



PEMBUKTIAN KERUGIAN PENUMPANG TANPA TEMPAT DUDUK KERETA API RAPIH DHOHO DITINJAU DARI STANDAR PELAYANAN MINIMUM PERMENHUB NOMOR 63 TAHUN 2019

Santi Indah Pratiwi

Fakultas Hukum, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia

Email: santiindahpratiwi30@gmail.com

Disubmit: 05-12-2022 | Direview: 08-03-2023 | Diterima: 05-06-2023

Abstract

This research is an empirical legal research which examines the applicable legal provisions regarding the legal protection of passengers without a seat on the Rapih Dhoho train, using an empirical juridical approach then analyzed with descriptively qualitatively to make it easier to draw conclusions and answer the problems posed. The results of this study indicate that the service facilities at KA Rapih Dhoho are not in accordance with the minimum service standards specified in Regulation of the Minister of Transportation (Permenhub) No. 63 Tahun 2019 and not paying attention to the SPM during the trip mainly to standing passengers for KA Rapih Dhoho which enforces ticket sales without seats. And regarding legal protection for passengers KA Rapih Dhoho is not accomplished according to Article 132 verse (2) Railway Law (UU Perkeretaapian) by not providing compensation to passengers who suffer losses for which PT KAI is obliged to pay compensation as stated in Article 157 verse 3 Railway Law. so that the tickets held by passengers can be used as evidence in accordance with Article 164 HIR.

Keywords: Legal Protection; Passengers; Facilities;

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku mengenai perlindungan hukum bagi penumpang tanpa tempat duduk di kereta Rapih Dhoho, menggunakan pendekatan hukum empiris kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk memudahkan penarikan kesimpulan dan menjawab permasalahan yang diajukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas layanan di KA Rapih Dhoho tidak sesuai dengan standar layanan minimum yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 63 Tahun 2019 dan tidak memperhatikan SPM selama perjalanan, terutama bagi penumpang yang berdiri di KA Rapih Dhoho yang menerapkan penjualan tiket tanpa kursi. Dan mengenai perlindungan hukum bagi penumpang KA Rapih Dhoho, hal ini tidak dipenuhi sesuai dengan Pasal 132 ayat (2) Undang-Undang Perkeretaapian (UU Perkeretaapian) dengan tidak memberikan kompensasi kepada penumpang yang mengalami kerugian, padahal PT KAI wajib membayar kompensasi sebagaimana diatur dalam Pasal 157 ayat 3 Undang-Undang Perkeretaapian sehingga tiket yang dimiliki penumpang dapat digunakan sebagai alat bukti sesuai dengan Pasal 164 HIR.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Penumpang; fasilitas;

Pendahuluan

Pentingnya transportasi dapat dilihat dengan semakin bertambahnya kebutuhan jasa tranportasi untuk perpindahan barang maupun orang baik yang di dalam negeri maupun luar negeri. Transportasi juga dibutuhkan sebagai pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah¹. Walaupun Indonesia masih terkategori dalam negara berkembang, namun Indonesia tidak ingin kalah bersaing dengan negara lainnya di dunia². Hal ini dapat dilihat dari salah satu perkembangan teknologi transportasi, baik dari tranportasi darat, tranportasi udara ataupun transportasi laut. Berbagai inovasi di bidang tranportasi selalu dikembangkan dan diperbarui. Pada era globalisasi, dengan tingginya mobilitas masyarakat maka dibutuhkan prasarana dan sarana yang memadai termasuk moda transportasi.

Mobilitas masyarakat Indonesia yang semakin meningkat itulah membuat kereta api menjadi tranportasi yang paling diminati oleh berbagai kalangan masyarakat. Hal ini dikarenakan kereta api termasuk alat transportasi yang mempunyai ciri dan keunggulan khusus, misalnya, mampu mengangkut orang maupun barang dalam jumlah banyak, memiliki tingkat pencemaran yang rendah, biaya yang terjangkau oleh lapisan masyarakat, dan selain itu lebih praktis jika dibandingkan dengan alat transportasi darat lain terutama

untuk angkutan jarak jauh dan wilayah dengan lalu lintasnya yang padat.

Kebutuhan masyarakat terhadap jasa kereta api membuat kereta api menjadi salah satu tranportasi yang disukai oleh masyarakat tak terkecuali masyarakat yang berada di Jawa Timur. Berdasarkan sumber data dari BPS (Badan Pusat Statistik) memperlihatkan adanya peningkatan yang luar biasa untuk pengguna tranportasi kereta api dari tahun 2006 hingga tahun 2019.³ Dengan termasuknya kereta api dalam salah satu jasa transportasi nasional dan digemari oleh masyarakat, membuat pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (selanjutnya disebut UU Perkeretaapian). Dimana perkeretaapian sebagai sistem transportasi nasional yang diselenggrakan dengan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, kepentingan umum, keterpaduan, kemandirian, transparansi, akuntabilitas, dan berkelanjutan⁴.

PT Kereta Api Indonesia (selanjutnya disebut dengan PT KAI) sebagai pelaku usaha yang menyediakan transportasi berupa kereta api yang dapat digunakan oleh konsumen atau pengguna jasa. Dimana pengguna jasa tentunya juga memiliki hak untuk menikmati fasilitas penunjang yang disediakan oleh PT KAI. Dalam Pasal 1 angka 11 UU Perkeretaapian, dijelaskan mengenai

¹ K Martono and Amad Sudiro, *Hukum Penerbangan Berdasarkan UURI No. 1 Tahun 2009* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 3.

² Intan Roosdiantoro, Ahmad Zafrullah, and Firman Rosjadi Djoemadi, "PERTUMBUHAN EKONOMI INDONESIA SEBELUM DAN SESUDAH PEMERLAKUAN MEA," *CALYPTRA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 7, no. 2 (2019): 4096, <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/3696>.

³ "Produksi Angkutan Kereta Api Penumpang, 2000-2022 - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Indonesia," accessed January 12, 2026, <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTQyNiMx/produksi-angkutan-kereta-api-penumpang--2000-2022.html>.

⁴ Lihat Pasal 2 Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian," Pub. L. No. 23 (2007).

fasilitas yang digunakan untuk melengkapi penyelenggaraan angkutan kereta api untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api yang disebut dengan fasilitas penunjang kereta api.

Pada Pasal 130 ayat (3) UU Perkeretaapian disebutkan bahwa Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib menjamin keselamatan dan memberikan fasilitas minimal dalam mengangkut orang dengan menggunakan gerbong. Selanjutnya dalam Pasal 6 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api (selanjutnya disebut dengan Permenhub. No. 63 Tahun 2019), disebutkan bahwa aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kehandalan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan dan aspek kesetaraan merupakan SPM angkutan orang menggunakan kereta api didalam perjalanan harus dipenuhi. Selain itu, pada pasal 132 Ayat 2 UU Perkeretaapian juga disebutkan bahwa pelayanan sesuai tingkat pelayanan yang dipilih berhak diperoleh oleh orang yang telah mempunyai karcis.

