

Analisis Implementasi Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Kereta Api PT. KAI di Stasiun Labuan Ratu Kota Bandar Lampung

Adetiya Saputra¹⁾, Fajar Dewantoro²⁾, Vanita Yacub³⁾

¹⁾ Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer,
Universitas Teknokrat Indonesia,
Bandar Lampung, Indonesia
Email: aditayas759@gmail.com

²⁾ Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer,
Universitas Teknokrat Indonesia,
Bandar Lampung, Indonesia
Email: fajarde9258@gmail.com

³⁾ Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer,
Universitas Teknokrat Indonesia,
Bandar Lampung, Indonesia
Email: vanitayacub@gmail.com

Received: 2025-07-12; Accepted: 2025-09-01; Published: 2025-09-30

Abstract

This research analyzes the implementation of the Consumer Protection Law on PT KAI train users at Labuan Ratu Station, Bandar Lampung, from May to June 2025. The research uses a sociological juridical approach with primary data from user interviews and secondary data from literature studies and related regulations, this research aims to evaluate the optimization of facilities and infrastructure and the implementation of minimum facilities. The results of the analysis show that consumer rights, especially in terms of comfort, security, and safety, have been realized quite well, as the dominance of respondents in the "Strongly Agree" and "Agree" categories. However, there are still some aspects that need to be improved, such as the lack of disability facilities, schedule delays, uneven distribution of information, and the presence of ticket scalpers. This indicates the need for continuous evaluation and improvement by PT KAI to ensure the fulfillment of consumer rights as a whole.

Keywords: Consumer Rights; Legal Protection; KAI Responsibility

Abstrak

Penelitian ini menganalisis implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap pengguna kereta api PT. KAI di Stasiun Labuan Ratu, Bandar Lampung, dari Mei hingga Juni 2025. Penelitian menggunakan pendekatan yuridis sosiologis dengan data primer dari wawancara pengguna serta data sekunder dari studi kepustakaan dan peraturan terkait, penelitian ini bertujuan mengevaluasi optimalisasi sarana dan prasarana serta implementasi fasilitas minimum. Hasil analisis menunjukkan bahwa hak-hak konsumen, terutama dalam hal kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, telah terealisasi dengan cukup baik, sebagaimana dominasi responden pada kategori "Sangat Setuju" dan "Setuju". Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti minimnya fasilitas disabilitas, keterlambatan jadwal, distribusi informasi yang belum merata, dan keberadaan calo tiket. Ini mengindikasikan perlunya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan oleh PT. KAI untuk menjamin pemenuhan hak konsumen secara menyeluruh.

Kata Kunci: Hak Konsumen; Perlindungan Hukum; Tanggung Jawab KAI.

PEDOMAN UMUM

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa transportasi. Perusahaan ini bertanggung jawab atas penyediaan sarana dan prasarana guna mendukung kelancaran angkutan penumpang maupun barang. Hingga saat ini, PT KAI memiliki tujuh anak perusahaan, yaitu KAI Services (2003), KAI Bandara (2006), KAI Commuter (2008), KAI Wisata (2009), KAI Logistik (2009), KAI Properti (2009), dan PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015). Tujuan utama PT KAI adalah menjalankan serta mendukung kebijakan pemerintah di bidang perekonomian melalui penyediaan layanan

transportasi, sekaligus memperoleh keuntungan melalui penyelenggaraan jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan, termasuk penyediaan stasiun serta fasilitas bongkar muat barang. (Pramana et al., 2019). Kereta api sendiri saat ini banyak digunakan oleh konsumen sebagai sarana transportasi sehari-hari karena harganya yang terjangkau baik kereta api dalam kota maupun luar kota. Di Provinsi Lampung terdapat beberapa stasiun kereta api salah satunya ialah Stasiun Kereta Api Labuan Ratu. Selain karena harganya yang terjangkau, kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan kereta api juga menjadi salah satu alasan konsumen memilih jasa transportasi ini.

Kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan suatu jasa bagi konsumen tertera pada Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana pada pasal 4 yang memuat hak yang didapatkan konsumen. Setiap konsumen memiliki hak dan kewajiban dalam menggunakan jasa apapun termasuk pada jasa transportasi. Salah satu hak konsumen yang harus didapatkan adalah mengenai kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan fasilitas yang telah disediakan dalam jasa transportasi kereta api salah satunya ialah stasiun (Lubis, 2021). Stasiun kereta api adalah fasilitas transportasi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang serta barang, dilengkapi dengan peron, jalur kereta, dan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan loket. Stasiun berperan penting dalam menghubungkan wilayah serta mendukung mobilitas. Sistem perkeretaapian merupakan kesatuan sarana, prasarana, dan SDM yang terkoordinasi sesuai aturan. Penyedia layanan wajib memenuhi standar pelayanan minimum agar layanan mudah, cepat, berkualitas, dan terjangkau (Galuh & Sahara, 2023).

Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian pasal 54 bagian ketiga menyatakan bahwa stasiun kereta api untuk keperluan naik penumpang paling rendah dilengkapi dengan fasilitas: (a). keselamatan; (b). keamanan; (c). kenyamanan; (d). naik turun penumpang; (e). penyandang cacat; (f). Kesehatan; dan (g). fasilitas umum. Selain itu, terdapat Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Standar pelayanan minimum ialah ukuran standar yang wajib dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan jasa kepada pengguna, yang disertai dengan indikator atau tolok ukur sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan serta sebagai dasar untuk menilai kualitasnya. Standar ini mencerminkan kewajiban sekaligus komitmen penyedia layanan kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur. Pada peraturan ini dijelaskan lebih rinci tentang bagaimana hak pengguna jasa kereta api untuk mendapatkan pelayanan yang layak, aman, nyaman, dan berkualitas sesuai standar yang telah ditetapkan. Peraturan yang telah disebutkan menjadi dasar penelitian untuk menganalisis penerapan PT. KAI terhadap perlindungan konsumen dalam layanan perkeretaapian sebab hal ini menjadi aspek krusial yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait kesesuaiannya dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini penting mengingat kereta api merupakan salah satu moda transportasi utama yang banyak digunakan masyarakat untuk perjalanan antarkota karena dinilai efisien, nyaman, dan terjangkau bagi seluruh lapisan konsumen (Kurniawan et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penyelenggaraan sarana dan prasarana oleh pihak terkait telah dilaksanakan secara optimal atau belum sepenuhnya terlaksana, serta untuk menelaah sejauh mana undang-undang yang dimaksud telah diimplementasikan dalam penyediaan dan pelaksanaan fasilitas minimum.

METODE PENELITIAN

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Stasiun Labuan Ratu, Bandar Lampung. Stasiun ini merupakan salah satu stasiun yang ada di Bandar Lampung selain Stasiun Tanjung Karang. Rentan waktu dilakukannya penelitian ini ialah selama 2 bulan yaitu sejak bulan Mei 2025 hingga Juni 2025.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis sosiologi yaitu dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai dasar hukum positif, serta mengaitkannya dengan teori-teori yang relevan. Pendekatan ini kemudian dihubungkan dengan kondisi dan fakta empiris yang ditemukan di lapangan guna mendukung analisis yang komprehensif.

3. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini memanfaatkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pengguna jasa kereta api serta Kepala Stasiun Kereta Api Labuan Ratu. Adapun data sekunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan, yang mencakup hasil-hasil penelitian terdahulu serta peraturan perundang-undangan yang relevan dengan topik penelitian. Beberapa regulasi yang dijadikan acuan antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, serta Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Pemilihan sampel pengguna kereta api dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yakni dengan menetapkan responden yang merupakan pengguna kereta api yang memiliki pengalaman menggunakan layanan di Stasiun Kereta Api Labuan Ratu.

4. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif, yaitu teknik analisis yang tidak berbasis pada angka, melainkan pada data yang dikumpulkan melalui hasil penelitian. Metode ini menghasilkan data deskriptif analitis, baik berupa pernyataan tertulis maupun lisan dari responden, serta pengamatan terhadap perilaku yang nyata. Seluruh data tersebut dianalisis secara menyeluruh guna memperoleh pemahaman yang jelas mengenai inti permasalahan yang dikaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Stasiun Labuan Ratu

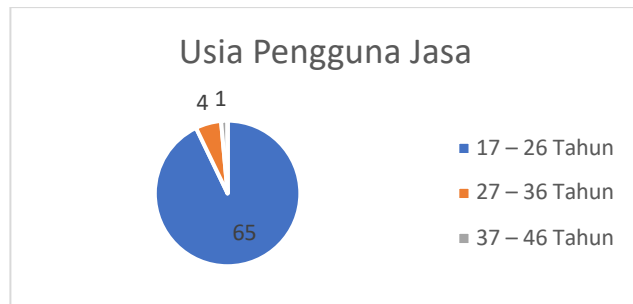
Stasiun Labuan Ratu adalah stasiun kereta api kelas III/kecil yang terletak di Jalan Untung Suropati, Labuan Ratu, Bandar Lampung. Kode stasiun ini ialah LAR 6905 LABUAN dan memiliki dua jalur yang aktif digunakan. Sebagai salah satu stasiun yang ada di Bandar Lampung serta letaknya yang berada dilingkungan pendidikan seperti kampus membuat stasiun ini banyak digunakan oleh mahasiswa sebagai sarana untuk hilir mudik bagi mahasiswa perantau. Dalam satu bulan di bulan Juni jumlah penumpang tertinggi di stasiun ini mencapai 258 orang dalam 1 hari sedangkan dalam sebulan banyak

penumpang yang menggunakan kereta api dari stasiun ini mencapai 4.956 orang. Setiap stasiun memiliki denah atau tata letak yang berbeda. Stasiun Labuan Ratu sendiri sudah dilengkapi dengan fasilitas minimum seperti mushola, toilet, ruang tunggu, loket, ruang kepala stasiun, dan lain-lain. Berikut merupakan denah asli Stasiun Labuan Ratu.



Gambar 1. Denah Stasiun Labuan Ratu

Berdasarkan data yang telah di ambil, didapatkan hasil bahwa di Stasiun Labuan Ratu memiliki persentase usia yang mendominasi ialah antara usia 17 – 26 Tahun. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Usia Pengguna Jasa Kereta Api

Gambar 2 menunjukkan bahwa persentase terbesar didominasi oleh usia 17 – 26 sebanyak 65 responden sedangkan responden lainnya yaitu berusia 27 – 36 Tahun serta usia 37 – 46. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kereta api di Stasiun Labuan Ratu didominasi oleh pemuda-pemudi seperti mahasiswa. Data ini mengindikasikan bahwa layanan kereta api lebih banyak digunakan oleh kelompok usia muda, khususnya generasi remaja hingga dewasa awal. Hal ini mungkin disebabkan oleh faktor mobilitas yang tinggi pada usia produktif tersebut, seperti untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, atau aktivitas sosial. Sementara itu, jumlah pengguna dari kelompok usia yang lebih tua relatif rendah, yang kemungkinan disebabkan oleh preferensi moda transportasi lain yang dianggap lebih nyaman, atau karena keterbatasan fisik dan aksesibilitas.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api

