

**PERTANGGUNGJAWABAN PT. KAI COMMUTER INDONESIA
TERHADAP KERUGIAN PENUMPANG AKIBAT GANGGUAN
OPERASIONAL KRL JABODETABEK**

SKRIPSI

Oleh :

KELVIN AKHMAD KURANII

2212011324



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2026

ABSTRAK

PERTANGGUNGJAWABAN PT. KAI COMMUTER INDONESIA TERHADAP KERUGIAN PENUMPANG AKIBAT GANGGUAN OPERASIONAL KRL JABODETABEK

Oleh

Kelvin Akhmad Kuranii

Transportasi umum sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat dalam bermobilisasi. Setiap proses pengangkutan, penumpang wajib memiliki tiket sebagai tanda bukti dokumen perjalanan. Penumpang dan pengangkut terikat dengan adanya kontrak pengangkutan yaitu suatu perjanjian pengangkutan yang melahirkan hubungan hukum dan menimbulkan hak dan kewajiban. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi pertanggungjawaban pada PT. KAI Commuter Indonesia dan upaya pemulihan hak-hak penumpang akibat gangguan operasional KRL Commuter Line Jabodetabek.

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Data primer dalam penelitian ini adalah wawancara dan data sekunder menggunakan studi kepustakaan dan perundang-undangan. Metode pengumpulan data menggunakan studi pustaka, studi dokumen, dan wawancara secara langsung sebagai data pendukung dalam mengolah data untuk menghasilkan kesimpulan mengenai perlindungan hukum terhadap penumpang dalam peristiwa hukum berupa gangguan operasional terhadap KRL Commuter Line Jabodetabek.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa PT. KAI Commuter Indonesia bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami penumpang dalam bentuk pengembalian dana tiket maupun kompensasi atas korban kecelakaan baik yang meninggal dunia, cacat, maupun luka-luka atas pemulihan hak-hak penumpang, yaitu dengan mengajukan klaim asuransi kepada PT. Jasa Raharja mengenai premi tiket yang dibayarkan penumpang yang dikelola oleh pihak asuransi. Namun, dalam praktiknya apabila timbul perselisihan maka kedua belah pihak menyelesaikan perselisihan dengan cara musyawarah mufakat atau melalui litigasi maupun non-litigasi berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa.

Kata Kunci: gangguan operasional, KRL Jabodetabek, pertanggungjawaban

ABSTRACT

LIABILITY OF PT. KAI COMMUTER INDONESIA ON PASSENGER LOSSES DUE TO OPERATIONAL DISRUPTION OF THE EMU JABODETABEK

By

Kelvin Akhmad Kuranii

Public transportation has become a basic need of the community in mobilizing. For every transportation process, passengers are required to have a ticket as proof of travel documents. Passengers and carriers are bound by the existence of a contract of carriage, which is a contract of carriage that gives birth to a legal relationship and gives rise to rights and obligations. This research aims to describe and identify the accountability of PT. KAI Commuter Indonesia and efforts to restore passenger rights due to operational disruption of the EMU Jabodetabek Commuter Line.

This type of research is a normative juridical research that is descriptive with a legislative and conceptual approach. The primary data in this study were interviews and secondary data using literature and legislation studies. The data collection method uses literature studies, document studies, and direct interviews as supporting data in processing data to produce conclusions regarding legal protection for passengers in legal events in the form of operational disruptions to the EMU Jabodetabek Commuter Line.

The results of the research and discussion show that PT. KAI Commuter Indonesia is responsible for losses suffered by passengers in the form of ticket refunds and compensation for accident victims both those who died, were disabled, or injured for the restoration of passenger rights, namely by submitting an insurance claim to PT. Jasa Raharja regarding ticket premiums paid by passengers managed by the insurance company. However, in practice, if a dispute arises, both parties resolve the dispute by means of consensus deliberation or through litigation or non-litigation based on the choice of the parties to the dispute.

Keywords: operational disruptions, EMU Jabodetabek, liability

**PERTANGGUNGJAWABAN PT. KAI COMMUTER INDONESIA
TERHADAP KERUGIAN PENUMPANG AKIBAT GANGGUAN
OPERASIONAL KRL JABODETABEK**

Oleh

KELVIN AKHMAD KURANII

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pertanggungjawaban PT. KAI Commuter Indonesia
Terhadap Kerugian Penumpang Akibat Gangguan
Operasional KRL Jabodetabek
Nama Mahasiswa : **Kelvin Akhmad Kuranii**
Nomor Pokok Mahasiswa : 2212011324
Bagian : Hukum Keperdataan
Fakultas : Hukum

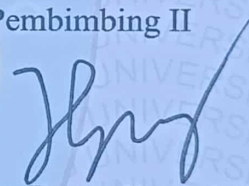
MENYETUJUI**1. Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

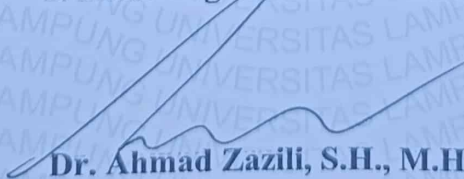


Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.
NIP 197309291998021001

Pembimbing II



Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.
NIP 199203152025211060

2. Ketua Bagian Hukum Perdata

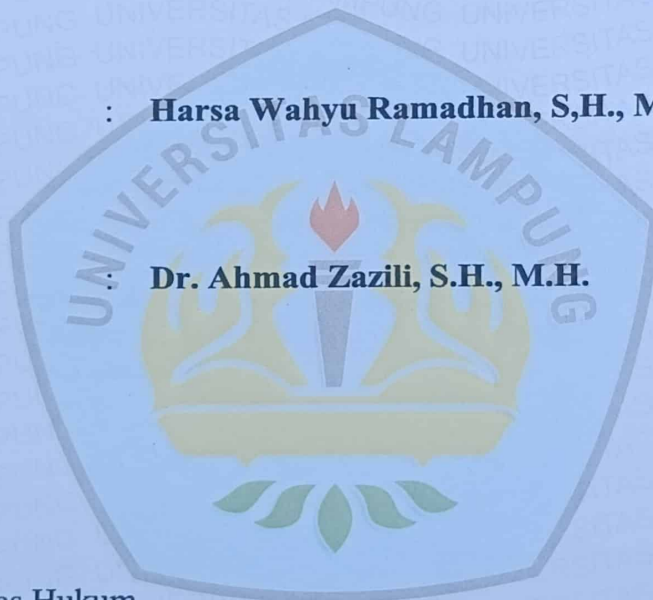
Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP 197404132005011001

LEMBAR PENGESAHAN**1. Tim Penguji**

Ketua : **Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.**

Sekretaris : **Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.**

Penguji Utama : **Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.**



2. Dekan Fakultas Hukum

Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.
NIP 196412181988031002

Tanggal lulus ujian Skripsi: **29 Juni 2026**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kelvin Akhmad Kuranii

Nomor Pokok Mahasiswa : 2212011324

Bagian : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pertanggungjawaban PT. KAI Commuter Indonesia Terhadap Kerugian Penumpang Akibat Gangguan Operasional KRL Jabodetabek”** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 18 Ayat (2) Huruf C Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 12 Tahun 2025. Semua hasil tulisan yang tertuang dalam Skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 7 Juli 2026



Kelvin Akhmad Kuranii
NPM 2212011324

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Kelvin Akhmad Kuranii lahir di Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat pada tanggal 17 Juni 2004 sebagai anak pertama dari tiga bersaudara yang merupakan anak dari pasangan Bapak Fauzan Sadat dan Ibu Herni Pertiwi.

Penulis menyelesaikan jenjang pendidikan formal di SD Negeri Aren Jaya XIV Kota Bekasi pada tahun 2010-2016, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 32 Kota Bekasi pada 2016-2019, dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 18 Kota Bekasi pada 2019-2022. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur UTBK SBMPTN pada tahun 2022.

Selama menjalani perkuliahan, penulis pernah aktif dalam berbagai kegiatan organisasi kemahasiswaan, seperti pernah menjadi pengurus pada periode kepengurusan 2024 dalam UKM-U KSR PMI Unit Unila sebagai *Steering Committee* (SC) Divisi Pengabdian Masyarakat. Penulis juga telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode 1 tahun 2025 pada 9 Januari-9 Februari 2025 di Desa Bangun Rejo. Kecamatan Ketapang, Kabupaten Lampung Selatan. Penulis pernah juga mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) pada Pertukaran Mahasiswa Merdeka Batch 4 Inbound Universitas Sam Ratulangi pada Januari-Juni 2024 serta Magang di Pengadilan Negeri Tanjungkarang Kelas I A pada Juni-Juli 2025.

MOTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.
Dia mendapat (pahala) dari kebajikan yang dikerjakannya dan dia mendapat
(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”

(QS. Al-Baqarah, 286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah
selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan
hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Dengar! Semua orang memiliki gilirannya masing-masing. Bersabarlah dan
tunggulah! Itu akan datang dengan sendirinya. Maksudku, giliranmu”

(Eiichiro Oda)

PERSEMBAHAN



Sebuah pencapaian kecil untuk cinta yang begitu besar. Lembar persembahan ini adalah wujud apresiasi terdalam saya bagi mereka yang telah menjadi alasan saya untuk terus berjuang.

Segala puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis. Shalawat serta salam turut terhanturkan kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW.

Bismillahirrahmanirrahim, skripsi saya ini persembahkan untuk:

Orang tua tercinta dan tersayang penulis Ayahanda Fauzan Sadat, S.T. beliau panutanku dan Ibunda Herni Pertiwi, S.Pd. beliau pintu surga yang senantiasa terbuka. Terimakasih atas ridha dan untaian doanya menembus arsy-Nya yang selalu dilantunkan serta dukungan yang tak terbatas.

Skripsi ini adalah wujud bakti dan terima kasihku atas setiap tetes keringat dan air mata yang kalian korbankan demi masa depanku.

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. karena berkat rahmat dan hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pertanggungjawaban PT. KAI Commuter Indonesia Terhadap Kerugian Penumpang Akibat Gangguan Operasional KRL Jabodetabek”. Shalawat serta salam selalu tucurahkan kepada Baginda Nabi kita Muhammad SAW. *Allahummashalli 'alasayyidina Muhammad wa 'alaali sayyidina Muhammad*, sebagaimana telah membawa dan menyampaikan rahmat serta hidayah kepada seluruh umat-Nya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung. Dalam perjalanan menulis skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kekurangan dalam penyajian, materi, dan kutipan, namun dengan adanya doa, dukungan moral, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang begitu dalam dan sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., IPM., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung dan Pembahas I yang telah bersedia meluangkan waktunya, memberikan masukan, kritik, dan saran yang sangat membangun terhadap penulisan skripsi ini;
4. Bapak M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum. selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;

5. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H. selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya, mencurahkan segenap pemikirannya, masukan, memberikan bimbingan, kritik, dan saran dalam proses penyelesaian skripsi ini;
6. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H. selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya, mencurahkan segenap pemikirannya, masukan, memberikan bimbingan, kritik, dan saran dalam proses penyelesaian skripsi ini;
7. Ibu Dora Mustika, S.H., M.H. selaku Pembahas II yang telah bersedia meluangkan waktunya, memberikan masukan, kritik, dan saran yang sangat membangun terhadap penulisan skripsi ini;
8. Bapak Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, motivasi, serta arahan selama penulis menjalankan masa studi di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
9. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung, yang telah memberikan ilmu-ilmunya selama penulis menjalankan masa studi di Fakultas Hukum Universitas Lampung serta kepada seluruh Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Lampung;
10. Adikku tercinta, dek Ar Arya Archad dan dek Tristan Akhmad Faizi, terima kasih telah menjadi sumber keceriaan di rumah serta yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat yang tak henti-hentinya. Semoga pencapaian ini bisa memotivasimu untuk melangkah lebih jauh dan meraih mimpi-mimpimu yang lebih besar di masa depan;
11. Teristimewa kepada Kakek dan Nenek ku yang selalu memberikan dukungan, nasihat, semangat, dan untaian doa yang tak putus-putus. Penulis persembahkan skripsi ini sebagai hadiah kecil untuk senyum kalian yang selalu menjadi penguat di kala penulis merasa lelah;
12. Teruntuk sahabat-sahabat masa SMA-ku, M. Daffa, Alfarizi, Armandika, Hafizh, Fanny, Aulia, dan Sherlina, terima kasih telah menjadi saksi perjalanan sejak kita masih berseragam putih abu-abu hingga kini memakai toga. Terima kasih atas dukungan moral, tawa yang tak pernah habis, dan persahabatan tulus membuat perjalanan panjang ini terasa lebih ringan;