Berdasarkan fungsinya, perkeretaapian terdiri atas perkeretaapian umum dan perkeretaapian khusus. Dimana perkeretaapian perkotaan dan perkeretaapian antarkota termasuk dalam perkeretaapian khusus. Penjelasan perkeretaapian umum terdapat dalam penjelasan Pasal 5 ayat (2) UU Perkeretaapian secara lengkap berbunyi, sebagai berikut:

“Perkeretaapian perkotaan adalah perkeretaapian yang melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan dan/atau perjalanan ulang-alik dengan jangkauan seluruh wilayah administrasi kota dan/atau

melebihi wilayah administrasi kota. Dan dalam hal perkeretaapian perkotaan berada di wilayah metropolitan disebut kereta api metro. Sedangkan yang dimaksud dengan Perkeretaapian antar kota adalah perkeretaapian yang melayani perpindahan orang dan/atau barang dari suatu kota ke kota yang lain. Dan dalam hal perkeretaapian antar kota melayani angkutan orang dan/atau barang dari satu kota ke kota di negara lain, disebut kereta api antar negara”.⁵

Penjualan tiket tanpa tempat duduk diberlakukan pada perkeretaapian perkotaan, yang mana diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (yang selanjutnya disebut dengan PP Nomor 72 Tahun 2009). Kereta api rapih Dhoho masuk kategori kereta api per-kotaan yang melayani rute Surabaya-Blitar, memberlakukan penjualan tiket tanpa tempat duduk. Dalam Pasal 3 Keputusan Direksi PT KAI Nomor: KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang, yang menjelaskan menganai kereta api jarak dekat ialah jarak tempuh perjalanan kereta api maksimum sejauh 150 km, kecuali ditetapkan lain oleh perusahaan. Ciri-ciri pelayanan, yang dibagi menjadi dua yakni karakteristik pelayanan dan pengaturan batas kapasitas maksimum. Mengenai karakteristik pelayananannya meliputi, melayani penumpang berdiri, mempunyai sifat perjalanan ulang alik/komuter, memberikan pelayanan angkutan penumpang dari daerah sub-urban menuju pusat kota atau sebaliknya, menghubungkan beberapa stasiun di wilayah Daop/Divre yang sama ataupun lintas Daop/Divre. Untuk pengaturan batas kapasitas maksimum, diantaranya: kapasitas maksimum yang

⁵ Lihat Penjelasan Pasal 5 Indonesia.

dibatasai sampai 178 penumpang untuk setiap kereta pada sarana kereta dengan tempat duduk menyamping dan kapasitas maksimum sesuai dengan jumlah tempat duduk masing-masing sarana kereta ditambah penumpang berdiri sejumlah 50% dari jumlah tempat duduk pada sarana kereta dengan tempat duduk sejajar⁶.

Dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT KAI Nomor: KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang memberikan penjelasan mengenai kereta api jarak menengah dan kereta api jarak jauh. Kereta api jarak menengah yaitu kereta api yang jarak tempuh perjalannya mencapai 151 km sampai 450 km (ayat 1). Angkutan kereta api yang jarak tempuh perjalannya diatas 450 km disebut dengan kereta api jarak jauh (ayat 2)⁷.

Secara umum kereta api jarak jauh dan kereta api jarak menengah mempunyai karakteristik pelayanan yang terdiri dari karakteristik, kapasitas dan kelas pelayanannya. Adapun karakteristik pelayanan, meliputi: tidak menyediakan layanan penumpang berdiri, menghubungkan beberapa stasiun antar kota, memberikan pelayanan angkutan penumpang antarkota. Sedangkan kapasitas maksimum sesuai dengan jumlah tempat duduk tersedia untuk masing-masing kereta. Pelayanannya terdiri atas: kelas eksekutif, kelas bisnis, kelas ekonomi (Pasal 4 ayat (3)).

Kereta api Rapih Dhoho termasuk kedalam kereta api perkotaan.

⁶ Lihat Pasal 3 PT Kereta Api Indonesia (Persero), “Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat-Syarat Dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang” (2015).

⁷ Lihat Pasal 4 (Persero).

⁸ Lihat Penjelasan Pasal 5 ayat (2) Indonesia, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

Perkeretaapian yang melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan dan/atau perjalanan ulang alik dengan jangkauan seluruh atau melebihi wilayah administrasi kota disebut dengan perkeretaapian perkotaan⁸. Berdasarkan kelas pelayanannya, kereta api Rapih Dhoho jenis kereta ekonomi lokal yang masuk dalam Daerah Operasional 8 Kota Surabaya yang melayani trayek perjalanan Surabaya sampai dengan kota Blitar sebagai tujuan akhir. Kereta api Rapih Dhoho memiliki 6 gerbong yang susunannya terdiri dari lokomotif selanjutnya gerbong untuk kereta makan dan pembangkit (KMP) lalu disusul dengan kereta satu sampai dengan kereta lima. Rangkaian gerbong kereta api Rapih Dhoho ini dapat dibalik pada waktu berganti kepala di Stasiun Kertosono⁹.

Fasilitas dan kualitas pelayanan kereta api Rapih Dhoho berpedoman pada Standar Pelayanan Minimum (selanjutnya disebut dengan SPM) sesuai dengan Permenhub No. 63 Tahun 2019. Namun terdapat hal yang harus diperhatikan mengenai SPM kereta api Rapih Dhoho, yakni: tolak ukur untuk kereta api perkotaan tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta dan ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m^2 untuk 6 orang, fasilitas pengatur sirkulasi udara dalam kereta dengan suhu maksimal 27^0 C , fasilitas pegangan penumpang berdiri¹⁰. Dalam PP No. 72 Tahun 2009 yang mengatur tentang pemberlakuan tiket tanpa tempat duduk yang dijual pada perkeretaapian perkotaan, dimana dalam menyelenggarakan jaringan

⁹ “Seputar Kereta Api | Seputar Kereta Api - Jadwal Kereta Api-Harga Tiket Kereta Api,” accessed December 22, 2020, <https://www.railway.web.id/>.

¹⁰ Lihat Lampiran Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api” (2019).

pelayanan perkeretaapian perkotaan dengan kriteria pelayanan yang meliputi: menghubungkan beberapa stasiun di wilayah perkotaan, melayani banyak penumpang berdiri, memiliki sifat perjalanan ulang alik/komuter, melayani penumpang tetap, memiliki jarak dan/atau waktu tempuh pendek, dan melayani kebutuhan angkutan penumpang di dalam kota dari daerah *sub-urban* menuju pusat kota atau sebaliknya¹¹.

