

## Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Tanpa Kursi di Kereta Api Srelelawangsa dalam Perspektif Mashlahah Mursalah

Khairunnisa Harahap<sup>1</sup>, Abd Rahman Harahap<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

khairunnisa0204213129@uinsu.ac.id, abdrahmanharahap@uinsu.ac.id

### ABSTRACT.

*This research is motivated by the injustice in Srelelawangsa train services, such as the lack of safety and comfort facilities for passengers who have to stand, including pregnant women, the elderly, and young people, which is an urgent problem to be addressed. This research aims to analyze the policies and implementation of consumer protection for standing passengers on the Srelelawangsa Train service by using an empirical legal method that combines a statute approach and a case approach. The statute approach is employed to examine regulations related to consumer protection, such as Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and applicable railway regulations. The case approach is used to analyze real conditions observed in the field regarding services for standing passengers, utilizing primary data obtained through direct observation and interviews with passengers and related parties involved with the Srelelawangsa Train service. Secondary data are sourced from legal literature, statutory regulations, and Islamic jurisprudence books related to the concept of Maslahah Mursalah. The research findings indicate that standing passengers have not received adequate protection, either from the perspective of positive law or the principle of public interest (Maslahah) in Islam. The lack of clear ticket information, the absence of supporting facilities such as handrails, and the weak enforcement of priority seating policies illustrate that consumer protection in this matter remains suboptimal. From the perspective of Maslahah Mursalah, the existing policies are considered to bring more harm than benefit to passengers and are therefore not justifiable under Islamic law. The conclusion of this research emphasizes the need for policy evaluation and the improvement of consumer protection through fair solutions grounded in the principles of Maslahah that prioritize passenger safety and comfort.*

**Keywords: Consumer Protection, Seatless Passengers, Srelelawangsa Train**

### ABSTRAK.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketidakadilan dalam pelayanan kereta api Srelelawangsa, seperti minimnya fasilitas keselamatan dan kenyamanan bagi penumpang yang harus berdiri termasuk ibu hamil, lansia, serta anak-anak, menjadi masalah yang mendesak untuk ditangani. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan serta implementasi perlindungan konsumen terhadap penumpang tanpa kursi pada layanan Kereta Api Srelelawangsa dan juga menilai kebijakan tersebut melalui perspektif mashlahah mursalah, dengan menggunakan metode hukum empiris yang menggabungkan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji regulasi terkait perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen dan regulasi perkeretaapian yang berlaku. Pendekatan kasus diterapkan untuk menganalisis kondisi nyata yang terjadi di lapangan terkait pelayanan terhadap penumpang tanpa kursi, dengan memanfaatkan data primer yang diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan penumpang serta pihak terkait layanan Kereta Api Srilelawangsa. Data sekunder diperoleh dari literatur hukum, peraturan perundang-undangan, serta kitab fikih yang relevan dengan konsep Masalah Mursalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang tanpa kursi belum mendapatkan perlindungan yang layak, baik dari sisi hukum positif maupun prinsip kemaslahatan dalam Islam. Ketidajelasan informasi tiket, ketidakhadiran fasilitas pendukung seperti alat pegangan, serta lemahnya pengawasan terhadap kursi prioritas menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam hal ini belum optimal. Dalam perspektif Masalah Mursalah, kebijakan yang ada dianggap lebih banyak menimbulkan kerugian daripada manfaat bagi penumpang, sehingga tidak dapat dibenarkan secara Mashlahah Mursalah. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi kebijakan dan peningkatan perlindungan konsumen dengan solusi yang adil dan berlandaskan pada prinsip kemaslahatan yang mengutamakan keselamatan dan kenyamanan penumpang.

**Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Penumpang Tanpa Kursi, Kereta Api Srilelawangsa**

## PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi publik di Indonesia, khususnya kereta api, merupakan langkah strategis pemerintah dalam mendukung mobilitas masyarakat yang aman, nyaman, dan terjangkau. Perihal tersebut juga masuk ke dalam tujuan perlindungan konsumen yaitu memberikan kepastian hukum kepada konsumen dalam memperoleh barang dan/atau jasa yang aman, nyaman, dan sesuai dengan hak-haknya (Zulham, 2013). Di wilayah Sumatera Utara, Kereta Api Srilelawangsa menjadi salah satu moda transportasi andalan yang melayani rute Medan-Binjai dan sekitarnya. Meski memiliki tingkat penggunaan yang tinggi, layanan ini masih menghadapi berbagai permasalahan yang mencerminkan kurangnya perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Salah satu permasalahan utama yang kerap muncul adalah perlakuan yang tidak adil terhadap penumpang dengan tiket tanpa kursi. Dalam pelaksanaannya, penyedia layanan kereta api menjual tiket jenis ini tanpa memperhatikan faktor keselamatan dan kenyamanan penumpang. Tidak jarang anak-anak, lansia, bahkan ibu hamil harus berdiri sepanjang perjalanan. Mereka terpaksa berada di ujung gerbong, lorong sempit, atau area bordes, tanpa fasilitas pendukung seperti pegangan tangan. Situasi ini tidak hanya membahayakan keselamatan mereka, tetapi juga mengurangi kenyamanan penumpang lain akibat kondisi yang padat dan berdesakan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kelalaian dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan dasar. PT KAI sebagai operator bertanggung jawab atas kerugian akibat kegagalan pelayanan, termasuk penundaan operasional dan kerusakan fasilitas, namun implementasinya di lapangan masih belum memadai dan kerap merugikan konsumen (Bakir & Muntaha, 2023).

Dalam konteks hukum positif Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak setiap konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Pelayanan yang tidak mempertimbangkan hal-hal mendasar ini jelas merupakan bentuk pengabaian terhadap perlindungan konsumen (Lubis et al., 2024). Undang-Undang no 23 tahun 2007 tentang perkeretaapian UU ini mengatur hak dan kewajiban penyelenggara serta penumpang kereta api, termasuk aspek keselamatan dan pelayanan minimal. Dan juga peraturan menteri perhubungan nomor 63 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api.