Setiap manusia memiliki suatu tanggungjawab dan hak yang harus dipenuhi dan didapatkan, sama halnya dengan konsumen suatu barang maupun jasa. Konsumen pengguna kereta api memiliki hak yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa kereta api (PT. KAI). Hak perlindungan konsumen ini tercantum dalam Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak mendapatkan manfaat penuh dari setiap barang atau

jasa yang mereka gunakan. Pemanfaatan ini harus aman, tidak membahayakan jiwa atau harta benda, serta memastikan konsumen merasa nyaman, aman, dan terlindungi. Penyelenggaraan transportasi perkeretaapian bertujuan untuk mendukung kelancaran perpindahan orang dan barang secara massal dengan mengutamakan keselamatan (Nur et al., 2021). Dalam operasionalnya, penyedia layanan kereta api wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM). Standar ini berfungsi sebagai acuan bagi penyelenggara prasarana perkeretaapian dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa, baik dalam angkutan penumpang maupun barang menggunakan kereta api.

Selain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, konsumen juga memiliki sejumlah hak lain yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha. Hak-hak tersebut meliputi hak untuk memperoleh informasi yang lengkap, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan atas barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, serta penyelesaian sengketa secara layak dalam konteks perlindungan konsumen, hak untuk diperlakukan secara benar, jujur, dan tanpa diskriminasi, serta hak atas kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang semestinya. Selain undang-undang diatas, terdapat undang-undang lain yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa kereta api yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Undang-undang ini mengatur tentang perlindungan konsumen, khususnya bagi pengguna jasa transportasi kereta api. Dalam Pasal 54 ayat (1) disebutkan bahwa stasiun kereta api, sebagai titik awal dan akhir perjalanan penumpang, idealnya dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung, antara lain fasilitas keselamatan, keamanan, kenyamanan, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, layanan kesehatan, serta fasilitas umum seperti toilet, musala, dan tempat makan. Penyediaan fasilitas-fasilitas tersebut oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) bertujuan untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan keamanan penumpang selama berada di lingkungan stasiun. Namun, pada praktiknya, belum seluruh stasiun kereta api menyediakan fasilitas tersebut secara memadai, khususnya bagi penumpang disabilitas yang menggunakan kursi roda.

Bentuk Tanggung Jawab Penyedia Jasa Kereta Api (PT KAI) Terhadap Keamanan, Kenyamanan dan Keselamatan Penumpang

Setiap manusia memiliki suatu tanggungjawab dan hak yang harus dipenuhi dan didapatkan, sama halnya dengan konsumen suatu barang maupun jasa. Konsumen pengguna kereta api memiliki hak yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa kereta api (PT. KAI). Hak perlindungan konsumen ini tercantum dalam Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak mendapatkan manfaat penuh dari setiap barang atau jasa yang mereka gunakan. Pemanfaatan ini harus aman, tidak membahayakan jiwa atau harta benda, serta memastikan konsumen merasa nyaman, aman, dan terlindungi. Penyelenggaraan transportasi perkeretaapian

bertujuan untuk mendukung kelancaran perpindahan orang dan barang secara massal dengan mengutamakan keselamatan (Nur et al., 2021). Dalam operasionalnya, penyedia layanan kereta api wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM). Standar ini berfungsi sebagai acuan bagi penyelenggara prasarana perkeretaapian dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa, baik dalam angkutan penumpang maupun barang menggunakan kereta api.

Selain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, konsumen juga memiliki sejumlah hak lain yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha. Hak-hak tersebut meliputi hak untuk memperoleh informasi yang lengkap, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan atas barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, serta penyelesaian sengketa secara layak dalam konteks perlindungan konsumen, hak untuk diperlakukan secara benar, jujur, dan tanpa diskriminasi, serta hak atas kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang semestinya. Selain undang-undang diatas, terdapat undang-undang lain yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa kereta api yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Undang-undang ini mengatur tentang perlindungan konsumen, khususnya bagi pengguna jasa transportasi kereta api. Dalam Pasal 54 ayat (1) disebutkan bahwa stasiun kereta api, sebagai titik awal dan akhir perjalanan penumpang, idealnya dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung, antara lain fasilitas keselamatan, keamanan, kenyamanan, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, layanan kesehatan, serta fasilitas umum seperti toilet, musala, dan tempat makan. Penyediaan fasilitas-fasilitas tersebut oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) bertujuan untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan keamanan penumpang selama berada di lingkungan stasiun. Namun, pada praktiknya, belum seluruh stasiun kereta api menyediakan fasilitas tersebut secara memadai, khususnya bagi penumpang disabilitas yang menggunakan kursi roda.

