

---

**Mekanisme Ganti Rugi Oleh PT. Kereta Commuter Indonesia  
Kepada Para Penumpang Kereta *Commuter Line* Jabodetabek  
Pengguna Aplikasi *Linkaja*  
(Mechanism Change By Loss PT. Kereta Commuter Indonesia  
To Passengers Of Train Commuter Line Jabodetabek User  
Application *LinkAja*)**

**Rohmad Krismanto, Asep Syarifuddin Hidayat, Faris Satria Alam**  
Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Tangerang Selatan, Indonesia

**Abstract**

According to the annual report of PT. KCI until December 2018, PT. KCI has 792 KRL units, and continues to grow to date to meet the growing passenger demand from time to time. Users of the Commuter Line Train service, as a whole, as of December 2018, there were 336.7 million passengers. That number increased 7% from the number of passengers in 2017 amounted to 315.8 million passengers. At present, PT. KCI serves 79 stations throughout the Greater Jakarta, Banten and Cikarang areas with a route range of 418.5 km. In the face of an increase in the number of passengers, one of the efforts that can be emphasized in improving the quality of customer service is by implementing e-ticketing technology as a substitute for manual payment systems using paper tickets. Based on this with the large number of KRL enthusiasts, the need for legal arrangements governing consumer protection for KRL users. This is necessary to protect consumer rights in the event of undesirable events, such as Extraordinary Events (PL) on Jabodetabek commuter line train trips. This study aims to determine, describe, and provide an understanding of the forms of consumer protection and compensation mechanisms for passengers using the LinkAja application for the extraordinary events of the Jabodetabek Commuter Line Train trip by PT. Kereta Commuter Indonesia. This study uses qualitative research, with a juridical empirical research method, namely legal research with existing facts and applied by humans living in the community itself that can be constrained or observed and free of values to determine the implementation of applicable legal norms. The results of the analysis showed that the form of passenger protection for users of the LinkAja application for extraordinary events on the Jabodetabek Commuter Line train trip, namely the compensation of the amount of money spent and the compensation could be given if the passenger canceled the Jabodetabek commuter line train trip. Jabodetabek commuter line train trip cancellation mechanism, can be done by Passenger can report to station officer to cancel Jabodetabek commuter line train trip. After that the station accompanied the passengers to cancel the Jabodetabek commuter line train trip to the station ticket clerk. Then the station ticket clerk confirmed to the linkaja that the passenger would cancel the Jabodetabek commuter line train trip due to an extraordinary event on the Jabodetabek commuter line train trip. When it has been confirmed by the linkaja, the passengers only need to wait for the balance to be returned to the passenger linkaja account itself.

**Keywords :** Consumer Protection, Compensation, E-ticketing.

**Abstrak**

Menurut laporan tahunan PT. KCI hingga Desember 2018, PT. KCI telah memiliki 792 unit KRL, dan terus bertambah hingga saat ini untuk memenuhi permintaan penumpang yang terus bertambah dari waktu ke waktu. Pengguna jasa Kereta Commuter Line, secara keseluruhan, per Desember 2018, terdapat 336,7 juta penumpang. Angka tersebut meningkat 7% dari jumlah penumpang tahun 2017 sebesar 315,8 juta penumpang. Saat ini, PT. KCI melayani 79 stasiun di seluruh wilayah Jabodetabek, Banten, dan Cikarang dengan jangkauan rute mencapai 418,5 km. Dalam menghadapi kenaikan jumlah penumpang, salah satu upaya yang dapat ditekankan dalam peningkatan kualitas pelayanan pelanggan, yaitu dengan penerapan teknologi e-ticketing sebagai pengganti dari sistem pembayaran manual dengan menggunakan tiket kertas. Berdasarkan hal tersebut dengan banyaknya peminat KRL, diperlukannya pengaturan hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen bagi pengguna KRL. Hal ini diperlukan untuk melindungi hak-hak konsumen apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti Peristiwa Luar Biasa (PL) pada perjalanan kereta commuter line Jabodetabek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan memberi pemahaman mengenai bentuk perlindungan konsumen serta mekanisme ganti rugi pada penumpang pengguna aplikasi LinkAja atas peristiwa luar biasa perjalanan Kereta Commuter Line Jabodetabek oleh PT. Kereta Commuter Indonesia. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan metode penelitian empiris yuridis, yaitu penelitian hukum dengan fakta yang ada dan diterapkan oleh manusia yang hidup dalam masyarakat itu sendiri yang dapat dikonstatasi atau diamati dan bebas nilai untuk mengetahui implementasi norma hukum yang berlaku. Hasil dari analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa bentuk perlindungan konsumen penumpang pengguna aplikasi LinkAja atas peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta Commuter Line Jabodetabek, yaitu pemberian kompensasi sejumlah uang yang dikeluarkannya dan kompensasi tersebut dapat diberikan apabila penumpang membatalkan perjalanan kereta commuter line Jabodetabek. Mekanisme pembatalan perjalanan kereta commuter line Jabodetabek, dapat dilakukan dengan cara Penumpang dapat melapor ke petugas stasiun untuk melakukan pembatalan perjalanan kereta commuter line Jabodetabek. Setelah itu stasiun mendampingi penumpang untuk melakukan pembatalan perjalanan kereta commuter line Jabodetabek ke petugas loket stasiun. Lalu petugas loket stasiun mengkonfirmasi ke pihak linkaja bahwa penumpang tersebut akan melakukan pembatalan perjalanan kereta commuter line Jabodetabek dikarenakan adanya peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta commuter line Jabodetabek. Ketika sudah terkonfirmasi oleh pihak linkaja, penumpang hanya tinggal menunggu saldo dikembalikan ke akun linkaja penumpang itu sendiri.