13. Mner Noldy Gustaf Frans Mamangkey, S.Pi, M.Sc, Ph.D. selaku Dosen Modul Nusantara yang telah memberikan support, semangat, dan doa serta memotivasi kepada tim ini untuk terus melangkah menggapai kesuksesan dan meraih cita-cita di masa depan;
14. Siladen Family, yakni Ariel, Aam, Arinda, Ayu, Celine, Defrit, Desni, Dewi, Ellen, Fanix, Friska, Haninda, Michael, Nurhasan, Tari, Raja, Rony, Sellyne, Setiawati, Tia, Valen, Wahyu, Wahyuni, Wiwied, dan Defry yang menjadi tim modul nusantara, terima kasih atas canda tawa dan kehangatannya serta semangat satu sama lain. Semoga hubungan baik ini tetap terjaga dan dipertemukan dalam pencapaian terbaik versi masing-masing;
15. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada narasumber penelitian yakni mas Hafidz selaku Humas PT. KAI Commuter Indonesia serta mas Nando, dan mas Ardan selaku Legal PT. KAI Commuter Indonesia yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi ilmu serta pengalaman berharganya yang mendalam. Informasi yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
16. Teruntuk teman-teman seperjuangan, Rakha Sulthana, Jafar Ali, Ramadhani Pradana Yalta, Nisa Tiur, Bagas Setiawan dan Rini Halimah, terima kasih telah menjadi teman penulis yang selalu menemani penulis di masa perkuliahan dan telah menjadi teman masa rantau ini serta yang telah mengenalkan tempat-tempat *Hidden Gem* yang tentunya mengasyikkan dan keindahan tempat yang membuat penat ini menjadi pengalaman berharga. Semoga hubungan baik kita tetap terjaga dan dipertemukan dalam pencapaian terbaik;
17. Rekan-rekan KKN Desa Bangun Rejo, Kec. Ketapang, Kab. Lampung Selatan yakni Aladdin, Yesika, Inka, Laura, Sherina, Laras, dan seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan KKN, terima kasih atas kebersamaan serta dukungannya dalam menyelesaikan program kerja KKN;
18. Penulis juga mendedikasikan ucapan terima kasih untuk tim kebanggaan yakni Real Madrid dan Argentina, yang selalu menemani penulis di setiap *match* yang mengajarkan filosofi *never give up* serta menjadi *start (World Cup 2022)* dan *finish (World Cup 2026)* yang selalu menjadi pengingat maupun *alarm* bagi penulis akan waktunya tiba;

19. Keluarga Besar UKM-U KSR PMI Unit Unila;
20. Almamater kebanggaan dan tercinta Universitas Lampung;
21. *Last but not least*, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Teruntuk Kelvin Akhmad Kuranii, Anak laki-laki pertama dan harapan orang tua. Terima kasih yang sudah mampu dan bertanggungjawab atas yang telah diputuskan hingga detik ini melewati berbagai macam tantangan semesta hadirkan namun tetap memilih tegak dan kuat. Terimakasih Kelvin, telah sangat hebat dan mampu menyelesaikan gelar Sarjana Hukum (S.H.) ini dengan baik. Mari berjuang dan tata masa depan, tunjukkan bahwa setiap tetes keringat dan doa yang kita langitkan akan berbuah manis pada waktunya. Tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan proses dan pertumbuhan diri sendiri.

Semoga Allah SWT. membalas seluruh kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila masih jauh dari kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini, semoga dapat bermanfaat serta menambah wawasan dan ilmu khususnya hukum keperdataan. Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan kemuliaan dan berkah di dunia maupun akhirat.

Bandar Lampung, 7 Juli 2026

Kelvin Akhmad Kuranii

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
MOTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
SANWACANA.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengangkutan.....	7
2.1.1 Pengertian Pengangkutan.....	7
2.1.2 Asas-Asas Pengangkutan.....	8
2.1.3 Hak dan Kewajiban Pengangkut.....	10
2.2 Perjanjian Pengangkutan Kereta Api	14
2.2.1 Pengertian Perjanjian Pengangkutan	14
2.2.2 Asas-Asas Perjanjian Pengangkutan.....	17

2.3	Pertanggungjawaban	18
2.3.1	Definisi Pertanggungjawaban	18
2.3.2	Dasar Pertanggungjawaban	19
2.3.3	Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab	20
2.4	Penumpang	22
2.4.1	Definisi Penumpang	22
2.4.2	Perlindungan Asuransi Penumpang	22
2.4.3	Hak dan Kewajiban Penumpang	25
2.4.4	Tujuan Perlindungan Penumpang	27
2.4.5	Upaya Hukum Penumpang	29
2.5	Kerangka Pikir	32
III.	METODE PENELITIAN	34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Tipe Penelitian	34
3.3	Pendekatan Masalah	35
3.4	Data dan Sumber Data	36
3.5	Metode Pengumpulan Data	38
3.6	Metode Pengolahan Data	40
3.7	Analisis Data	40
IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Pertanggungjawaban PT. KAI Commuter Indonesia terhadap Penumpang Akibat Gangguan Operasional KRL Jabodetabek	42
4.1.1	Sejarah Perkeretaapian	42
4.1.2	Pertumbuhan Penumpang KRL Commuter Line	44
4.1.3	Sistem Tiket Elektronik (E-ticketing)	45
4.1.4	Pemanfaatan Perjanjian Pengangkutan	47
4.1.5	<i>On Time Performance</i> KRL Commuter Line Jabodetabek	54
4.1.6	Penyelenggaraan Kereta Rel Listrik (KRL) PT. KAI Commuter Indonesia	58
4.1.7	Pertanggungjawaban Hukum Menurut Undang-Undang	61
4.1.8	Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Layanan Pengangkutan KRL Jabodetabek	68
4.1.9	Pertanggungjawaban Perdata PT. KAI Commuter Indonesia terhadap Gangguan Operasional	73

4.2	Upaya Pemulihan Hak-Hak Penumpang terhadap Kerugian Pengangkutan Akibat Gangguan Operasional KRL Jabodetabek	81
4.2.1	Risiko yang Timbul dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Perkeretaapian.....	81
4.2.2	Implementasi Asuransi terhadap Ganti Rugi Penumpang	87
4.2.3	Nilai Jaminan Pertanggungan yang diberikan Penanggung	93
V.	PENUTUP	99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran	100
	DAFTAR PUSTAKA	102
	LAMPIRAN	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pertumbuhan Penumpang KAI Commuter Jabodetabek.....	44
Gambar 2 Transaksi Kartu	47
Gambar 3 Transaksi QR-Code	47
Gambar 4 Tiket KRL Konvensional.....	49
Gambar 5 Tiket Harian Berjaminan	50
Gambar 6 Kartu Multi Trip	51
Gambar 7 Kartu Uang Elektronik Bank.....	52
Gambar 8 Tiket Digital	53
Gambar 9 Jumlah Kecelakaan Perkeretaapian	56
Gambar 10 Pemulihan Tiang Aliran Atas.....	67
Gambar 11 Surat Keterlambatan KRL Commuter Line.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Pertanggungan Asuransi Pegawai KAI	94
Tabel 2 Nilai Pertanggungan Asuransi Penumpang	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian FH Unila	109
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian PT. KAI Commuter Indonesia	110
Lampiran 3 Lembar Pertanyaan Wawancara PT. KAI Commuter Indonesia.....	111
Lampiran 4 Lembar Pertanyaan Wawancara Penumpang.....	114
Lampiran 5 Transkrip Wawancara	116
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara	148

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak dapat dipungkiri, ditandai dengan berkembangnya teknologi dan informasi. Perkembangan tersebut sejalan dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat yang semakin kompleks.

Meningkatnya taraf hidup masyarakat diiringi dengan meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi yang dipicu oleh tingginya aktivitas masyarakat, diperlukannya peningkatan dalam sektor jasa transportasi. Transportasi umum sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat dalam bermobilisasi, untuk memenuhi kebutuhan tersebut, penyediaan layanan transportasi perlu dikembangkan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Hal ini mencakup aspek keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan efisiensi dalam penyelenggaraan transportasi. Dalam hal ini, kereta api dikenal sebagai moda transportasi yang massal, aman dan efisien.

Keselamatan perkeretaapian merupakan faktor yang sangat penting dalam sistem perkeretaapian. Hingga kini perkeretaapian memiliki karakteristik dalam kemampuannya dan kelebihan untuk mengangkut baik penumpang maupun barang dalam jumlah banyak, hemat energi, hemat tempat, mempunyai keamanan yang tinggi, dan rendah emisi.

Kereta api diharapkan menjadi moda transportasi yang aman, nyaman dan lancar sebagaimana tujuan diselenggarakannya perkeretaapian yang tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.¹ Namun demikian menjadi permasalahan yang dapat mengganggu pengoperasian kereta api ini adalah terjadinya kecelakaan. Salah satu indikator dalam penyelenggaraan

¹ Marlina Rahmi Shinta et al., (2021), "Persepsi Masyarakat Terhadap Kereta Api Gerbong Ekonomi AC", *Global Komunika*, Vol 4 No. 2, hlm 13.

perkeretaapian yang berbasiskan keselamatan dengan memperhatikan jumlah kecelakaan-kecelakaan yang dapat diminimalisasikan sebagai peningkatan faktor keselamatan pengguna jasa kereta api.

Dari aspek hukum, dalam pengoperasian dan pemilikan alat angkutan diperlukan ketentuan hukum mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab serta perasuransian apabila terjadi kecelakaan.

Pertanggungjawaban merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu perjanjian pengangkutan, karena pertanggungjawaban merupakan suatu perlindungan atau jaminan bagi para pengguna jasa angkutan.²

Keselamatan adalah kegiatan yang seharusnya diusahakan dengan kondisi sesuai dengan yang sudah dipersyaratkan dan juga komponen dalam pengoperasian perkeretaapian. Hal ini membutuhkan komitmen yang menjadi tujuan pengoperasian oleh stakeholder perkeretaapian di Indonesia, namun meskipun demikian sebagian kecelakaan kereta api tetap terjadi meskipun diusahakan peningkatan keselamatan telah terus dilakukan baik itu oleh regulator maupun penyelenggara dan masyarakat. Kesalahan sekecil apapun dapat menjadi ancaman terhadap keselamatan yang pada akhirnya dapat menimbulkan korban jiwa atau harta benda.³ Serta berdampak tidak langsung sebagaimana gangguan operasional di lapangan dengan penundaan, keterlambatan dan pembatalan jadwal.

Penumpang yang menggunakan jasa *Electric Multiple Unit* (EMU)/Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Jabodetabek menimbulkan suatu perikatan dengan PT. Kereta Commuter Indonesia (Selanjutnya disebut PT. KAI Commuter Indonesia) selaku pelaku usaha atau pengangkut. Perikatan adalah hubungan hukum antara para pihak, di mana dengan hubungan hukum antara pihak kreditur berhak atas suatu prestasi dan pihak debitur berkewajiban memenuhi prestasi itu.

² Benedictus Bismo Bintang Prakosa (2016), "Tanggung Jawab Hukum PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Kerugian Penumpang Akibat Kecelakaan Kereta Api", *Jurnal Ilmu Hukum: Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, hlm. 8.

³ Hermanto Dwiartmoko (2013), "*Keselamatan Fasilitas Operasi Kereta Api*", Jakarta: Kencana, hlm. 3.

Oleh karena itu, dalam setiap perikatan terdapat “hak” di satu pihak dan “kewajiban” di pihak yang lain.⁴

Berdasarkan ketentuan tersebut, perjanjian akan melahirkan suatu perikatan antara dua orang atau lebih oleh pihak yang membuatnya. Dalam bentuknya, perikatan merupakan serangkaian perkataan yang mengandung janji atau kesanggupan untuk melaksanakan sesuatu hal yang diucapkan atau yang ditulis dan yang tertulis disebut kontrak. Kontrak adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih yang melahirkan hak dan kewajiban untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu dan dapat menimbulkan, memodifikasi, atau menghilangkan hubungan hukum. Hukum yang mengatur tentang kontrak atau hukum perjanjian.⁵

Dalam pengangkutan terdapat hak dan kewajiban antara pengangkut dan penumpang. Hubungan timbal balik antara pengangkut dan penumpang muncul sebagai akibat dari tindakan, peristiwa atau keadaan proses pengangkutan. Dari hubungan timbal balik tersebut, lahirlah perjanjian timbal balik dimana pengangkut bertanggungjawab atas keselamatan penumpang yang diangkut sampai tiba di tempat tujuan dan pengangkut mendapat hak atas biaya pengangkutan yang telah disepakati.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kecelakaan kereta api dapat dianggap perdata, yang secara langsung berdampak pada penumpang yang memiliki kontrak dengan perusahaan angkutan PT. KAI Commuter Indonesia. Hubungan hukum tersebut menimbulkan hak dan kewajiban antara pengangkut dan penumpang, dimana pengangkut dan penumpang mendapat jaminan kepastian hukum tentang status hukumnya serta hak dan kewajibannya jika terjadi kecelakaan dalam pengangkutan yang mengakibatkan kerugian pada penumpang.