Upaya yang Ditempuh Oleh Pengguna Jasa Jika Hak Sebagai Konsumen Tidak Terpenuhi

Pengguna jasa transportasi kereta api (penumpang) memiliki hak yang harus dipenuhi oleh pihak KAI. Hak mendapatkan keamanan, kenyamanan serta keselamatan menjadi aspek penting yang harus diberikan oleh penyedia jasa. Dalam kegiatan transportasi, kerap kali timbul risiko yang berkaitan dengan keselamatan jiwa manusia maupun keamanan barang serta sarana angkutannya. Penumpang memiliki hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi apabila selama proses pengangkutan mengalami kerugian atau cedera, baik yang disebabkan secara langsung maupun tidak langsung oleh pelaksanaan layanan pengangkutan. Dalam hal pengangkutan penumpang dengan menggunakan kereta api, penyelenggara angkutan bertanggung jawab sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang telah disepakati bersama. Tanggung jawab tersebut mencakup segala bentuk kerugian yang dialami penumpang, sejauh kerugian tersebut merupakan akibat

dari pelaksanaan pengangkutan. Meskipun PT. Kereta Api Indonesia telah berupaya meningkatkan kenyamanan layanan, hingga kini masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh konsumen pengguna jasa kereta api. Kondisi ini mengakibatkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, khususnya yang dialami oleh penumpang kereta api. Jika pengguna kereta api merasa dirugikan maka langkah awal yang esensial dan kerap kali efektif adalah penyampaian keluhan langsung kepada pihak PT. Kereta Api Indonesia (KAI). Mekanisme ini dapat diimplementasikan melalui interaksi langsung dengan petugas di kereta atau stasiun, pemanfaatan saluran resmi seperti pusat panggilan atau platform pengaduan daring, serta melalui media sosial yang secara aktif dipantau oleh akun resmi KAI. Proses penyampaian keluhan ini memegang peranan krusial dalam menyediakan umpan balik bagi PT KAI untuk evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Menyampaikan keluhan atau saran kepada pihak yang berwenang akan membantu stasiun terkait dalam menyusun laporan evaluasi terhadap kualitas pelayanan perkeretaapian. Selain itu, pengguna jasa memiliki hak untuk mengajukan gugatan apabila mengalami kerugian materiil yang signifikan atau bentuk kerugian lain yang dianggap layak untuk dibawa ke ranah hukum dan jika keluhan awal tidak menghasilkan respons yang memuaskan. Dasar hukum dari upaya ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang secara tegas melindungi hak-hak konsumen dan mengatur kewajiban pelaku usaha. Pengajuan gugatan dapat dilakukan atas dasar pelanggaran terhadap perjanjian pengangkutan, kerugian secara materiil seperti biaya tambahan akibat keterlambatan atau kerusakan barang, maupun kerugian non-materiil seperti rasa tidak nyaman atau dampak psikologis. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui lembaga alternatif seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang menyediakan proses lebih cepat dan sederhana, atau melalui pengadilan umum untuk perkara yang lebih rumit.