**Kata Kunci :** Perlindungan Konsumen, Ganti Rugi, E-ticketing.

DOI: <https://doi.org/10.15408/jlr.v2i4.16715>

## Pendahuluan

Transportasi merupakan salah satu elemen yang penting dan strategis dalam memperlancar kegiatan perekonomian. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan untuk mobilitas bagi seluruh masyarakat.<sup>1</sup> Jakarta yang merupakan sebagai pusat pemerintahan serta pusat bisnis merupakan kota yang mempunyai tingkat mobilitas yang sangat tinggi terhadap pergerakan penduduknya. Tingginya kepadatan penduduk tersebut serta mahalnya nilai lahan di Jakarta, maka kota Jakarta sebagai inti dalam kegiatan perekonomiannya sangat tergantung dari beberapa wilayah penyangga disekitarnya, yaitu Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Dalam hal ini diperlukannya suatu moda transportasi umum dengan pelayanan yang efisien dan efektif untuk mobilitas masyarakat dari wilayah penyangga ke Jakarta dan/atau sebaliknya, yakni Kereta Rel Listrik (KRL) atau yang sering disebut *Commuter Line*. PT. Kereta Commuter Indonesia yang seterusnya disingkat PT. KCI merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. KAI (Persero) yang memiliki tanggung jawab untuk menyediakan kereta api di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Cikarang, dan Banten.<sup>2</sup>

Dengan mengusung semangat dan semboyan *Best Choice for Urban Transport*, PT. KCI terus bekerja keras dalam memenuhi target melayani 1,2 juta penumpang per hari dengan kekuatan armada KRL hingga sebanyak 1.450 unit pada tahun 2019. Dengan mengusung semangat dan semboyan *Best Choice for Urban Transport*, PT. KCI terus bekerja keras dalam memenuhi target melayani 1,2 juta penumpang per hari dengan kekuatan armada KRL hingga sebanyak 1.450 unit pada tahun 2019 ini. Dalam menghadapi kenaikan jumlah penumpang, salah satu upaya yang dapat ditekankan dalam peningkatan kualitas pelayanan pelanggan, yaitu dengan penerapan teknologi *e-ticketing* sebagai pengganti dari sistem pembayaran manual dengan menggunakan tiket kertas. *E-ticketing* adalah salah satu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pengguna dengan tanpa perlu

---

<sup>1</sup> Yuni Lastantri, *Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Umum Kereta Api Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Skripsi S-1, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2015), h. 1. [https://eprints.uns.ac.id/23764/1/E0008262\\_pendahuluan.pdf](https://eprints.uns.ac.id/23764/1/E0008262_pendahuluan.pdf) diakses pada Sabtu, 26 Oktober 2019 Pukul 13.00 WIB.

<sup>2</sup> Millah Pratiwi, *Keberhasilan Penggunaan Commuter Vending Machine Pada Sistem Tiket Elektronik Kereta Rel Listrik Commuter Line Jabodetabek*, (Skripsi S-1, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018), h. 2.

