

**Pertanggungjawaban PT KAI Commuter Indonesia terhadap Kerugian
Penumpang Akibat Gangguan Operasional KRL Jabodetabek**

**Kelvin Akhmad Kuranii¹, Sepriyadi Adhan S², Harsa Wahyu Ramadhan³, Ahmad
Zazili⁴, Dora Mustika⁵**

¹²³⁴⁵Universitas Lampung

kelvinakhmadyahoo@gmail.com¹, sepriyadi.adhan@fh.unila.ac.id²,

harsa.ramadhan@fh.unila.ac.id³, ahmad.zazili@fh.unila.ac.id⁴,

dora.mustika@fh.unila.ac.id⁵

ABSTRACT

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 determine the civil liability of PT KAI Commuter Indonesia is based on an operational disruption event that caused an accident that occurred while transporting passengers. This study uses a normative juridical research method that is descriptive with a qualitative approach. The type of data used is primary data obtained from laws and regulations and secondary data sources obtained from literature materials. The data collection method uses literature studies and direct interviews as supporting data in processing data to produce conclusions regarding legal protection for consumers in legal events in the form of operational disruptions to the EMU Jabodetabek Commuter Line. The results of the study show that passengers and carriers have the right and obligation to get safety guarantees, as well as PT KAI Commuter Indonesia is responsible for losses suffered by passengers in the form of ticket refunds and compensation for accident victims, whether they are dead, disabled, or injured. The compensation paid by PT KAI Commuter Indonesia is a premium paid by passengers managed by the insurance company, namely PT Jasa Raharja. However, in practice, it is still unclear in the laws and regulations and also the scope in the agreement with the insurance company.

Keywords: *operational disruptions, losses, EMU Jabodetabek, passengers, liability*

ABSTRAK

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 mengetahui pertanggungjawaban keperdataan PT KAI Commuter Indonesia berdasarkan peristiwa gangguan operasional yang menimbulkan kecelakaan yang terjadi pada saat mengangkut penumpang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari Peraturan Perundang-Undangan dan sumber data sekunder yang diperoleh dari bahan kepustakaan. Metode pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan wawancara secara langsung sebagai data pendukung dalam mengolah data untuk menghasilkan kesimpulan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam peristiwa hukum berupa gangguan operasional terhadap KRL Commuter Line Jabodetabek.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang dan pengangkut memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan jaminan keselamatan, serta 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. Santunan yang dibayarkan PT KAI Commuter Indonesia merupakan premi yang dibayarkan penumpang yang dikelola oleh pihak asuransi yaitu PT Jasa Raharja. Namun, dalam praktiknya masih kurang jelas di dalam peraturan perundang-undangan dan juga ruang lingkup di dalam perjanjian dengan pihak asuransi.

Kata Kunci: gangguan operasional, kerugian, KRL Jabodetabek, penumpang, pertanggungjawaban

PENDAHULUAN

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.

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. Namun demikian menjadi permasalahan yang dapat mengganggu pengoperasian kereta api ini adalah terjadinya kecelakaan. Salah satu indikator dalam penyelenggaraan 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 (Benedictus Bismo Bintang Prakosa (2016).

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 (Hermanto Dwiatmoko (2013). 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 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. Oleh karena itu, dalam setiap perikatan terdapat "hak" di satu pihak dan "kewajiban" di pihak yang lain (I Ketut Oka Setiawan, (2018).

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 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 uraian diatas, kajian mendalam mengenai jaminan keselamatan moda transportasi kereta rel listrik memiliki urgensi yang tinggi untuk dibahas. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pertanggungjawaban PT KAI Commuter Indonesia akibat gangguan operasional pada layanan KRL Commuter Line Jabodetabek dan Untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai upaya yang dapat ditempuh oleh penumpang PT KAI Commuter Indonesia dalam menyelesaikan kerugian yang dialami penumpang akibat layanan KRL Commuter Line Jabodetabek, seperti kecelakaan yang mengakibatkan keterlambatan dan pembatalan perjalanan KRL Commuter Line Jabodetabek. Penulisan ini diharapkan bermanfaat secara teoritis menjadi bahan akademik dan secara praktis akan terjaminnya hak dan kewajiban penumpang dan pengoptimalan jaminan keselamatan yang diberikan kepada penumpang jasa KRL Commuter Line Jabodetabek oleh PT KAI Commuter Indonesia.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif (*normative legal research*) dan tipe penelitian dalam skripsi ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan dan segala dokumen resmi yang memuat ketentuan hukum dan bahan hukum sekunder, yang diperoleh dari data studi pustaka yang mengkaji bahan hukum dengan wawancara 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 DAN PEMBAHASAN

Pertanggungjawaban PT KAI Commuter Indonesia terhadap Penumpang Akibat Gangguan Operasional pada KRL Commuter Line

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 (Henry Campbell Black (1990). 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".