Apabila terjadi kecelakaan, konsumen dapat meminta klaim terhadap asuransi atau pihak KAI biasa menyebutnya sebagai dana santunan. Konsumen pengguna jasa Kereta Api yang menjadi korban akibat kelalaian atau kesalahan dari pihak PT. KAI, yang mengakibatkan luka-luka maupun meninggal dunia, berhak memperoleh santunan dari pihak asuransi dalam hal ini difasilitasi oleh PT. Jasa Raharja yaitu sebuah perusahaan asuransi milik negara yang secara spesifik mengelola kompensasi bagi korban kecelakaan lalu lintas termasuk dalam sektor perkeretaapian (Primawati & Suryono, 2024). Persyaratan utama untuk pengajuan santunan ialah harus menunjukkan bukti kepemilikan tiket atau keris resmi yang sah serta dokumen pendukung seperti rekam medis atau akta kematian. Prosedur klaim ini ditujukan untuk menyediakan perlindungan finansial bagi korban atau ahli waris atas musibah tak terduga yang terjadi selama perjalanan kereta api.

Analisis Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Kereta Api

Analisis dilakukan berdasarkan dari berbagai aspek yang umumnya dirasakan oleh penumpang. Terdapat 15 pernyataan yang dianalisis guna mengetahui apakah

undang-undang perlindungan konsumen telah terimplementasi dengan baik dan dirasakan oleh seluruh penumpang atau pengguna kereta api di stasiun ini. Berikut persentase pernyataan responden mengenai fasilitas minimum di Stasiun Labuan Ratu.

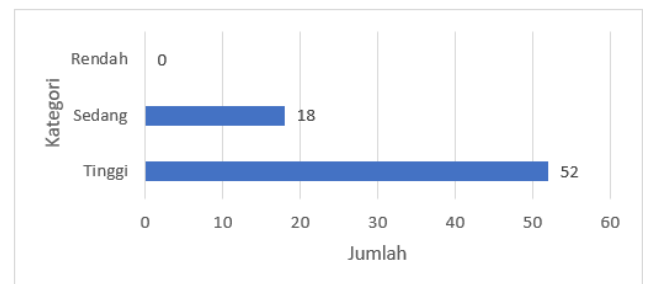
Tabel 1. Persentase Pernyataan Penumpang

No	Pernyataan	SS (%)	S (%)	CS (%)	TS (%)	STS (%)
1	Fasilitas stasiun sudah nyaman	32,86	51,43	14,29	1,42	0
2	Petugas stasiun sigap membantu penumpang	37	43	14	2,9	2,9
3	Informasi tersampaikan dengan baik terkait layanan kereta api	36	53	11	0	0
4	Adanya pemenuhan kebutuhan termasuk untuk penumpang disabilitas dan lansia	31	50	16	2,9	0
5	Stasiun memiliki mekanisme pengaduan keluhan	30	43	26	1,4	0
6	Tersedia aksesibilitas yang layak bagi seluruh penumpang	34	43	20	2,9	0
7	Ruang tunggu, toilet dan loket dalam keadaan terawat dan mudah diakses	40	36	21	2,9	0
8	Penumpang puas dengan layanan yang diberikan oleh stasiun	29	49	21	1,4	0
9	Stasiun menyediakan papan informasi, petunjuk arah dalam bentuk visual dan audio yang mudah dipahami	36	51	13	0	0
10	Kemudahan dalam memperoleh tiket	28,6	45,7	18,6	1,43	5,71
11	Pihak stasiun memberikan kompensasi atau solusi ketika terjadi gangguan perjalanan	30	47,1	18,6	4,29	0
12	Konsumen merasa dilibatkan dalam peningkatan pelayanan stasiun	21,4	47,1	17,1	10	4,29
13	Jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta disampaikan tepat waktu	40	40	17,1	2,86	0
14	Keamanan terjamin saat berada didalam stasiun	32,9	48,6	18,6	0	0
15	Merasa ada praktik yang merugikan (calo)	35,7	25,7	4,29	27,1	7,14

Keterangan: SS: Sangat Setuju
S : Setuju
CS: Cukup Setuju
TS: Tidak Setuju
STS: Sangat Tidak Setuju

