

**TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP
PENERAPAN ATURAN PSBB BAGI KONSUMEN
COMMUTER LINE DALAM PERSPEKTIF UNDANG-
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Oleh :

Nadya Soraya

201710115154



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP
PENERAPAN ATURAN PSBB BAGI KONSUMEN
COMMUTER LINE DALAM PERSPEKTIF UNDANG-
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Oleh :

Nadya Soraya

201710115154



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Terhadap Penerapan
Aturan PSBB Bagi Konsumen *Commuter Line*
Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 25
Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Nama Mahasiswa : Nadya Soraya

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710115154

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum



Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Sugeng S.H., M.H
NIDN. 0304027301


Oti Handayani, SE., SH., M.H
NIDN. 0314077404

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Terhadap Penerapan
Aturan PSBB Bagi Konsumen *Commuter Line*
Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan Publik

Nama Mahasiswa : Nadya Soraya

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710115154

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Januari 2022

Bekasi, 25 Januari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : **Dr. Sugeng, SH, MH**
NIDN. 0304027301

Penguji I : **Sri Wahyuni, SH, MH**
NIDN. 0322078304

Penguji II : **Oti Handayani, SE, SH, MH**
NIDN. 0314077404

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum

Dekan
Fakultas Hukum

Clara Ignatia Tobing, SH, MH
NIDN. 0314029002

Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH, MH, MM
NIDN. 0312117102

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang berda tangan di bawah ini:

Nama : Nadya Soraya

NPM : 201710115154

TTL : Jakarta, 08 Oktober 1999

Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Tanggung Jawab Hukum Terhadap Penerapan Aturan PSBB Bagi Konsumen *Commuter Line* Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” adalah benar-benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 24 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Nadya Soraya

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nadya Soraya
NPM : 201710115154
TTL : Jakarta, 08 Oktober 1999
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP PENERAPAN ATURAN PSBB BAGI KONSUMEN COMMUTER LINE DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Beijing, 24 Januari 2022
Yan...

Nadya Soraya

ABSTRAK

Nadya Soraya. 201710115154. *Tanggung Jawab Hukum Terhadap Penerapan Aturan PSBB Bagi Konsumen Commuter Line Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) merupakan virus yang menyerang sistem pernapasan. Dampak dari pandemi Covid-19 menyebabkan banyaknya fasilitas umum lainnya tidak beroperasi secara maksimal. Seperti kegiatan pengangkutan kereta api yang menjadi pilihan utama para konsumen karena lebih efisien dalam waktu dan dapat mengurangi kepadatan. Pengangkutan mempunyai peranan penting dalam sektor pemerataan pembangunan bangsa yang berdampak pada kebutuhan mobilitas masyarakat yang saat ini semakin tinggi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memecahkan rumusan masalah yaitu dokumen-dokumen resmi, Peraturan perundang-undangan, literatur atau buku-buku resmi. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif analitis terhadap data primer maupun sekunder. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tanggung jawab pengangkutan kereta api yang digunakan oleh pengguna jasa sebagai konsumen dengan PT KAI sebagai pelaku usaha dalam angkutan, dan upaya perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi kereta api pada masa pandemi. Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum dalam menanggapi virus ini pemerintah menetapkan pembatasan kebijakan *social distancing*. Pada masa penerapan PSBB ini mempengaruhi beberapa faktor, yaitu sistem pelayanan moda transportasi umum ini dibatasi dalam hal waktu operasional serta pembatasan penumpang. Tanggung Jawab manajemen PT Kereta *Commuter Line* terhadap penumpang Perkeretaapian di Bidang Kenyamanan dan Keamanan adalah dengan memberikan Standar pelayanan minimum penumpang baik di stasiun maupun di dalam perjalanan kereta api

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pengguna Jasa Kereta Api, Covid-19.