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".

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

Sebagai penyelenggara perkeretaapian, PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola transportasi darat khususnya kereta api. Seiring dengan permintaan jasa transportasi, PT Kereta Api Indonesia (Persero) membentuk anak perusahaan bernama PT Kereta Commuter Indonesia yang berfungsi sebagai penyelenggara jasa angkutan kereta api di Jabodetabek. PT Kereta Commuter Indonesia salah satu anak perusahaan di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang mengelola kereta commuter dan sekitarnya. PT Kereta Commuter Indonesia dibentuk sesuai dengan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat Menteri Negara BUMN No.S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008. Pembentukan anak perusahaan ini berawal dari keinginan para stakeholder untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi bagian dari solusi masalah transportasi perkotaan yang semakin kompleks.

Penyelenggara perkeretaapian bertindak sebagai pengangkut yang memiliki perikatan dengan penumpang dalam hal perjanjian pengangkutan yang melahirkan hak dan kewajiban satu sama lain. Hubungan timbal balik antara pengangkut dan penumpang muncul sebagai akibat dari tindakan, peristiwa atau keadaan proses pengangkutan. Kewajiban pengangkut adalah mengatur pengangkutan orang (penumpang) yang aman dari tempat asal ke tujuan tertentu. Jika tidak, pengangkut

dapat bertanggung jawab atas wanprestasi. Disisi lain, kewajiban penumpang untuk membayar ongkos yang merupakan hak dari pengangkut (Purwosutjipto (2003).

Mengenai hak konsumen diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak penumpang meliputi:

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

Mengenai pertanggungjawaban pengusaha atau korporasi, dalam hal ini PT KAI Commuter Indonesia, bentuk tanggung jawab pengusaha atau korporasi diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban pengusaha meliputi misalnya:

- 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.

Dalam penyelenggaraan sarana perkeretaapian PT KAI Commuter Indonesia wajib mengangkut penumpang yang telah memiliki tiket. Tiket adalah tanda bukti pembayaran bagi penumpang yang berbentuk fisik maupun tiket elektronik. Penumpang yang memiliki tiket berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih. Pelayanan pengangkutan penumpang harus berbasis pada standar pelayanan operasional yang meliputi pelayanan pada stasiun keberangkatan, dalam perjalanan hingga stasiun tujuan. Standar pelayanan umum adalah ketentuan layanan yang wajib dipatuhi oleh penyelenggara angkutan umum, PT KAI Commuter sebagaimana diputuskan oleh pemerintah dengan mengeluarkan Peraturan Menteri (Pasal 132 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.). Berdasarkan asas kontrak, suatu perjanjian pengangkutan baru memiliki kekuatan hukum yang sah dan mengikat apabila didukung oleh surat angkut. Ketentuan ini juga sejalan dengan asas pembuktian dokumen, yang mengharuskan setiap kegiatan pengangkutan selalu dibuktikan melalui alat angkut dokumen (Abdulkadir Muhammad (2013).

Penerapan sistem tiket elektronik ini menggunakan sistem tarif progresif, yang artinya sebuah sistem menghitung jarak tempuh yang akan dituju oleh pengguna berdasarkan pada tujuan akhir stasiun penumpang. Pada awal peluncurannya, ada 2 (dua) jenis tiket yang dijual yaitu tiket *single* trip yang disebut Tiket Harian Berjaminan (THB) dan multi trip atau tiket berlangganan.

Pada perkembangannya, kini tiket KRL Jabodetabek terbagi menjadi 3 (tiga) jenis tiket yang dijual yaitu Kartu Multi Trip (KMT), Kartu Uang Elektronik Bank, dan QR Code dengan ini Tiket Harian Berjaminan (THB) sudah tidak diberlakukan lagi. Maka daripada itu, kini dokumen perjalanan berupa tiket karcis KRL Commuter Line dapat berupa kartu uang elektronik yang diterbitkan oleh pihak penyelenggara pengangkut atau bekerja sama dengan pihak ketiga.