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa persepsi penumpang terhadap sebagian besar aspek pelayanan stasiun adalah positif. Hal ini tercermin dari dominasi persentase "Sangat Setuju" (SS) dan "Setuju" (S) pada mayoritas pernyataan. Aspek-aspek seperti penyampaian informasi yang baik (total 89% SS+S untuk pernyataan "Informasi tersampaikan dengan baik terkait layanan kereta api" dan 87% untuk "Stasiun menyediakan papan informasi, petunjuk arah dalam bentuk visual dan audio yang mudah dipahami") mengindikasikan bahwa stasiun telah berhasil dalam mengomunikasikan informasi penting kepada penumpang. Kenyamanan fasilitas juga menjadi poin kuat, dengan 84,29% penumpang menyatakan "Sangat Setuju" atau "Setuju" bahwa "Fasilitas stasiun sudah nyaman" dan 76% untuk "Ruang tunggu, toilet dan loket dalam keadaan terawat dan mudah diakses". Aspek keamanan ("Keamanan terjamin saat berada didalam stasiun" dengan 81,5% SS+S) dan ketepatan jadwal ("Jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta disampaikan tepat waktu" dengan 80% SS+S) juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, menandakan bahwa stasiun berhasil menciptakan lingkungan yang aman dan dapat diandalkan. Namun, temuan paling krusial

yang memerlukan intervensi segera adalah persepsi terhadap "praktik yang merugikan (calo)". Sebanyak 27,1% penumpang menyatakan "Tidak Setuju" dan 7,14% "Sangat Tidak Setuju" terhadap pernyataan bahwa mereka tidak merasakan praktik ini, yang secara implisit menunjukkan bahwa 34,24% penumpang merasakan atau mengkhawatirkan adanya praktik percaloan. Angka ini sangat signifikan dan dapat merusak citra serta kepercayaan penumpang terhadap integritas layanan stasiun. Isu ini memerlukan penanganan tegas dan sistematis. Selain itu, pernyataan "Konsumen merasa dilibatkan dalam peningkatan pelayanan stasiun" juga menunjukkan adanya kesenjangan, dengan 10% "Tidak Setuju" dan 4,29% "Sangat Tidak Setuju". Hal ini mengindikasikan bahwa stasiun perlu mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk melibatkan penumpang dalam proses umpan balik dan perbaikan layanan, sehingga mereka merasa aspirasinya didengar dan dihargai. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa stasiun telah mencapai standar yang baik dalam banyak aspek pelayanan dasar. Namun, untuk mencapai keunggulan layanan dan kepuasan penumpang yang menyeluruh, prioritas harus diberikan pada pemberantasan praktik percaloan dan peningkatan partisipasi konsumen dalam upaya perbaikan layanan. Setelah dilakukan analisis secara menyeluruh terhadap seluruh responden maka didapatkan hasil sebagai berikut.



Gambar 3. Analisis Implementasi Seluruh Responden

Penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasa hak sebagai konsumen sudah terealisasikan. Pemenuhan hak-hak konsumen oleh PT. KAI sebagai penyedia layanan transportasi kereta api dapat dikatakan telah terlaksana dengan cukup baik. Hal ini tercermin dari dominasi responden pada kategori "Tinggi", yang mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna jasa merasa puas terhadap pelaksanaan tanggung jawab perusahaan, khususnya dalam aspek keselamatan, kenyamanan, keamanan, serta pemberian informasi dan layanan sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen. Kendati demikian, keberadaan responden pada kategori "Sedang" menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang belum berjalan secara maksimal. Beberapa kekurangan di lapangan kemungkinan masih dirasakan, seperti minimnya fasilitas untuk penyandang disabilitas, keterlambatan jadwal layanan, atau distribusi informasi yang belum merata. Selain itu, masih banyak terdapat oknum calo yang memanfaatkan keadaan dengan menjual tiket menjadi lebih mahal membuat konsumen merasa tidak nyaman. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya evaluasi dan perbaikan secara terus-menerus agar pemenuhan hak konsumen dapat dilakukan

secara menyeluruh dan merata di seluruh jaringan layanan PT. KAI.