Selain ditinjau dari aspek yuridis, persoalan ini juga penting dianalisis melalui perspektif hukum Islam, khususnya dengan menggunakan pendekatan masalah mursalah yang berfokus pada kemaslahatan umum selama tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariat. Aspek keselamatan, kenyamanan, serta penghormatan terhadap martabat manusia merupakan bagian dari kemaslahatan yang semestinya dijaga dalam pelaksanaan layanan publik, termasuk dalam sektor transportasi.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi sejauh mana perlindungan hukum bagi penumpang tanpa kursi di Kereta Api Srilawangsa telah diterapkan, serta bagaimana kondisi tersebut dapat dianalisis melalui perspektif masalah mursalah. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya perbaikan layanan serta peningkatan sistem perlindungan konsumen di sektor transportasi publik.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik perlindungan konsumen dalam jasa transportasi kereta api di antaranya adalah: pertama, Tetuko Bayu Aji (2018) dalam penelitiannya yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Prameks (Prambanan Ekspres) membahas pelaksanaan perlindungan hukum oleh PT. KAI terhadap pengguna jasa Pramkes. Penelitian ini menekankan pentingnya pemberian rasa aman dan nyaman bagi penumpang, serta menyoroti sejauh mana tanggung jawab penyelenggara terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kedua, Winda Puspita Sari (2013) dalam karya ilmiahnya Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi membahas akibat hukum apabila PT. KAI tidak memenuhi standar pelayanan minimum (SPM). Penelitian ini juga mengulas bentuk tanggung jawab hukum dan mekanisme penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila terjadi pelanggaran hak. Ketiga, Himmatu Ni' Mati Rohmah (2019) melalui penelitiannya Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dan Masalah Mursalah membahas layanan terhadap penumpang KA Penataran di Stasiun Kota Baru Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum positif serta perspektif masalah mursalah untuk menilai sejauh mana layanan kereta api mencerminkan kemaslahatan bagi masyarakat. Dari ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa fokus utama masih berada pada perlindungan konsumen secara

umum terhadap kualitas pelayanan transportasi. Penelitian ini memiliki perbedaan sekaligus memperluas pembahasan dengan secara spesifik menyoroti perlindungan terhadap penumpang tanpa kursi di kereta api Srilelawangsa, serta menelaahnya lebih dalam melalui pendekatan masalah mursalah, yang belum banyak dikaji sebelumnya dalam konteks kereta api lokal Sumatera Utara.

Penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dalam beberapa aspek penting. Secara khusus, penelitian ini menyoroti persoalan penumpang tanpa kursi pada layanan Kereta Api Srilelawangsa yang belum banyak mendapat perhatian dalam kajian-kajian sebelumnya. Fokus penelitian diarahkan pada kereta api Srilelawangsa, layanan lokal di Sumatera Utara, sementara sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti moda kereta api di wilayah Jawa. Pendekatan masalah mursalah digunakan sebagai kerangka utama dalam menganalisis pelayanan transportasi publik, terutama terhadap kelompok penumpang yang sering terabaikan. Pendekatan ini menghadirkan perspektif baru dalam menilai apakah kebijakan penyediaan tiket tanpa tempat kursi sesuai dengan prinsip-prinsip kemaslahatan dalam hukum Islam. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan sumbangan teoritis dalam ranah hukum perlindungan konsumen dan hukum Islam, tetapi juga kontribusi praktis bagi perumusan kebijakan transportasi lokal yang lebih adil dan berorientasi pada keselamatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan serta implementasi perlindungan konsumen terhadap penumpang tanpa kursi pada layanan kereta api Srilelawangsa dan juga menilai kebijakan tersebut melalui perspektif masalah mursalah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris yang menggabungkan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan kasus (*case approach*). Pendekatan ini dipilih untuk mengkaji secara komprehensif penerapan perlindungan hukum bagi penumpang tanpa kursi di Kereta Api Srilelawangsa, serta untuk menilai bagaimana peraturan hukum terkait diterapkan dalam praktik nyata. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan perundang-undangan terkait bidang perkeretaapian yang relevan dengan hak-hak konsumen dalam transportasi publik (Marzuki, 2017). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis norma hukum yang berlaku dan sejauh mana regulasi tersebut memberikan perlindungan kepada konsumen, khususnya penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk. Pendekatan kasus digunakan untuk menganalisis kondisi nyata yang terjadi di lapangan, yaitu permasalahan penumpang tanpa kursi di Kereta Api Srilelawangsa. Pendekatan ini melibatkan observasi langsung dan wawancara dengan penumpang serta pihak terkait, untuk menggali pengalaman dan dampak yang dihadapi penumpang, serta untuk memahami bagaimana aturan diterapkan dalam praktik (Soekanto, 2019). Jenis data

yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan dan wawancara dengan sejumlah penumpang Kereta Api Srilelawangsa, Upaya untuk mewawancarai pihak pengelola kereta api telah dilakukan, namun tidak membuahkan hasil karena keterbatasan akses dan kebijakan internal pihak terkait. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka yang mencakup peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dokumen terkait perkeretaapian, dan literatur fikih yang relevan dengan konsep Masalah Mursalah. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif, dengan menghubungkan temuan-temuan empiris di lapangan dengan norma hukum yang berlaku, serta ditinjau kembali melalui perspektif Masalah Mursalah untuk menilai sejauh mana perlindungan hukum terhadap konsumen, khususnya penumpang tanpa kursi, telah terlaksana secara efektif (Ibrahim, 2015).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Layanan Kereta Api Srilelawangsa



Gambar 1: Kereta Api Srilelawangsa (08 Juli 2025)

Kereta Api Srilelawangsa merupakan salah satu moda transportasi publik yang penting di wilayah Sumatera Utara, melayani rute Medan-Binjai dan sekitarnya. Sebelumnya dikelola oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI), sejak 1 September 2023, layanan ini beralih ke pengelolaan PT Railink, anak perusahaan PT KAI yang juga mengelola layanan kereta api bandara (Liputan6, 2023). PT Railink, yang dikenal dengan manajemen transportasi yang lebih terfokus pada kenyamanan dan keselamatan, kini berupaya untuk memperbaiki kualitas layanan dan memperluas cakupan rute Kereta Api Srilelawangsa. Fokus penelitian ini adalah pada layanan Kereta Api Srilelawangsa yang menghubungkan rute Medan-Binjai dan sebaliknya, dengan perhatian khusus pada perlindungan konsumen bagi penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk.

Dengan perubahan pengelolaan ini, Kereta Api Srilelawangsa kini memiliki rute yang lebih luas, menghubungkan Stasiun Kuala Bingai, Binjai, Medan, dan Bandara Internasional Kualanamu. Perpanjangan rute ini bertujuan untuk meningkatkan

aksesibilitas masyarakat terhadap transportasi publik yang efisien dan terjangkau, serta memberikan alternatif bagi masyarakat yang ingin bepergian ke Bandara Kualanamu dengan lebih mudah (Sigapnews, 2023). Selain itu, PT Railink mengganti rangkaian kereta yang sebelumnya menggunakan kelas ekonomi menjadi kelas ekonomi premium. Langkah ini diambil untuk meningkatkan kenyamanan penumpang, sejalan dengan fokus PT Railink pada peningkatan layanan dan fasilitas yang mendukung keselamatan. Sistem pemesanan tiket juga telah diperbarui dengan menggunakan *Airport Railways Ticket System* (ARTS), yang memungkinkan pembelian tiket secara digital melalui aplikasi KA Bandara, *Access by KAI*, atau situs resmi PT Railink. Hal ini bertujuan untuk mempermudah penumpang dalam mengakses layanan dan membeli tiket secara praktis. Perubahan sistem tiket ini juga mencakup pengaturan yang lebih efisien terkait dengan jumlah tiket yang tersedia, agar tidak terjadi kelebihan kapasitas pada setiap perjalanan.