Penumpang yang menggunakan moda transportasi atau angkutan darat KRL Commuter Line terkadang mengeluhkan dalam sarana dan prasarana khususnya kurangnya pemeliharaan jalur kereta api yang dapat menyebabkan sewaktu-waktu terjadinya anjlok pada kereta api dan kurangnya perawatan terhadap tiang aliran

⁴ I Ketut Oka Setiawan, (2018), “*Hukum Perikatan*”, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 1.

⁵ *Ibid*, hlm. 42.

atas yang berakibat tumbang dan menghalangi jalur sehingga mengakibatkan listrik kereta padam. Jika hal tersebut terjadi dapat berakibat pada ketidaktepatan waktu pada jadwal kereta terhadap grafik perjalanan kereta api (GAPEKA) dan dapat berakibat keterlambatan hingga pembatalan perjalanan KRL Commuter Line yang akan melintas.

Berdasarkan observasi diketahui ada 2 (dua) kasus kecelakaan pada KRL Commuter Line yang diakibatkan karena anjloknya jalur rel KRL Commuter Line dan tumbangnya tiang aliran atas yang menyuplai energi KRL Commuter Line. Pertama, KRL Commuter Line dalam rangkaian No. 1189 relasi Bogor-Jakarta pada Selasa (6/8/2025), pada pukul 07:17 WIB. Akibat anjloknya KRL tersebut, menyebabkan rekayasa perjalanan kereta api dan ada total 20 KRL mengalami dampak keterlambatan, yang diiringi oleh para pekerja yang terlambat datang ke kantor. Kedua, perjalanan KRL Commuter Line tujuan Cikarang mengalami gangguan operasional pada Selasa (19/11/2024), pada pukul 21:08 WIB. Perjalanan KRL terganggu disebabkan setelah Tiang Listrik Aliran Atas (TLAA) pada jalur hulu dan hilir petak jalan Bekasi-Kranji tumbang menimpa KRL Commuter Line dan menghalangi jalur sehingga mengakibatkan listrik kereta padam. Akibat adanya gangguan ini, perjalanan kereta terhenti lebih dari satu jam dan lalu lintas perkeretaapian mengalami keterlambatan disertai pembatalan perjalanan kereta api.

Berdasarkan Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Orang dengan Kereta Api dan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa penumpang berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa KRL Commuter Line dan Pasal 134 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian menyatakan penyelenggara kereta api harus memberikan ganti rugi senilai harga tiket dan apabila kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan, penyelenggara perkeretaapian wajib menyediakan angkutan kereta api atau moda transportasi lain hingga sampai tujuan. PT. KAI Commuter Indonesia selaku pelaku usaha perkeretaapian tidak hanya melanggar perjanjian timbal balik antara PT. KAI Commuter Indonesia dengan penumpang, tetapi juga termasuk pada *Onrechtmatige Daad* atau Perbuatan Melawan Hukum dalam bidang perdata. Perbuatan yang dilakukan oleh PT. KAI

Commuter Indonesia di bidang hukum perdata termasuk dalam Perbuatan Melawan Hukum sesuai Pasal 1365 KUHPerdata yang menjelaskan sudah ada peraturan hukum yang mengatur namun ketentuan dalam peraturan tersebut tidak dilaksanakan.

Berdasarkan hal yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk mempelajari, memahami, dan meneliti secara lebih mendalam mengenai bentuk perlindungan hukum bagi jasa angkutan umum dengan judul **“Pertanggungjawaban PT. KAI Commuter Indonesia Terhadap Kerugian Penumpang Akibat Gangguan Operasional KRL Jabodetabek”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka terdapat pokok-pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini yaitu:

- a. Bagaimana pertanggungjawaban PT. KAI Commuter Indonesia terhadap penumpang akibat gangguan operasional pada KRL Jabodetabek?
- b. Bagaimana upaya pemulihan hak-hak penumpang yang mengalami kerugian pengangkutan akibat gangguan operasional pada KRL Jabodetabek?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pembahasan penelitian ini terdiri dari ruang lingkup pembahasan dan ruang lingkup ilmu. Ruang lingkup pembahasan meliputi perlindungan hukum terhadap penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek yang mengalami gangguan operasional yang disebabkan kecelakaan dan dampak tidak langsung yaitu keterlambatan dan pembatalan perjalanan. Sedangkan ruang lingkup bidang ilmunya meliputi bidang hukum perdata khususnya hukum pengangkutan dan hukum perlindungan konsumen sebagai perlindungan hukum kepada penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka garis besar tujuan penelitian adalah menjawab permasalahan, yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan pertanggungjawaban PT. KAI Commuter Indonesia akibat gangguan operasional pada layanan KRL Commuter Line Jabodetabek.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis upaya pemulihan hak-hak penumpang yang mengalami kerugian pengangkutan akibat gangguan operasional pada KRL Jabodetabek, seperti kecelakaan yang mengakibatkan keterlambatan dan pembatalan perjalanan KRL Commuter Line Jabodetabek.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penulisan skripsi ini diharapkan hasil penelitian mampu memberikan manfaat baik dalam bentuk teoritis maupun praktis. Manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara akademis diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran sehingga menambah wawasan dalam proses pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang Ilmu Hukum Perdata dan dapat juga memberikan kontribusi terkait pembahasan perlindungan konsumen saat terjadi gangguan operasional KRL Commuter Line Jabodetabek.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat, khususnya pengguna transportasi KRL Commuter Line Jabodetabek diharapkan penelitian ini mampu menambah edukasi kepada masyarakat terhadap ilmu mengenai perlindungan hukum bagi penumpang KRL Commuter Line.
- b. Bagi pelaku usaha, terutama bagi penyedia jasa kereta api di Indonesia diharapkan penelitian ini dapat berfungsi sebagai evaluasi terhadap kinerja dalam pengoperasian kereta api.
- c. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya.
- d. Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Sarjana Strata I di Fakultas Hukum Universitas Lampung Khususnya pada bagian Ilmu Hukum Keperdataan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengangkutan

2.1.1 Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan adalah pemindahan manusia dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya, maka dari kegiatan pengangkutan itu menghasilkan jasa angkutan yang bermanfaat bagi masyarakat dalam berpindah-pindah ke tempat tujuan. Menurut Abdulkadir Muhammad, pengertian pengangkutan berasal dari kata “angkut” yang memiliki arti mengangkat atau membawa, memuat dan membawa atau mengirim.⁶ Maka, pengangkutan adalah proses kegiatan membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.

Pengangkutan dalam arti lain adalah suatu usaha membawa, mengantar, atau memindahkan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Pengangkutan menurut R. Soekardono berisikan perpindahan tempat baik mengenai orang-orang dan/atau benda-benda, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meningkatkan manfaat maupun efisien.⁷ Sementara proses dari pengangkutan tersebut merupakan perpindahan atau pergerakan dari tempat asal kegiatan angkutan tersebut dimulai ke tempat tujuan untuk mengakhiri kegiatan pengangkutan.

Pengangkutan sebagai proses (*process*), artinya serangkaian kegiatan dalam memuat barang dan/atau penumpang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang dan/atau penumpang tersebut dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan atau pembongkaran barang dan/atau penumpang tersebut dari alat

⁶ Soesi Idayanti. (2023). “*Hukum transportasi*.” Tegal: Tri Star Mandiri, hlm.287.

⁷ Sinta Uli, (2006) “*Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat dan Angkutan Udara*”, Medan: USU Press, hlm 20.

pengangkutan ke tempat yang telah ditentukan. Sehingga berdasarkan pengertian tersebut, secara umum pengangkutan adalah perjanjian timbal balik dimana satu pihak menyanggupi untuk membawa orang dan/atau barang dengan alat pengangkutnya sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar uang angkutan.⁸

2.1.2 Asas-Asas Pengangkutan

Menurut Mertokusumo asas hukum adalah “...bahwa asas hukum bukan merupakan hukum konkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan yang konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim merupakan yang merupakan hukum positif dan dapat ditemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut.”⁹

Di dalam hukum pengangkutan asas-asas hukum, terbagi menjadi ke dalam 2 (dua) jenis, yaitu bersifat publik dan perdata. Asas-asas tersebut sebagai berikut:

1. Asas-asas Hukum Pengangkutan Bersifat Publik

- a. Asas manfaat, yaitu pengangkutan harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dan peri kehidupan yang berkesinambungan serta upaya kemajuan pertahanan dan keamanan negara.¹⁰
- b. Asas adil dan merata, yaitu penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan layanan yang adil dan merata kepada masyarakat, dengan biaya yang terjangkau. Sedangkan keseimbangan mengandung bahwa pengangkutan harus keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa.

⁸ Alexander Thian (2021), “*Hukum Dagang*”, Yogyakarta: ANDI, hlm. 217-218.

⁹ Rezi et al.,(2021), “*Hukum Transportasi & Lalu Lintas*”, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, hlm.

11.

¹⁰ *Ibid*, hlm. 12.

- c. Asas kepentingan umum, yaitu penyelenggaraan pengangkutan harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi segala elemen masyarakat.
- d. Asas keterpaduan, yaitu bahwa pengangkutan mesti kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, saling mengisi, baik intra maupun antar moda pengangkutan.
- e. Asas tegaknya hukum, yaitu pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada masyarakat untuk selalu sadar dan taat pada hukum.
- f. Asas percaya diri, mengandung makna bahwa pengangkutan harus berlandaskan kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan.
- g. Asas keselamatan penumpang, pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan dan/atau asuransi kerugian lainnya. Asuransi ini termasuk dalam lingkup asuransi sosial yang bersifat wajib. Keselamatan penumpang tidak hanya diserahkan kepada pihak asuransi, namun penyelenggara perusahaan pengangkutan harus berupaya menyediakan dan memelihara alat pengangkut yang memenuhi standar keselamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan konvensi internasional.
- h. Asas berwawasan lingkungan hidup, yaitu penyelenggara pengangkutan wajib dilakukan berwawasan lingkungan.
- i. Asas kedaulatan negara, yaitu penyelenggara pengangkutan wajib menjaga keutuhan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- j. Asas kebangsaan, yaitu penyelenggara pengangkutan dapat mencerminkan sifat dan nilai-nilai prinsip bangsa Indonesia yang pluralistik (kebhinekaan).¹¹

2. Asas-Asas Hukum Pengangkutan Bersifat Perdata

- a. Asas perjanjian, artinya bahwa setiap pengangkutan diadakan dengan perjanjian antara penyelenggara pengangkutan dan penumpang atau pemilik

¹¹ Abdulkadir Muhammad (2013), *"Hukum Pengangkutan Niaga"*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 13.

barang. Tiket/karcis penumpang merupakan dan dokumen pengangkutan sebagai tanda bukti telah terjadinya perjanjian antara pihak-pihak.¹²

- b. Asas koordinatif, artinya bahwa pihak-pihak dalam pengangkutan berkedudukan setara atau sejajar. Walaupun pengangkut menyediakan jasa dan melakukan perintah penumpang atau pemilik barang, pengangkut bukanlah bawahan penumpang atau pemilik barang. Asas ini menyatakan bahwa pengangkutan adalah perjanjian pemberian kuasa (*agency agreement*).
- c. Asas campuran, bahwa pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian, yaitu perjanjian pemberian kuasa, penyimpanan barang, dan melakukan pekerjaan dari penumpang atau pemilik barang.
- d. Asas retensi, artinya bahwa pengangkut tidak menggunakan hak retensi (hak menahan barang). Pengangkut sekadar berkewajiban menyimpan barang atas biaya yang dikeluarkan oleh pemiliknya.
- e. Asas pembuktian dengan dokumen, artinya bahwa setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen pengangkutan. Jika tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak adanya perjanjian pengangkutan, kecuali jika sudah menjadi kebiasaan yang berlaku umum di masyarakat.¹³

2.1.3 Hak dan Kewajiban Pengangkut

Perjanjian adalah hubungan hukum antara subjek hukum atas kesepakatan yang melahirkan prestasi di antara para pihak perjanjian. Kesepakatan ini tertuang dalam perjanjian pengangkutan yang menimbulkan hak dan kewajiban.