Penggunaan sistem tiket elektronik atau *e-ticketing* bertujuan untuk meminimalisir penggunaan transaksi yang menggunakan tiket kertas atau tiket fisik, mengingat praktik penggunaan tiket kertas tersebut kerap kali mendorong perilaku ketidakpatuhan hukum berupa penolakan pembelian tiket di loket oleh pengguna jasa. Pada saat *tap in* inilah penumpang KRL Jabodetabek mulai mengikatkan diri dengan pengangkut dalam perjanjian pengangkutan, yang dimana hak dan kewajiban pengguna dan pengangkut saling mengikat satu sama lain serta mengikatnya tanggung jawab pengangkut kepada penumpang atas keselamatan, kenyamanan, dan keamanan selama perjalanan berlangsung. Perjanjian pengangkutan berakhir ketika penumpang telah melakukan *tap out* di stasiun tujuan, yang berarti pengangkut tidak memiliki hak dan kewajiban untuk bertanggung jawab setelahnya.

Dalam setiap gangguan operasional yang mengakibatkan pembatalan keberangkatan dan terdapat hambatan dalam perjalanan PT KAI Commuter Indonesia juga bertanggung jawab berdasarkan Pasal 134 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, meliputi:

- (1) Apabila terjadi pembatalan keberangkatan perjalanan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengganti biaya yang telah dibayar oleh orang yang telah membeli karcis.
- (2) Apabila orang yang telah membeli karcis membatalkan keberangkatan dan sampai dengan batas waktu keberangkatan sebagaimana dijadwalkan tidak melapor kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian, orang tersebut tidak mendapat penggantian biaya karcis.
- (3) Apabila orang yang telah membeli karcis membatalkan keberangkatan sebelum batas waktu keberangkatan sebagaimana dijadwalkan melapor kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian, mendapat pengembalian sebesar 75% (tujuh puluh lima perseratus) dari harga karcis.
- (4) Apabila dalam perjalanan kereta api terdapat hambatan atau gangguan yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun tujuan yang disepakati, penyelenggara sarana perkeretaapian wajib:
 - a. menyediakan angkutan dengan kereta api lain atau moda transportasi lain sampai stasiun tujuan; atau
 - b. memberikan ganti kerugian senilai harga karcis.

KRL Jabodetabek tergolong sebagai perkeretaapian yang diatur pada Pasal 6 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Dalam hal tanggung jawab dan refund tiket diatur dalam Pasal 7 Permenhub ini, saat mengalami keterlambatan penyelenggara (*customer service* stasiun) akan menyediakan formulir keterlambatan paling singkat 15 (lima belas) menit. Jika lebih dari 1 (satu) jam penumpang akan mendapatkan kompensasi pembatalan transaksi perjalanan yang diakibatkan oleh kekusutan perjalanan dan/atau keadaan kahar Kereta Api perkotaan. *Refund* tiket akan senilai harga tiket (100%) yang dihitung berdasarkan stasiun akhir dan bukan stasiun tujuan. Namun dikarenakan ada perbedaan 2 (dua) jenis tiket elektronik, yaitu Kartu Multi Trip (KMT) dan E-Money yang terafiliasi dengan bank maupun *QR-Code* pada aplikasi. Jika penumpang Kartu Multi Trip maka pembatalan tiket dan pengembalian dana atau *refund* tiket dapat dilakukan secara otomatis pada sistem kartunya, dimana KMT ini memiliki sistem *cut of day* yaitu secara otomatis biaya perjalanan akan kembali pada jam 03:00 karena terdeteksi tidak *tap out*, sedangkan *E-Money* dan *QR-Code* memiliki mekanisme diuangkan dengan menunjukkan bukti atau resi tiket perjalanan. Hal ini disebut batal perjalanan yaitu penumpang tidak melakukan perjalanan berdasarkan tujuannya namun pada stasiun akhir perjalanan dan perhitungan harga progresifnya berdasarkan stasiun akhir bukan stasiun tujuan.

Selain itu, PT KAI Commuter Indonesia juga menerbitkan surat keterlambatan KRL Commuter Line sebagai tanggung jawab pengangkut untuk para pekerja yang terlambat sebagai bukti untuk kantor/instansi pengguna tersebut. Surat diberikan jika terjadi gangguan teknis/operasional yang menyebabkan keterlambatan lebih dari 15 menit. Surat ini resmi, gratis, dan berisi data gangguan (informasi hari, tanggal, nomor kereta (jika ada), stasiun asal-tujuan, dan penyebab gangguan (misalnya, masalah persinyalan atau teknis) dan Surat ditandatangani kepala stasiun/petugas sebagai tanda bukti sah resmi.