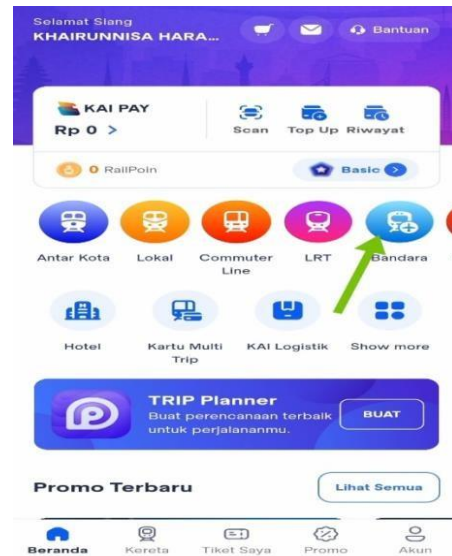
Meskipun Kereta Api Srilawansa kini beroperasi di bawah PT Railink, tantangan terkait kapasitas dan kenyamanan penumpang tetap menjadi perhatian utama. Pada beberapa perjalanan, penumpang yang tidak mendapatkan kursi terpaksa berdiri di lorong sempit atau area bordes, yang berpotensi membahayakan keselamatan mereka. Hal ini terutama dirasakan oleh penumpang dengan kebutuhan khusus seperti lansia, ibu hamil, dan anak-anak. Oleh karena itu, meskipun pengelolaan oleh PT Railink diharapkan dapat meningkatkan layanan, perhatian terhadap perbaikan kapasitas gerbong dan pengaturan tiket tetap menjadi hal yang penting untuk diprioritaskan. Dalam konteks perlindungan konsumen, PT Railink diharapkan untuk terus berinovasi dan meningkatkan standar pelayanan, guna memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi seluruh penumpang. Kebijakan yang lebih baik mengenai kapasitas dan penataan tiket dapat menjadi solusi untuk mengurangi ketidaknyamanan dan memastikan bahwa hak-hak konsumen, terutama dalam hal keselamatan dan kenyamanan, tetap terjamin. Perlindungan terhadap penumpang dalam jasa transportasi publik harus mencakup hak-hak dasar konsumen, seperti keselamatan, keamanan, dan kenyamanan, sebagaimana ditegaskan oleh Zulham (2013), bahwa hak-hak konsumen meliputi perlindungan atas keselamatan penggunaan barang dan/atau jasa transportasi umum.

## 2. Sistem Pembelian Tiket Dan Transparansi Informasi

1. Buka aplikasi *Access by KAI*
2. Pilih menu 'Bandara' di halaman beranda

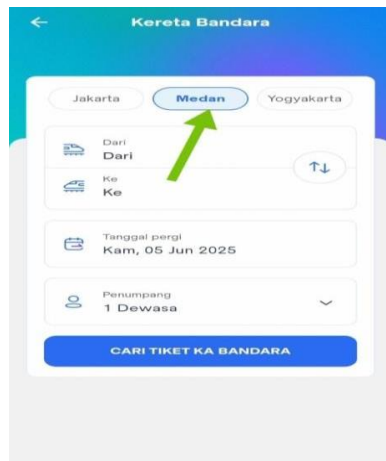


Gambar 2 : Aplikasi *Access by KAI*. Sumber : Tangkapan layar aplikasi *Play Store*, diakses 10 juni 2025



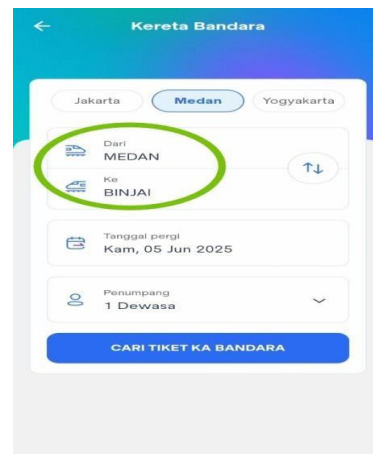
Gambar 3 : Tampilan proses pembelian tiket di aplikasi *Access by KAI*, Sumber : Tangkapan layar aplikasi *Access by KAI* diakses pada tanggal 10 juni 2025

3. Pilih kota asal Medan



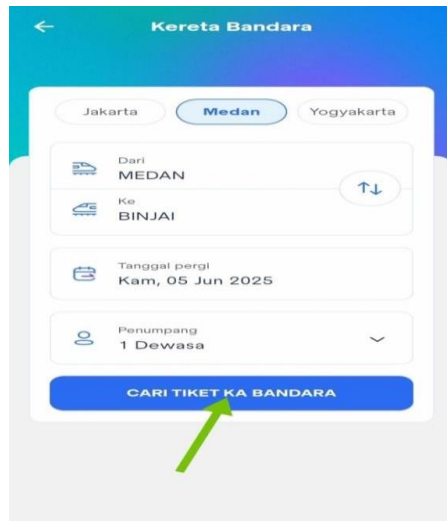
Gambar 5 : Tampilan proses pembelian tiket di Aplikasi *Access by KAI*. Sumber: Tangkapan layar Aplikasi *Access by KAI*, diakses pada tanggal 10 juni 2025

4. Isi kolom 'Dari' dan 'Ke' sesuai tujuan anda



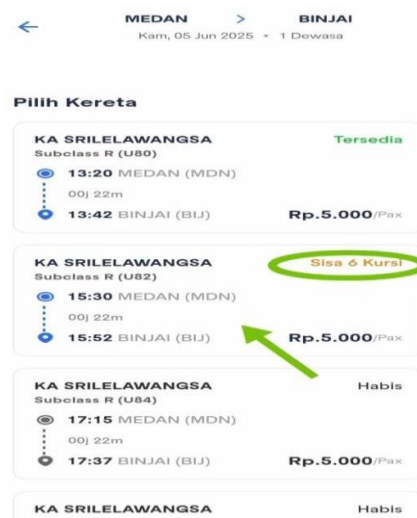
Gambar 4 : Tampilan proses pembelian tiket di Aplikasi *Access by KAI*. Sumber: Tangkapan layar Aplikasi *Access by KAI*, diakses pada tanggal 10 juni 2025

5. Klik kotak biru untuk mencari tiket



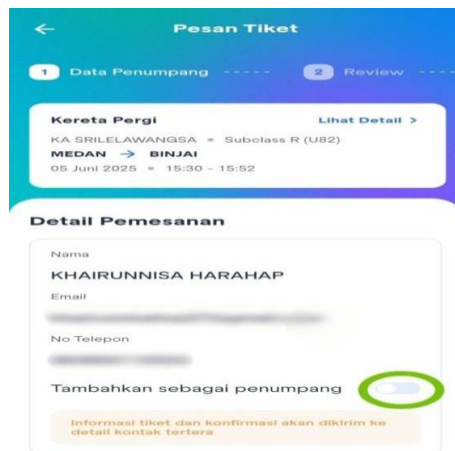
Gambar 6 : Tampilan proses pembelian tiket di Aplikasi Access by KAI, Sumber : Tangkapan layar Aplikasi Access by KAI, diakses pada tanggal 10 juni 2025