1. Hak dan kewajiban penumpang pada tiket kereta api, yaitu:
 - a. Hak Penumpang
 - 1) Hak jika terjadi penundaan atau pembatalan layanan
 - 2) Hak atas informasi dan sebelum dan selama perjalanan
 - 3) Tanggung jawab atas kerugian dan kerusakan
 - b. Kewajiban Penumpang
 - 1) Setiap penumpang wajib memiliki tiket

¹² *Ibid*, hlm. 14.

¹³ *Ibid*, hlm.15.

- 2) Setiap penumpang yang telah melakukan *tap-in* pada stasiun asal, wajib melakukan *tap-out* pada stasiun tujuan
 - 3) Mematuhi aturan dan petunjuk
 - 4) Menjaga ketertiban
2. Kewajiban pelaku usaha dalam ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:¹⁴
- “Kewajiban pelaku usaha adalah:
- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
 - c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
 - e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
 - f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
3. Hak dan Wewenang Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian terdapat pada Pasal 90 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, yaitu:¹⁵
- a. Mengatur, mengendalikan, dan mengawasi perjalanan kereta api;

¹⁴ Aris Prio Agus Santoso et al., (2024), “*Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*” Yogyakarta: Pustaka Baru Press, hlm. 45.

¹⁵ Fernando Sakti Toding Rompas et al., (2021), “Tanggung Jawab Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian Atas Kerugian Sebagai Akibat Kecelakaan” *Lex Privatum*, Vol. 9 No. 11, hlm 8.

- b. Menghentikan pengoperasian sarana perkeretaapian apabila dapat membahayakan perjalanan kereta api
- c. Melakukan penerbitan terhadap pengguna jasa kereta api yang tidak memenuhi persyaratan sebagai pengguna jasa kereta api di stasiun;
- d. Mendahulukan perjalanan kereta api di perpotongan sebidang dengan jalan;
- e. Menerima pembayaran dari penggunaan prasarana perkeretaapian;
- f. Menerima ganti kerugian atas kerusakan prasarana perkeretaapian yang disebabkan oleh kesalahan penyelenggara sarana perkeretaapian atau pihak ketiga.

Kewajiban PT. KAI Commuter Indonesia untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan kembali oleh ketentuan yang diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. PT. KAI Commuter Indonesia bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami penumpang dan/atau konsumen sebagai akibat dari terjadinya gangguan operasional. Hal ini diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Terkait dengan jenis dan bentuk ganti rugi yang harus diberikan dan/atau dilakukan oleh PT. KAI Commuter Indonesia kepada konsumen yang mengalami kerugian terhadap gangguan operasional tersebut, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menetapkan batasan-batasan perihal bentuk ganti rugi yang dapat diberikan dan/atau dilakukan. Batasan-batasan bentuk ganti rugi tersebut diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: ¹⁶

¹⁶ *Op. cit.* Aris Prio Agus Santoso et al., hlm. 92.

“Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Serta pemberian ganti rugi memiliki durasi waktu atau batas waktu dalam pemenuhan hak-hak terhadap penumpang yang diatur dalam Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:¹⁷

“Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.”

Ketentuan yang diatur dalam Pasal 19 ayat (2) tersebut menunjukkan bahwa PT. KAI Commuter Line dapat memilih bentuk ganti rugi yang harus diberikan kepada konsumen yang menderita kerugian akibat terjadinya gangguan operasional. Disamping itu, penumpang dan/atau konsumen PT. KAI Commuter Indonesia yang mengalami kerugian terhadap gangguan operasional berhak untuk menuntut ganti rugi secara langsung kepada PT. KAI Commuter Indonesia dan PT. KAI Commuter Indonesia harus memberi ganti rugi kepada penumpang dan/atau konsumen, tanpa terlebih dahulu melalui proses pembuktian di pengadilan. Hal ini karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberlakukan prinsip tanggung jawab yang bersifat mutlak (*strict liability*).

Dalam gangguan operasional perlu dilihat juga, apakah PT. KAI Commuter Indonesia telah melaksanakan dan menerapkan standar pelayanan minimum (SPM) yang berlaku. Sesuai yang ditetapkan pada Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatas yang mengatur menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.¹⁸

¹⁷ Abdul Halim Barkatullah (2020), “*Hak-Hak Konsumen*” Bandung: Nusa Media, hlm 129.

¹⁸ Sunardi et al., (2020). “*Tanggung Jawab PT. MRT Jakarta Terhadap Konsumen Dalam Kasus Blackout Akibat Pemadaman Listrik Oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) Dan Mitigasi Atas Potensi Terjadinya Bencana Dalam Operasional MRT Jakarta Ditinjau Dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen.*” Fakultas Hukum Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, hlm.5-7.

Dalam Pengangkutan Orang dengan Kereta Api, kewajiban penyelenggara sarana perkeretaapian diatur dalam Pasal 133 Undang-Undang Nomor 23 tentang Perkeretaapian yaitu:¹⁹

1. Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, Penyelenggara 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. mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.
2. Penyelenggara 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.

Apabila dalam perjalanan kereta api terdapat hambatan atau gangguan yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun tujuan yang disepakati, PT. KAI Commuter Indonesia menyediakan pengangkutan dengan kereta api lain atau moda transportasi lain sampai stasiun tujuan atau memberikan ganti kerugian senilai harga karcis. Jika PT. KAI Commuter Indonesia tidak memenuhi kewajiban, PT. KAI Commuter Indonesia dapat dikenai sanksi administratif pembekuan izin operasi atau pencabutan izin operasi (Pasal 134 ayat (4) dan Pasal 135 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007).²⁰

2.2 Perjanjian Pengangkutan Kereta Api

2.2.1 Pengertian Perjanjian Pengangkutan

Istilah perjanjian dari kata *overeenkomst* dalam bahasa Belanda atau *contract* dalam bahasa Inggris. Pengertian perjanjian dalam Pasal 1313 KUHPdata berbunyi

¹⁹ Darmawan Efendi et al., (2023) "Tanggung Jawab PT Kereta Api Indonesia Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan Dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api Dikaji Menurut Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian." *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, Vol 2, No. 3, hlm. 2.

²⁰ *Op.Cit*, Abdulkadir Muhammad (2013), hlm. 57.

“Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.²¹ Menurut teori yang dikemukakan oleh Van Dunne, yang diartikan dengan perjanjian adalah “Suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.” Menurut Subekti “Suatu perjanjian dinamakan juga persetujuan karena kedua belah pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu, dapat dikatakan bahwa dua perkataan (perjanjian dan persetujuan) itu adalah sama artinya”.²²

Berdasarkan definisi perjanjian yang dinyatakan oleh ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa perjanjian merupakan suatu hubungan hukum antara subjek hukum, orang dengan orang, orang dengan badan hukum, dan badan hukum dengan badan hukum yang saling mengikatkan dirinya dengan yang lainnya untuk melaksanakan hak dan kewajiban. Perjanjian berisi kaidah tentang hak dan kewajiban oleh kedua belah pihak. Jadi perjanjian mengikat dan berlaku bagi pihak-pihak yang terikat, namun mempunyai kecenderungan untuk menjadi hukum yang mengikat setiap subjek hukum secara umum. Terdapat syarat-syarat sahnya perjanjian yang harus dipenuhi menurut Pasal 1320 KUHPerdata :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Terdapat konsekuensi hukum apabila tidak terpenuhinya syarat-syarat sah perjanjian tersebut. Syarat a dan b merupakan subjektif karena berisikan subjek hukum yang membuat perjanjian. Sedangkan syarat c dan d merupakan objektif karena berisikan objek dalam perjanjian. Apabila tidak terpenuhinya syarat subjek, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Selama tidak dibatalkan, perjanjian tetap mengikat dan berlaku. Sedangkan apabila tidak terpenuhinya syarat objek, maka

²¹ Ahmad Musadad (2021), “*Hukum Perikatan Pendekatan Hukum Positif dan Hukum Islam*”, Malang: Literasi Nusantara Abadi, hlm. 3.

²² Salim HS (2021), “*Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*”, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 160-161.

perjanjian tersebut batal demi hukum artinya perjanjian dianggap tidak pernah ada sehingga tidak ada unsur saling menuntut diantara para pihak.²³

Pengangkutan kereta api pada dasarnya merupakan perjanjian sehingga berlakunya Pasal 1235 KUHPdata tentang kewajiban para pihak dan Pasal 1338 KUHPdata tentang itikad baik di mana PT. KAI Commuter Indonesia sebagai penyedia jasa pengangkut untuk mengangkut penumpang dan/atau barang dari tempat asal ke tempat tujuan dengan selamat dan tidak menimbulkan kerugian. Perjanjian berdasarkan bentuknya dibagi menjadi 2 (dua) yaitu perjanjian tertulis dan perjanjian tidak tertulis yang masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangannya.

Perjanjian tertulis tentu lebih terjaminnya kepastian hukum dibandingkan dengan perjanjian secara lisan karena dalam perjanjian tertulis para pihak telah apa saja yang telah tercantum dalam perjanjian yang sudah disepakati. Perjanjian pengangkutan pada dasarnya adalah perjanjian tidak tertulis, namun perlu dibuktikan dengan dikeluarkannya dokumen pengangkutan. Hak-hak dan kewajiban para pihak diketahui dari dokumen pengangkutan yang telah diterbitkan dari perjanjian pengangkutan tersebut.

Pengangkutan darat dengan kereta api didasarkan pada perjanjian antara Badan Penyelenggara Pengangkutan dan penumpang atau pemilik barang. Karcis penumpang dan surat pengangkutan barang merupakan tanda bukti telah terjadi perjanjian pengangkutan antara pengangkut dan penumpang atau pengirim, hal ini diatur dalam Pasal 132 dan 141 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007. Berdasarkan hal itu, penerimaan penawaran itu telah terjadi persetujuan kehendak (konsensus), dan karena itu telah lahir perjanjian pengangkutan yang bersifat konsensual.²⁴ Adapun Syarat batal dapat menghapuskan sebuah perikatan dan mengembalikan segala sesuatu seperti sebelum adanya perikatan. Namun, kreditur (dalam hal ini adalah pengangkut) hanya perlu mengembalikan apa yang telah diterima olehnya bila terjadi gangguan operasional KRL Commuter Line Jabodetabek. Persyaratan batal yang ditentukan baik didalam tiket maupun

²³ *Ibid*, hlm. 162-165.

²⁴ *Op.Cit*, Abdulkadir Muhammad (2013), hlm. 56.

peraturan perundang-undangan, mengenai hal yang membatalkan dalam KUHPdata diatur dalam pasal 1265 sampai dengan 1267.²⁵

Pengangkutan penumpang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan kereta. Kereta adalah deretan gerbong khusus untuk mengangkut penumpang. Pengangkutan penumpang wajib memperhatikan keselamatan dan fasilitas minimal. Pengangkutan dengan kereta api menggunakan gerbong sesuai dalam Pasal 130 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007.

2.2.2 Asas-Asas Perjanjian Pengangkutan

Di dalam hukum perikatan dikenal dengan 3 (tiga) asas penting dalam perjanjian, sebagai berikut:

1. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPdata yang berbunyi: “salah satu syarat sah perjanjian adalah kesepakatan kedua belah pihak.” Ini mengandung makna, bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak.²⁶

2. Asas *Pacta Sun Servanda*

Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Hal ini disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata, yang berbunyi: “perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang.” Asas *pacta sunt servanda* diberi arti *pactum*, yang berarti sepakat tidak perlu dikuatkan dengan sumpah dan tindakan formalitas lainnya. Sedangkan *nudus pactum* sudah cukup dengan sepakat saja.

3. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas ini dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata, yang berbunyi: “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai UU bagi mereka yang

²⁵ Tasia Eda Lestari & Amad Sudiro, "Tanggung Jawab PT Railink Terhadap Keterlambatan Penumpang Kereta Api Bandara", Jurnal Administrasi, Volume 2, Nomor 2, hlm.12.

²⁶ Op.Cit, Salim HS (2021), hlm. 157.

membuatnya.” Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menentukan isi perjanjian tersebut.²⁷

2.3 Pertanggungjawaban

2.3.1 Definisi Pertanggungjawaban

Pertanggungjawaban dalam *black's law dictionary* adalah *accountability is State of being responsible or answerable, see also Liability*. Artinya keadaan di mana seseorang dianggap bertanggung jawab atau wajib memberikan penjelasan terkait tindakan atau yang mereka ambil. Serta *liability* (tanggung jawab hukum) adalah aspek legal dari bertanggung jawab, yang mengacu pada kewajiban hukum untuk membayar ganti rugi atau hukuman atas tindakan tertentu.²⁸ Tanggung jawab yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang tercantum pada Pasal 1365 KUH sampai Pasal 1367 KUHPerdata. Pada Pasal 1365 KUHPerdata menyatakan bahwa “Tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan atau menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.²⁹

Kemudian pada Pasal 1366 KUHPerdata menjelaskan bahwa “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”. Tanggung jawab di dalam KUHPerdata juga diatur pada Pasal 1367 KUHPerdata yang menyatakan bahwa “Seorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.³⁰

Adapun yang tercantum dalam pasal 87 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, yaitu Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian bertanggungjawab kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dan pihak ketiga

²⁷ *Op.Cit*, I Ketut Oka Setiawan (2022), hlm.45.

