kritik, serta saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tidak lupa ucapan terimakasih untuk seluruh dosen prodi PPKN



yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berguna untuk peneliti.

Peneliti pun ingin berterimakasih kepada bapak ibu maryanih selaku *expert opinion* dalam penelitian ini. Tidak lupa untuk key informan dalam penelitian ini bapak adli hakim nasution selaku manager PT. Kereta Commuterline Indonesia serta informan dan bersedia untuk di wawancarai dan observasi dalam penelitian ini.

Peneliti tidak lupa untuk berterima kasih kepada kedua orangtua yang sangat peneliti cintai. Ayahanda Amir Muhammad dan Ibunda Rina Rosdiana Terimakasih untuk seluruh dukungan baik materil dan moril yang selalu mereka berikan untuk peneliti demi terselesaikannya skripsi ini. Tanpa adanya mereka, peneliti tidak akan bisa sampai ketitik ini.. baik. Dan ucapan terimakasih untuk adik saya yang peneliti cintai Muhammad Amri Dezza Muzabir yang selalu menghibur dan selalu memberikan energi positif dikala peneliti lelah.

Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan PPKN 2015 dan PPKN C 2015 yang telah banyak membantu selama ini. Terimakasih untuk semua kenangan, suka,duka,tangis, dan tawa.

Terimakasih kepada sahabat-sahabat serta kerabat terdekat saya terdekat Nadia Putri Utami, Sausan Qosamah, Della Ayu Rahmadani, Rika Aulia, defa rahmad nuari, anita amir, ariska amir serta bapak heru indra prakasa yang selalu menguatkan, membantu berdiri dikala peneliti sangat terpuruk.Tentunya karena mereka peneliti mampu bangkit dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat kesalahan dan kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti memohon dibukakan pintu maaf yang seluas-luasnya dan peneliti juga berharap kritikan dan masukan yang membangun demi tercapainya penelitian yang lebih baik lagi di masa yang akan datang. Dan semoga pada akhirnya peneliti sangat berharap skripsi ini dapat bermanfaat buat orang banyak, Amin.



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian .....	4
C. Pertanyaan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
A. Pengertian Implementasi.....	6
B. Pengertian Konsumen.....	8
C. Perlindungan Konsumen.....	9
1.Pengertian Perlindungan Konsumen .....	9
2.Kewajiban Penyedia Jasa.....	11
3.Tanggung Jawab Penyedia Jasa .....	12
D.Kepuasan Konsumen.....	12
1.Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13

3.Elemen Kepuasan Konsumen .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
A. Tujuan Penelitian.....	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
C. Metode Penelitian.....	22
D. Sumber Data Penelitian.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	24
G. Teknik Analisis Data.....	25
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	27
1.Sejarah PT. Kereta Commuterline Indonesia.....	27
2.Visi Misi dan Tujuan Perusahaan.....	30
3.Etika Pengguna Jasa .....	31
4.Aturan dan Larangan .....	33
5.Prosedur Klaim Asuransi .....	35
6.Jumlah Santunan .....	37
B. Temuan Penelitian.....	37
1.Implementasi pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap konsumen pengguna transportasi .....	37
2.Hasil kepuasan konsumen pengguna kereta Commuterline Indonesia .....	42
C. Pembahasan. ....	44
1.Implementasi pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap konsumen pengguna transportasi <i>Commuterline</i> Indonesia .....	44
2.Hasil kepuasan konsumen pengguna kereta Commuterline Indonesia. ....	48
D. Keterbatasan studi.....	51
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan.....	52

B. Implikasi.....	54
C. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	131



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Armada Kereta Commuterline Indonesia .....	30
Gambar 2. Sticker Bangku Prioritas .....	32
Gambar 3. Sticker Dahulukan Penumpang Turun .....	32
Gambar 4. Hal-Hal Yang dilarang di Commuterline Indonesia .....	34



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah santunan .....	37
--------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

A.	Lampiran 1 Pedoman Penelitian .....	58
B.	Lampiran 2 Pendoman Wawancara Informan.....	60
C.	Lampiran 3 Pedoman Wawancara <i>Key Informan</i> .....	62
D.	Lampiran 4 Pendoman Observasi.....	64
E.	Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan .....	66
F.	Lampiran 6 Transkrip Wawancara <i>Key Informan</i> .....	90
G.	Lampiran 7 Reduksi Data Informan .....	98
H.	Lampiran 7 Reduksi Data <i>Key Informan</i> .....	116
I.	Lampiran 8 Pendoman Wawancara <i>Expert Opinion</i> .....	126
J.	Lampiran 9 Transkrip <i>Expert Opinion</i> .....	127
K.	Lampiran 11 Catatan Lapangan.....	129
L.	Lampiran 12 Dokumentasi Foto.....	130