6. Pilih jadwal perjalanan yang diinginkan dan perhatikan ketersediaan tiket



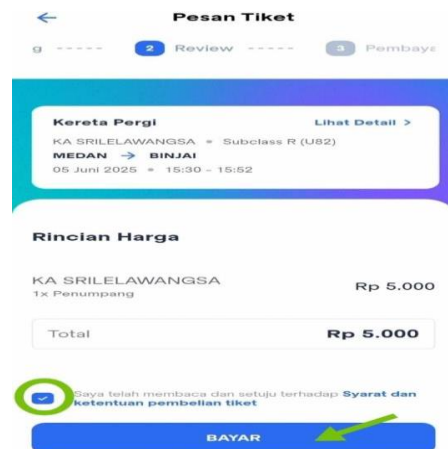
Gambar 7: Tampilan proses pembelian tiket di Aplikasi Access by KAI, Sumber : Tangkapan layar Aplikasi Access by KAI, diakses pada tanggal 10 juni 2025

7. Geser tombol bulat ke kanan dan scroll ke bawah



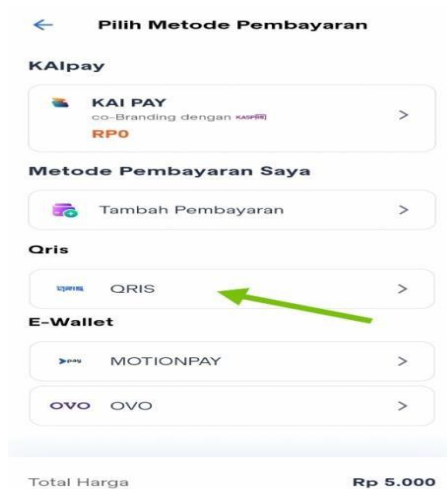
Gambar 8 : Tampilan proses pembelian tiket di Aplikasi Access by KAI, Sumber : Tangkapan layar Aplikasi Access by KAI, diakses pada tanggal 10 juni 2025

8. Centang kotak persetujuan dan klik tombol 'Bayar' (kotak biru)



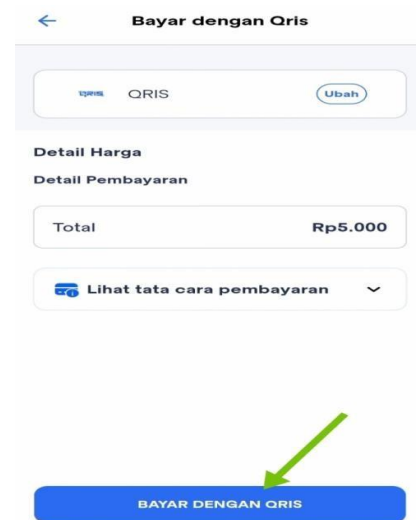
Gambar 9 : Tampilan proses pembelian tiket di Aplikasi Access by KAI, Sumber : Tangkapan layar Aplikasi Access by KAI, diakses pada tanaqaal 10 juni 2025

9. Pilih metode pembayaran yang diinginkan (misalnya : QRIS)



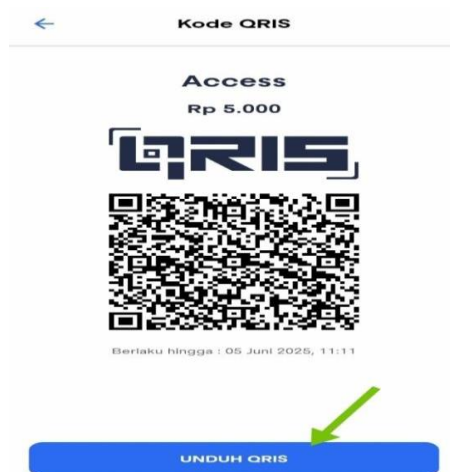
Gambar 10 : Tampilan proses pembelian tiket di Aplikasi Access by KAI, Sumber : Tangkapan layar Aplikasi Access by KAI, diakses pada tanggal 10 juni 2025

10. Klik tombol biru untuk ke halaman pembayaran



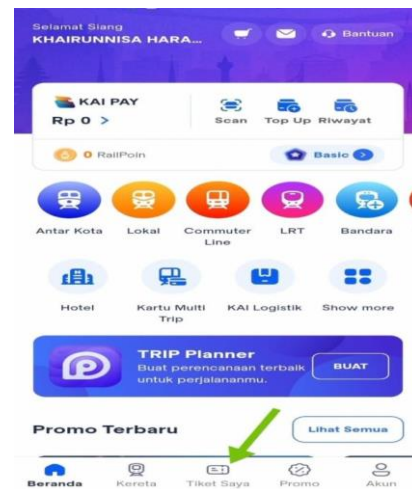
Gambar 11 : Tampilan proses pembelian tiket di Aplikasi Access by KAI, Sumber : Tangkapan layar Aplikasi Access by KAI, diakses pada tanggal 10 juni 2025

11. Barcode akan muncul, Klik 'unduh' dan lakukan pembayaran melalui aplikasi m pembayaran andaenu saya'Ti



Gambar 12 : Tampilan barcode pembayaran tiket di Aplikasi Access by KAI, Sumber : Tangkapan layar Aplikasi Access by KAI, diakses pada tanggal 10 juni 2025

12. Setelah melakukan pembayaran, kembali ke beranda dan pilih menu 'tiket saya'



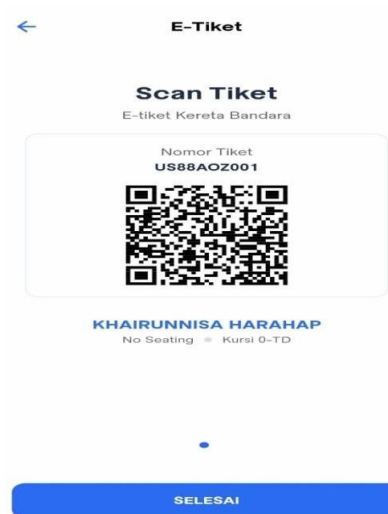
Gambar 13 : Tampilan proses pembelian tiket di Aplikasi Access by KAI, Sumber : Tangkapan layar Aplikasi Access by KAI, diakses pada tanggal 10 juni 2025

13. Pilih tiket sesuai dengan jadwal yang sudah dibeli



Gambar 14 : Tampilan proses pembelian tiket di Aplikasi Access by KAI, Sumber : Tangkapan layar Aplikasi Access by KAI, diakses pada tanggal 10 juni 2025

14. Tiket digital akan muncul dan pembayaran selesai



Gambar 15 : Tampilan tiket di Aplikasi Access by KAI, Sumber : Tangkapan layar Aplikasi Access by KAI, diakses pada tanggal 10 juni 2025

Layanan Kereta Api Srilelawangsa saat ini menggunakan sistem pembelian tiket digital berbasis *Airport Railways Ticket System* (ARTS). Sistem ini mendukung pemesanan melalui beberapa platform, seperti aplikasi KA Bandara, *Access by KAI*, serta situs resmi PT Railink. Selain itu, pembelian tiket juga dapat dilakukan secara langsung melalui loket stasiun.