mengeluarkan dokumen secara fisik atau *paper ticket*. Semua informasi mengenai e-ticketing disimpan secara digital dalam sistem komputer. Sistem *e-ticketing* yang diberlakukan untuk dapat digunakan untuk menaiki Kereta *Commuter Line* terdiri atas berbagai macamnya, yaitu Tiket Harian Berjaminan (THB), Kartu Multi Trip (KMT), Uang Elektronik Bank (BCA FLAZZ, Mandiri E-Money, BRI Brizzi, BNI Tapcash), dan yang terbaru yakni menggunakan *QR Code* pada aplikasi *LinkAja*.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut telah jelas bahwa kehadiran KRL merupakan salah satu solusi dalam mengatasi kemacetan di wilayah Jakarta dan sekitarnya. Hal ini karena kehadiran KRL, membuat sebagian besar masyarakat dapat beralih dari menggunakan kendaraan pribadi menjadi moda transportasi umum. Berdasarkan hal tersebut dengan banyaknya peminat KRL, diperlukannya pengaturan hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen bagi pengguna KRL. Hal ini diperlukan untuk melindungi hak-hak konsumen apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti Peristiwa Luar Biasa (PL) pada perjalanan Kereta *Commuter Line* Jabodetabek. Peristiwa Luar Biasa (PL) adalah kejadian dan keadaan yang menyebabkan tertib perjalanan kereta api menyimpang dari peraturan perjalanan, namun tidak menimbulkan kecelakaan. Salah satu bentuk perlindungan konsumen yang harus diatur lebih jelas pengaturannya, yaitu upaya ganti rugi PT. KCI kepada para pengguna Kereta *Commuter Line* atas Terjadinya Peristiwa Luar Biasa (PL) pada perjalanan Kereta *Commuter Line*. Terlebih lagi, bahwa saat ini telah dikeluarkannya sistem *e-ticketing* menggunakan *QR Code* pada aplikasi *LinkAja*.

Dari permasalahan tersebut, hal inilah yang perlu dikaji lebih dalam oleh peneliti dalam judul "MEKANISME GANTI RUGI OLEH PT. KERETA COMMUTER INDONESIA KEPADA PARA PENUMPANG KERETA COMMUTER LINE JABODETABEK PENGGUNA APLIKASI LINKAJA" agar nantinya kepastian hukum terkait dalam permasalahan ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Bentuk Perlindungan Konsumen Penumpang Pengguna Aplikasi *LinkAja* Atas Peristiwa Luar Biasa Pada Perjalanan Kereta *Commuter Line* Jabodetabek Oleh PT. Kereta *Commuter* Indonesia

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal ini menyatakan bahwa, perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya yang

Mekanisme Ganti Rugi Oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Kepada Para Penumpang  
Kereta Commuter Line Jabodetabek Pengguna Aplikasi Linkaja  
(Mechanism Change By Loss PT. Kereta Commuter Indonesia To Passengers Of Train  
Commuter Line Jabodetabek User Application LinkAja)

menjamin adanya kepastian hukum dalam memberi perlindungan untuk konsumen.<sup>3</sup>

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa hak-hak konsumen, yakni sebagai berikut:

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan Pasal 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat lima asas perlindungan konsumen, yaitu:<sup>4</sup>

1. Asas Manfaat  
Asas ini bermaksud untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan  
Asas ini bermaksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas Keseimbangan

---

<sup>3</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, (Jakarta: Prenadamedia, 2016), Cet.2, h. 21-22.

<sup>4</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), h. 17.

Asas ini bermaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil atau spiritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini bermaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang/jasa.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas ini bermaksud agar pelaku usaha ataupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukumnya.

Konsumen dalam hal ini selalu berada pada posisi yang lebih rendah dalam hubungannya dengan pelaku usaha, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan, maupun kemampuan atau daya bersaing/daya tawar. Ketidakseimbangan ini salah satunya diakibatkan oleh faktor informasi. Pelaku usaha memiliki pengetahuan yang lebih luas dalam kaitannya dengan informasi. Sedangkan konsumen hanya menunggu limpahan informasi dari pelaku usaha. Ketidaktahuan konsumen ini membuat konsumen memiliki ketergantungan terhadap informasi tersebut. Adapun faktor lainnya, yakni konsumen tidak memiliki daya tawar dan daya pilih yang tinggi untuk mencari alternatif lain dari jasa-jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Faktor ini menyebabkan konsumen harus menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.<sup>5</sup>

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan.<sup>6</sup> Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Yuni Lastantri, *Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Umum Kereta Api Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Skripsi S-1, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2015), h. 64, [https://eprints.uns.ac.id/23764/1/E0008262\\_pendahuluan.pdf](https://eprints.uns.ac.id/23764/1/E0008262_pendahuluan.pdf) diakses pada Sabtu, 26 Oktober 2019 Pukul 13.00 WIB.

<sup>6</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2011), Cet.1, h.4.

<sup>7</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, ... h. 9.