²⁸ Henry Campbell Black (1990), “*Black's Law Dictionary*”, Boston: ST. Paul, Minn, hlm. 19.

²⁹ Syamsul Efendi (2024), “*Hukum Perikatan*” Malang: Literasi Nusantara Abadi Grup, hlm 7.

³⁰ *Ibid*, hlm 107.

atas kerugian sebagai akibat kecelakaan yang disebabkan kesalahan pengoperasian prasarana perkeretaapian.³¹

Yang dimaksud didalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian pada Pasal 23 menyatakan bahwa:

- (1) Penyelenggaraan prasarana perkeretaapian umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 dilakukan oleh Badan Usaha sebagai penyelenggara, baik secara sendiri-sendiri maupun melalui kerja sama.
- (2) Dalam hal tidak ada Badan Usaha yang menyelenggarakan prasarana perkeretaapian umum, Pemerintah atau Pemerintah Daerah dapat menyelenggarakan prasarana perkeretaapian.

2.3.2 Dasar Pertanggungjawaban

Secara teoritis pertanggungjawaban yang berkaitan dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang memiliki tanggung jawab dengan yang dituntut untuk pertanggungjawaban dapat dibedakan menjadi:

1. Pertanggungjawaban didasarkan kesalahan, yaitu tanggung jawab yang lahir karena terjadinya wanprestasi, perbuatan melawan hukum, dan tindakan yang kurang hati-hati.
2. Pertanggungjawaban didasarkan risiko, yaitu tanggung jawab yang harus ditanggung sebagai risiko yang diambil oleh pelaku usaha atas kerugian yang dialaminya.

Pertanggungjawaban tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami konsumen secara garis besar dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian:³²

1. Tuntutan Ganti Kerugian berdasarkan Inkar Janji (*wanprestasi*)

Berdasarkan hal ini, konsumen dengan pelaku usaha terikat dalam suatu perjanjian, ganti kerugian yang disebabkan dari tidak terpenuhinya suatu prestasi, dipenuhi

³¹ *Op.Cit*, Fernando Sakti Toding Rompas et al., hlm 6.

³² Fajar Nugroho, Ahmad Raihan (2021), "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, hlm.51-52.

tetapi terlambat, dan dipenuhi tetapi tidak sebagaimana yang ada dalam suatu perjanjian oleh salah satu pihak.

2. Tuntutan Ganti Kerugian berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Berdasarkan hal ini, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara, tuntutan ini harus dipenuhi unsur-unsur adanya perbuatan melanggar hukum, adanya kerugian, adanya hubungan sebab akibat (kausalitas) antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian dan adanya kesalahan.

2.3.3 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *based on fault*) dalam KUHPerdara, khususnya Pasal 1365, 1366, 1367, prinsip ini dipegang teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan dan kelalaian yang dilakukannya.³³

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menjelaskan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat atau dengan pembalikan beban pembuktian (*omkering van de bewijslaast, shifting of the burden of proof*) karena tergugat (pengangkut) dianggap bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul akibat alat pengangkut, tetapi tergugat dapat membebaskan tanggung jawabnya apabila ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah (*absence of fault*).³⁴

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip yang kedua. Prinsip praduga untuk

³³ Shidarta (2000) dalam Celina TS Kristiyanti (2022), "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 92.

³⁴ *Ibid*, hlm. 94.

tidak selalu bertanggungjawab (*presumption of non liability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara akal sehat dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah penumpang kehilangan atau kerusakan tiket fisik berupa Kartu Uang Elektronik untuk dapat masuk dan keluar stasiun, dikarenakan hilang tidak bisa *tap out* stasiun, hal ini merupakan tanggung jawab dari penumpang dan tidak dapat diminta pertanggungjawabannya kepada pelaku usaha.³⁵

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering disamakan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Menurut Shidarta, dengan memberlakukan konsep pertanggungjawaban mutlak, maka apa yang diharapkan dari perlindungan konsumen dapat tercapai sebab pihak konsumen yang akan dilindungi itu akan dapat dengan mudah mempertahankan atau memperoleh haknya jika dibandingkan dengan konsep kesalahan, dimana konsumen masih dibebani kewajiban untuk membuktikan kesalahan produsen.³⁶

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dasar hukum yang dipakai oleh konsumen untuk mempertahankan haknya yaitu dengan menuntut ganti kerugian atas dasar pasal 4 dan 5 mengenai hak dan kewajiban konsumen. Kemudian pada pasal 6 sampai pasal 13 mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha serta perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Sedangkan pasal yang khusus mengenai tanggung jawab pelaku usaha/ produsen terdapat pada pasal 19, 23, 24, 25, 27 dan 28 UU No. 8 Tahun 1999. ketentuan bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap produk (*product liability*) dan (*strict liability*) di Negara Indonesia.³⁷

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam

³⁵ *Ibid*, hlm. 95.

³⁶ *Ibid*, hlm 96.

³⁷ Yessy K, Grace S (2022), "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Jakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, hlm.80.

perjanjian standar yang dibuatnya. Pembatasan atau larangan untuk memuat klausula-klausula baku tertentu dalam perjanjian tersebut, dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, yang pada akhirnya akan merugikan konsumen.³⁸

2.4 Penumpang

2.4.1 Definisi Penumpang

Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang/badan hukum pengguna jasa angkutan, baik darat, laut, maupun udara.³⁹ Dalam PP Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan Penumpang adalah orang yang berada di Kendaraan selain Pengemudi dan awak Kendaraan. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penumpang sebagai konsumen adalah “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”⁴⁰ Disamping itu, ada istilah penumpang transit pada kereta yang artinya penumpang yang melakukan perpindahan rute atau jalur kereta di stasiun transit untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir mereka. Penumpang ini tidak perlu keluar stasiun atau membayar biaya tambahan lagi, selama perjalanan mereka sesuai dengan tiket yang telah dibeli.

Menurut perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian dan sebagai objek karena dia adalah pihak muatan yang diangkut. Penumpang berkewajiban utama membayar biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan pengangkutan.⁴¹

2.4.2 Perlindungan Asuransi Penumpang

Asuransi berasal dari bahasa Inggris *assure* (menanggung), *assurance* (tanggungan)

³⁸ *Op. Cit.*, Shidarta (2000) dalam Celina TS Kristiyanti (2022), hlm. 97.

³⁹ *Op. Cit.*, Soesi Idayanti. (2023), hlm. 289.

⁴⁰ Maria Alberta Liza Quintarti (2024), “Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal Kolaboratif Sains*, Vol. 7, No. 8, hlm. 2.

⁴¹ *Op. Cit.*, Rezi et al.,(2021), hlm. 39.

atau disebut *insurance*. Asuransi dalam bahasa Belanda biasa disebut dengan *verzekering* (pertanggungan). Menurut Echols dan Shadily makna kata *insurance* sama dengan “asuransi” dan “jaminan”.⁴² Pengertian asuransi menurut Wirjono Prodjodikoro memaknai asuransi sebagai suatu persetujuan dimana pihak menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin, untuk menerima sejumlah uang premi sebagai pengganti kerugian yang akan diderita oleh yang dijamin karena akibat dari suatu peristiwa yang belum terjadi.⁴³ Dasar hukum perasuransian dimuat dalam dua kitab yaitu *Code Civil* dan *Code de Commerce*. Pokok-pokok pengaturan asuransi terdapat dalam KUHD, namun dasar hukum asuransi terdapat pada pasal 1774 KUHPerdara yang menentukan bahwa “suatu perjanjian untung-untungan adalah suatu perbuatan yang hasilnya mengenai untung ruginya baik bagi semua pihak maupun bagi sementara pihak bergantung pada suatu kejadian yang belum tentu. Demikian adalah perjanjian asuransi; bunga cagak hidup; perjudian dan pertaruhan. Perjanjian yang pertama diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang”. Dalam ketentuan pasal 1774 KUHPerdara ini disebutkan perihal asuransi akan diatur dalam KUHD. Oleh karenanya, asuransi menurut pasal 246 KUHD atau *Wetboek van Koophandel* adalah “asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa tak tertentu.”⁴⁴

Berdasarkan definisi tersebut, dapat dipahami bahwa asuransi mengandung 4 (empat) unsur, yaitu:

- 1) Pihak Tertanggung (*insured*) yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur.

⁴² Ayu Citra Santyaningtyas (2020), *“Pengantar Hukum Asuransi Indonesia”*, Surabaya:Scopindo Media Pustaka, hlm. 1.

⁴³ Wirjono Prodjodikoro (2000), *“Hukum Asuransi di Indonesia”*, Jakarta:Raja Grafindo Persada, hlm. 1.

⁴⁴ Muhammad Ramli Haba, Sri Handayani (2020), *“Pengantar Hukum Asuransi di Indonesia”*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, hlm. 13.

- 2) Pihak Penanggung (*insure*) yang berjanji akan membayar sejumlah uang (santunan/kompensasi) kepada pihak-pihak tertanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu yang mengandung unsur tak tertentu.
- 3) Suatu Peristiwa (*accident*) yang tak tertentu (tidak diketahui sebelumnya)
- 4) Kepentingan (*interest*) yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tak tertentu.⁴⁵

Dalam hal risiko, Emmet Vaughan mendefinisikan risiko ke beberapa aspek yaitu:

1. *Risk is the chance of loss* (risiko adalah kesempatan kerugian)
2. *Risk is the possibility of loss* (risiko adalah kemungkinan kerugian)
3. *Risk is uncertainty* (risiko adalah ketidakpastian)⁴⁶

Dalam asuransi sosial kecelakaan penumpang yang dimaksud dengan peristiwa tidak pasti adalah kecelakaan penumpang alat angkutan penumpang umum, yang mengancam keselamatan penumpang sebagai tertanggung. Apabila kecelakaan penumpang ini benar-benar terjadi, mengakibatkan timbulnya kerugian karena kematian, cacat tetap atau luka yang dialami oleh penumpang sebagai tertanggung. Kerugian penumpang inilah yang wajib diganti oleh PT. Asuransi Kerugian Jasa Raharja sebagai penanggung. Setiap penumpang diberi jaminan pertanggungan kecelakaan diri selama penumpang itu berada dalam alat angkutan yang disediakan oleh perusahaan angkutan, untuk jangka waktu antara saat penumpang naik alat angkutan yang bersangkutan di tempat berangkat dan saat turun dari alat angkutan tersebut di tempat tujuan yang tertera pada tiket/karcis yang berlaku untuk perjalanan yang bersangkutan.⁴⁷

Dari penjelasan tersebut asuransi memiliki tujuan untuk memindahkan risiko kepada pihak lain dengan cara pihak lain tersebut telah membayarkan sejumlah premi yang telah diberikan kepada pemberi asuransi. Yang artinya, bagi penerima asuransi, asuransi memiliki tujuan untuk meminimalisir risiko yang akan dihadapinya. Sedangkan bagi pemberi asuransi, asuransi memiliki tujuan

⁴⁵ Danang Sunyoto, Wika Harisa Putri (2023), "*Manajemen Risiko dan Asuransi Tinjauan Teoretis dan Implementasinya*", Yogyakarta:Center for Academic Publishing Service, hlm. 99.

⁴⁶ *Op. Cit.*, Ayu Citra Santyaningtyas (2020), hlm 72.

⁴⁷ Agoes Parera (2019), "*Hukum Asuransi di Indonesia*", Yogyakarta: PT Kanisius, hlm. 209.

mengumpulkan dana yang akan dijadikan sebagai modal untuk pembiayaan suatu usaha.⁴⁸

2.4.3 Hak dan Kewajiban Penumpang

Perlindungan hukum terhadap hak-hak penumpang yang menyangkut upaya hukum bagi penumpang apabila hak-hak ini dilanggar, sehingga akan berkaitan dengan masalah klaim (tuntutan).