Namun, berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan di lapangan, ketidakjelasan informasi mengenai status tiket (duduk atau berdiri) terutama ditemukan pada aplikasi *Access by KAI*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Ahmad et al., (2023) yang menyatakan bahwa aplikasi *KAI Access* belum efektif dalam memberikan kualitas layanan pemesanan tiket secara daring di Sumatera Utara. Aplikasi ini tidak secara eksplisit menampilkan apakah tiket yang dibeli menjamin tempat duduk atau tidak. Sebaliknya, pengguna baru menyadari bahwa tiket yang mereka beli tidak menyertakan hak atas kursi ketika sudah berada di dalam kereta, tidak menemukan nomor kursi yang tertera, atau diarahkan oleh petugas untuk berdiri.

Hal ini diperparah oleh kenyataan bahwa mayoritas penumpang menggunakan aplikasi *Access by KAI* karena hanya aplikasi itulah yang mereka ketahui. Banyak penumpang tidak mengetahui bahwa tiket Srilelawangsa juga dapat dibeli melalui aplikasi KA Bandara, yang menurut beberapa sumber justru menampilkan informasi yang lebih jelas mengenai status kursi. Dalam wawancara, sejumlah penumpang menyatakan bahwa karena mereka membeli tiket untuk rute Medan-Binjai, mereka tidak merasa

perlu menggunakan aplikasi KA Bandara, karena beranggapan aplikasi tersebut hanya untuk perjalanan ke atau dari bandara. Akibatnya, informasi tentang alternatif saluran pembelian yang lebih informatif ini tidak tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat.

Dengan dominasi penggunaan aplikasi *Access by KAI* dan lemahnya informasi yang disediakan di dalamnya, maka persoalan transparansi informasi dalam pembelian tiket menjadi isu serius dalam konteks perlindungan konsumen, karena konsumen tidak mendapatkan keterangan yang cukup untuk membuat keputusan yang sadar dan rasional sebelum membeli layanan. Sebagaimana diungkapkan oleh Kusmartiyah & Hanifa (2020), meskipun *KAI Access* menawarkan kemudahan, aplikasi ini masih kurang dalam menampilkan informasi detail mengenai fasilitas dan status tempat duduk (Kusmartiyah & Hanifa, 2020).

Hal ini berbeda dengan pembelian melalui aplikasi KA Bandara dan pembelian langsung di loket, yang menurut keterangan beberapa penumpang relatif lebih jelas dalam memberikan informasi mengenai status tempat duduk. Namun karena mayoritas penumpang kini menggunakan aplikasi *Access by KAI* karena kemudahan dan kecepatan aksesnya, maka celah informasi ini menjadi persoalan serius dalam konteks perlindungan konsumen.

Situasi ini jelas melanggar hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana dijamin oleh Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketidakjelasan status tiket berdampak besar pada kenyamanan, rasa aman, dan kepercayaan penumpang terhadap layanan. Terlebih, harga tiket duduk dan tiket tanpa kursi dijual dengan harga yang sama, tanpa perbedaan fasilitas. Susanti, (2023) juga menegaskan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi digital mencakup kejelasan informasi layanan yang ditawarkan, termasuk hak atas fasilitas dalam tiket.

Dalam konteks transportasi publik, kegagalan penyelenggara dalam memberikan informasi yang memadai juga bertentangan dengan Pasal 138 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, yang mewajibkan standar pelayanan yang menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 menambahkan bahwa penyelenggara harus memperhatikan hak-hak penumpang, termasuk akses terhadap informasi layanan dan fasilitas.

### 3. Fakta Lapangan Penumpang Tanpa Kursi



Gambar 16: Penumpang dengan tiket tanpa kursi berdiri selama perjalanan di Kereta Api Srelelawangsa (30 April 2025)



Gambar 17: Penumpang dengan tiket tanpa kursi berdiri selama perjalanan di Kereta Api Srelelawangsa (30 April 2025)

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, ditemukan bahwa jumlah penumpang tanpa kursi pada layanan Kereta Api Srelelawangsa cukup signifikan, terutama pada jam sibuk seperti pagi dan sore hari. Penumpang dengan tiket tanpa kursi tidak disediakan tempat khusus atau fasilitas pendukung. Mereka tersebar di berbagai sudut gerbong, termasuk area bordes, lorong antar kursi, bahkan berdiri dekat pintu kereta yang terbuka saat berhenti di stasiun.

Kelompok rentan seperti ibu hamil, lansia, dan anak-anak tampak berada dalam kondisi yang memprihatinkan. Memang terdapat beberapa kursi prioritas dan 1 kursi tempel di setiap gerbong, namun dalam praktiknya penggunaannya belum maksimal. Berdasarkan observasi penulis, kursi prioritas yang tersedia di setiap gerbong sering kali telah diduduki oleh penumpang yang memang memiliki tiket resmi untuk kursi tersebut. Kursi-kursi tersebut ternyata diperjualbelikan seperti kursi biasa tanpa adanya pembatasan atau kebijakan khusus yang mengutamakan kelompok rentan. Akibatnya, siapa yang berhasil membeli kursi itulah yang berhak mendudukinya, tanpa mempertimbangkan apakah ada ibu hamil, lansia, atau penumpang berkebutuhan khusus yang lebih membutuhkan. Praktik ini menunjukkan lemahnya kebijakan dan pengawasan terhadap pemanfaatan kursi prioritas, serta minimnya upaya untuk melindungi kelompok rentan di dalam layanan transportasi ini. Lansia dan ibu hamil pun akhirnya tetap harus berdiri sepanjang perjalanan karena tidak mendapatkan perlakuan khusus sebagaimana mestinya. Selain itu, kereta tidak menyediakan pegangan tangan yang cukup atau penyangga yang memadai di area berdiri. Akibatnya, penumpang sering kali harus berpegangan pada dinding, kursi penumpang lain, atau bahkan tidak berpegangan sama sekali, yang tentu membahayakan keselamatan jika terjadi guncangan atau rem

mendadak.