ABSTRACT

Nadya Soraya. 201710115154. *Legal Responsibility for the Application of PSBB Rules for Commuter Line Consumers in the Perspective of Law No. 25 of 2009 on Public Service.*

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) is a virus that attacks the respiratory system. The impact of the Covid-19 pandemic caused many other public facilities to not operate optimally. Such as rail transportation activities that are the main choice of consumers because it is more efficient in time and can reduce density. Transportation has an important role in the national development sector that has an impact on the mobility needs of people who are currently increasingly high. In this study the author used normative juridical research methods with data collection techniques used to solve the formulation of problems, namely official documents, laws and regulations, literature or official books. The data analysis used is descriptive analytical of primary and secondary data. The purpose of this study is to analyze the responsibility of transporting trains used by service users as consumers with PT KAI as a business actor in transportation, and legal protection efforts for users of rail transportation services during pandemics. The results of this study concluded that this form of legal protection in response to this virus the government set restrictions on social distancing policies. At the time of the implementation of this PSBB affects several factors, namely the service system of this mode of public transportation is limited in terms of operational time and passenger restrictions. The responsibility of pt Kereta Commuter Line management towards railway passengers in the field of comfort and security is to provide minimum standards of passenger service both at the station and on train journeys.

Keywords: *Legal Protection, Railway Service Users, Covid-19.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya dan shalawat serta salam juga tak henti-hentinya penulis sampaikan kepada Junjungan Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh persyaratan gelar Sarjana Hukum di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Skripsi ini mengambil judul **“Tanggung Jawab Hukum Terhadap Penerapan Aturan PSBB Bagi Konsumen *Commuter Line* Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”**.

Penulis menyadari dalam penulisan ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari pihak lain, baik secara moril dan materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulisan skripsi, yakni kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ika Sartika Saimima, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Oti Handayani, SE, SH, MH, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Teknis Skripsi yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan dan motivasi kepada penulis selama perkuliahan dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebaikan, kesehatan, dan keberkahan kepada Ibu dan juga keluarga.
4. Bapak Dr. Sugeng, SH, MH, selaku Dosen Pembimbing Materi Skripsi yang sudah memberikan ilmu, arahan, dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan, kesehatan dan kebahagiaan untuk Bapak dan juga keluarga.

5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen serta Asisten Dosen yang telah memberikan ilmu serta pembelajaran tentang pengetahuan dan arahan kepada penulis serta memberikan banyak pelajaran kehidupan selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Orang Tua penulis. Mama dan Ayah, terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang, serta doa, dukungan dan motivasi, juga semangat yang selalu diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik. Semoga Mama dan Ayah senantiasa selalu diberikan kebaikan, kesehatan, kebahagiaan, dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
7. Kedua Adik Penulis. Bati Syahbilal Romadona dan Citra Sandria Sari, terimakasih atas segala dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis. Semoga keduanya senantiasa selalu dalam lindungan Allah SWT.
8. Teman-teman Jabirs dan Trip. Fransisca Selly, Maysaroh, Miftaqul Jannah, Novri Tiodora, Reva Dian, Ika Ayu, Putri Oktavia, Aby Fathan, Muhammad Hilmi, Zubaidi Ahmad, M. Faisal Rakha, Friko Rumadanu. Terimakasih atas waktu, dukungan, pengalaman suka dan duka selama masa perkuliahan, yang selalu ada dan menemani hari-hari penulis. Semoga kita semua senantiasa diberikan kesehatan, kebaikan, dan kebahagiaan, serta selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Teman-teman KKN Tematik Desa Sukaringin. Reza Febiyanti, Krismayanti, Rafika Beeril Febiola, Ridho Oktovan, Rivalta Trasta Amanda, Rizki Maulana Hafiz, Muhammad Firdaus, Pardongan Wasli. Terimakasih atas waktu, dukungan, pengalaman suka dan duka selama masa perkuliahan, yang selalu ada dan menemani hari-hari penulis. Semoga kita semua senantiasa diberikan kesehatan, kebaikan, dan kebahagiaan, serta selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Teman-teman baik penulis. Yunisa Putri, Shevika Pramesty, Erika Septe, Dian Mairnawati, Arief Dwiudhatama, Muhammad Fikri. Terimakasih atas waktu, dukungan, pengalaman suka dan duka selama masa-masa

sekolah. Semoga kita semua senantiasa diberikan kesehatan, kebaikan, dan kebahagiaan, serta selalu dalam lindungan Allah SWT.