1. Hak-hak dasar penumpang secara umum ada 4 (empat), yaitu:
 - a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
 - b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
 - c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
 - d. Hak untuk didengar (*the right be heard*)
2. Hak Penumpang pada Angkutan Kereta Api

Seorang penumpang dalam perjanjian angkutan udara tentunya mempunyai hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan kereta api yang telah ditunjuk atau dimaksudkan dalam perjanjian pengangkutan kereta api yang bersangkutan. Di samping itu juga penumpang atau ahli warisnya berhak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dideritanya sebagai akibat adanya kecelakaan kereta api atas kurangnya keamanan dan kenyamanan. Selain itu hak-hak penumpang lainnya adalah menerima dokumen perjalanan yang menyatakannya sebagai penumpang, mendapatkan pelayanan yang baik, memperoleh keamanan dan keselamatan selama dalam pengangkutan dan lain-lain.

Kemudian dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen sebagai berikut:

“Hak Konsumen adalah:⁴⁹

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

⁴⁸ *Op. Cit.*, Ayu Citra Santyaningtyas (2020), hlm. 106.

⁴⁹ Megawati Simanjuntak et al., (2022), “*Potret Pemulihan Hak Konsumen di Indonesia*”, Bogor: IPB Press, hlm. 55.

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Gangguan operasional KRL Commuter Line Jabodetabek menyebabkan kerugian tidak terpenuhinya hak-hak konsumen KRL Commuter Line Jabodetabek atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat melakukan perjalanan. Konsumen berhak menerima ganti kerugian yang dialami, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam hal tersebut, Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan PT. KAI Commuter Indonesia untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat gangguan operasional yang terjadi.⁵⁰

3. Kewajiban Penumpang pada Angkutan Kereta Api

Sebagai salah satu pihak dalam perjanjian angkutan udara maka penumpang memiliki kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

- a. Membayar uang angkutan, kecuali ditentukan sebaliknya.

⁵⁰ Kurniawan et al.,(2022). "Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Transportasi PT. KAI Daerah Operasi 4 Semarang." *Semarang Law Review* 3, no. 1, hlm. 78.

- b. Mengindahkan petunjuk-petunjuk dari pengangkut kereta api atau dari pegawai-pegawainya yang berwenang untuk itu.
- c. Menunjukkan tiketnya kepada pegawai-pegawai pengangkut kereta api setiap saat apabila diminta.
- d. Tunduk kepada peraturan-peraturan pengangkutan kereta api mengenai syarat-syarat umum perjanjian angkutan muatan kereta api yang disetujuinya.
- e. Memberitahukan kepada pengangkut kereta api tentang barang-barang berbahaya atau barang-barang terlarang yang dibawa naik sebagai bagasi tercatat atau sebagai bagasi tangan, termasuk pula barang-barang yang ada pada dirinya.

Apabila penumpang tidak melaksanakan kewajibannya itu, maka sebagai konsekuensinya pengangkut kereta api berhak untuk membatalkan perjanjian kereta api. Disamping itu juga apabila penumpang yang melalaikan kewajibannya itu kemudian menimbulkan kerugian sebagai akibat perbuatannya itu, maka ia sebagai penumpang harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.⁵¹

2.4.4 Tujuan Perlindungan Penumpang

Landasan hukum bagi jaminan keamanan dan hak-hak penumpang di Indonesia berpijak pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara spesifik, Pasal 3 dalam regulasi tersebut menguraikan berbagai tujuan fundamental yang ingin dicapai pemerintah dalam melindungi masyarakat selaku pengguna jasa transportasi, yakni: “Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

⁵¹ *Op.Cit.* Soesi Idayanti. (2023), hlm. 99-100.

- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”⁵²

Dalam pengaturan Pasal 3 tersebut terlihat mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen terhadap penerapan asas dari perlindungan konsumen dan regulasi yang telah ditetapkan demi mencapai tujuan tertentu.

Selain itu, dalam Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah: “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁵³ Maka dari itu upaya menjamin kepastian hukum ini memberikan legalitas terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan jual-beli atas barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh para pelaku usaha sebagai penyedia kebutuhan konsumen sehingga secara khusus melindungi keamanan dan kenyamanan konsumen terkait tindakan kesewenang-wenangan pelaku usaha. Hukum perlindungan konsumen secara umum bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, baik dalam ranah hukum privat maupun dalam ranah hukum publik.

Tujuan perlindungan penumpang perlu berdasarkan prinsip-prinsip perlindungan bagi penumpang sebagai pengguna KRL Commuter Line. Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen didasarkan pada asas kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, dan kepastian hukum. Asas tersebut berfungsi sebagai landasan untuk menganalisis situasi yang lebih konkret,

⁵² Dwi Atmoko, Adhalia Septia Saputri (2022), “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Malang: Literasi Nusantara Abadi, hlm. 82.

⁵³ Ibid, hlm. 2.

yang pada kemudian dapat diinterpretasikan sebagai suatu aturan atau norma, dan selanjutnya diuraikan menjadi aturan hukum yang lebih spesifik.⁵⁴

2.4.5 Upaya Hukum Penumpang

Sengketa yang terjadi dalam hukum perlindungan konsumen lebih banyak melibatkan antara penumpang dengan pelaku usaha. Hal ini dikarenakan konsumen merupakan pihak yang menggunakan barang dan jasa pengangkut, dimana biasanya posisi penumpang selalu berada dalam posisi yang lemah dari pelaku usaha.

Dalam usahanya untuk memperoleh ganti kerugian atas penggunaan layanan yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ganti kerugian. Ada empat kelompok yang dapat menggugat atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha:⁵⁵

- a. Konsumen yang dirugikan atau ahli waris dari konsumen yang bersangkutan
- b. Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat
- d. Pemerintah atau instansi terkait jika barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit.

Penyelesaian sengketa konsumen ini diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam pasal tersebut ditentukan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur di luar pengadilan dilakukan dengan membawa perkara tersebut kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa melalui bantuan BPSK dapat dilakukan melalui tiga mekanisme yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan

⁵⁴ Sepriyadi Adhan S, et al. (2025), *"Protection of Customers from Unlawful Acts by Banks through Synergy of Legal Principles."* Calitatea, 26.206, hlm. 219.

⁵⁵ Happy Susanto (2008), *"Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan"*, Jakarta:Visimedia, hlm. 75.

Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Ketiga upaya tersebut yaitu:

1. Konsiliasi

Dalam Pasal 1 angka 9 Kepmen tersebut bahwa konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan pada para pihak.

2. Mediasi

Berdasarkan pada Pasal 1 angka 10 bahwa mediasi adalah penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan pada para pihak.

3. Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase didasarkan pada Pasal 1 angka 11, dimana dalam pasal tersebut menentukan bahwa arbitrase adalah penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase ini berbeda dengan kedua cara sebelumnya. Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, BPSK bertindak secara aktif untuk ikut menyelesaikan sengketa yang terjadi. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan apabila tidak didupatkannya kesepakatan diantara pihak yang bersengketa.

Lebih lanjut, penyelesaian sengketa dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dibagi dalam dua bagian, sebagai berikut:⁵⁶

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

a) Penyelesaian sengketa secara damai oleh pihak sendiri

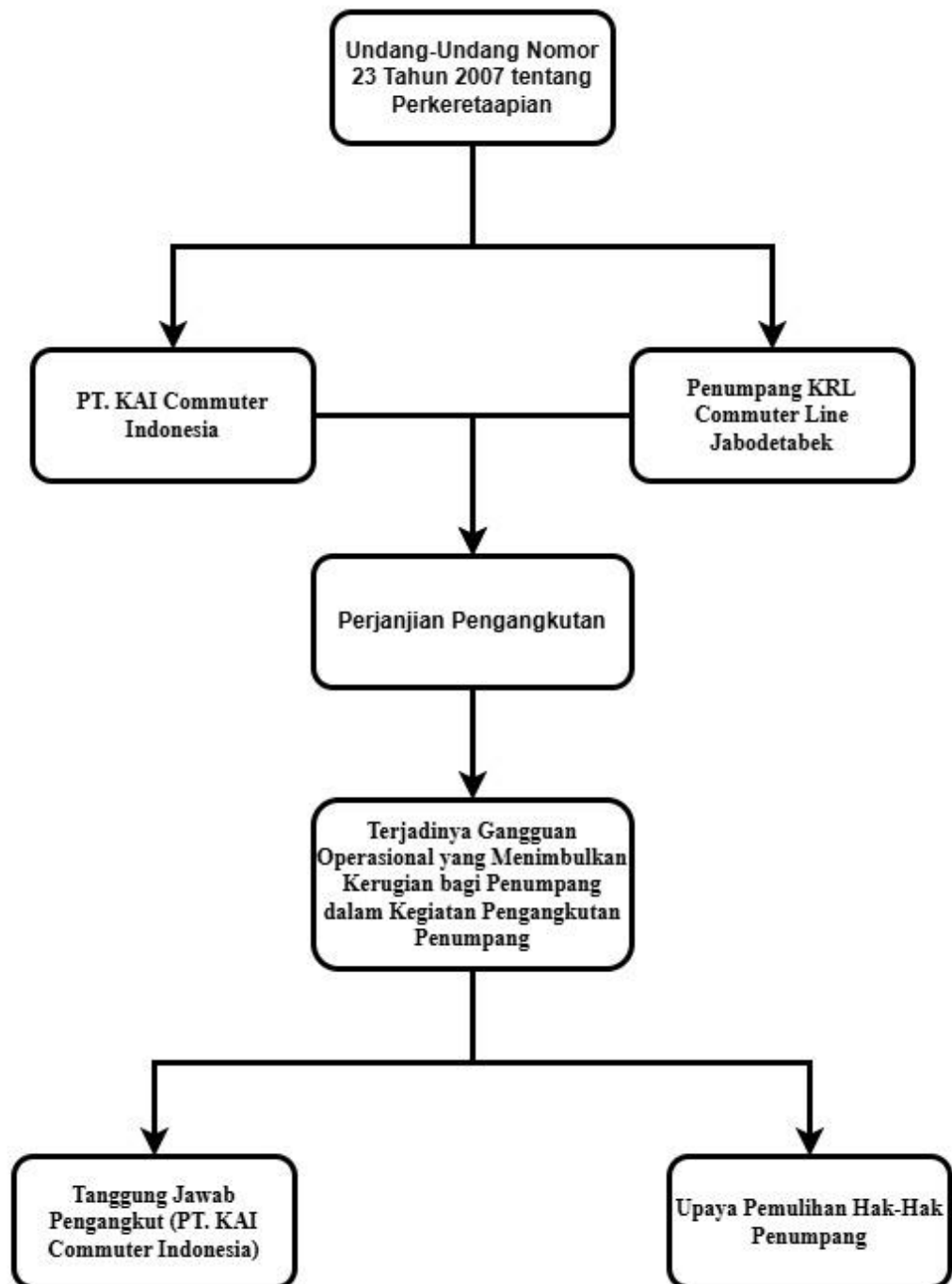
⁵⁶ Ahmad Miru, Sutarman Yodo (2017), *"Hukum Perlindungan Konsumen"*, Jakarta:Raja Grafindo Persada, hlm 227.

- b) Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase.

2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi

Terhadap penyelesaian sengketa melalui litigasi dilakukan melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

2.5 Kerangka Pikir



Penjelasan:

PT. KAI Commuter Indonesia selaku pelaku usaha merupakan anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan Penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek memiliki hubungan hukum melalui perjanjian pengangkutan darat, dengan hubungan hukum ini maka lahirnya hak dan kewajiban antara pengangkut dan penumpang. PT. KAI Commuter Indonesia bertanggung jawab terhadap penyediaan layanan angkutan yang aman dan nyaman sesuai tujuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Kerugian tersebut memiliki konsekuensi pada perlunya tanggung jawab hukum oleh pengangkut. Dalam hal ini untuk memastikan bahwa gangguan yang terjadi dapat diminimalisir dan penumpang mendapat ganti rugi atau kompensasi sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan terdapat prosedur penyelesaian dalam menangani kerugian penumpang yang berfungsi untuk melindungi hak-hak penumpang sesuai dengan undang-undang ataupun peraturan-peraturan tentang perkeretaapian. Hal ini sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak pengangkut yaitu PT. KAI Commuter Indonesia terhadap Penumpang dalam upaya pemulihan hak-hak penumpang yang mengalami kerugian pengangkutan akibat gangguan operasional pada KRL Jabodetabek.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif (*normative legal research*). Penelitian yuridis normatif dengan ilmu tentang pengertian pokok dalam hukum (*begriffen wissenschaft*). Penelitian dengan cara *begriffen wissenschaft*, mengkaji tentang penumpang dan pengangkut sebagai subjek hukum, objek hukum, hak dan kewajiban penumpang dan pengangkut, peristiwa hukum termasuk unsur-unsurnya, hubungan hukum serta objek hukum.⁵⁷ Penelitian ini dilakukan cara pendekatan ilmiah yang berfokus terhadap bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara menelaah terhadap peraturan-peraturan dan literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Pelaksanaan penelitian dengan yuridis normatif secara garis besar akan ditujukan kepada penelitian terhadap asas-asas hukum, sistematika hukum, sinkronisasi hukum, sejarah hukum, dan perbandingan hukum.⁵⁸ Penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum terhadap penumpang yang mengalami kerugian akibat peristiwa hukum gangguan operasional dalam kecelakaan KRL Commuter Line Jabodetabek.