Hasil wawancara dengan sejumlah penumpang tanpa kursi mengungkapkan berbagai keluhan dan harapan. Pertama, mayoritas dari mereka merasa tidak nyaman berdiri sepanjang perjalanan karena menyebabkan kaki pegal dan lelah. Kedua, mereka menilai adanya ketidakadilan karena harga tiket tanpa kursi disamakan dengan tiket duduk, padahal fasilitas dan kenyamanan yang diterima jauh berbeda. Ketiga, sebagian penumpang menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui bahwa tiket yang dibeli tidak menjamin tempat duduk, karena tidak ada keterangan yang jelas saat pembelian. Informasi tersebut baru diketahui ketika mereka sudah membeli tiket dan berada di dalam kereta. Keempat, ibu hamil dan lansia merasa kecewa karena kursi prioritas yang seharusnya diperuntukkan bagi mereka ternyata diperjualbelikan seperti kursi biasa. Hal ini dianggap bertentangan dengan semangat perlindungan bagi kelompok rentan dan menunjukkan lemahnya pengawasan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Kelima, para penumpang berharap agar pihak penyelenggara menambah jumlah gerbong atau frekuensi perjalanan, karena tingginya jumlah peminat. Selain itu, mereka juga menyarankan agar disediakan alat pegangan tangan bagi penumpang berdiri untuk meningkatkan keselamatan. Keenam, salah satu penumpang mengaku pernah mengalami kejadian tasnya terbuka saat di dalam kereta, meskipun tidak ada barang yang hilang. Kejadian ini menimbulkan kekhawatiran tentang aspek keamanan selama perjalanan, terutama dalam kondisi kereta yang penuh dan minim pengawasan.

Penulis juga telah berupaya untuk memperoleh data langsung dari pihak penyelenggara kereta api. Awalnya, penulis mengantarkan berkas permohonan penelitian ke PT KAI Divre I Sumatera Utara. Setelah bertemu dengan petugas keamanan di lokasi, penulis diberitahu oleh pihak yang berwenang melalui sambungan telepon bahwa judul penelitian dapat diterima, namun surat permohonan perlu diarahkan kepada PT Railink karena pengelolaan Kereta Api Srilelawangsa telah berpindah dari PT KAI ke PT Railink. Menindaklanjuti hal tersebut, penulis kemudian mengantar langsung berkas permohonan ke kantor PT Railink dan menyerahkannya melalui bagian informasi. Pihak PT Railink menyampaikan bahwa berkas akan diteruskan ke bagian terkait. Beberapa jam kemudian, penulis menerima balasan melalui pesan WhatsApp dari pihak PT Railink yang menyatakan bahwa penelitian belum bisa diterima, tanpa memberikan alasan atau penjelasan lebih lanjut. Dengan kondisi tersebut, penulis tidak dapat melakukan wawancara atau mendapatkan data primer dari pihak pengelola kereta api. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada hasil observasi langsung di lapangan, wawancara dengan penumpang, serta analisis dokumen hukum dan literatur sebagai dasar pembahasan.

#### **4. Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Penumpang Tanpa Kursi**

Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia secara umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4

huruf a dan c, disebutkan bahwa setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tersebut. Dalam konteks transportasi publik seperti kereta api, hal ini berarti penyelenggara wajib memastikan bahwa seluruh penumpang mendapatkan informasi yang cukup dan layanan yang layak, baik dari sisi keselamatan fisik maupun kenyamanan.

Secara lebih khusus, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian menegaskan pada Pasal 138 bahwa penyelenggara angkutan orang dengan kereta api wajib memberikan pelayanan yang memenuhi standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Bahkan pada Pasal 152 dinyatakan bahwa penumpang yang mengalami kerugian akibat kelalaian penyelenggara berhak memperoleh ganti rugi.

Untuk memastikan standar layanan yang adil dan konsisten, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Dalam peraturan ini disebutkan bahwa setiap penyelenggara wajib menyediakan fasilitas yang memadai bagi penumpang berdiri, termasuk pegangan tangan, serta perhatian khusus kepada penumpang berkebutuhan khusus seperti lansia, ibu hamil, dan disabilitas.

Namun, dalam praktiknya, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sejumlah ketentuan tersebut belum sepenuhnya dipenuhi oleh penyelenggara Kereta Api Srilawangsa. Tidak tersedia pegangan tangan bagi penumpang berdiri, tidak ada sistem pengaturan atau pembatasan kuota tiket berdiri, dan kursi prioritas tidak difungsikan dengan baik. Selain itu, informasi mengenai status tiket (duduk atau berdiri) juga tidak selalu disampaikan secara transparan saat pembelian.

Data yang diperoleh penulis pada saat pra riset di bulan Desember 2024 melalui website resmi PT Railink menunjukkan bahwa dalam satu kali perjalanan, tersedia lebih kurang 96 kuota tiket tanpa kursi. Jumlah ini sangat besar jika dibandingkan dengan kapasitas gerbong yang terbatas, dan berpotensi menimbulkan kondisi berdesakan yang mengancam keselamatan serta kenyamanan penumpang. Praktik ini tidak hanya bertentangan dengan ketentuan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen dan Pasal 138 UU Perkeretaapian, tetapi juga menunjukkan ketidaksesuaian dengan prinsip pelayanan minimum yang ditetapkan oleh pemerintah.

Dengan demikian, secara yuridis, dapat disimpulkan bahwa hak-hak konsumen, khususnya penumpang tanpa tempat duduk, belum sepenuhnya dilindungi dalam layanan Kereta Api Srilawangsa. Penyelenggara layanan seharusnya memenuhi standar hukum yang telah ditetapkan, baik dari sisi transparansi informasi, keselamatan, maupun kenyamanan, sebagaimana diamanatkan oleh hukum positif Indonesia.

##### **5. Analisis Masalah Mursalah Dalam Pelayanan Kereta Api**

Dalam perspektif hukum Islam, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bukan sekadar persoalan *muamalah*, tetapi menyangkut tanggung jawab moral, sosial, dan

keagamaan untuk menjaga kemaslahatan umat. Salah satu metode penting dalam penetapan hukum Islam yang bersifat kontekstual dan aplikatif terhadap persoalan modern adalah konsep masalah mursalah. Masalah mursalah digunakan untuk menimbang suatu kebijakan atau tindakan berdasarkan manfaat dan mudaratnya, selama tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariat.

Masalah mursalah adalah masalah yang keberadaannya tidak didukung secara tegas oleh syariat namun tidak pula ditolak oleh syariat, keberadaannya ditetapkan dalam rangka merealisasikan tujuan dari lima pokok syariat (Rahman Abd Rahman, 2024).

Secara istilah, masalah mursalah berarti kemaslahatan yang tidak secara tegas disebutkan dalam Al-Qur'an dan hadis, baik dalam bentuk penerimaan maupun penolakan. Abdul Karim Zaidan (1977), mendefinisikan masalah mursalah sebagai:

مَصَالِحٌ لَمْ يَنْصُ الشَّارِعُ عَلَى إِلْغَائِهَا وَلَا عَلَى اخْتِبَارِهَا

“Maslahat yang tidak disebutkan oleh nash baik penolakannya maupun pengakuannya.”