11. Teman-teman Kelas A2 Angkatan 2017. Terimakasih atas waktu dan kerjasama yang dilalui bersama dalam belajar ilmu hukum selama masa perkuliahan, juga memberikan banyak pengalaman dan pelajaran selama masa perkuliahan yang mungkin akan menjadi kenangan baik bagi penulis. Semoga kita semua senantiasa diberikan kesehatan, kebaikan, dan kebahagiaan, serta selalu dalam lindungan Allah SWT.
12. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang namanya tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Terimakasih atas waktu, pengalaman, kenangan, dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan. Semoga kita semua senantiasa diberikan kesehatan, kebaikan, dan kebahagiaan, serta selalu dalam lindungan Allah SWT.
13. Terakhir, saya ucapkan banyak terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah berusaha menyelesaikan studi dengan baik. Semoga Allah SWT. Senantiasa melimpahkan keberkahan dan kemudahan dalam setiap urusan saya.

Akhir kata, penulis memiliki harapan supaya Penelitian Skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, terutama untuk kemajuan ilmu hukum. Penulis juga mengharapkan masukan dan kritikan yang membangun apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Bekasi, 24 Januari 2022



Nadya Soraya

NPM. 201710115154

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR SINGKATAN	xiv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Tujuan Penelitian	6
1.4.2. Manfaat Penelitian	6
1.4.2.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2.2. Manfaat Praktis	7
1.5. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, Kerangka Pemikiran	7
1.5.1. Kerangka Teoritis	7
1.5.1.1. Teori Keadilan	8

1.5.1.2.	Teori Perlindungan Hukum	9
1.5.2.	Kerangka Konseptual	10
1.5.3.	Kerangka Pemikiran	12
1.6.	Sistematika Penulisan	13
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1.	Tinjauan Umum Tentang Transportasi	15
2.1.1.	Definisi Transportasi	15
2.1.2.	Asas Hukum Pengangkutan	16
2.1.3.	Peran Transportasi	18
2.1.4.	Jenis-Jenis Transportasi	19
2.1.5.	Tinjauan Umum Kereta Api	22
2.2.	Tinjauan Umum Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)	24
2.2.1.	Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)	24
2.3.	Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	27
2.3.1.	Pengertian Konsumen	27
2.3.2.	Pengertian Pelaku Usaha	29
2.4.	Hukum Pelindungan Konsumen	30
2.4.1.	Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	30
2.4.2.	Asas Pelindungan Konsumen	31
2.4.3.	Tujuan Perlindungan Konsumen	32
2.5.	Hak dan Kewajiban	33
2.5.1.	Hak Konsumen	33
2.5.2.	Kewajiban Konsumen	35
2.5.3.	Hak Pelaku Usaha	36
2.5.4.	Kewajiban Pelaku Usaha	38
2.6.	Teori Keadilan	39
2.6.1.	Pengertian Keadilan	39
2.6.2.	Pengertian Keadilan Menurut Ahli	40
2.7.	Teori Perlindungan Hukum	41
2.7.1.	Pengertian Perlindungan Hukum	41

2.7.2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1. Jenis Penelitian	45
3.2. Pendekatan Penelitian	45
3.3. Sumber Bahan Hukum	46
3.4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum	48
3.5. Metode Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Pelayanan Terhadap Penumpang PT Kereta <i>Commuter Line</i> Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	51
4.2. Tanggung Jawab Manajemen PT Kereta <i>Commuter Line</i> Terhadap Penumpang Dalam Penerapan Aturan PSBB	62
4.2.1. Perlindungan Hukum Pemerintah Terhadap Masyarakat Pengguna KRL	65
4.2.2. Perlindungan Hukum Manajemen KRL Terhadap Pengguna KRL	68
BAB V PENUTUP	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
RIWAYAT HIDUP PENULIS	82

DAFTAR SINGKATAN

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
KUHPER	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
UU	Undang-Undang
UUD	Undang-Undang Dasar
KRL	Kereta Rel Listrik
COVID-19	Corona Virus Disease 2019
PSBB	Pembatasan Sosial Berskala Besar
PPKM	Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat
PT KAI	PT Kereta Api Indonesia
PT KCI	PT Kereta Commuter Indonesia

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu”

Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak, Ibu, Kakak dan Adik Keluarga penulis yang telah menjadi alasan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen dan Tenaga Pengajar di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya, serta semua kesempatan yang telah diberikan kepada penulis.