Kereta api Rapih Dhoho merupakan kereta-api perkotaan yang menjual tiket tanpa tempat duduk, yang menjual tiket dengan total 150 tiket yang mana 100 tiket dengan tempat duduk dan 50 tiket tanpa tempat duduk, dimana kereta api Rapih Dhoho termasuk kereta-api perkotaan jarak dekat akan tetapi dalam perjalannya kereta api Rapih Dhoho memerlukan waktu tempuh mencapai lima jam lebih. Ketika aturan mengenai pengadaan tiket tanpa tempat duduk diterapkan pada kereta api perkotaan, salah satunya pada kereta api Rapih Dhoho yang juga termasuk kereta api perkotaan, namun masih ada persoalan. Meskipun sudah diatur dalam Keputusan Direksi PT KAI Nomor: KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang bahwa “*pengaturan batas kapasitas maksimum kereta api dengan tempat duduk sejajar, kapasitas maksimum sesuai dengan jumlah tempat duduk masing-masing sarana kereta ditambah penumpang berdiri sejumlah 50% (lima puluh persen) dari jumlah tempat duduk*”.¹² Namun ternyata masih menyisakan permasalahan tentang fasilitas pelayanannya dan perlindungan hukumnya untuk penumpang yang membeli tiket tanpa

tempat duduk. Berkaitan dengan itu, perlu dilakukan penelitian tentang Perlindungan Hukum Penumpang Tanpa Tempat Duduk Yang Mengalami Kerugian Pada Kereta Api Rapih Dhoho. Sehingga dapat ditemukan formulasi pembuktian jika timbul kerugian yang berakhir dengan gugatan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris atau penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian hukum yang mempergunakan sumber data primer¹³. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan menyelesaikan permasalahan dengan meneliti data sekunder dan data primer yang dipole dilapangan yaitu terkait perlindungan hukum bagi penumpang kereta api tanpa tempat duduk. Pengumpulan *data primer* dilakukan dengan wawancara sedangkan data sekunder dikumpulkan dengan cara melaksanakan studi dokumen ataupun studi kepustakaan. Data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder yang digunakan didalam penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Pembahasan

A. Fasilitas Pelayanan Penumpang Tanpa Tempat Duduk Kereta Api Rapih Dhoho Pada Saat Dalam Perjalanan

PT KAI merupakan penyelenggara pengangkutan orang dengan perkeretaapian yang memiliki kewajiban yang telah diatur dalam UU Perkeretaapian dan juga dalam UU Pelayanan Publik. Berdasarkan

¹¹ Lihat Pasal 15 Republik Indonesia, “Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api” (2009).

¹² Lihat Pasal 3 Ayat (2) (Persero), Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor

KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang.

¹³ M Hajar, *Model-Model Pendekatan Dalam Penelitian Hukum Dan Fiqh* (Yogyakarta: Kalimedia, 2017), 3.

fungsinya perkeretaapian dikelompokkan jadi perkeretaapian umum dan perkeretaapian khusus. Perkeretaapian umum dibedakan perkeretaapian perkotaan dan antar kota. Perkeretaapian yang melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan dan/ atau perjalanan ulang-alik dengan jangkauan: seluruh dan/atau melebihi wilayah admisitrasi kota dan/atau disebut dengan perkeretaapian perkotaan¹⁴. Kereta api metro adalah kereta api pada daerah metropolitan¹⁵. Sedangkan perkeretaapian yang melayani perpindahan orang dan/atau barang dari suatu kota menuju ke kota lain disebut dengan perkeretaapian antar kota¹⁶. Dan yang dimaksud dengan kereta api antar negara ialah perkeretaapian antar kota melayani angkutan orang dan/atau barang dari satu kota ke kota lain di negara lain.

Pada “PP No. 72 Tahun 2009”, mengatur pemberlakuan penjualan tiket tanpa tempat duduk untuk perkeretaapian perkotaan. Dalam Pasal 15 PP No. 72 Tahun 2009 menyebutkan bahwa: “*jaringan pelayanan perkeretaapian perkotaan diselenggarakan dengan kriteria pelayanan: (a) menghubungkan beberapa stasiun di wilayah perkotaan; (b) melayani banyak penumpang berdiri; (c) memiliki sifat ulang-alik/komuter; (d) melayani penumpang tetap; (e) memiliki jarak dan/atau waktu tempuh pendek; dan (f) melayani kebutuhan angkutan penumpang di dalam kota dari daerah sub-urban menuju pusat kota atau sebaliknya.*”

Kereta api yang jarak tempuh perjalannya maksimum 150 km, terkecuali ditetapkan lain oleh perusahaan disebut dengan kereta api jarak dekat¹⁷. Karakteristik pelayanannya itu adalah: “menghubungkan beberapa stasiun di wilayah Daop/Drive yang sama ataupun lintas Daop/Divre, melayani penumpang berdiri, memiliki sifat perjalanan ulang-alik/komuter, melayani kebutuhan angkutan penumpang dari daerah sub-urban menuju pusat kota atau sebaliknya”. Sedangkan batas kapasitas maksimum kereta api jarak dekat, meliputi: menggunakan sarana dengan tempat duduk sejajar yang kapasitas maksimum sesuai dengan jumlah tempat duduk masing-masing sarana kereta ditambah penumpang berdiri sejumlah 50% dari jumlah tempat duduk dan menggunakan sarana kereta dengan tempat duduk menyamping yang kapasitas maksimum dibatasi 178 penumpang untuk setiap kereta. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bramantya Candrika selaku Asisten Manager Eksternal Humas Daop 8 Surabaya, menambahkan bahwa prosentase penjualan tiket untuk kereta api ekonomi lokal yakni 100% untuk penjualan tiket dengan tempat duduk dan 50% penjualan tiket tanpa tempat duduk¹⁸.

Adapun kereta api dengan yang menempuh perjalanan antara 151 km sampai dengan 450 km disebut dengan kereta api jarak menengah, dan angkutan kereta api yang menempuh perjalanan diatas 450 kilometer ialah kereta api jarak jauh¹⁹. Karakteristik pelayanan yang khusus

¹⁴ Lihat Pasal 5 ayat (2) Indonesia, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

¹⁵ Lihat Pasal 5 ayat (2) huruf a Indonesia.

¹⁶ Lihat Pasal 5 ayat (2) huruf b Indonesia.

¹⁷ (Persero), Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang, Pasal 3.

¹⁸ “Hasil Wawancara Dengan Bramantya Candrika Selaku Asisten Manager Eksternal Humas Daerah Operasional 8 Surabaya,” n.d. pada tanggal 29 Maret 2021 pukul 09.30 WIB.

¹⁹ Lihat Pasal 4 (Persero), Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang.

untuk kereta api jarak menengah dan kereta api jarak jauh, baik karakteristik pelayanan maupun kapasitas maksimum dan kelasnya. Adapun karakteristik pelayanannya adalah: melayani kebutuhan angkutan penumpang antar kota, tidak menyediakan layanan penumpang berdiri, menghubungkan beberapa stasiun antar kota. Sedangkan kapasitas maksimum sesuai dengan jumlah tempat duduk tersedia untuk masing-masing sarana kereta. Sedangkan untuk pelayanannya, terdiri dari tiga kelas yakni ekonomi, eksekutif dan bisnis.