Penyelenggara perkeretaapian yakni PT KAI Commuter Indonesia selain bertanggungjawab terhadap penumpang, namun bertanggungjawab juga terhadap regulator dan pengawas dalam hal ini Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perkeretaapian (DJKA). Setiap gangguan yang timbul berpotensi terkena sanksi administratif atau penyesuaian dana subsidi atau kontrak yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Perkeretaapian (DJKA). Secara teknis hal ini diatur pada kontrak penyelenggaraan angkutan kereta api, terdapat mekanisme yang mengatur tingkat layanan (*Service Level Agreement*). Hal ini diakibatkan oleh target perjalanan tidak tercapai atau standar pelayanan minimum (SPM) tidak terpenuhi (terutama yang disebabkan oleh kelalaian pemeliharaan sarana). Pembayaran dapat dilakukan dengan pengurangan kompensasi atau sanksi pemotongan dana *Public Service Obligation* (PSO).

Di samping itu, dalam penyelenggaraan sarana perkeretaapian umum mesti sesuai dengan standar kelaikan pengoperasian sarana perkeretaapian. Apabila tidak dijalankan, maka dapat dikenakan sanksi administratif kepada pemilik sarana perkeretaapian berupa teguran tertulis, penghentian sementara, dan pencabutan izin dari lisensi pengguna (Pasal 28 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian).

Dalam aspek pemeliharaan sarana perkeretaapian umum harus sesuai dengan standar pemeliharaan sarana perkeretaapian dan dapat dilakukan oleh tenaga kerja yang memenuhi persyaratan dan kualifikasi industri perkeretaapian. Sebaliknya, penggunaan sarana perkeretaapian umum harus sesuai dengan norma, standar, dan tolok ukur sarana perkeretaapian.

Menurut PM 18 Tahun 2019 tentang Standar Tempat dan Peralatan Perawatan Sarana Perkeretaapian, Perawatan Sarana Perkeretaapian adalah kegiatan yang dilakukan untuk mempertahankan keandalan Sarana Perkeretaapian agar tetap laik operasi. Perawatan berfungsi untuk memonitor dan memelihara fasilitas pabrik, peralatan, dan fasilitas kerja dengan merancang, mengatur, menangani, dan memeriksa pekerjaan untuk menjamin fungsi dari unit selama waktu operasi (*uptime*) dan meminimalisasi selang waktu berhenti (*downtime*) yang diakibatkan oleh adanya kerusakan maupun perbaikan. Perawatan Menurut PM 18 Tahun 2019 pada Pasal 4 ayat (2), dan PP 56 Tahun 2009 Pasal 231, perawatan berkala sebagaimana dimaksud meliputi:

- a. Perawatan harian;
- b. Perawatan bulanan (P1);
- c. Perawatan 6 (enam) bulanan (P6);
- d. Perawatan tahunan (P12);
- e. Perawatan 2 (dua) tahunan; dan
- f. Perawatan 4 (empat) tahunan;

Penggunaan fasilitas dalam pemeliharaan, penggunaan, perolehan, dan pengelolaan fasilitas perkeretaapian dilakukan oleh operator kereta api. Operator perkeretaapian dalam melakukan tugas pokok dan fungsi harus memenuhi persyaratan dan kualifikasi yang ditunjukkan dengan sertifikat kompetensi.

Pada malam hari hingga dini hari setelah kereta selesai berdinan, sarana commuter line menjalani perawatan oleh tim *daily check* atau *monthly check*, pemeriksaannya dimulai dari interior hingga eksterior untuk memastikan rangkaian tetap andal dan selamat untuk digunakan keesokan hari. Selain itu perawatan prasarana juga dilakukan secara intens, perawatannya meliputi listrik aliran atas hingga lintasan rel kereta. Kegiatan ini dilakukan menjelang *window time* dengan rentang waktu khusus, mulai Pukul 00:00 hingga 04:00 hal ini dilakukan setiap malam hari dengan tujuan untuk memastikan keandalan sarana dan prasarana yang akan digunakan.