Dengan kata lain, masalah mursalah adalah pertimbangan kemanfaatan yang ditetapkan oleh manusia berdasarkan kebutuhan zaman, tanpa bertentangan dengan maqashid al-syari'ah, dan tidak memiliki dalil yang secara eksplisit menolaknya. Maslahat ini tetap dapat dijadikan dasar dalam penetapan hukum karena selaras dengan prinsip-prinsip syariat yang bertujuan mewujudkan keadilan, perlindungan jiwa, dan kesejahteraan umat.

Menurut Jalaluddin Abdurrahman, maslahat mursalah dapat dibedakan ke dalam dua jenis. Pertama, maslahat yang secara umum sesuai dan sejalan dengan nilai-nilai yang dibawa oleh syariat. Maslahat jenis ini berkaitan erat dengan maqashid al-syari'ah (tujuan-tujuan hukum Islam), yakni untuk menjaga lima hal pokok: agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Kedua, maslahat yang bersifat tidak langsung tampak (samar) dan memerlukan kejelian serta kesungguhan *ijtihad* dari para *mujtahid* agar dapat direalisasikan secara tepat dalam kehidupan sosial.

Dalam penggunaannya sebagai dasar penetapan hukum, para ulama menetapkan persyaratan tertentu agar masalah mursalah dapat diterima (Romli, 2021). Zaky al-Din Sya'ban menyebutkan bahwa ada tiga syarat utama dalam penggunaan masalah mursalah:

- 1 Tidak ada dalil *syar'i* yang menolaknya secara tegas. Artinya, maslahat tersebut tidak boleh bertentangan dengan teks-teks yang bersifat *qath'i* dalam Al-Qur'an atau Hadis.
- 2 Maslahat tersebut harus bersifat *qath'i* (pasti), bukan bersifat dugaan semata

(*zanni*), atau sekadar keinginan subjektif yang tidak memiliki dasar rasional.

- 3 Masalah tersebut bersifat umum, yakni kemaslahatan yang menyangkut kepentingan orang banyak, bukan masalah yang hanya berlaku untuk sebagian kecil kelompok masyarakat (*juziyyah*).

Masalah yang memenuhi ketiga kriteria tersebut dianggap sah dan dapat digunakan untuk menilai kebijakan atau peraturan dalam masyarakat, termasuk dalam bidang pelayanan publik seperti transportasi.

Dalam konteks layanan Kereta Api Srilelawangsa, kebijakan penyediaan tiket tanpa kursi yang tidak disertai dengan fasilitas keselamatan seperti pegangan tangan di area berdiri, dan tidak adanya perlakuan khusus terhadap kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan anak-anak menimbulkan berbagai bentuk kemudharatan nyata. Penumpang berdiri di lorong sempit, bordes, atau dekat pintu, tanpa dukungan fasilitas keselamatan yang memadai, sangat rentan terhadap cedera fisik apabila terjadi rem mendadak atau gangguan lain selama perjalanan.

Jika dianalisis dengan pendekatan masalah mursalah, maka kondisi ini tidak dapat dibenarkan karena:

- 1 Tidak memenuhi kriteria masalah umum, sebab justru menciptakan ketidakadilan dan ketidaknyamanan massal. Banyak orang yang mengalami dampak negatif dari kebijakan ini, terutama kelompok rentan yang justru seharusnya dilindungi oleh penyelenggara jasa publik.
- 2 Tidak memenuhi kriteria masalah yang pasti, karena manfaat ekonominya bersifat relatif bagi penyelenggara, sementara mudarat yang ditimbulkan bersifat riil dan dapat dibuktikan secara empiris, seperti kelelahan fisik, hilangnya rasa aman, dan ancaman keselamatan.
- 3 Bertentangan dengan maqashid al-syari'ah, khususnya dalam aspek menjaga jiwa (*hifz al-nafs*) dan kehormatan manusia. Ketika penumpang dibiarkan berdiri dalam kondisi berdesakan tanpa kepastian keselamatan, maka jelas bahwa kebijakan tersebut lebih condong pada pertimbangan keuntungan bisnis semata, bukan kemaslahatan publik.

Di samping itu, informasi yang tidak jelas pada sistem pembelian tiket khususnya melalui aplikasi *Access by KAI* tentang status duduk atau berdiri, telah menyebabkan banyak penumpang membeli tiket tanpa mengetahui bahwa mereka tidak akan mendapatkan tempat duduk. Hal ini merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak atas informasi, sebagaimana diatur dalam hukum positif Indonesia maupun dalam prinsip keadilan Islam. Ketidakjelasan ini berdampak pada pengambilan keputusan yang tidak rasional oleh konsumen, dan tentu bertentangan dengan semangat perlindungan terhadap umat yang dijunjung tinggi oleh Islam.

Dengan mempertimbangkan semua aspek di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan penyediaan tiket tanpa kursi dalam layanan Kereta Api Srelelawangsa tidak sejalan dengan prinsip masalah mursalah. Bahkan, kebijakan tersebut lebih cenderung mengandung *mafsadah* (kerusakan atau bahaya) daripada masalah (kemanfaatan). Maka, berdasarkan kaidah fihiyah “*dar’ul mafasid muqaddam ‘ala jalbil mashalih*” (menghindari kerusakan lebih didahulukan daripada meraih kemaslahatan), kebijakan ini seharusnya dievaluasi dan direformulasi agar lebih menjamin keselamatan dan kenyamanan seluruh penumpang.

#### **6. Evaluasi Perlindungan Konsumen dan Rekomendasi Solusi**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan kajian yuridis serta syariat islam, dapat disimpulkan bahwa perlindungan terhadap penumpang tanpa kursi di layanan Kereta Api Srelelawangsa belum berjalan secara optimal. Sejumlah ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perkeretaapian, dan Peraturan Menteri tentang Standar Pelayanan Minimum belum sepenuhnya dipatuhi, terutama dalam aspek kenyamanan, keselamatan, dan keadilan layanan.

Penumpang berdiri tidak mendapatkan fasilitas yang layak, seperti alat pegangan atau ruang khusus, meskipun mereka tetap membayar dengan harga tiket yang sama seperti penumpang duduk. Informasi yang tidak jelas mengenai status tiket (duduk atau berdiri), serta kursi prioritas yang tidak digunakan sesuai peruntukannya, menandakan lemahnya pengawasan dan tanggung jawab penyelenggara terhadap konsumen.

Dari sisi hukum Islam, pelayanan ini juga bertentangan dengan prinsip kemaslahatan. Ketika mudarat (kerugian) yang ditimbulkan lebih besar daripada manfaatnya, maka kebijakan tersebut tidak dapat dibenarkan. Seharusnya penyelenggara mengedepankan tanggung jawab sosial dan perlindungan terhadap jiwa manusia sebagaimana termaktub dalam maqashid al-syari’ah.