Pengertian kerugian menurut Nieuwenhuis, yaitu berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, disebabkan karena perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma pihak lain.<sup>8</sup> Bentuk-bentuk kerugian dapat kita bedakan atas dua bentuk yakni:

1. Kerugian materiil
2. Kerugian immateriil

Undang-undang hanya mengatur penggantian kerugian yang bersifat materiil. Kemungkinan terjadi bahwa kerugian itu menimbulkan kerugian yang immateriil, tidak berwujud, moril, idiil, tidak dapat dinilai dengan uang, tidak ekonomis, yaitu berupa sakitnya badan, penderitaan batin, rasa takut, dan sebagainya.<sup>9</sup> Namun, dalam hal ini kerugian yang bersifat immateriil tidak diberikan penggantian kerugian dalam peraturan perundang-undangan yang terkait.

Menurut Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha mempunyai tanggung jawab, yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran;

---

<sup>8</sup> Nieuwenhuis, *Pokok – pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih, (Surabaya: Universitas Airlangga, 1985), h. 57.

<sup>9</sup> Heniy Astiyanto dan Ismantoro Dwi Yuwono, *Buku Strategi dan Konsultasi Hukum*, (Yogyakarta: Medpress Digital, 2013), h. 58.

3. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Dalam UUPK, setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Setiap orang yang mengalami kerugian, berhak mengajukan tuntutan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang melakukan perbuatan itu.

Kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat (2) meliputi:<sup>10</sup>

1. Pengembalian sejumlah uang.
2. Penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara.
3. Perawatan kesehatan.
4. Pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang jauh berbeda di dalam pemenuhan tanggung jawab beserta hal-hal yang berkaitan dengan prosedur penuntutannya. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup/kredibilitas usahanya. Secara umum, tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Kedua dasar tuntutan ganti kerugian adalah :<sup>11</sup>

1. Tuntutan Berdasarkan Wanprestasi

Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak terpenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang

---

<sup>10</sup> Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: Grasindo, 2006). Cet. 3. h. 80.

<sup>11</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), h. 59-61.

Mekanisme Ganti Rugi Oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Kepada Para Penumpang  
Kereta Commuter Line Jabodetabek Pengguna Aplikasi Linkaja  
(Mechanism Change By Loss PT. Kereta Commuter Indonesia To Passengers Of Train  
Commuter Line Jabodetabek User Application LinkAja)

berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian.

2. Tuntutan Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Menurut Pasal 1365 KUHPerdara, tiap-tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Kemudian, dalam Pasal 1367 KUHPerdara diatur mengenai pertanggungjawaban atas barang.

Berdasarkan Pasal 7 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan RI. Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, menjelaskan bahwa jika terjadi keterlambatan keberangkatan pada perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek lebih dari satu jam, maka setiap penumpang mendapatkan kompensasi dalam hal penumpang melakukan pembatalan transaksi perjalanan.

Lebih lanjut, dalam ayat (3) dijelaskan keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diakibatkan oleh kekusutan perjalanan dan/atau keadaan kahar Kereta Api perkotaan.

Pada ayat (4) kompensasi yang dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal penyelenggara sarana perkeretaapian telah memberitahukan terjadi keterlambatan dan penumpang tetap memilih menggunakan jasa kereta api perkotaan.

Jadi dalam hal ini, Bentuk perlindungan konsumen penumpang pengguna aplikasi *LinkAja* atas peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta *Commuter Line* Jabodetabek, yaitu pemberian kompensasi sejumlah uang yang dikeluarkannya dan kompensasi tersebut dapat diberikan apabila penumpang membatalkan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek.

Menurut Adli Hakim Nasution, selaku Manager External Relation & Corporate Image Care mengatakan ganti kerugian yang dapat diklaim dalam hal ini hanya sebatas ganti rugi sebesar nominal saldo *LinkAja* yang telah dikeluarkan serta mereka yang ingin meminta ganti rugi tersebut harus pembatalan transaksi perjalanan. Dalam hal ini berarti kerugian yang bersifat immateril, seperti lama menunggu, kepanikan, dan sebagainya tidak mendapatkan ganti kerugian. Lebih lanjut, menurut beliau juga mengatakan bahwa alasan dalam hal ini ganti rugi hanya sebatas nominal saldo yang dikeluarkan, karena penumpang masih memiliki opsi untuk menggunakan alat transportasi lainnya.<sup>12</sup>

Bagi penumpang pengguna aplikasi *linkaja* bentuk kompensasi diberikan oleh PT. Fintek Karya Nusantara, yakni selaku perusahaan yang menaungi aplikasi *linkaja*. Penumpang yang mengalami kerugian dapat melakukan klaim ke *customer service linkaja* untuk mengajukan pembatalan

---

<sup>12</sup> Interview dengan Adli Hakim Nasution, selaku Manager External Relation & Corporate Image Care, Kantor Pusat PT. Kereta Commuter Indonesia, Jakarta, Jumat, 13 Maret 2020.

perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek. Dalam hal ini, terdapat pengalihan resiko tanggungjawab oleh PT. Kereta Commuter Indonesia kepada PT. Fintek Karya Nusantara sebagai penyedia aplikasi *LinkAja*. Hal ini dikarenakan ganti rugi atas peristiwa luar biasa bagi penumpang pengguna aplikasi *LinkAja* dilimpahkan kepada PT. Fintek Karya Nusantara selaku penyedia layanan aplikasi *LinkAja*. Jadi, ganti rugi bagi penumpang pengguna *LinkAja* yang terkendala peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek diberikan oleh PT. Fintek Karya Nusantara sebagai penyedia layanan dompet digital, yaitu *LinkAja* dengan jumlah sesuai dengan saldo yang dikeluarkan.

Pemegang *LinkAja* dapat mengajukan klaim pengembalian uang (*refund*) atas transaksi yang dilakukan, kepada pedagang (*merchant*) atau kepada *partner* resmi *LinkAja* lainnya yang dalam hal ini PT. Kereta Commuter Indonesia adalah *partner* resmi *LinkAja*. Terhadap pengajuan klaim tersebut, PT. Fintek Karya Nusantara akan memproses pengembalian uang (*refund*) berdasarkan permintaan dari PT. Kereta Commuter Indonesia. Pemegang *LinkAja* dapat mengajukan klaim pengembalian uang (*refund*) kepada PT. Fintek Karya Nusantara atas transaksi yang dilakukan, dengan ketentuan pengajuan klaim tersebut hanya berlaku jika diajukan selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender sejak tanggal dilakukannya transaksi dengan menyampaikan bukti pendukung yang cukup. PT. Fintek Karya Nusantara akan memproses pengembalian uang (*refund*) berdasarkan hasil penelusuran atas keabsahan klaim yang diajukan tersebut sesuai dengan kebijakan yang berlaku di PT. Fintek Karya Nusantara.

**B. Mekanisme Ganti Rugi PT. Kereta Commuter Indonesia Kepada Para Penumpang Pengguna Aplikasi *LinkAja* Atas Peristiwa Luar Biasa Pada Perjalanan Kereta *Commuter Line* Jabodetabek**

Pengangkutan merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari rangkaian sistem perekonomian. Perekonomian tidak akan berjalan secara maksimal tanpa didukung oleh sektor pengangkutan (transportasi) yang kuat. Demikian pula dengan sektor angkutan darat yang terdiri dari dua jenis yaitu angkutan jalan raya untuk truk dan bus dan angkutan jalan rel untuk kereta api. Khusus untuk pengangkutan kereta api di Indonesia sampai saat ini diselenggarakan dan dikuasai sepenuhnya oleh pemerintah melalui PT. Kereta Api Indonesia, yang mana PT. Kereta Commuter Indonesia merupakan salah satu anak perusahaannya yang menjalankan transportasi kereta *commuter line* Jabodetabek.

Berdasarkan Ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian bahwa Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan,

stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional. Selamat, berarti perjalanan kereta api terhindar dari kecelakaan akibat faktor internal. Aman, berarti perjalanan kereta api terhindar dari kecelakaan akibat faktor eksternal, baik berupa gangguan alam maupun manusia. Nyaman adalah terwujudnya ketenangan dan ketentraman bagi penumpang selama perjalanan kereta api. Cepat dan lancar adalah perjalanan kereta api dengan waktu yang singkat dan tanpa gangguan. Tepat adalah terlaksananya perjalanan kereta api sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Tertib dan teratur adalah terlaksananya perjalanan kereta api sesuai dengan jadwal dan peraturan perjalanan. Efisien maksudnya penyelenggaraan perkeretaapian yang mampu memberikan manfaat yang maksimal.<sup>13</sup>

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa pelaku usaha dan konsumen barang maupun jasa. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan di sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan. Namun, kesenjangan ekonomi merugikan berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi. Masyarakat yang tidak lain adalah konsumen yang paling sering dirugikan. Dalam hubungan demikian, seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya di mana secara umum konsumen berada pada posisi tawar menawar yang lemah, akibatnya menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha atau produsen yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen sangat diperlukan adanya campur tangan pemerintah dan/atau negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>14</sup>

Kelahiran UUPK membawa angin baru dalam perlindungan kepada konsumen. UUPK mampu mengatasi kelemahan yang terdapat di luar UUPK, termasuk aspek hukum publiknya telah dapat diatasi. Ketentuan-ketentuan tentang tujuan, hak dan kewajiban, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, ketentuan tentang pencantuman klausula baku tanggungjawab pelaku usaha, pembinaan dan pengawasan, tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, diharapkan dapat memberikan perlindungan memadai bagi konsumen, serta menciptakan kemandirian konsumen dalam bertransaksi dengan pelaku usaha. Pada dasarnya, UUPK

---

<sup>13</sup> Yuni Lastantri, *Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Umum Kereta Api Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, .... h. 53-54.

