

ABSTRAK

Pengangkutan di Indonesia merupakan hal yang strategis dan penting, karena Indonesia merupakan negara kepulauan sehingga, dibutuhkan kegiatan transportasi dalam memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya, supaya terwujudnya pola distribusi nasional. Salah satu transportasi yang digunakan masyarakat adalah kereta api. Penumpang kereta api perlu dilindungi, dipenuhi haknya dan mendapat solusi atas setiap permasalahan yang diderita penumpang. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian merupakan landasan *yuridis* yang mengatur mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen penumpang kereta api Argo Muria. Selain itu Undang-Undang di atas juga memberi solusi atas setiap permasalahan yang dialami konsumen penumpang kereta api Argo Muria. Tujuan dari penulisan hukum ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen Kereta Api Argo Muria, dan memberi solusi atas setiap permasalahan yang dialami penumpang.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Yuridis Empiris*. Spesifikasi penelitian ini bersifat *Deskriptif Analisis*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diketahui bahwa ditemukannya keluhan yang dialami penumpang Kereta Api Argo Muria. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian memberikan penjelasan dan solusi untuk setiap permasalahan yang diderita penumpang. Keluhan yang dialami penumpang seperti ketidakpuasan terhadap suatu layanan, kerugian materiil dan lainnya, kecelakaan, dan lain-lain. Solusi yang diberikan bagi penumpang yang haknya tidak terpenuhi misalnya, mengajukan keluhan kepada *customer service* stasiun, konsumen dapat mengajukan gugatan bila menderita kerugian materiil yang cukup besar, mendapat asuransi bila terjadi kecelakaan. Maka dari itu pihak PT Kereta Api Indonesia diharapkan lebih memperbaiki pelayanan, sarana dan prasarana yang ada supaya hak penumpang terpenuhi dan perjalanan penumpang menjadi aman, nyaman, dan selamat.

Kata Kunci: Pengangkutan, Perlindungan Konsumen, PT Kereta Api Indonesia