3.2 Tipe Penelitian

Berdasarkan permasalahan pada pokok pembahasan penelitian ini, tipe penelitian dalam skripsi ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan pemaparan/gambaran mengenai fenomena hukum atau sesuai dengan peristiwa hukum, dengan mendeskripsikan

⁵⁷ Zainuddin Ali (2009), "*Metode Penelitian Hukum*", Jakarta: Sinar Grafika, hlm.20.

⁵⁸ I Gede AB Wiranata (2017), "*Metode Penelitian dan Penulisan Ilmiah di Bidang Hukum*", Bandar Lampung: Zam-Zam Tower, hlm.59-60.

karakteristik dari fakta-fakta dan data yang ditemukan dalam masalah yang diteliti.⁵⁹

3.3 Pendekatan Masalah

Untuk memperoleh pemahaman yang utuh dan komprehensif terkait permasalahan yang diangkat, penelitian ini menggunakan pendekatan-pendekatan sebagai berikut:

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara yang bersifat teoritis dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan peraturan-peraturan tentang perkeretaapian beserta regulasi yang berkaitan dengan isu hukum gangguan operasional dalam kecelakaan KRL Commuter Line Jabodetabek, seperti peraturan perundang-undangan, peraturan menteri, sistem hukum, asas-asas hukum, konsepsi, doktrin-doktrin hukum, yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Analisis mengenai gangguan operasional utamanya diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dan secara mendalam diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.⁶⁰

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual merupakan pendekatan yang beranjak dari pandangan dan/atau doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Pendekatan ini digunakan untuk menguraikan dan menganalisis permasalahan yang beranjak dari adanya norma kosong yang artinya dalam sistem hukum yang sedang berlaku tidak atau belum ada norma dari suatu peraturan perundang-undangan yang dapat diterapkan pada peristiwa hukum atau sengketa hukum konkret. Dalam hal ini digunakan dalam memahami dan menganalisis konsep-konsep hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum penumpang, tanggung jawab mutlak (*strict liability*), dan

⁵⁹ Muhaimin (2020), "*Metode Penelitian Hukum*", Mataram: Mataram University Press, hlm. 15.

⁶⁰ Dyiah Ochtorina Susanti, A'an Efendi (2014), "*Penelitian Hukum (Legal Research)*", Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 110.

upaya pemenuhan hak-hak penumpang serta upaya pemulihan kerugian penumpang, karena peraturan-peraturan yang saat ini belum secara tegas dan pengaplikasian yang belum dilakukan secara menyeluruh.⁶¹

3.4 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data studi pustaka yang mengkaji bahan hukum, seperti ketentuan peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, dokumen hukum, buku literatur hukum dan bahan hukum tulis lainnya. Wawancara dilakukan sebagai data pendukung. Sumber hukum yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi.⁶²

A. Data Primer

Data primer merupakan bahan hukum utama, sebagai bahan hukum yang bersifat autoratif, artinya mempunyai otoritas.⁶³ Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung berupa keterangan-keterangan dan pendapat dari para responden dan kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan melalui wawancara dan observasi. Penelitian ini dilakukan di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) KAI Commuter Indonesia dan beberapa stasiun yang menjadi sampel penelitian yaitu Stasiun Metland Telaga Murni, Stasiun Jatinegara, dan Stasiun Kampung Bandan

Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara secara langsung berhadapan dengan subjek penelitian atau informan selaku responden penelitian di lapangan. Subjek penelitian ini merupakan PT. KAI Commuter Indonesia dengan narasumber terdiri dari 2 (dua) orang legal dan 1 (satu) orang humas PT. Kereta Commuter Indonesia. Dari sisi penumpang didapatkan narasumber berjumlah 3 (tiga) orang penumpang yang setiap hari menggunakan transportasi KRL Commuter Jabodetabek.

⁶¹ I Made Pasek Diantha (2017), *"Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum"*, Jakarta: Kencana, hlm. 159

⁶² *Op. Cit.*, Muhaimin (2020), hlm. 60.

⁶³ Djulaeka, Devi Rahayu (2020), *"Metode Penelitian Hukum"*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, hlm. 36.

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan dan mempunyai kekuatan hukum mengikat, yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, sebagai berikut

1. Bahan Hukum Primer

Peraturan Perundang-Undangan yang digunakan untuk data penelitian ini terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD);
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- d. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian;
- e. Peraturan Perundang-undangan tentang Perkeretaapian:
 - 1) Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang
 - 2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
 - 3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
 - 4) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian.
 - 5) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api.
 - 6) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 62 Tahun 2013 tentang Investigasi Kecelakaan Transportasi
 - 7) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 61 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api
 - 8) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api
- f. Peraturan perundang-undangan lain yang terkait dengan penelitian ini

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang digunakan untuk membantu dan memahami, menganalisis dan menjelaskan lebih lanjut yang kaitannya bahan hukum primer, sebagai berikut:

- a. Buku-buku ilmiah hukum yang terkait;
- b. Hasil penelitian hukum terkait;
- c. Makalah-makalah seminar hukum terkait;
- d. Jurnal-jurnal hukum terkait;
- e. Doktrin hukum, pendapat dan kesaksian dari ahli hukum baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier disebut juga dengan bahan non-hukum yang digunakan untuk memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier meliputi:

- a. Kamus Hukum
- b. Kamus Besar Bahasa Indonesia
- c. Ensiklopedia

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan strategi, teknik, atau instrumen spesifik yang diaplikasikan peneliti guna menghimpun seluruh informasi dan fakta yang relevan dengan fokus permasalahan penelitian. Untuk menyusun penelitian ini secara komprehensif, proses pengumpulan data di lapangan dilakukan melalui serangkaian prosedur dan pendekatan sebagai berikut:⁶⁴

A) Studi Pustaka (*Library Research*)

Dalam penelitian hukum normatif, studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang utama, karena pembuktian asumsi dasar (hipotesis) penelitiannya yang bersandar pada dokumen-dokumen tertulis.⁶⁵ Studi Pustaka (*Library Research*)

⁶⁴ *Op. Cit.*, Zainuddin Ali (2009), hlm.224-225

⁶⁵ Bachtiar (2021), "*Mendesain Penelitian Hukum*", Yogyakarta: CV Budi Utama, hlm.101.

diperoleh melalui bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier dengan cara menghimpun semua peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen hukum dan buku-buku serta jurnal ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan. Kemudian untuk peraturan perundang-undangan maupun dokumen yang ada akan diambil pengertian pokok atau kaidah hukum dari setiap isi pasal yang terkait dengan permasalahan penelitian ini, serta untuk buku dan jurnal-jurnal ilmiah akan diambil teori, maupun pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dengan jalan mencari, mempelajari, dan mencatat serta menginterpretasikan hal-hal yang berkaitan dengan objek penelitian dan akhirnya semua data tersebut akan disusun secara sistematis untuk memperlancar proses analisis.

B) Studi Dokumen

Penelitian ini menerapkan studi dokumentasi dengan cara mempelajari dan menganalisis berbagai dokumen guna mendapatkan data sekunder. Studi dokumen dalam penelitian ini berupa tiket KRL yang terbit secara konvensional hingga digitalisasi sebagai dokumen perjalanan penumpang, dokumentasi peristiwa hukum, dan grafik dalam setiap periode sebagai efektivitas kebijakan untuk mengidentifikasi timbulnya hak dan kewajiban para pihak saat terjadi suatu peristiwa hukum.

C) Wawancara

Data primer di dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam yang dilakukan dengan narasumber yang memiliki data dan pengetahuan yang relevan dalam permasalahan penelitian untuk menggali informasi dengan menyajikan sejumlah pertanyaan oleh pewawancara kepada pihak PT. KAI Commuter Indonesia dengan narasumbernya yaitu legal dan humas sehingga objek permasalahan dapat terungkap melalui jawaban informan secara terbuka dan terarah, dan hasil wawancara dapat langsung ditulis oleh penulis. Serta mewawancarai kepada penumpang sebagai informan mengenai penerapan atau pengaplikasian peraturan perundang-undangan ataupun norma-norma yang berlaku secara langsung pada proses pengangkutan.

3.6 Metode Pengolahan Data

Data yang telah didapatkan dan dihimpun kemudian diolah dan dianalisis untuk menghasilkan temuan penelitian yang sesuai dengan penyelesaian suatu pokok permasalahan. Metode pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Pemeriksaan data merupakan meneliti kembali data-data yang telah di dikumpulkan untuk dapat mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai relevansinya untuk menunjang penelitian.⁶⁶

2. Klasifikasi Data (*Classifying*)

Klasifikasi data adalah proses pengelompokan data-data sesuai dengan pokok bahasan. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan. Sehingga akan mempermudah penulis ketika proses sistematisasi data.

3. Verifikasi Data (*Verifying*)

Verifikasi data dalam penelitian merupakan proses memeriksa data dan informasi yang telah di dapat untuk memastikan data-data yang diperoleh bersifat akurat dan tidak memiliki kesalahan sehingga dapat mendukung fakta-fakta yang ditemukan di lapangan terhadap berlangsungnya penelitian.⁶⁷

4. Sistematisasi Data

Sistematisasi data merupakan penyusunan data-data secara teratur atau sistematis sehingga dapat menghasilkan jawaban-jawaban sebuah data yang terkait dengan objek penelitian peneliti atas pokok permasalahan dalam penelitian ini.

3.7 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis secara kualitatif atas bahan

⁶⁶ Bambang Sugiyono (2001), "*Metode Penelitian Hukum*", Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 120

⁶⁷ *Ibid*, hlm. 121

hukum, wawancara, atau data-data yang diperoleh dari hasil pengolahan data yang dilakukan terlebih dahulu. Analisis kualitatif berarti melakukan interpretasi secara sistematis terhadap sumber data yang telah diolah sehingga tersusun secara terstruktur, logis, tanpa tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan dalam proses analisis data.⁶⁸ Penyajian data memerlukan reduksi data sebelum kesimpulan dapat ditarik, analisis ini dapat ditarik pada suatu kesimpulan dari hasil penelitian dengan sumber data, teori maupun bahan dan data-data yang telah diperoleh dan diolah. Bahan hukum dan data dalam penelitian ini akan diuraikan dalam kalimat dan pembahasan yang disusun secara sistematis, sehingga akan diperoleh gambaran yang jelas mengenai materi dan tertuang dalam kesimpulan yang bersifat umum mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam peristiwa hukum berupa gangguan operasional terhadap KRL Commuter Line Jabodetabek.