<sup>14</sup> Abdur Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan :Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 220.

merupakan ketentuan khusus (*lex specialis*) terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ada sebelum UUPK. Namun ketentuan di luar UUPK tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dalam UUPK atau tidak bertentangan dengan UUPK Seusia dengan Pasal 64 Bab XIV tentang ketentuan peralihan.

Ketentuan khusus dalam UUPK, pada dasarnya bertujuan menggantikan atau menyempurnakan ketentuan-ketentuan yang terdapat di luar UUPK. Misalnya, ketentuan mengenai pembuktian kesalahan dalam Pasal 1865 KUH Perdata yang meletakkan beban pembuktian kepada konsumen, diganti dengan asas pembuktian terbalik dalam Pasal 22, dan Pasal 28 UUPK, yang meletakkan beban pembuktian kepada pelaku usaha. Mengenai ketentuan tentang Periklanan, UUPK hanya memuat bersamaan dengan perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu dalam Pasal 9, 10, 12, 13, 17 dan Pasal 20 UUPK. Definisi UUPK yang terdapat pada Pasal 1 angka 1 UUPK yang isinya, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen (bukan materiil) kedalam dua kelompok, yaitu:<sup>15</sup>

1. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha (BAB IV UUPK).
2. Ketentuan pencantuman klasula baku (BAB V UUPK).

Sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia, seseorang konsumen jika dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut di sini bisa berarti Produsen/pabrik, supplier, pedagang besar, pedagang eceran/penjual, ataupun pihak yang memasarkan produk, bergantung dari siapa yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, bahkan kematian pada konsumen.<sup>16</sup> Pelaku usaha sebagai penyelenggara kegiatan usaha merupakan pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.<sup>17</sup>

Dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, apabila keadaan barang atau jasa yang dibelinya tidak sebagaimana mestinya. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka hal ini

---

<sup>15</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009), Cet. 3, h. 30.

<sup>16</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, .... h. 296-297.

<sup>17</sup> Ridwan HR., *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 337.

akan terjadi sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Tanggung jawab menurut kamus hukum dapat diistilahkan sebagai "*liability*" dan "*responsibility*", istilah "*liability*" menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang telah dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah dari "*responsibility*" menunjuk pada pertanggungjawaban politik.<sup>18</sup> Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggungjawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggungjawab dimaknai dalam arti *liability*.<sup>19</sup> Sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 19 :<sup>20</sup>

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- (1) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (3) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (4) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ternyata memberikan pemahaman secara normatif pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi akibat

---

<sup>18</sup> Ridwan HR., *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 337.

<sup>19</sup> Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*, (Jakarta: Raja Grafindo Perss, 2011), h. 54.

<sup>20</sup> Yowanda Prisilia Lumentut, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Memberikan Ganti Rugi Atas Kerusakan Barang Yang Merugikan Konsumen*, *Jurnal Lex Privatum*, Vol.1/No.3/Juli/2013, h. 10.

kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) (2) (3) dan (4) dengan tidak menutup kemungkinan kewajiban ganti rugi oleh pelaku usaha tidak perlu dilakukan terhadap konsumen, apabila pelaku usaha mampu membuktikan penyebab kerusakan barang bukanlah karena kesalahan pelaku usaha melainkan konsumen sendiri, sebagaimana diatur dalam ayat (5). Namun, jika dilihat kasus ini, yakni peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek, dalam hal ini pelaku usaha seharusnya berkewajiban melakukan ganti kerugian terhadap konsumen, yang dalam hal ini pengguna jasa kereta *commuter line* Jabodetabek.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggungjawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen. Secara umum, prinsip pertanggungjawaban dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>21</sup>

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Fault liability based on fault*) menyatakan, bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya, yang dapat dilihat pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum.

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu prinsip tanggung jawab yang bersifat subyektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Sifat subyektif muncul pada kategori bahwa seseorang yang bersikap hati-hati (*prudent person*) mencegah timbulnya kerugian pada konsumen. Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada produsen.<sup>22</sup>

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada tergugat.<sup>23</sup>

3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption non liability principle*), hanya dikenal dalam lingkup

---

<sup>21</sup> Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), h. 41.

<sup>22</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, Pascasarjana, Cetakan 1, 2018), h. 46 – 47.