Berdasarkan Pasal 130 ayat (3) UU Perkeretaapian disebutkan bahwa: *“pengangkutan orang dengan menggunakan gerbong sebagaimana dimaksut pada ayat (2) wajib memperhatikan keselamatan dan fasilitas maksimal”*. Pada pasal 134 Ayat 2 huruf b PP No 72 Thn 2009 menyebutkan bahwa SPM dalam perjalanan kereta api pada kereta api perkotaan, terdiri atas: tempat duduk dengan kontruksi tetap yang

mempunyai sandaran, informasi gangguan perjalanan kereta api, penyejuk udara, rak bagasi, lampu penerangan, pintu dan jendela, fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri, fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah lima tahun, orang sakit dan orang lanjut usia, ketepatan jadwal perjalanan kereta api dan fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan.

Selain itu, Pasal 6 ayat (2) Permenhub No. 63 Tahun 2019, menyebutkan bahwa SPM dalam perjalanan untuk angkutan orang dengan kereta api kurang lebih meliputi aspek keamanan, aspek kemudahan, aspek kehandalan, aspek kenyamanan, aspek kesetaraan dan aspek keselamatan. Dalam lampiran Permenhub No. 63 Tahun 2019 juga dijelaskan mengenai tolak ukur jenis pelayanan pada kereta api perkotaan, antara lain:

Tabel 1 Standar Pelayanan Kereta Api

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur
1.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau.
2.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Tersedia minimal 1 set perlengkapan P3K.
3.	Pintu kereta	Pintu kereta berfungsi dengan baik.
4.	Fasilitas pendukung	Tersedia minimal 2 CCTV.
5.	Petugas keamanan	Tersedia petugas yang berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu.
6.	Informasi gangguan keamanan	Tersedia minimal 4 stiker setiap kereta yang mudah terkihat, strategis, dan jelas terbaca.
7.	Lampu penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.
8.	Ketepatan jadwal kereta api	<ul style="list-style-type: none"> - Keterlambatan dihitung 20% dari total waktu tempuh perjalanan kereta api yang dijadwalkan. - keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10 dB, menggunakan bahsa yang sopan, singkat, dan jelas.
9.	Tempat duduk	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi jenis kereta. - Ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m² untuk 6 orang.
10.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Suhu dalam kereta maksimal 27 ⁰ C.

11. Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Tersedia <i>hand rail</i> dan <i>hand grip</i> untuk pegangan penumpang berdiri.
12. Rak bagasi	Tersedia rak bagasi diatas tempat duduk.
13. Kebersihan	Tersedia petugas kebersihan.
14. Informasi stasiun yang akan dilewati/disinggahi	Informasi dalam bentuk visual dan audio harus jelas.
15. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.
16. Nama/relasi kereta dan nomor operasi kereta	Terdapat 2 buah nama/relasi kereta api pada bagian luar pada sisi dan kanan
17. Informasi pelayanan	Memiliki sistem pemberitahuan publik yang diletakkan di tempat strategis dan mudah terlihat.
18. Kadar gelap kaca	Kadar gelap kaca film maksimal 40%.
19. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Tersedia minimal 12 kursi prioritas yang dilengkapi dengan stiker petunjuk dan edukatif.
20. Tempat khusus kursi roda	Mempunyai tempat khusus kursi roda sesuai dengan standar teknis yang dilengkapi stiker/penanda khusus kursi roda.

Sumber: disarikan dari Permenhub No. 63 Tahun 2019

Fasilitas dan kualitas pelayanan penumpang tanpa tempat duduk pada kereta api Rapih Dhoho berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (selanjutnya disebut dengan SPM) sesuai dengan Permenhub No. 63 Tahun 2019. Namun terdapat hal yang harus dicermati mengenai SPM kereta api rapih Dhoho, yakni jumlah kapasitas tempat duduk untuk kereta api perkotaan minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta dan terdapat ruangan untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m² untuk 6 orang, adanya fasilitas untuk mengatur sirkulasi udara dalam kereta api dengan suhu maksimal 27⁰ C, dan tersedianya fasilitas pengangan minimal 90 buah pada setiap kereta yang kuat, mudah digapai untuk penumpang berdiri²⁰. Banyak permasalahan yang timbul dengan adanya pengaturan pengadaan tiket tanpa tempat

duduk yang diberlakukan pada kereta api rapih Dhoho yang termasuk dalam kereta api perkotaan.

Dengan diadakannya penjualan tiket tanpa tempat duduk, artinya juga harus disediakan fasilitas pegangan yang telah disebutkan pada Pasal 134 “PP No. 72 Tahun 2009” serta Permenhub No. 63 Tahun 2019. Penumpang tanpa tempat duduk biasanya memilih untuk berdiri di sepanjang koridor maupun ujung gerbong, dikarenakan tidak adanya fasilitas atau tempat yang disediakan khusus untuk penumpang yang berdiri²¹. Berdasarkan hasil wawancara dengan Yuni, penumpang kereta api Rapih Dhoho yang menyatakan bahwa: “*saya sering naik kereta dhoho, tapi ya saya beli tiket pas mau berangkat saja jadi sering tidak mendapat tiket yang tanpa tempat duduk. Kalau tidak dapat tempat duduk ya berdiri kadang di ujung gerbong, kadang di sebelah penumpang yang*

²⁰ Lihat Lampiran Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

²¹ Justicia Mayrendika Grace Istia and Gianto, “**ATURAN PENJUALAN TIKET TANPA TEMPAT DUDUK BERTENTANGAN DENGAN**

HAK-HAK KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN,” *Jurnal HUKUM BISNIS* 2, no. 2 (April 26, 2018): 77, <https://doi.org/10.33121/HUKUMBISNIS.V2I2.723>.

duduk”.²² Yang mana hal tersebut tentu saja menganggu kenyamanan. Menurut Bramantya Candrika selaku Asisten Manager Eksternal Humas Daop 8 Surabaya, kereta api Rapih Dhoho dari segi kelas pelayanannya termasuk dalam kereta ekonomi lokal yang mana memang melayani menjual tiket tanpa tempat duduk untuk penumpang dan fasilitas pegangan tidak ada²³.

Gerbong kereta untuk kereta api perkotaan, KRL, LRT, dan MRT tentunya dirancang sesuai dengan aturan dalam Permenhub No. 63 Tahun 2019, yang salah satu fasilitasnya yaitu tersedianya fasilitas *hand rail* dan *hand grip* untuk pegangan penumpang berdiri. Tolak ukur untuk fasilitas *hand rail* dan *hand grip* yakni tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta yang mudah digapai dan kuat. Selain itu, rancangan gerbongnya agar dapat memuat banyak orang berdiri. Namun, rancangan gerbong kereta api rapih Dhoho yang termasuk dalam kereta api perkotaan, tidak memungkinkan untuk adanya tempat ataupun fasilitas untuk penumpang berdiri. Hal ini, dikarenakan rancangan gerbongnya sama dengan rancangan gerbong kereta api antar kota yang mana setiap penumpangnya memiliki tempat duduk.