⁶⁸ Aris Prio Agus Santoso et al. (2021), *"Pengantar Metodologi Penelitian Hukum"*, Surakarta: Pustaka Baru Press, hlm.140.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka sampai pada kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Pertanggungjawaban oleh PT. KAI Commuter Indonesia terhadap keselamatan penumpang yang mengalami gangguan operasional pelaksanaannya didasarkan dengan kontrak pengangkutan yang menimbulkan hak dan kewajiban. PT. KAI Commuter Indonesia bertanggung jawab secara penuh atas segala bentuk kerugian materiil dan imateriil yang dialami oleh penumpang, dengan persyaratan kerugian tersebut didasarkan secara langsung dan/atau tidak langsung yang disebabkan oleh penyelenggaraan pengangkutan. Apabila terjadi insiden akibat malfungsi operasional prasarana KRL Jabodetabek berimplikasi langsung pada timbulnya gangguan operasional, pada implikasi ini PT. KAI Commuter Indonesia memiliki sistem manajemen pengoperasian, mitigasi gangguan operasional, dan mekanisme evakuasi penumpang dalam memenuhi tanggung jawab hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam insiden kecelakaan yang mengakibatkan penumpang dalam keadaan luka-luka, cacat, atau korban jiwa, PT. KAI Commuter Indonesia berkomitmen dalam pemenuhan hak penumpang dengan kompensasi yang diatur dalam perasuransian melalui kerjasama lewat PT. Jasa Raharja (Persero). Penumpang yang terdampak tidak langsung, PT. KAI Commuter Indonesia berkomitmen memberikan layanan yang terbaik dengan memberikan kompensasi pengembalian/*refund* tiket atau karcis dan keterbukaan informasi akan terjadinya gangguan operasional.
2. Upaya pemulihan hak-hak penumpang yang mengalami kerugian pengangkutan, PT. KAI Commuter Indonesia memberikan ganti rugi kepada penumpang yang

mengalami kerugian akibat tidak terpenuhinya suatu prestasi dari perjanjian pengangkutan yang berdampak pada wanprestasi dengan batal tiket, yang berarti penumpang tidak mencapai tujuan yang tercantum pada dokumen perjalanan (tiket/karcis) yang dijanjikan. Dalam hal ini, kompensasi diberikan secara langsung dengan diuangkan maupun melalui sistem dengan pengembalian secara elektronik, nilai kompensasi ini mempertimbangkan pada aspek perjalanan yang dihitung berdasarkan stasiun akhir dan bukan stasiun tujuan penumpang. Selain itu, Pembayaran ganti rugi apabila penumpang mengalami luka-luka, cacat bahkan korban jiwa yang diakibatkan pengoperasian perkeretaapian dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) didasarkan pada badan hukum/perusahaan asuransi yang melakukan perjanjian dengan PT. KAI Commuter Indonesia. Dalam mengajukan klaim asuransi, penumpang harus memenuhi persyaratan yang ditentukan. Berkaitan dengan hal tersebut, persyaratan dasar penumpang yang wajib dipenuhi adalah penumpang bertiket yang artinya penumpang yang memiliki dokumen perjalanan (tiket/karcis) yang sah, dalam praktiknya penumpang bertiket adalah penumpang yang *tap in* di stasiun untuk mengakses layanan KRL Jabodetabek. Dalam hal ini, PT. KAI Commuter Indonesia dapat melakukan klaim asuransi terhadap Pihak Kedua yaitu PT. Jasa Raharja (Persero). Tanpa bukti tiket atau *tap in* di stasiun keberangkatan, PT. KAI Commuter Indonesia tidak dapat melengkapi dokumen penumpang yang diperlukan untuk mengajukan klaim asuransi. Namun, Jika dalam penerapan pemenuhan ganti rugi terdapat perselisihan karena adanya perbedaan penafsiran maka akan menyelesaikan perselisihan dengan cara musyawarah mufakat. Bila tidak tercapai kesepakatan, maka penyelesaian akan diserahkan kepada Badan Arbitrase Nasional Indonesia perwakilan Bandung.

5.2 Saran

Melalui penelitian ini, penulis berharap saran-saran berikut dapat memberikan kontribusi yang membangun bagi perkembangan ilmu pengetahuan, sebagai berikut:

1. Penumpang yang bijak dimulai dengan memiliki tiket resmi. Hal ini memahami bahwa dengan bertiket, mereka telah mengamankan hak atas asuransi perjalanan dan kenyamanan bersama.

2. Kedudukan PT. KAI Commuter Indonesia sebagai subjek hukum yang berdiri sendiri seyogyanya memiliki kewenangan untuk merumuskan perjanjian kontraktual asuransi secara independen dan tidak sekadar mengadopsi regulasi internal PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku perusahaan induk (*holding*). Hal ini bertujuan untuk memenuhi tanggung jawab atas keselamatan penumpang dan dalam rangka penegakkan klaim ganti kerugian.
3. Disarankan bagi PT KAI Commuter Indonesia juga untuk menjajaki skema asuransi mandiri yang lebih spesifik mencakup asuransi keterlambatan (bukan hanya kecelakaan), mengingat tingginya frekuensi dampak dari gangguan operasional teknis di jalur Jabodetabek.
4. Demi kepastian hukum, substansi dalam peraturan perundang-undangan idealnya memuat batasan tanggung jawab PT. KAI Commuter Indonesia (klausul *force majeure*) dalam sebuah peristiwa hukum dan pada saat melakukan perjanjian kontraktual dengan perusahaan asuransi dapat mengadopsi substansi dari peraturan perundang-undangan yang telah dirumuskan.
5. Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan diharapkan dapat memperbarui atau meninjau ulang regulasi mengenai standar pelayanan minimum yang lebih spesifik mengatur limitasi waktu dan besaran kompensasi atas gangguan perjalanan pada moda transportasi commuter line.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adji, Sutiono Usman (1990), *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta: Jakarta.
- Ali, Zainuddin. (2009). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Atmoko, Dwi. Saputri, Adhalia Septia. (2022), “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Malang: Literasi Nusantara Abadi.
- Bachtiar (2021), “*Mendesain Penelitian Hukum*”, Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Barkatullah, Abdul Halim. (2020), “*Hak-Hak Konsumen*” Bandung: Nusa Media.
- Black, Henry Campbell. (1990), *Black’s Law Dictionary*, Boston: ST. Paul, Minn.
- Diantha, I Made Pasek. (2017), “*Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*”, Jakarta: Kencana.
- Djulaeka, Rahayu. Devi. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Dwiatmoko, Hermanto. (2013), *Keselamatan Fasilitas Operasi Kereta Api*, Jakarta: Kencana.
- Efendi, Syamsul. (2024), “*Hukum Perikatan*” Malang: Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Haba, Muhammad Ramli. Handayani, Sri (2020), *Pengantar Hukum Asuransi di Indonesia*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- HS, Salim. (2021), *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta: Sinar Grafika
- Idayanti, Soesi. (2023), *Hukum transportasi*. Tegal: Tri Star Mandiri.

- Kristiyanti, Celina TS. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kusumadewi, Yessy. Sharon, Grace. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah.
- Miru, Ahmad. Yudo, Sutarman. (2017), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Muhammad, Abdulkadir. (2013), *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Musadad, Ahmad. (2021), *Hukum Perikatan Pendekatan Hukum Positif dan Hukum Islam*, Malang: Literasi Nusantara Abadi.
- Nugroho, Fajar. Raihan, Ahmad. (2021), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Parera, Agoes (2019), *Hukum Asuransi di Indonesia*, Yogyakarta: PT Kanisius.
- Patrik, Purwahid (1994), *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Prodjodikoro, Wirjono (2000), *Hukum Asuransi di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Purba, Radiks (1997), *Mengenal Asuransi Angkutan Darat dan Udara*, Jakarta: Djambatan.
- Purwosutjipto (2003). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Rezi. Santoso, Aris Prio Agus. Maulani, Indah. (2021), *Hukum Transportasi & Lalu Lintas*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Salim, Abbas (1998), *Manajemen Transportasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, Persada.

- Santoso, Aris Prio Agus. Rifai, Ahmad. Wijayanti, Edy. Prastyanti, Rina Arum. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Surakarta. Pustaka Baru Press.
- Santoso, Aris Prio Agus. Sulistyowati, Ecclesia. Wisudawati, Tri (2024), *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Santyaningtyas, Ayu Citra (2020), *Pengantar Hukum Asuransi Indonesia*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Setiawan, I Ketut Oka. (2018), *Hukum Perikatan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Simanjuntak, Megawati. Anggraini, Anna Maria Tri. Safari, Arief. (2022), *Potret Pemulihan Hak Konsumen di Indonesia*, Bogor: IPB Press.
- Sofwan, Sri Soedewi Masjchoen (1980), *Hukum Jaminan di Indonesia: Pokok-Pokok Hukum Jaminan dan Jaminan Perorangan*, Yogyakarta: Seksi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada.
- Subekti (2001), *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT. Intermasa.
- Sugiyono, Bambang. (2001). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sunyoto, Danang. Putri, Wika Harisa (2023), *Manajemen Risiko dan Asuransi Tinjauan Teoretis dan Implementasinya*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Susanti, Dyiah Ochtorina. Efendi, A'an. (2014), *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Susanto, Happy. (2008), *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia
- Thian, Alexander. (2021), *Hukum Dagang*, Yogyakarta: ANDI.
- Uli, Sinta. (2006) *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat dan Angkutan Udara*, Medan: USU Press.

Wiranata, I Gede AB. (2017). *Metode Penelitian dan Penulisan Ilmiah di Bidang Hukum*. Bandar Lampung: Zam-Zam Tower.

Jurnal

Adhan S, Sepriyadi. Emirzon, Joni. & Wahyudi, Heru. (2025). "Protection of Customers from Unlawful Acts by Banks through Synergy of Legal" *Principles*. Calitatea, 26 (206).

Adji, Ari Purnomo (2015), "Tanggung Jawab Pt.Jasa Raharja Dan Perusahaan Pengangkutan PO.Sumber Sejahtera Terhadap Penumpang Korban Kecelakaan", *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, Edisi 1 Vol.3.

Efendi, Darmawan. Mulyanti, Asti Sri. Alfiany, Temmy Fitriah. (2023) "Tanggung Jawab PT Kereta Api Indonesia Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan Dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api Dikaji Menurut Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian." *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, Vol 2, No. 3.

Khairil dan Sutrisna, Endang (2014), "Pelayanan Prima Santunan Kecelakaan". *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Vol. 2, No. 3.

Kurniawan, Denata. Heryanti, Rini. Triasih, Dharu. (2022). "Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Transportasi PT. KAI Daerah Operasi 4 Semarang." *Semarang Law Review* 3, no. 1.

Kuswati, Atik S.dan Herawati, "Analisis Penerapan Tiket Elektronik KRL Jabodetabek", *Warta Penelitian Perhubungan*, Vol. 22 No. 7.

Lestari, Tasia Eda. Sudiro, Amad. (2019), "Tanggung Jawab PT Railink Terhadap Keterlambatan Penumpang Kereta Api Bandara", *Jurnal Administrasi*, Volume 2, Nomor 2.

Nasution, Krisnadi (2014), "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Penumpang Bus Umum", *Jurnal Mimbar Hukum*, Vol. 26 Nomor 1, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

- Prakosa, Benedictus Bismo Bintang. (2016), “Tanggung Jawab Hukum PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Kerugian Penumpang Akibat Kecelakaan Kereta Api”, *Jurnal Ilmu Hukum*: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Quintarti, Maria Alberta Liza. (2024), “Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal Kolaboratif Sains*, Vol. 7, No. 8.
- Rompas, Fernando Sakti Toding. Umboh, Karel Y. Assa, Wilda. (2021), “Tanggung Jawab Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian Atas Kerugian Sebagai Akibat Kecelakaan” *Lex Privatum*, Vol. 9 No. 11.
- Safitri, Endah. Suroso, Teguh. Wardani, Susilo. (2025), “Perjanjian Baku dan Keadilan Kontraktual dalam Perspektif Hukum Perdata Indonesia” *Andrew Law Journal*, Vol. 4 No. 2.
- Setiawan, Rico Anggita. Esthi, Anggrita (2024), “Pertanggungjawaban Perdata PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Terhadap Keselamatan Penumpang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian (Studi Daerah Operasi Viii Surabaya)”, *Jurnal Magister Ilmu Hukum ‘Dekrit’*, Vol. 14 No.1.
- Shinta, Marlina Rahmi. Raharjo, Agung. Mutiah, Tuty. (2021), “Persepsi Masyarakat Terhadap Kereta Api Gerbong Ekonomi AC”, *Global Komunika*, Vol 4 No. 2.
- Sunardi, Finlay. Wulandari, Bernadetta T. (2020). "Tanggung Jawab PT. MRT Jakarta Terhadap Konsumen Dalam Kasus Blackout Akibat Pemadaman Listrik Oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) Dan Mitigasi Atas Potensi Terjadinya Bencana Dalam Operasional MRT Jakarta Ditinjau Dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen." *Fakultas Hukum Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya*.

Wawancara

Hafidz, Humas PT. KAI Commuter Indonesia, Wawancara (Jakarta, 12 Februari 2026)

Nando, Legal PT. KAI Commuter Indonesia, Wawancara (Jakarta, 12 Februari 2026).

Ardan, Legal PT. KAI Commuter Indonesia, Wawancara (Jakarta, 12 Februari 2026).

Aulia, Penumpang di Stasiun Metland Telaga Murni, Wawancara (Cikarang, 07 Mei 2026).

Dafa, Penumpang di Stasiun Jatinegara, Wawancara (Jakarta, 07 Mei 2026).

Fariz, Penumpang di Stasiun Kampung Bandan, Wawancara (Jakarta, 07 Mei 2026).

Website

DJKA. (2017), “Sejarah Perkeretaapian Indonesia” Diakses pada 20 Oktober 2025 Pukul 10:00 WIB. https://djka.kemenu.go.id/sejarah_perkeretaapian_indonesia

Perjanjian

Perjanjian Kerjasama antara PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan Konsorsium PT. Jasa Raharja (Persero) dan Jasaraharja Putera tentang Asuransi Kecelakaan Penumpang dan Awak Kereta Api.