<sup>23</sup> Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ... h. 42.

transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contohnya, adalah dalam penerapan hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya. Namun, apabila sepanjang bukti kesalahan ada pada pihak pengangkut (pelaku usaha) dapat ditunjukkan, maka pihak pengangkut (pelaku usaha) yang memiliki tanggung jawab atas kesalahannya. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu ada pada penumpang (konsumen).

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak dan Prinsip Tanggung Jawab Absolut

Pada dasarnya Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*) adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, seperti *force majeure*. Sedangkan Tanggung Jawab Absolut (*absolute liability*) adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.<sup>24</sup>

Keberadaan produsen atas penerapan prinsip tanggung jawab mutlak didasarkan pada pertimbangan bahwa prinsip tanggung jawab mutlak membuka peluang bagi konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian yang relatif lebih besar dibandingkan dengan prinsip tanggung jawab yang konvensional.<sup>25</sup>

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*limitation of liability principle*) biasanya dikombinasikan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab lainnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya, jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.<sup>26</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian tidak diatur hal mengenai tanggung jawab pengangkut atas keterlambatan. Namun, dalam Pasal 7 ayat (2) Peraturan Menteri

---

<sup>24</sup> Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, .... h. 44.

<sup>25</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, .... h. 237.

<sup>26</sup> Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, .... h. 46.

Perhubungan RI. Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api menjelaskan bahwa jika terjadi keterlambatan keberangkatan pada perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek lebih dari satu jam, maka setiap penumpang mendapatkan kompensasi dalam hal penumpang melakukan pembatalan transaksi perjalanan.

Lebih lanjut, dalam ayat (3) dijelaskan keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diakibatkan oleh kekusutan perjalanan dan/atau keadaan kahar Kereta Api perkotaan. Pada ayat (4) kompensasi yang dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal penyelenggara sarana perkeretaapian telah memberitahukan terjadi keterlambatan dan penumpang tetap memilih menggunakan jasa kereta api perkotaan.

Bentuk perlindungan konsumen penumpang pengguna aplikasi *LinkAja* atas peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta *Commuter Line* Jabodetabek, yaitu pemberian kompensasi sejumlah uang yang dikeluarkannya dan kompensasi tersebut dapat diberikan apabila penumpang membatalkan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek. Pemberian ganti rugi tersebut diberikan oleh PT. Fintek Karya Nusantara, yakni selaku perusahaan yang menaungi aplikasi *linkaja*. Penumpang yang mengalami kerugian dapat melakukan klaim ke *customer servicelinkaja* untuk mengajukan pembatalan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek. Namun, apabila penumpang tetap ingin melanjutkan perjalanannya, maka penumpang tersebut tidak akan mendapat ganti kerugian atas kejadian tersebut. Dalam hal ini berarti hanya ganti kerugian yang bersifat materiil saja dapat diminta pertanggungjawabannya yakni senilai nominal saldo yang dikeluarkan, dengan syarat penumpang harus membatalkan transaksi perjalanan. Sedangkan untuk pertanggungjawaban atas kerugian penumpang yang bersifat immateril, penumpang tidak mendapatkan ganti rugi tersebut. Padahal dalam hal ini, tidak sedikit penumpang yang mengeluh karena suatu peristiwa tersebut, menghambat aktivitas mereka. Mekanisme pembatalan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek, dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:<sup>27</sup>

1. Penumpang dapat melapor ke petugas stasiun untuk melakukan pembatalan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek.
2. Petugas stasiun mendampingi penumpang untuk melakukan pembatalan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek.
3. Petugas stasiun melayani penumpang untuk melakukan pembatalan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek.

---

<sup>27</sup>Interview dengan Victor, Customer Service *LinkAja*, Jakarta, Jumat 24 April 2020.

4. Petugas stasiun menghubungi PT. Fintek Karya Nusantara selaku penyedia jasa layanan aplikasi *linkaja* untuk mengkonfirmasi pembatalan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek.
5. Penumpang menunggu pengembalian saldo *linkaja* dengan batas maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak diajukannya klaim untuk *refund* saldo.

Berdasarkan hal di atas sudah sangat jelas bahwa PT. Kereta Commuter Indonesia hanya memfasilitasi sebagai penyanggah pemberian pelayanan penumpang yang melakukan pembatalan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek ke pihak PT. Fintek Karya Nusantara selaku penyedia jasa layanan aplikasi *linkaja*. Sehingga PT. Fintek Karya Nusantara selaku penyedia jasa layanan aplikasi *linkaja* yang akan melakukan pengembalian saldo pengguna *LinkAja* yang sudah dikeluarkannya berdasarkan laporan dari pihak PT. Kereta Commuter Indonesia sebagai penyelenggara jasa transportasi kereta *commuter line* Jabodetabek.