Mengenai faktor kenyamanan²⁴, aturan yang terdapat dalam Permenhub No. 63 Tahun 2019 mengatur ketentuan tolak ukur ruangan untuk penumpang berdiri maksimum 1 m² untuk 6 orang dewasa yang

berdiri secara bersama-sama akan sangat sempit, apalagi jika ada penumpang dengan ukuran tubuhnya yang besar serta barang bawaannya yang dibawanya ke dalam kereta. Hal ini, tentunya juga akan menyebabkan ruang gerak penumpang akan sangat terbatas. Dalam kereta api Rapih Dhoho secara teknis tidak ada ruang maksimum untuk penumpang yang berdiri, jika ada penumpang yang berdiri dan bergerombol maka kondektur akan mengaturnya²⁵.

Dengan adanya penjualan tiket tanpa tempat duduk juga membuat penumpang tanpa tempat duduk memilih berdiri pada ujung-ujung gerbong karena tidak adanya fasilitas ataupun ruangan yang memadai²⁶. Hal ini akan menyebabkan pintu-pintu gerbong tidak tertutup dengan benar dan mengakibatkan pada tidak maksimalnya fungsi pendingin ruangan yang telah diatur maksimal 27°C. Dan ini akan mengakibatkan ketidaknyamanan bagi setiap penumpang karena suhu dalam ruangan menjadi panas dan penumpang akan merasa tidak nyaman.

Berkaitan dengan waktu tempuh, untuk KRL membutuhkan waktu tempuh kurang lebih dua jam. Dan untuk kereta api perkotaan salah satunya kereta api Rapih Dhoho yang perjalannya dimulai dari Surabaya dengan tujuan akhir kota Blitar membutuhkan waktu tempuh kurang lebih

²² “Hasil Wawancara Dengan Yuni Selaku Penumpang,” n.d. pada tanggal, 25 Januari 2021, pukul 09.00 WIB.

²³ “Hasil Wawancara Dengan Bramantya Candrika Selaku Asisten Manager Eksternal Humas Daerah Operasional 8 Surabaya” pada tanggal 29 Maret 2021 pukul 09.30 WIB.

²⁴ Justicia Mayrendika Grace Istia and Gianto, “ATURAN PENJUALAN TIKET TANPA TEMPAT DUDUK BERTENTANGAN DENGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN,” 78.

UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN,” 78.

²⁵ “Hasil Wawancara Dengan Bramantya Candrika Selaku Asisten Manager Eksternal Humas Daerah Operasional 8 Surabaya” pada tanggal 29 Maret 2021 pukul 09.30 WIB.

²⁶ Justicia Mayrendika Grace Istia and Gianto, “ATURAN PENJUALAN TIKET TANPA TEMPAT DUDUK BERTENTANGAN DENGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN,” 78.

selama 5 jam²⁷. Waktu tempuh yang lama ini, juga mengharuskan penumpang tanpa tempat duduk untuk tetap berdiri. Penelitian menunjukkan, berdiri dalam waktu lama tanpa atau dengan sedikit pergerakan (statis) menimbulkan beberapa efek samping bagi kesehatan, diantaranya varises kaki, nyeri otot, kaku sendi bahkan penyakit jantung²⁸.

Mengenai tarif atau harga tiket, tidak ada perbedaan tarif atau harga tiket untuk penumpang²⁹. Perbedaan tarif atau harga tiket tersebut adalah jarak kota tujuan penumpang. Seharusnya tidak ada perbedaan hak dan kewajiban penumpang dikarenakan tidak adanya perbedaan tarif antara penumpang yang berdiri maupun penumpang yang memiliki tempat duduk. Namun, pada nyatanya penumpang yang berdiri masih harus menunaikan kewajiban yakni membayar tiket yang telah ditentukan, tetapi memperoleh perbedaan hak dengan tidak memperoleh fasilitas yang memadai selama dalam perjalanan.

Mengenai faktor keselamatan, yang ada pada "Permenhub No. 63 Tahun 2019" sebenarnya telah terpenuhi, diantaranya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat serta pemberitahuan dan adanya fasilitas keselamatan dengan tersediannya peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya³⁰. Akan tetapi, jika ada penumpang yang berjalan saat kereta api bergerak maka memungkinkan untuk terjatuh dan hal ini bisa membahayakan penumpang yang lain, sehingga faktor keselamatan menjadi terabaikan.

Semua tempat duduk yang tersedia akan terisi bagi penumpang yang memiliki tiket dengan tempat duduk karena tidak disediakan tiket khusus untuk penumpang lanjut usia ataupun disabilitas³¹. Pada pasal 134 ayat (2) huruf b PP No 72 Tahun 2009, juga menyebutkan bahwa untuk kereta api perkotaan, selama dalam perjalanan harus terdapat SPM salah satunya berupa fasilitas yang diperuntukkan secara khusus untuk memudahkan bagi penumpang lansia, disabilitas, wanita hamil, anak dibawah lima tahun, orang sakit. Dalam pasal 11 Permenhub No. 63 Tahun 2019 telah dijelaskan bahwa penyelenggara prasarana maupun sarana perkeretaapian harus memberikan pelayanan serta menyediakan prasarana dan sarana untuk pengguna jasa kereta api yang memiliki kebutuhan khusus.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan Bramantya Candrika selaku Asisten Manager Eksternal Humas Daerah Operasional 8 Surabaya, menegaskan bahwa:

"KA Rapih Dhoho memang menjual tiket tanpa tempat duduk dan pelayanan yang sudah disediakan sudah lengkap dan nyaman."

Jika dilihat dari wawancara dengan Bramantya Candrika selaku Asisten Manager Eksternal Humas Daerah Operasional 8 Surabaya mengatakan bahwa pihak PT KAI sudah memberikan pelayanan terbaik dan sesuai dengan jenis pelayanan yang dipilih oleh penumpang saat membeli tiket, selain itu pelayanan juga sudah memenuhi standar minimum

²⁷ Justicia Mayrendika Grace Istia and Gianto, 78.

²⁸ "Bahaya Berdiri Terlalu Lama Kesehatan - Klinik Semper Sisma Medikal," accessed December 1, 2021,

<https://www.sempersismamedikal.com/2018/07/17/bahaya-berdiri-terlalu-lama-kesehatan/>.

²⁹ Justicia Mayrendika Grace Istia and Gianto, "ATURAN PENJUALAN TIKET TANPA

TEMPAT DUDUK BERTENTANGAN DENGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN," 79.

³⁰ Justicia Mayrendika Grace Istia and Gianto, 79.

³¹ Justicia Mayrendika Grace Istia and Gianto, 79.

pelayanan dan tidak serta merta mengabaikan aturan pemerintah³².

Hal ini berbeda dengan pendapat para penumpang kereta api Rapih Dhoho yang naik dari stasiun Surabaya maupun yang naik dari stasiun Mojokerto, yang mana tujuan akhirnya yakni stasiun Blitar. Salah satu penumpang kereta api Rapih Dhoho yang bernama Sulikah, penumpang dari Surabaya ini mengatakan bahwa lebih efektif dan efisien. Namun, mengenai fasilitas kurang memadai terutama untuk penumpang yang tidak mendapat tiket dengan tempat duduk. Sebagaimana hasil wawancara yang selengkapnya berbunyi sebagai berikut:

“saya biasanya naik kereta itu berdiri, jadi saya berharap jika ada fasilitas untuk penumpang yang berdiri juga”³³

Selain itu, Rudi yang berumur 47 tahun salah satu penumpang dari Stasiun Mojokerto yang hendak ke Blitar, juga mengatakan bahwa layanan yang diberikan cukup memadai. Akan tetapi, juga harus memperhatikan fasilitas lain untuk penumpang yang diangkut, termasuk penumpang yang berdiri. Selengkapnya hasil wawancara dengan Rudi, sebagai berikut:

“Fasilitasnya bagus, tapi ya kalau bisa jika ada fasilitas penunjang untuk penumpang yang berdiri, kasihan kalau terkadang lihat ada orang yang lebih berumur dari saya itu berdiri.”³⁴

Sedangkan, wawancara juga dilakukan dengan salah satu penumpang yang baru pertama naik kereta api,

Faridhatul Nazidah yang berumur 22 tahun, penumpang dari Surabaya yang hendak ke Blitar, yang mengatakan bahwa dengan naik kereta lebih menghemat waktu dan juga lebih aman dibanding tranpotasi lainnya. Sebagaimana hasil wawancara yang selengkapnya berbunyi sebagai berikut:

“saya baru pertama kali naik kereta api, ternyata seru dan cepat dalam segi waktu. Dan bagi saya yang baru pertama naik kereta itu merasa nyaman dan aman karena kereta api memiliki jalur sendiri.”³⁵

Beberapa SPM untuk kereta api perkotaan selama dalam perjalanan yang terdapat dalam PP No. 72 Tahun 2009 telah terpenuhi. Dan mengenai faktor keselamatan dan keamanan yang diterapkan berdasarkan “Permenhub No. 63 Thnn 2019” juga telah sesuai. Akan tetapi, pada kereta api perkotaan terutama kereta api Rapih Dhoho yang melayani penumpang berdiri, perlu menambahkan faktor keselamatan penumpang pada kereta api saat kereta sedang berjalan. Terbaiknya faktor kenyamanan dan keselamatan dengan banyaknya penumpang yang berdiri dan memenuhi satu gerbong kereta. Dalam hal ini, bertentangan dengan Pasal 6 ayat (2) Permenhub No. 63 Tahun 2019 maupun Pasal 130 ayat (3) UU Perkeretaapian serta pasal 137 Ayat 1 dan Ayat 2 UU Perkeretaapian.

B. Perlindungan Hukum dan Pembuktian Bagi Penumpang Tanpa Tempat Duduk Yang Mengalami

³² “Hasil Wawancara Dengan Bramantya Candrika Selaku Asisten Manager Eksternal Humas Daerah Operasional 8 Surabaya” pada tanggal 29 Maret 2021 pukul 09.30 WIB.

³³ “Hasil Wawancara Dengan Sulikah Selaku Penumpang,” n.d. pada tanggal 25 Januari 2021 pukul 09.00 WIB.

³⁴ “Hasil Wawancara Dengan Rudi Selaku Penumpang,” 2021 pada tanggal 25 Januari 2021 pukul 09.00 WIB.

³⁵ “Hasil Wawancara Dengan Faridhatul Nazidah Selaku Penumpang Kereta Api,” n.d. pada tanggal 25 Januari 2021 pukul 09.00 WIB.

Kerugian Pada Kereta Api Rapih Dhoho

Dalam Pasal 130 ayat (3) UU Perkeretaapian disebutkan bahwa “*pengangkutan orang dengan menggunakan gerbong wajib memperhatikan keselamatan dan fasilitas minimal*”. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara sarana perkertaapian berkewajiban untuk menyediakan fasilitas minimal dan sesuai untuk keselamatan penumpang yang diangkutnya. Berdasarkan pasal tersebut, penumpang juga memiliki hak atas keselamatan dan fasilitas minimal yang disediakan sesuai dengan standar pelayanan minimum. SPM ialah kondisi pelayanan yang harus dipenuhi oleh PT KAI sebagai penyelenggara sarana perkeretaapian. Pelayanan angkutan orang yang harus memenuhi SPM yang meliputi pelayanan di stasiun keberangkatan, dalam perjalanan, dan di stasiun tujuan yang juga harus diperhatikan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian sesuai yang diamanatkan pada UU Perkeretaapian tepatnya Pasal 137. Selanjutnya pasal 134 Ayat (2) huruf b “PP No. 72 Tahun 2009” menyebutkan pada kereta api perkotaan terdapat SPM dalam perjalanan kereta, diantaranya:

- 1.) Pintu dan jendela;
- 2.) Tempat duduk dengan kontruksi tetap yang mempunyai sandaran;
- 3.) Lampu penerangan;
- 4.) Penyejuk udara;
- 5.) Rak bagasi;
- 6.) Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah lima tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia;
- 7.) Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri;

- 8.) Fasilitas kesehatan, keselamatan, dan keamanan;
- 9.) Informasi gangguan perjalanan kereta api; dan
- 10.) Ketepatan jadwal perjalanan kereta api.

Selain itu, penyelenggara sarana perkeretaapian juga harus memenuhi SPM yang telah diatur pada Permenhub No. 63 Tahun 2019. Pada Pasal 6 ayat (2) Permenhub No. 63 Tahun 2019, megatur mengenai aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kehandalan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan, dan aspek kesetaraan yang harus sesuai dengan standar pelayanan minimum selama di perjalanan. Pada Permenhub No. 63 Tahun 2019 juga terdapat indikator tolak ukur SPM angkutan orang dengan kereta api di perjalanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara sarana perkeretaapian.

Dengan diberlakukannya penjualan tiket tanpa tempat duduk dan belum memadainya fasilitas yang disediakan oleh PT KAI sebagai penyelenggara sarana perkeretaapian membuat penumpang dengan tiket tanpa tempat duduk belum mendapatkan hak atas kewajiban yang telah dilakukannya. Penumpang tanpa tempat duduk harus berdiri pada tempat yang tidak seharusnya dan dapat menimbulkan beberapa permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya. Sehingga hak penumpang dalam aspek kenyamanan belum terpenuhi.