Upaya Penyelesaian Ganti Rugi PT KAI Commuter Indonesia terhadap Gangguan Operasional kepada Penumpang

Sepanjang pengangkutan sering terjadi masalah akan risiko (*risks*), yang berakibat pada nyawa manusia maupun muatan yang diangkut dan alat pengangkut. Risiko adalah ketidakpastian (*uncertainly*) yang mungkin melahirkan kerugian (Abbas Salim (1998)). Eksistensi risiko berakar pada terjadinya suatu peristiwa yang berada di luar jangkauan tanggung jawab para pihak (*non-fault liability*). Pengertian peristiwa kontraktual tersebut dikualifikasikan sebagai keadaan memaksa atau *force majeure*. Maka dari itu, subjek risiko merupakan hasil dari peristiwa *force majeure* yang diluar kendali dan tidak dapat diperkirakan kejadiannya.

Penyelenggara perkeretaapian memiliki kewajiban hukum untuk menjamin pemenuhan hak pengguna jasa berdasarkan ketentuan Pasal 157 dan Pasal 156 Undang-Undang Perkeretaapian. Pasal 167 ayat 2 mengamanatkan bahwa nilai pertanggungan asuransi wajib sekurang-kurangnya ekuivalen dengan nilai ganti rugi riil yang diderita pengguna jasa akibat risiko operasional. Ketidapatuhan terhadap kewajiban pada Pasal 167 ayat 1 tersebut berakibat pada pemberlakuan sanksi, yang meliputi pembekuan hingga pencabutan izin operasional dalam hal penyelenggaraan perkeretaapian yang dilakukan badan usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 168. Selain itu, penyelenggara perkeretaapian diwajibkan untuk menjamin perlindungan asuransi bagi staf atau pegawai kereta api serta penyelenggara perkeretaapian wajib mengasuransikan sistem kereta api pihak ketiga (*third party liability*) terhadap kerusakan yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api selaras dengan Pasal 169. Penyelenggaraan asuransi kecelakaan penumpang wajib berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang, dengan mekanisme implementasi yang diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang. Dalam hubungan hukum ini, PT Jasa Raharja (Persero) mengemban tanggung jawab yuridis selaku pelaksana dana pertanggungan wajib guna menjamin risiko penumpang. Adapun ruang lingkup kerugian yang dikategorikan sebagai objek pertanggungan meliputi risiko fatalitas (kematian), luka-luka (cedera tubuh), dan/atau disabilitas permanen (cacat tetap) (Agoes Parera (2019)).

Dalam kedudukannya sebagai badan penyelenggara dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang, PT Jasa Raharja (Persero) memikul tanggung jawab

hukum terhadap pengguna jasa angkutan umum atas timbulnya *evenement* (peristiwa tidak pasti) yang mengakibatkan kerugian fisik (*bodily injury*). Hal ini selaras dengan pelaksanaan pertanggungjawaban wajib penumpang tertuang pada Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang Jo. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang. Kerugian yang dimaksud ialah kematian, luka-luka dan/atau cacat permanen (Khairil dan Endang Sutrisna (2014).

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang menegaskan hubungan hukum pertanggungjawaban wajib kecelakaan penumpang diciptakan antara iuran dana dan penguasa dana. Disamping itu, dalam ketentuan Pasal 1 huruf e Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang, pertanggungjawaban didefinisikan sebagai suatu hubungan hukum yang sah antara pihak penanggung (perusahaan negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8) dengan penumpang angkutan umum selaku pihak tertanggung. Merujuk pada ketentuan tersebut, dalam perspektif asuransi, pengelola dana berkedudukan sebagai penjamin risiko, sedangkan pihak yang melakukan pembayaran premi bertindak sebagai tertanggung. Sebagai penjamin, pemilik dana menanggung risiko kerusakan yang diderita oleh tertanggung.

Dalam perikatan ini menciptakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Yang mana PT Jasa Raharja (Persero) sebagai penjamin berhak menerima iuran wajib yang dihimpun dari penumpang oleh penyelenggara jasa angkutan masing-masing dan PT Jasa Raharja (Persero) berkewajiban membayar ganti rugi/restitusi kepada setiap penumpang yang mengalami kecelakaan dalam gangguan operasional KRL Jabodetabek. Sebagai pihak tertanggung, penumpang berhak mendapat kompensasi berupa santunan dari PT Jasa Raharja (Persero) akibat kecelakaan tersebut menyebabkan kerugian dan diwajibkan membayar wajib yang dibebankan penyelenggara perkeretaapian atas pembelian tiket penumpang (Ari Purnomo Adji (2015). Sedangkan pegawai kereta api membayar asuransi sosial yang dijamin oleh pemberi kerja (PT KAI Commuter Indonesia) sebagai perluasan pelayanan kompensasi.