KESIMPULAN

Secara umum, implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap pengguna kereta api PT. KAI di Stasiun Labuan Ratu Kota Bandar Lampung menunjukkan tingkat kepuasan konsumen yang cukup tinggi, dengan mayoritas responden merasa hak-hak mereka telah terealisasi dengan baik, terutama dalam aspek keselamatan, kenyamanan, keamanan, serta pemberian informasi dan layanan. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, seperti pada aspek fasilitas bagi penyandang disabilitas, keterlambatan jadwal, distribusi informasi yang belum merata, dan keberadaan calo tiket yang menjual melebihi harga resmi, yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, yang mengamankan PT. KAI untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang melalui perawatan fasilitas dan penanganan operasional. Jika hak-hak konsumen tidak terpenuhi, mereka dapat mengajukan keluhan langsung kepada PT. KAI, atau jika tidak memuaskan, mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan umum, sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, korban kecelakaan berhak atas santunan dari PT. Jasa Raharja dengan melampirkan bukti tiket dan dokumen pendukung yang relevan. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan berkelanjutan sangat dibutuhkan untuk memastikan pemenuhan hak konsumen yang menyeluruh dan merata di seluruh layanan PT. KAI.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, Stasiun Labuan Ratu perlu meningkatkan beberapa aspek pelayanan untuk mengoptimalkan implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Saran utama mencakup peningkatan fasilitas disabilitas seperti jalur kursi roda dan toilet difabel yang memadai. Stasiun juga harus meningkatkan akurasi dan pemerataan distribusi informasi terkait jadwal, serta memberikan kompensasi jika terjadi keterlambatan. Penertiban calo tiket juga menjadi prioritas untuk menjaga integritas layanan dan kepercayaan penumpang. Terakhir, stasiun disarankan untuk lebih melibatkan konsumen dalam proses peningkatan layanan melalui mekanisme umpan balik yang efektif. Semua upaya ini diharapkan dapat memastikan pemenuhan hak konsumen secara menyeluruh dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). (2023). Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen. Diakses dari <https://bpsk.kemendag.go.id/>

Galuh, D. T. N. P., & Sahara, S. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Fasilitas Penumpang Stasiun Kereta Api Manggarai Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ekonomika*45, 10(2), 1–12.

Kementerian Perhubungan. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Diakses pada 8 Juli 2025. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/149248/permenhub-no-63-tahun-2019>.

Kurniawan, D., Heryanti, R., & Triasih, D. (2022). Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Transportasi Pt.Kai Daerah Operasi 4 Semarang. *Semarang Law Review (SLR)*, 3(1), 74–83. <https://doi.org/10.26623/slr.v3i1.4881>

Lubis, M. R. (2021). Pengaruh pelayanan Terhadap Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Transportasi Kereta Api di Medan. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/15508%0Ahttps://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/15508/1/158110068> - Mhd Ramadhan Lubis - Fulltext.pdf

Nur, N. K., Rangan, P. R., & Mahyuddin. (2021). Sistem Transportasi Udara. In *Gastronomia ecuatoriana y turismo local*. (Vol. 1, Issue 69). <https://www.google.com/books?hl=en&lr=&id=8Mo7EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA99&dq=Transportasi&ots=sGQ6JvB24D&sig=id5iCwmhsjqDNf3HxiC5xZ7kQHk>

Pramana, Y. I., Harahap, G., & Lubis, M. M. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api. *Jurnal Ilmiah Pertanian (JIPERTA)*, 1(2), 202–211. <https://doi.org/10.31289/jiperta.v1i2.77>

Primawati, A. M., & Suryono, A. (2024). Tanggung Jawab PT. KAI (Persero) Terhadap Kecelakaan Kereta Api Pada Keselamatan Penumpang. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(2), 179–189. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i2.1103>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Diakses pada 08 Juli 2025. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. (2007). Diakses pada 08 Juli 2025. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39896>.