

PELINDUNGAN HAK PENUMPANG DALAM KASUS HAMBATAN PERJALANAN AKIBAT PERISTIWA AMBLES DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP V PURWOKERTO

Nona Nove Falana¹, Sulistiowati²

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kendala PT KAI (Persero) Daop V Purwokerto dalam memenuhi hak penumpang terkait kasus hambatan perjalanan akibat peristiwa ambles. Tujuan lain yaitu untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) Daop V Purwokerto dalam melindungi hak-hak penumpang terkait kasus hambatan perjalanan akibat peristiwa ambles.

Penelitian ini berjenis normatif empiris dan bersifat deskriptif dengan menganalisis data primer dan data sekunder atas berbagai bahan hukum. Data sekunder diperoleh dari penelitian kepustakaan dengan cara studi pustaka atau studi dokumen. Data primer diperoleh dari penelitian lapangan dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan responden dan narasumber untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Hasil dari data tersebut, diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan metode penalaran hukum deduktif sehingga diuraikan secara deskriptif dan penyimpulan naratif.

Hasil penelitian, yaitu: **Pertama**, Kendala PT KAI (Persero) Daop V Purwokerto dalam memenuhi hak penumpang terkait kasus hambatan perjalanan akibat peristiwa ambles yaitu lokasi jalur rel ambles merupakan jenis tanah ekspansif atau tanah labil, terdapat total 14 titik amblesan sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan perbaikan jalur rel, ketidak merataan penyampaian informasi terkait kejadian ambles oleh petugas kereta api kepada penumpang, kurangnya sosialisasi yang dilakukan PT KAI (Persero) terkait hak-hak penumpang apabila perjalanan kereta api mengalami hambatan, banjir cukup tinggi di sekitar daerah titik jalur ambles. **Kedua**, Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) Daop V Purwokerto dalam melindungi hak-hak penumpang terkait kasus hambatan perjalanan akibat peristiwa ambles yaitu upaya preventif dan upaya represif. Upaya preventif antara lain: Melakukan perbaikan pada jalur yang ada, pemeriksaan berkala dan juga usulan kepada DJKA untuk pembangunan *double track* di jalur tersebut, melakukan koordinasi dengan petugas KA di lapangan maupun dengan petugas terkait lainnya, sosialisasi terkait hak-hak penumpang. Upaya Represif yaitu: memberikan alternatif penggantian uang penuh kepada penumpang seharga tiket kereta api; menyediakan sarana untuk menangani keluhan atau pengaduan penumpang.

Kata Kunci : Pelindungan Hak, Hambatan Perjalanan, PT Kereta Api Indonesia (Persero).

¹ Penulis adalah Mahasiswa Magister Hukum Bisnis dan Kenegaraan, Konsentrasi Hukum Bisnis, Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

² Penulis adalah Dosen Hukum Bisnis di Departemen Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

**PROTECTION OF PASSENGER RIGHTS IN THE CASE OF OBSTACLES
TRAVEL DUE TO THE COLLAPSE INCIDENT IN PT KERETA API
INDONESIA (PERSERO) DAOP V PURWOKERTO**

Nona Nove Falana¹, Sulistiowati²

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the constraints of PT KAI (Persero) Daop V Purwokerto in fulfilling passenger rights related to cases of travel obstacles due to subsidence events. Another purpose is to find out and analyze the efforts made by PT KAI (Persero) Daop V Purwokerto in protecting passenger rights related to cases of travel obstacles due to subsidence events.

This research is empirical normative and descriptive by analyzing primary data and secondary data on various legal materials. Secondary data is obtained from literature research by means of literature studies or document studies. Primary data is obtained from field research by conducting direct interviews with respondents and resource persons to answer the problems that have been formulated. The results of these data are processed and analyzed qualitatively with deductive legal reasoning methods so that they are described descriptively and narrative conclusions.

*The results of the study, namely: **First**, the constraints of PT KAI (Persero) Daop V Purwokerto in fulfilling passenger rights related to cases of travel obstacles due to subsidence events, namely the location of the subsidence rail line is a type of expansive soil or labile soil, there are a total of 14 subsidence points so that it takes a long time to repair the rail line, uneven delivery of information related to subsidence events by railway officers to passengers, lack of socialization carried out by PT KAI (Persero) related to passenger rights if train travel experiences obstacles, flooding is quite high around the subsidence point area. **Second**, the efforts made by PT KAI (Persero) Daop V Purwokerto in protecting passenger rights related to cases of travel obstacles due to subsidence events are preventive and repressive efforts. Preventive efforts include: Making improvements to existing lines, periodic inspections and also proposals to the DJKA for the construction of double tracks on the line, coordinating with train officers in the field and with other relevant officers, socialization related to passenger rights. Repressive efforts are: providing an alternative full reimbursement to passengers for train tickets; provide a means to deal with passenger complaints or complaints.*

Keywords : Rights Protection, Travel Barriers, PT Kereta Api Indonesia (Persero).

¹ The author is a Master Student of Business and State Law, Concentration of Business Law, Postgraduate Program Faculty of Law Gadjah Mada University, Yogyakarta.

² The author is a Lecturer in Business Law at the Department of Business Law, Faculty of Law, Gadjah Mada University, Yogyakarta.