

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jakarta merupakan pusat dari ibukota di Indonesia, pada era globalisasi seperti ini masyarakat memilih angkutan umum kereta *commuterline* Indonesia sebagai pilihan mereka ketika berpergian hingga bekerja dan beraktifitas. Selain harga yang ditawarkan memang sesuai dengan kantong para masyarakat ibukota, kereta *commuterline* Indonesia ini merupakan angkutan yang sangat efisien bagi masyarakat di ibu kota. Namun seiring berjalannya waktu banyak para pengguna atau konsumen dari kereta *commuterline* Indonesia ini yang merasakan ketidaknyamanan saat berpergian menggunakan kereta *commuterline* Indonesia.

Pelayanan moda transportasi *commuterline* Indonesia dianggap masih kurang maksimal. Banyak hal yang kerap dikeluhkan para penumpang saat menggunakan moda transportasi tersebut. Setidaknya, ada tiga hal yang paling dikeluhkan penumpang *commuterline* Indonesia. Mulai dari pelayanan di area stasiun *commuterline* Indonesia hingga kondisi di dalam *commuterline* Indonesia itu sendiri. Pertama, soal layanan tiket yang membeludak khususnya saat jam berangkat dan pulang kerja. Konsumen pengguna jasa *commuterline* Indonesia beranggapan ini sangat membosankan dan mengulur waktu mereka. lalu yang kedua loket pengisian atau *vending machine* sering kali *vending machine* yang sangat lamban dan terkadang tidak berfungsi. Pengguna *commuterline*

Indonesia harus mengantri lama karena proses dari vending machine yang tidak berkerja secara baik. Yang ketiga kondisi saat berada di dalam gerbong commuterline Indonesia yang kerap penuh dan acap kali berdesak desakan. Sebab, meskipun jumlah penumpang sudah penuh masih sering kali dibiarkan menaiki. Dari segi ini seharusnya ada pengamanan yang ketat agar penumpang commuterline Indonesia bisa naik dikereta berikutnya (Bachtiar, 2018).

ketiga permasalahan merangkum permasalahan lain yang sering dikelukan oleh pengguna commuterline Indonesia seperti gangguan sinyal, commuterline Indonesia kerap kali mengalami gangguan sinyal dan menyebabkan jadwal kereta terlambat. Masalah ini membuat para penumpang menumpuk di sejumlah stasiun, Bahkan ada juga yang harus berganti transportasi lain agar tidak terlambat sampai ke kantor. Sistem persinyalan commuterline Indonesia commuterline line sendiri diketahui sudah berusia tua. Baru-baru ini pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia melakukan perpindahan sistem persinyalan lama ke persinyalan baru atau switch over. Guna dari perpindahan sinyal dilakukan agar frekuensi perjalanan lebih efisien.

Tidak berfungsinya air conditioner merupakan salah satu keluhan atau permasalahan yang sering dialami penumpang saat menaiki commuterline Indonesia berikutnya adalah buruknya fasilitas commuterline, salah satunya adalah AC (Air Conditioner) yang tidak berfungsi saat kondisi gerbong penuh sesak. Para penumpang menilai kejadian AC mati membuat perjalanan menuju tempat kerja menjadi terganggu karena keringat yang membasahi tubuh mereka.

serta upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Pengkajian terhadap hal ini akan dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pengeretaan dan peraturan perundang-undangan lain yang terkait.

Melihat fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul “Implementasi pasal 7 dan 26 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kepuasan konsumen pengguna kereta commuterline Indonesia”.

B. Fokus Penelitian

Dengan menggunakan identifikasi masalah diatas, sehubungan dengan masalah yang terkait dengan implementasi pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kepuasan konsumen pengguna kereta commuterline Indonesia , maka dengan ini peneliti memfokuskan sebagai berikut :

1. Implementasi pasal 7 dan 26 pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
2. Hasil kepuasan konsumen pengguna kereta commuterline Indonesia setelah menggunakan transportasi kereta commuterline Indonesia.

C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi pasal 7 dan 26 pada Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa kereta *commuterline* Indonesia?
2. Bagaimana hasil kepuasan konsumen pengguna kereta *commuterline* Indonesia setelah menggunakan transportasi kereta *commuterline* Indonesia?

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan praktis

Bagi PT. Kereta Commuterline Indonesia hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *commuterline* Indonesia Indonesia. Bagi penulis hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru

2. Kegunaan akademis

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika.