

**UPAYA PT. KERETA API INDONESIA UNTUK MEMENUHI
KEWAJIBANNYA DALAM PENGANGKUTAN ORANG
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 23 TAHUN 2007
TENTANG PERKERETAAPIAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH

AINUL KHAIRA
NPM : 1410012111073

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PADANG

2018

No.Reg:275/Pdt/02/II-2018

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

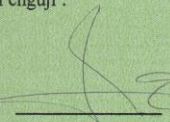
PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg: 275/Pdt/02/II-2018

Nama : Ainul Khaira
NPM : 1410012111073
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Upaya PT. Kereta Api Indonesia Untuk Memenuhi
Kewajibannya Dalam Pengangkutan Orang
Berdasarkan Undang-Undang No 23 Tahun 2007
Tentang Perkeretaapian

Telah disetujui pada hari **Minggu** Tanggal **Sebelas** Bulan **Februari** Tahun **Dua
Ribu Delapan Belas** dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji :

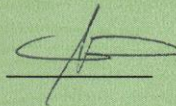
1. Yansalzisatry, S.H., M.H.

(Pembimbing I)



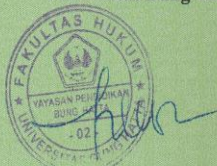
2. Suamperi, S.H., M.H.

(Pembimbing II)



Mengetahui:

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**



(Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H.)

Ketua Bagian



(Adri, S.H., M.H.)

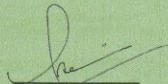
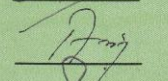
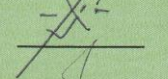

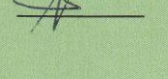
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PENGESAHAN SKRIPSI
No. Reg: 275/Pdt/02/II-2018

Nama : Ainul Khaira
NPM : 1410012111073
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Upaya PT. Kereta Api Indonesia Untuk Memenuhi
Kewajibannya Dalam Pengangkutan Orang
Berdasarkan Undang-Undang No 23 Tahun 2007
Tentang Perkeretaapian

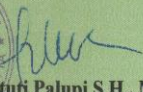
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada
hari Senin Tanggal Dua Belas Bulan Februari Tahun Dua Ribu Delapan Belas
dan dinyatakan LULUS

SUSUNAN TIM PENGUJI :

- | | | |
|---------------------------------|--------------|--|
| 1. Syafril, S.H., M.H. | (Ketua) |  |
| 2. As Suhaiti Arief, S.H., M.H. | (Sekretaris) |  |
| 3. Adri, S.H., M.H. | (Anggota) |  |
| 4. Yansalzisatry, S.H., M.H. | (Anggota) |  |
| 5. Suamperi, S.H., M.H. | (Anggota) |  |

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**




(Dwi Astuti Palupi S.H., M.H.)

Lembar Persembahan

Bismillahirrahmanirraim....." ...Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang mempunyai ilmu pengetahuan beberapa derajat ..."

(Al-Mujadilah-11)

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekuranganku. Segala syukur ku ucapkan kepadaMu karena tela menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan do'a disaat ku tertatih. karenaMu lah mereka ada, dan karenaMu la tugas akhir ini terselesaikan. Hanya padaMu la tempatku mengadu dan mengucapkan syukur. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW

Kupersembakan karya sederhana ini kepada Ibu Khairati dan Ayah Burhanuddin orang yang sangat ku kasahi dan ku sayangi yang tidak henti memberi semangat dan do'a untukku yang selalu memberikan segalanya untukku hingga dapat menyelesaikan skripsi ini, terimakasih pula kepada Uni Sevvia Putri dan Uda Hari Kurnia. Kepada abang ipar Sepni Iryandi dan kakak Ipar Winda Mila Lestari serta keponakanku Davin Athala Iryaldi dan Qiana Rizki Kurnia yang jadi anak kecil yang menggemaskan, yang selalu mensupport penulis, selalu menjadi pembangkit semangat penulis untuk menyelesaikan kuliah 3,5 tahun. Terimakasih kepada keluarga besarku H. Buchari B menjadi penyejuk hati disaat penulis sedang dilema dalam penyusunan skripsi ini.

Terimakasih tiada tara atas segala support yang tela diberikan selama ini kepada sahabat penulis :

Untuk sahabat Zelfira Mellysa Saptaviani yang sama-sama menyelesaikan skripsi ini dan wisuda sesuai target yang kita inginkan, untuk Kirana Pungki Apsari segera nyusul ya.. semoga semester depan juga bisa wisuda dan untuk Bodrex yang sudah jadi penyemangat terkonyol.

Kepada Cici Syuryantika, Eko Fernando, Gebby Stevany Putri, Ichsan Marsal teman yang sampai sekarang masih setia menjadi tempat curhat.

Terima kasih kepada Ade Ulfa Wahyuni, Fakhrol Ihsan, Rahmatul Prasetyo, Annisa Maulani, Ayu Putri Nulmi, Riska Sosnita, Tri Maharani Dan East_One.

Terimakasih kepada kakak tercinta Melisha Yolanda yang sudah memberikan arahan dalam membuat skripsi.

Kepada Buchari Ladies Meiza Hestuti, Riche Desvita Putri, Yola Oktaliza, Rezeki Amelia, Miftahul Khaira, Diah Tri Wulandari.

Thank You Agustian Candra yang jadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

*Kepada teman –teman KKN-PPM UBH 2017 Nagari Baruang-baruang Balantai
Selatan*

*“ya Allah jadikanlah Iman, Ilmu dan Amalku sebagai lentera jalan hidupku, keluarga
dan saudara seimanku”. Akhir kata, semoga skripsi ini membawa manfaat bagi kita
semua, Amin ya rabbal alamin ..*

Penulis,

Ainul Khaira

**UPAYA PT. KERETA API DALAM MEMENUHI
KEWAJIBANNYA BERDASARKAN PASAL 133 UNDANG-
UNDANG NO 23 TAHUN 2007 TENTANG
PERKERETAAPIAN**

Ainul Khaira¹, Yansalzisatry, S.H, M.H¹, Suamperi, S.H, M.H¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail: uulkhaira@yahoo.com

Abstrak

Kereta api merupakan 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. Kereta api memiliki keunggulan tarifnya yang terjangkau, memiliki dampak polusi yang paling sedikit bagi lingkungan dibandingkan angkutan lainnya, bebas dari kemacetan karena memiliki jalur tersendiri, serta lebih hemat bahan bakar karena daya muatnya yang besar dalam satu kali perjalanan. Angkutan kereta api di Sumatera Barat yang rute Padang-Pariaman ada empat kali jadwal keberangkatan tiap harinya. Rumusan masalah (1) Apa upaya PT. KAI (Persero) untuk memenuhi kewajibannya sebagai pengangkut ? (2) Apa hambatan PT. KAI (Persero) Regional II Sumatera Barat dalam melaksanakan kewajibannya? Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder, yang dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumen. Data dianalisis secara kualitatif. Dari penelitian dapat disimpulkan (1) Upaya yang dilakukan PT. KAI dalam memenuhi kewajibannya adalah menyiapkan sarana dan prasarana dalam pengangkutan, kebijakan di segi administrasi, menjamin keamanan dan kenyamanan pengguna jasa di atas kereta api dan area stasiun. (2) Hambatan yang dialami PT. KAI adalah kurangnya pegawai Polsuska, pengguna jasa kereta api yang tidak tertib dan masyarakat yang kurang memperhatikan pengumuman yang diberikan oleh PT.KAI.

Kata kunci : Upaya, Kewajiban, Hambatan Kereta Api

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Metode Penelitian	5
E. Jenis Penelitian	4
F. Sumber Data	5
G. Teknik Pengumpulan Data	6
H. Analisis Data	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Perjanjian	8
1. Pengertian perjanjian dan pengaturan perjanjian	8
2. Syarat sah perjanjian	11
3. Asas-asas perjanjian	16
4. Jenis-jenis perjanjian	18
5. Unsur-Unsur Perjanjian	20
6. Pihak-pihak dalam perjanjian	22
7. Berakhirnya perjanjian	23
B. Tinjauan Tentang Pengangkutan	23
1. Pengertian perjanjian angkutan dan angkutan kereta api ..	23

2.	Peraturan pengangkutan kereta api	24
3.	Pengertian pengguna jasa kereta api	26
4.	Hak dan kewajiban pengguna jasa kereta api	27
5.	Hak dan kewajiban PT. KAI	28
6.	Asas dan tujuan kereta api	29
7.	Jenis sarana kereta api	30
8.	Standar pelayanan minimum kereta api.....	31
C.	Tinjauan Tentang Sejarah PT. KAI	33
1.	Sejarah PT. KAI Pra Kemerdekaan	33
2.	Sejarah PT. KAI Pasca Kemerdekaan	36
3.	Sejarah PT. KAI Sumatera Barat Pasca Kemerdekaan	37
D.	Tinjauan Umum kedudukan Tugas Pokok dan fungsi tentang organisasi dan Tata Laksana Divisi Regional II Sumatera Barat.....	49
E.	Prinsip Kereta Api	51
F.	Tinjauan Umum Tentang Angkutan	52
1.	Angkutan darat	52
2.	Angkutan Laut	53
3.	Angkutan udara	53

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Upaya PT. KAI (Persero) untuk memenuhi kewajibannya sebagai pengangkut	55
B.	Hambatan PT. KAI Regional II Sumatera Barat dalam melaksanakan kewajibannya	61

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil ‘Alamin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-NYA serta nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Upaya PT. Kereta Api Indonesia Untuk Memenuhi Kewajibannya Dalam Pengangkutan Orang Berdasarkan Undang-Undang No 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian”**. Shalawat beriringan salam penulis ucapkan kepada Rasulullah SAW yang mana beliau telah membawa kita dari masa jahiliyah ke masa yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Di dalam penulisan ini mulai dari awal sampai akhir, penulis menyadari banyak kekurangan baik dari segi ilmiah maupun dan segi tata bahasa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini bisa terselesaikan berkat adanya pihak-pihak yang turut memberikan bantuan, motivasi, semangat, saran, ide bahkan fasilitas yang rasanya penulis tidak mampu untuk membalas jasa mereka semua. Semoga Allah senantiasa berkenan melimpahkan rahmat dan karunianya serta menjadi amal shaleh di sisi-NYA.

Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Yansalzisatry, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing I (satu) dan Bapak Suamperi, S.H., M.H., selaku dosen

pembimbing II (dua) yang telah memberikan bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan dan menyempurnakan Skripsi ini. Selain itu, penyelesaian penulisan Skripsi ini juga tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang dan Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis untuk memilih dan menentukan mata kuliah setiap semester selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.
3. Bapak H. Adri, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum yang selama ini telah banyak memberikan bekal ilmu bagi penulis selama belajar di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.
5. Staf Karyawan dan Karyawati Biro Akademik dan Biro Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.
6. Bapak Muhammad Juana Hasibuan selaku wakil ketua tim penyelenggara PKL/Survey/Skripsi yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.

7. Bapak dan Ibu pengurus beserta anggota kepegawaian PT. KAI Regional II Sumatera yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan wawancara sehingga skripsi ini dapat selesai.

Segala kritikan dan saran yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati karena penulis menyadari masih terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun dari segi substantial dari penulisan skripsi ini, akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin..

Padang, 12 Februari 2018

Penulis

Ainul Khaira

1410012111073

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah sebuah negara yang luas terdiri dari beberapa ribu pulau. Untuk menghubungkan daerah yang satu dengan daerah yang lain, dan memobilisasi orang dari suatu tempat ke tempat yang lainnya, perlu sarana angkutan baik angkutan laut, angkutan udara, maupun angkutan darat. Salah satunya jenis angkutan darat yang sering digunakan masyarakat adalah kereta api yang dilaksanakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (selanjutnya disingkat PT. KAI).

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (selanjutnya disebut Undang-Undang Perkeretaapian), 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. Menurut Pasal 3 Undang-Undang Perkeretaapian, perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar pemindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional. Sebagai sarana angkutan massal kereta api memiliki keunggulan antara lain adalah tarifnya yang terjangkau, memiliki dampak polusi yang paling sedikit bagi

lingkungan dibandingkan angkutan lainnya, bebas dari kemacetan karena memiliki jalur tersendiri, serta lebih hemat bahan bakar karena daya muatnya yang besar dalam satu kali perjalanan.¹ Dalam melakukan pengangkutan PT. KAI mempunyai kewajiban sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 133 Undang-Undang Perkeretaapian sebagai berikut :

- (1) Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, penyelenggaraan sarana perkeretaapian wajib:
 - a. Mengutamakan keselamatan dan keamanan orang;
 - b. Mengutamakan pelayanan kepentingan umum;
 - c. Menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan;
 - d. Mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat; dan
 - e. Memenuhi jadwal keberangkatan kereta api.
- (2) Penyelenggaraan sarana perkeretaapian wajib mengumumkan kepada pengguna jasa apabila terjadi pembatalan dan penundaan keberangkatan, keterlambatan kedatangan, atau pengalihan pelayanan lintas kereta api disertai dengan alasan yang jelas.

Kewajiban PT. KAI tersebut ada setelah adanya perjanjian pengangkutan antara PT. KAI dengan pengguna jasa. Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian yang terdiri dari dua segi, yaitu adanya pihak yang bersedia untuk mengangkut dan adanya pihak yang diangkut atau menyuruh untuk mengangkut dari suatu tempat ke tempat lain.²

Di samping kelebihan-kelebihan sebagaimana diuraikan di atas, dalam penyelenggaraan perkeretaapian masih terlihat adanya

¹Deasy Elfarischa Pramyastiwi, Imam Hardjanto, Abdullah Said, 2016, *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian sebagai Angkutan Dalam Rangka Mewujudkan transportasi berkelanjutan*, Jurnal Administrasi Publik (JAP).Vol 1. No.3, hlm 61, diakses tanggal 8 November 2017

²Chairuman Pasaribu Surawardi, 2004, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Sinar Grafika Jakarta, hlm 160

kekurangan-kekurangan. Berdasarkan wawancara dengan pelanggan kereta api yaitu pegawai, pedagang dan anak sekolah yang hampir setiap hari naik kereta api, mereka menyatakan bahwa kekurangan tersebut diantaranya keterlambatan keberangkatan kereta api dan kurangnya rasa nyaman. Angkutan kereta api di Sumatera Barat hanya rute dari Padang ke Pariaman dan sebaliknya. Jadwal keberangkatan kereta api Padang ke Pariaman ada empat kali jadwal keberangkatan tiap harinya, yaitu jam 05.45, 09.00, 14.00, 17.10 sedangkan dari Pariaman ke Padang ada empat kali jadwal keberangkatan tiap harinya, yaitu 06.05, 09.20, 14.25, 16.20, dengan harga tiket kereta api Rp.5.000 sekali jalan, dan untuk anak yang berusia di bawah dua tahun tidak dikenakan biaya. Dalam rute perjalanan seperti itu, maka PT. KAI benar-benar dijadikan sarana angkutan yang utama bagi pegawai, pedagang, dan anak sekolah yang setiap harinya pulang pergi dari Padang ke Pariaman atau sebaliknya dengan alasan, jadwalnya pasti dan pasti tidak akan macet serta harga yang murah. Dengan rute seperti itu seharusnya kereta api memenuhi jadwal keberangkatan tersebut, namun kenyataannya dari jadwal perjalanan kereta api ini kadang-kadang tak sesuai jadwal, pada jam 05.45 yang pernah mengalami keterlambatan keberangkatan. Adakalanya berangkat lebih cepat dan adakalanya terlambat. Kalau berangkat lebih cepat, maka pengguna jasa tertinggal dan kalau keberangkatannya lebih lambat maka pengguna jasa juga akan terlambat sampai di tujuan. Selain dari itu sedikitnya kereta api yang disediakan oleh PT. KAI menyebabkan

pengguna jasa berdesak-desakan terutama pada saat libur, disamping itu ditemui juga terjadinya kecelakaan ketika menaiki kereta api dan jambret. Berlatar belakang gambaran yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Upaya PT. Kereta Api Indonesia Untuk Memenuhi Kewajibannya Dalam Pengangkutan Orang Berdasarkan Undang-Undang No 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa upaya PT. KAI (Persero) untuk memenuhi kewajibannya sebagai pengangkut ?
2. Apa hambatan PT. KAI (Persero) Regional II Sumatera Barat dalam melaksanakan kewajibannya?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya permasalahan di atas, penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui upaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional II Sumatera Barat memenuhi kewajibannya sebagai pengangkut.
2. Untuk mengetahui hambatan PT. KAI (Persero) Regional II Sumatera Barat dalam melaksanakan kewajibannya.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis sosiologis. Penelitian yuridis sosiologis artinya penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti langsung ke lapangan untuk mendapatkan data primer. Di samping itu dilakukan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama. Adapun data primer yang dikumpulkan penulis dalam penelitian ini adalah melalui wawancara yang dilakukan dengan Bapak Heru Guntara selaku anggota bagian pemasaran dan penjualan tiket penumpang di PT. KAI Regional II Sumatera Barat, Bapak Hari Kurnia selaku anggota bagian SDM dan Keuangan dari PT. KAI Regional II Sumatera Barat. Bapak Yogi selaku Polsuska (Polisi Khusus Kereta Api) PT. KAI Regional II Sumatera Barat. Dalam wawancara yang dilakukan terhadap anggota bagian pemasaran dan penjualan tiket penumpang dan bagian SDM dan

keuangan sebagai responden serta anggota operasional dan Polsuska sebagai responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, yang terdiri atas:

a) Bahan hukum primer dalam hal meliputi;

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
- 2) Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian
- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 tentang Perkeretaapian
- 4) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

b) Bahan Hukum Sekunder terdiri dari :

Dokumen-dokumen PT. Kereta Api Indonesia, buku-buku literatur serta bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan pokok bahasan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data untuk memperoleh keterangan dengan melakukan tanya jawab secara lisan. Sebelum melakukan wawancara, penulis menyiapkan daftar pertanyaan yang akan di ajukan. Penulis membuat daftar pertanyaan dalam bentuk semi terstruktur yaitu ada daftar pertanyaan yang telah disiapkan, disamping itu tidak tertutup kemungkinan pada saat wawancara berlangsung ada pertanyaan baru yang timbul untuk mendukung kesempurnaan data.

b. Studi dokumen

Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan kepustakaan atau literatur-literatur yang ada,yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dan dokumen PT. KAI.

4. Analisis Data

Data yang telah terkumpul baik data primer maupun data sekunder dianalisis secara kualitatif, yaitu mengelompokkan data sesuai dengan masalah yang diteliti diambil kesimpulan dan diuraikan dalam bentuk kalimat.