Untuk itu, penulis menyampaikan beberapa rekomendasi sebagai solusi konstruktif:

1. **Penyediaan Fasilitas Keselamatan**

Diperlukan pemasangan alat pegangan tangan di area berdiri, bordes, dan lorong sebagai bentuk perlindungan terhadap keselamatan penumpang.

2. **Pengelolaan Kursi Prioritas Secara Khusus**

Kursi prioritas yang tersedia di setiap gerbong sebaiknya tidak diperjualbelikan seperti kursi umum. Sistemnya perlu dibedakan, misalnya dengan tidak membuka kursi prioritas untuk pemesanan umum, melainkan hanya diperuntukkan bagi ibu hamil, lansia, penyandang disabilitas, atau dalam keadaan tertentu diberikan langsung oleh petugas. Selain itu, petugas di dalam kereta harus aktif mengawasi dan memastikan bahwa kursi tersebut digunakan sesuai dengan peruntukannya, demi memberikan perlindungan maksimal bagi kelompok rentan.

3. Perbaikan Informasi pada Sistem Pemesanan Tiket Online  
Sistem pemesanan tiket online, khususnya melalui aplikasi Access by KAI, perlu dilengkapi dengan keterangan yang jelas dan eksplisit mengenai status tiket apakah menjamin tempat duduk atau tidak. Informasi ini penting agar konsumen dapat membuat keputusan berdasarkan pemahaman yang utuh terhadap hak dan risiko yang mereka tanggung, serta untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman dan kekecewaan di kemudian hari.
4. Penambahan Gerbong atau Jadwal Perjalanan  
Mengingat tingginya minat masyarakat terhadap layanan ini, PT Railink dapat mempertimbangkan penambahan jumlah gerbong atau memperbanyak frekuensi keberangkatan untuk mengurangi kepadatan.
5. Peningkatan Kesadaran Hak Konsumen  
Sosialisasi hak-hak penumpang dan etika menggunakan transportasi umum perlu dilakukan secara masif agar tercipta budaya saling menghargai dan melindungi sesama penumpang.

Dengan diterapkannya solusi-solusi di atas, diharapkan pelayanan Kereta Api Srelelawangsa dapat menjadi lebih adil, aman, dan sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen serta nilai-nilai keislaman yang mengedepankan keadilan dan kemaslahatan umat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan terhadap penumpang tanpa kursi di Kereta Api Srelelawangsa masih jauh dari optimal, baik dari aspek hukum positif Indonesia maupun dari perspektif Mashlahah Mursalah. Secara yuridis, penyelenggara layanan belum sepenuhnya memenuhi standar perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perkeretaapian, serta Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimum. Penumpang berdiri, termasuk kelompok rentan seperti ibu hamil dan lansia, tidak memperoleh fasilitas keselamatan dan kenyamanan yang memadai, serta mengalami ketidakadilan dalam hal informasi dan harga tiket. Dari sudut pandang masalah mursalah, kebijakan penyediaan tiket tanpa kursi dinilai tidak sesuai dengan prinsip kemaslahatan karena menimbulkan lebih banyak mudarat daripada manfaat. Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan menyeluruh melalui pengawasan ketat, transparansi informasi, peningkatan fasilitas keselamatan, serta edukasi kepada masyarakat agar tercipta pelayanan transportasi publik yang adil, aman, dan sesuai dengan nilai-nilai Mashlahah Mursalah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ibrahim, Johny. , 2015*Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. (Malang: Bayumedia Publishing)
- Karim, Abdul Zaidan, *Al-wajiz fi Ushul al-fiqh*, (Baghdad : Al-Dar Al-Arabiyah Littiba'ah, cet VI) 1977.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2017*Penelitian Hukum*.(Jakarta: Kencana) 2017.
- Romli, *Studi Perbandingan Ushul Fiqh*.(Kencana: Indonesia) 2021.
- Soekanto Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Edisi Revisi, (Jakarta: Rajawali Pers) 2019.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Kencana)2013.

### Publikasi Ilmiah

- Aji, Tetuko Bayu. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Prameks (Prambanan Ekspres)*, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta, (2018).
- Arisanty, Desy. Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Transportasi Umum. *Al-Mizan: Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum* 3, no. 2 (2017).
- Atmaja, Fatkam Karim. Perkembangan Ushul Fiqh dari Masa Ke Masa. *Mizan: Jurnal Ilmu Syariah*, FAI Universitas Ibn Khaldun (UIKA) Bogor 5, no. 1 (2017).
- Ferdiles, Darmawati. Implementation Protection Consumer Passenger Jabodebek LRT Transportation at Halim Station According to Constitution. *Jurnal Impresi Indonesia*, 3(3), (2024).
- Hanifa, Kusmartiyah, Pengaruh E-Service Quality terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api melalui Aplikasi KAI Access Tahun 2020. *e-Proceeding of Applied Science*, 6(2), (2020).
- Jaffisa, Ahmad. Efektivitas Aplikasi KAI Access terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemesanan Tiket Online di PT. Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara. *Jurnal Publik Dharmawangsa*, (2023).
- Muntaha, Bakhir, Legal Protection for Users of Rail Transportation Services in Goods Transportation Services based on Law Number 08 of 1999 Concerning Consumer Protection, *Prosiding MIC* (2023).
- Rohmah, Himmatu Ni' Mati. *Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dan Masalah*

*Mursalah*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, (2019).

Saputra, R & Abd Rahman H. Pertanggung Jawaban Pegadaian Terhadap Transaksi Tanpa Izin Pemilik Objek Jaminan Perspektif Masalah Mursalah (Studi Kasus Pegadaian Dotri Gadai Medan Denai), *Ranah Search: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, (2024).

Sari, Winda Puspita. Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi, *Repository Universitas Jember* (2013).

Susanti, A. Perlindungan atas Privasi Konsumen dalam Layanan Reservasi Tiket Online dari PT. Kereta Api Indonesia, *Dharmasiswa: Jurnal Hukum FHUI*, 2(3). (2023).

#### **Website**

Liputan6. (2023) "Railink Uji Coba Terbatas Perpanjangan Layanan Kereta Api Srilelawangsa." <https://www.liputan6.com/regional/read/5383474/railink-uji-coba-terbatas-perpanjangan-layanan-kereta-api-srilelawangsadiakses> pada 25 April 2025.

Sigapnews. (2023) "Kabar Gembira, KA Sri Lelawangsa Kini Terhubung ke Bandara Kualanamu." Diakses 25 April 2025. <https://sumutnews.sigapnews.co.id/regional/sn-61298/kabar-gembira-ka-sri-lelawangsa-kini-tehubung-ke-bandara-kualanamudiakses> pada 25 April 2025.

#### **Sumber Hukum**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.