Tabel 1 Nilai Pertanggungjawaban Asuransi Pegawai KAI

No	Jenis Kompensasi	Nilai Pertanggungjawaban
1	Masinis	Rp87.000.000,-
2	Asisten Masinis	Rp96.000.000,-
3	KAI Service (Cleaning Service, dan Security)	Rp13.000.000,-

Pemberian santunan bagi korban kecelakaan kereta api maupun ahli waris yang sah dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 15/PMK.010/2017 Tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Feri/Penyeberangan, Laut, dan Udara. Amanat perlindungan

tersebut dikelola sepenuhnya oleh PT Jasa Raharja (Persero) sebagai badan penyelenggara pertanggung jawaban wajib, yang mencakup seluruh penumpang kereta api dengan rincian ketentuan sebagai berikut:

Tabel 2 Nilai Pertanggung Jawaban Asuransi Penumpang

No	Jenis Kompensasi	Nilai Pertanggung Jawaban
1	Meninggal Dunia	Rp50.000.000,-
2	Cacat Tetap (Maksimum)	Rp50.000.000,-
3	Pengobatan (Maksimum)	Rp20.000.000,-
4	Penggantian Biaya Penguburan (Tidak Memiliki Ahli Waris)	Rp4.000.000,-
5	Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Pertolongan Pertama (Maksimum)	Rp1.000.000,-
6	Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulance/Transportasi (Maksimum)	Rp500.000,-

Catatan: Biaya penguburan hanya diberikan kepada pihak yang menyelenggarakan penguburan bagi korban yang tidak memiliki ahli waris.

Jika biaya kerugian yang dialami penumpang melebihi dari biaya pertanggung jawaban asuransi PT Jasa Raharja. Tambahan biaya atau pengobatan akan di cover oleh PT KAI Commuter Indonesia, hal ini merupakan bentuk dari implementasi Pasal 1367 KUHPerdara bahwa majikan atau pemberi kerja juga dapat diminta pertanggung jawaban ganti rugi yang diakibatkan oleh bawahannya selama perbuatan dilakukan dalam lingkup pekerjaan. Pertanggung jawaban ini juga sebagai tanggung jawab moril yang diberikan oleh perusahaan kepada penumpang.

Apabila timbul perselisihan, maka kedua belah pihak akan menyelesaikan perselisihan tersebut dengan cara musyawarah mufakat atau 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.

KESIMPULAN

Pertanggung jawaban 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. 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) sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan. Penumpang yang terdampak tidak

langsung, PT KAI Commuter Indonesia berkomitmen memberikan layanan yang terbaik dengan memberikan kompensasi pengembalian/*refund* tiket atau karcis yang mengalami batal perjalanan dan keterbukaan informasi akan terjadinya gangguan operasional. Jika dalam penerapan pemenuhan ganti rugi terdapat perselisihan karena adanya perbedaan penafsiran maka akan menyelesaikan perselisihan dengan cara musyawarah mufakat atau penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Black, Henry Campbell. (1990). *Black's Law Dictionary*. ST. Paul Minn.
- Dwiatmoko, Hermanto. (2013). *Keselamatan Fasilitas Operasi Kereta Api*. Kencana.
- Muhammad, Abdulkadir. (2013). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Citra Aditya Bakti.
- Parera, Agoes. (2019). *Hukum Asuransi di Indonesia*. PT Kanisius.
- Purwosutjipto. (2003). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*. Penerbit Djambatan.
- Salim, Abbas. (1998). *Manajemen Transportasi*. PT Raja Grafindo Persada. hlm.201.
- Setiawan, I Ketut Oka. (2018). *Hukum Perikatan*. Sinar Grafika.

Jurnal

- 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, 3.
- Khairil., dan Sutrisna, Endang. (2014). "Pelayanan Prima Santunan Kecelakaan". *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 2(3).
- 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.

Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 15/PMK.010/2017 Tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Feri/Penyeberangan, Laut, dan Udara
- Peraturan Menteri Nomor 18 Tahun 2019 tentang Standar Tempat dan Peralatan Perawatan Sarana Perkeretaapian
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.