Beralih pada sisi hukum acara perdata bahwa Bukti apa saja yang dapat disampaikan Ketika terdapat sengketa, hal ini diatur dalam Pasal 164 HIR yang menyebutkan 5 macam alat-alat bukti yaitu³⁶:

³⁶ Juliati Br Ginting, “PROSES PEMBUKTIAN PERKARA PERDATA,” *The Juris* 4, no. 1 (June

30, 2020): 15, <https://doi.org/10.56301/JURIS.V4I1.88>.

- a. Bukti Surat
- b. Bukti Saksi
- c. Persangkaan
- d. Pengakuan
- e. Sumpah.

Dari kelima alat bukti tersebut bagi para pemiliki tiket tanpa tempat duduk, dapat menjadikan bukti Ketika merasa dirugikan akan pembelian tiket tanpa tempat duduk tersebut.

Berhubungan dengan pelayanan kepada penumpang, dalam Permenhub No. 63 Tahun 2019 disebutkan bahwa SPM ialah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia jasa layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pada “Pasal 2 Permenhub No. 63 Tahun 2019”, menyebutkan pelayanan penumpang kereta api harus memenuhi SPM. Dimana SPM ini merupakan pedoman untuk pemberian layanan pada pengguna jasa yang harus diberikan oleh penyelenggara sarana atau prasarana perekertaapian.

PT KAI wajib memenuhi hak penumpang. Namun, pada kenyataannya tidak dipenuhi oleh PT KAI walaupun pengguna jasa kereta api telah memenuhi kewajibannya. Salah satu hak pengguna jasa kereta api yang sering kurang diperhatikan adalah hak atas kenyamanan dalam menggunakan jasa kereta api. Salah satu bentuk perhatian terhadap pengguna jasa kereta api yakni dengan adanya tanggung jawab terhadap kerugian yang

timbul akibat kurang terpenuhinya sarana untuk penumpang yang membeli tiket tanpa tempat duduk.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Nur yang pernah mengalami kerugian menyatakan bahwa perlindungan tidak sesuai dengan yang diharapkan penumpang sebagai pengguna jasa dan tidak maksimal. Selengkapnya hasil wawancara dengan Nur sebagai berikut: “*saya pernah mbak naik kereta api Dhoho waktu itu kebetulan saya berdiri karena sudah kehabisan tiket yang duduk. Nah biasanya waktu kereta akan berhenti atau bergerak lagi kan seperti ada guncangan, karena berdiri saya jatuh dan menimpa barang penumpang lain. barang penumpang itu jadi rusak, saya juga mengalami luka lecet dan memar*”.³⁷

Aspek yang terdapat dapat dalam Pasal 6 ayat (2) Permenhub No. 63 Tahun 2019, wajib diperhatikan lagi oleh penyelenggara sarana perekertaapian. Jika dengan diberlakukannya penjualan tiket tanpa tempat duduk, artinya penyelenggara sarana perekertaapian juga harus menyediakan fasilitas yang memadai dan sesuai dengan SPM. Penumpang dengan tiket tempat duduk berhak atas kesetaraan dalam pelayanan selama dalam perjalanan kereta api. Mengingat juga tidak ada perbedaan pada tarif atau harga tiket yang diberlakukan pada penumpang baik penumpang yang berdiri ataupun penumpang yang mendapat tempat duduk.

Mengenai faktor keselamatan, meliputi informasi dan fasilitas keselamatan mengenai ketersediaan dan peralatan penyeleman darurat dalam bahaya dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat pada “Permenhub No. 63 Tahun 2019” telah

³⁷ “Hasil Wawancara Dengan Nur Selaku Penumpang,” 2021 pada tanggal 25 Januari 2021, pukul 09.00 WIB.

terpenuhi. Akan tetapi, tidak tersedianya fasilitas yang memadai untuk penumpang berdiri dan jika ada penumpang yang berjalan saat kereta api bergerak maka memungkinkan untuk terjatuh dan hal ini bisa membahayakan penumpang yang lain, sehingga faktor keselamatan menjadi terabaikan. Jika hal tersebut terjadi tentunya akan menimbulkan kerugian dan luka-luka yang dapat dialami oleh penumpang.

Sebagai penyelenggara sarana perkeretaapian, PT KAI bertanggung jawab atas hal tersebut sebagai bentuk perlindungan hukum. Yang mana hal ini telah diamanatkan oleh UU Perekeretaapian dalam pasal 157 ayat (1) yang menyebutkan bahwa “*Penyelenggara Sarana Perkeretaapian bertanggung jawab terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api*”.

Berdasarkan Pasal 157 ayat (3) UU Perkeretaapian penyelenggara sarana perkeretaapian bertanggungjawab untuk membayar kerugian, yang mana kerugian ini dihitung sesuai dengan kerugian yang nyata dialami. Kerugian yang secara nyata dialami dapat diterapkan pada barang bawaan pengguna jasa yang hilang atau rusak dan terhadap pengguna jasa yang mengalami luka-luka. Tanggung jawab yang diberikan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian dimulai sejak pengguna jasa diangkut dari stasiun asal sampai dengan stasiun tujuan yang telah disepakati sesuai yang tertera pada karcis/tiket. Batas ganti kerugian yang dipergunakan oleh pengguna jasa untuk menuntut ganti kerugian kepada pengangkut dapat diterapkan *breakable*

*limit*³⁸ agar tidak merugikan pengguna jasa khususnya penumpang³⁹.

Tanggung jawab yang terdapat pada UU Perkeretaapian dan PP No. 72 Tahun 2009 ialah tanggung jawab keperdataan yang diberikan oleh PT KAI sebagai penyelenggara sarana perkeretaapian kepada penumpang yang mengalami kerugian. Terdapat dua sebab timbulnya ganti kerugian yaitu karena wanprestasi dan melawan hukum. Ganti kerugian karena wanprestasi merupakan suatu bentuk ganti kerugian yang dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat dengan kreditor, ganti kerugian ini diatur pada Pasal 1234 BW sampai dengan 1252 BW. Ganti kerugian karena melawan hukum ialah suatu bentuk ganti kerugian yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikan, ganti kerugian diatur dalam Pasal 1365 BW.

Apabila dilihat dari Pasal 157 ayat (1), (2) dan (3) UU Perkeretaapian serta Pasal 168 ayat (1) dan (2) PP No. 72 Tahun 2009, jika ada penumpang yang jatuh saat kereta begerak dan mengalami luka-luka maka PT KAI berkewajiban menanggung kerugian yang dialami oleh penumpang tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bramantya Candrika selaku Asisten Manager Eksternal Humas Daop 8 Surabaya, menjelaskan jika memang terjadi kerugian yang dialami oleh penumpang yang mana kerugian tersebut disebabkan oleh operasional kereta maka pihak PT KAI akan bertanggung jawab dengan melakukan penggantian yang mana penggantian ini tidak ada perbedaan baik itu penumpang yang berdiri maupun penumpang yang

³⁸ *Brekable limit* adalah dapat dilampaui dan bersifat mutlak, dimana ganti rugi yang diberikan oleh pengangkut masih dapat dimungkinkan untuk dibayarkan melebihi jumlah yang dinyatakan, yaitu dalam hal kerugian yang disebabkan oleh adanya

perbuatan sengaja atau kelalaian berat dari pengangkut.

