

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMENUHAN HAK  
PENUMPANG KERETA PRAMBANAN EKSPRESS OLEH  
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

**Oleh: Annisa Nurawalin Sulistyo**

**INTISARI**

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan kereta api dalam perjanjian pengangkutan. Permasalahan yang diangkat dalam penulisan hukum ini terkait fungsi tiket kereta api dalam perjanjian pengangkutan dan pelaksanaan perlindungan hukum yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia terhadap hak-hak penumpang kereta Prameks. Kesemuanya dikaji menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Pengangkutan Orang pada Kereta Api.

Penulisan ini bersifat normatif empiris yang menggabungkan metode penelitian normative dengan cara melakukan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder dan metode penelitian empiris dengan cara melakukan penelitian lapangan untuk mendapatkan data primer. Data yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut di analisis dengan metode kualitatif dan ditampilkan dengan metode deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, bahwa fungsi dari tiket kereta api dalam Perjanjian Pengangkutan adalah sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan, bukti perlindungan asuransi dan bukti untuk mengajukan *service recovery*. Kedua, Perlindungan hukum terhadap hak penumpang kereta Prameks yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah dapat mengajukan pembatalan tiket jika kereta mengalami keterlambatan dengan pengembalian sesuai harga tiket dan disediakan moda transportasi lain jika kereta mengalami hambatan dan tidak dapat melanjutkan sampai ke stasiun tujuan. Selanjutnya, Penulis memberikan saran kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan pelayanan dan penumpang, untuk mengetahui mengenai hak-hak yang diperoleh sebagai konsumen.

**Kata kunci:** Perlindungan hukum, Perjanjian pengangkutan, Pemenuhan hak penumpang

## LEGAL PROTECTION TOWARDS PRAMBANAN EKSPRESS

### PASSENGERS'S RIGHTS FULFILLMENT BY

### PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)

**By: Annisa Nurawalin Sulistyo**

#### ABSTRACT

The legal research aims to determine the consumer protection of train carrier services in transportation agreement. The issues raised in this legal research are the function of train ticket in transportation agreement and implementation of legal protection towards prambanan ekspres passengers's rights by PT. Kereta Api Indonesia (Persero). These issues are then analyzed in accordance with Law. No 8 of 1999 on Consumer Protection, Law No. 23 of 2007 on railway affairs and Ministerial Decree of Communication of The Republic Indonesia No. 48 of 2015 on Minimum Standart of Train Services.

This study is normative-empirical in nature, by combining normative research that uses sources from library to obtain secondary data and empirical research through thr conduct of field research to obtain primary data. The data obtained from the result of research were analyzed using qualitative method and displayed using descriptive method.

Based on the research conducted by the Author, there are several conclusions that can be made. Firstly, the function of train ticket are to proof transportation agreement, to proof that the passengers are protect by insurance and to get service recovery. Secondly, the legal protection of Passengers's rights are passengers can canceled the ticket and get full payback, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) supplied other transportation when train can not continuing trip to destination. Furthermore, the Author recommends to PT. Kereta Api Indonesia (Persero) to improve its services, for the consumers to know their rights and obligations.

**Keywords:** Legal protection, Transportation agreement, Fulfillment passengers's rights