³⁹ Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat (Jalan Dan Kereta Api)* (Jakarta: Universitas Trisakti, 2020), 134–35.

mendapat tempat duduk⁴⁰. Hasil wawancara dengan Nur yang mengalami kerugian namun tidak mendapat perlindungan hukum dan berharap agar tidak ada perbedaan fasilitas yang didapatkan untuk penumpang baik yang mendapat tempat duduk maupun berdiri. Secara lengkap, hasil wawancara dengan Nur sebagai berikut: “*saya sedikit kecewa karena saya tidak mendapatkan perlindungan. Jika pun saya tidak mendapat ganti rugi setidaknya penyelenggara kereta api menyediakan fasilitas juga untuk penumpang yang berdiri. Karena semua penumpang berhak mendapatkan fasilitas sesuai dengan pelayanan yang dipilihnya.*”

Hal itu bertentangan dengan Pasal 132 UU Perkeretaapian yang menyatakan bahwa: “*penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis, orang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih, karcis merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan orang*”. Berdasarkan pasal tersebut telah jelas bahwa karcis atau tiket merupakan bukti terjadinya perjanjian yang pastinya mengakibatkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Sehingga, jika terjadi kerugian yang dialami oleh penumpang dengan tiket tanpa tempat duduk PT KAI sebagai penyelenggara sarana perkeretaapian juga berhak membayar ganti kerugian kepada penumpang dengan tiket tanpa tempat duduk.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi penumpang Kereta Api Rapih Dhoho tidak terlaksana sebagaimana yang telah diatur dalam “Pasal 132 ayat (2) UU Perkeretaapian”. Serta PT KAI sebagai penyelenggara pengangkutan orang

dengan kereta api juga mengabaikan perintah yang terdapat pada “Pasal 133 ayat (1) huruf a dan huruf b UU Perkeretaapian”

Kesimpulan

Fasilitas pelayanan bagi penumpang tanpa tempat duduk pada Kereta Api Rapih Dhoho belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana ditentukan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. PT KAI sebagai penyelenggara angkutan orang dengan kereta api belum memperhatikan pemenuhan SPM selama perjalanan, khususnya bagi penumpang berdiri, karena tidak tersedianya fasilitas hand rail, hand grip, serta ruang berdiri dengan ketentuan 1 m² untuk 6 penumpang, padahal tiket tanpa tempat duduk diberlakukan pada Kereta Api Rapih Dhoho. Perlindungan hukum bagi penumpang Kereta Api Rapih Dhoho belum terlaksana secara optimal sebagaimana diatur dalam Pasal 132 ayat (2) Undang-Undang Perkeretaapian, yang menegaskan bahwa tiket merupakan bukti adanya perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Dalam konteks ini, tiket kereta api tanpa tempat duduk tetap memiliki kekuatan hukum yang sama sebagai alat bukti tertulis atas adanya hubungan hukum antara penumpang dan PT KAI, sehingga dapat digunakan sebagai dasar pembuktian apabila terjadi sengketa kerugian. Dalam praktiknya, PT KAI sebagai penyelenggara sarana perkeretaapian belum memberikan perlindungan hukum secara memadai, salah satunya dengan tidak memberikan ganti kerugian kepada penumpang yang mengalami kerugian. Dengan demikian, apabila terjadi kerugian yang dialami oleh penumpang dengan tiket tanpa tempat duduk, PT KAI sebagai penyelenggara

⁴⁰ “Hasil Wawancara Dengan Bramantya Candrika Selaku Asisten Manager Eksternal Humas Daerah

Operasional 8 Surabaya” pada tanggal 29 Maret 2021 pukul 09.30 WIB.

sarana perkeretaapian tetap wajib memberikan ganti kerugian sebagaimana

diatur dalam Pasal 157 ayat (3) Undang-Undang Perkeretaapian.

DAFTAR PUSTAKA

(Persero), PT Kereta Api Indonesia. Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang (2015).

“Bahaya Berdiri Terlalu Lama Kesehatan - Klinik Semper Sisma Medikal.” Accessed December 1, 2021. <https://www.sempersismamedikal.com/2018/07/17/bahaya-berdiri-terlalu-lama-kesehatan/>.

Ginting, Juliati Br. “PROSES PEMBUKTIAN PERKARA PERDATA.” *The Juris* 4, no. 1 (June 30, 2020): 12–21. <https://doi.org/10.56301/JURIS.V4I1.88>.

Hajar, M. *Model-Model Pendekatan Dalam Penelitian Hukum Dan Fiqh*. Yogyakarta: Kalimedia, 2017.

“Hasil Wawancara Dengan Bramantya Candrika Selaku Asisten Manager Eksternal Humas Daerah Operasional 8 Surabaya,” n.d.

“Hasil Wawancara Dengan Faridhatul Nazidah Selaku Penumpang Kereta Api,” n.d.

“Hasil Wawancara Dengan Nur Selaku Penumpang,” 2021.

“Hasil Wawancara Dengan Rudi Selaku Penumpang,” 2021.

“Hasil Wawancara Dengan Sulikah Selaku Penumpang,” n.d.

“Hasil Wawancara Dengan Yuni Selaku Penumpang,” n.d.

Indonesia, Kementerian Perhubungan Republik. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (2019).

Indonesia, Republik. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api (2009).

_____. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, Pub. L. No. 23 (2007).

Justicia Mayrendika Grace Istia, and Gianto. “ATURAN PENJUALAN TIKET TANPA TEMPAT DUDUK BERTENTANGAN DENGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.” *Jurnal HUKUM BISNIS* 2, no. 2 (April 26, 2018): 67–82. <https://doi.org/10.33121/HUKUMBISNIS.V2I2.723>.

Martono, K, and Amad Sudiro. *Hukum Penerbangan Berdasarkan UURI No. 1 Tahun 2009*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.

Nurbaiti, Siti. *Hukum Pengangkutan Darat (Jalan Dan Kereta Api)*. Jakarta: Universitas Trisakti, 2020.

“Produksi Angkutan Kereta Api Penumpang, 2000-2022 - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Indonesia.” Accessed January 12, 2026. <https://www.bps.go.id/statistics-table/1/MTQyNiMx/produksi-angkutan-kereta-api-penumpang--2000-2022.html>.

Roosdiantoro, Intan, Ahmad Zafrullah, and Firman Rosjadi Djoemadi. "PERTUMBUHAN EKONOMI INDONESIA SEBELUM DAN SESUDAH PEMBERLAKUAN MEA." *CALYPTRA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 7, no. 2 (2019): 4095–4109. <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/3696>.

"Seputar Kereta Api | Seputar Kereta Api - Jadwal Kereta Api-Harga Tiket Kereta Api." Accessed December 22, 2020. <https://www.railway.web.id/>.