### C. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Penumpang Pengguna Aplikasi *LinkAja* Yang Mengalami Peristiwa Luar Biasa Pada Perjalanan Kereta *Commuter Line* Jabodetabek

Pada dasarnya apabila konsumen mengalami kerugian, maka dalam hal ini dapat dilakukan penyelesaian ganti rugi secara damai antara pelaku usaha dengan konsumen. Akan tetapi, jika upaya perdamaian tersebut tidak berhasil, maka konsumen juga berhak untuk melakukan upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Hal ini tercantum pada Pasal 45 Ayat (1) Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

*“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.*

Selanjutnya dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa:

*“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.*<sup>28</sup>

Dalam ketentuan Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen terdapat 2 (dua) pilihan, yaitu:

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Selanjutnya dalam Pasal 45 Ayat (2) dijelaskan bahwa:

---

<sup>28</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa – Arbitrase Nasional dan Internasional*, (Jakarta: Sinar Grafiika, 2013), h. 15.

*“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.*

Berdasarkan ketentuan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat melakukan penyelesaian sengketanya melalui jalur pengadilan maupun di luar jalur pengadilan.

### **1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan**

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dapat ditempuh dengan berbagai cara, diantaranya adalah arbitrase, mediasi, dan konsiliasi.<sup>29</sup> Sedangkan pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, alternatif penyelesaian sengketa (APS) terdiri dari penyelesaian di luar pengadilan dengan menggunakan metode konsultasi, negosiasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.<sup>30</sup>

Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam cara, yaitu arbitrase, konsiliasi, dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>31</sup>

#### **a. Mediasi**

Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator. (Pasal 1 Angka 6 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 2 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan).<sup>32</sup>

#### **b. Konsiliasi**

Konsiliasi adalah suatu metode penyelesaian sengketa dengan menyerahkan kepada konsiliator untuk menjelaskan dan menguraikan berbagai fakta serta membuat suatu usulan keputusan penyelesaian, namun keputusan tersebut sifatnya tidak mengikat.<sup>33</sup>

#### **c. Arbitrase**

---

<sup>29</sup> Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997), h.186-169.

<sup>30</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa – Arbitrase Nasional dan Internasional*, .... h. 15.

<sup>31</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. 237-238.

<sup>32</sup> Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase)*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 44.

<sup>33</sup> Huala Adolf, *Hukum Perdagangan Internasional*, (Bandung: Radja Grafindo Persada, 2005), h. 204.

Merujuk pada Pasal 1 Angka 1 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase adalah "*cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa*".<sup>24</sup>

## 2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Apabila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil maka dalam hal ini para pihak yang bersengketa dapat melakukan gugatan melalui pengadilan.

Dasar hukumnya ialah Pasal 45 Ayat (4) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni:

*"Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa"*.

## 3. Sanksi-Sanksi

Setiap perselisihan mengenai pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha atas pelaksanaan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang menerbitkan kerugian bagi konsumen, dapat diselesaikan secara perdata.

Namun, apabila putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha, maka hal tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. Ini berarti bahwa selain hubungan keperdataan antara pelaku usaha dan konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengenakan sanksi pidana bagi pelanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut.<sup>34</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen membagi sanksi tersebut menjadi 3 (tiga) bagian, diantaranya:

### a. Sanksi Administratif

Sanksi administrasi/administratif adalah sanksi yang dikenakan terhadap pelanggaran administrasi atau ketentuan undang-undang yang bersifat administratif. Pada umumnya sanksi administratif berupa:

- 1) Denda.
- 2) Pembekuan hingga pencabutan sertifikat dan/atau izin.
- 3) Penghentian sementara pelayanan administrasi hingga pengurangan jatah produksi.
- 4) Tindakan administratif.

---

<sup>34</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), h.82.

Dalam Pasal 60 Ayat (1), (2), dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa:

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) berwenang menjatuhkan sanksi administrative terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

b. Sanksi Pidana

Pasal 61 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa: “*Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.*”

Ketentuan ini jelas memperlihatkan suatu bentuk pertanggungjawaban pidana yang tidak saja dapat dikenakan kepada pengurus tetapi juga perusahaan. Hal ini menurut Nurmadjito merupakan upaya yang bertujuan menciptakan sistem bagi perlindungan konsumen.<sup>35</sup>

c. Sanksi Pidana Tambahan

Selanjutnya dalam Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa:

“Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau pencabutan izin usaha”.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bagian terdahulu dari hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan konsumen penumpang pengguna aplikasi *LinkAja* atas peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta *Commuter Line* Jabodetabek, yaitu pemberian kompensasi sejumlah uang yang dikeluarkannya dan kompensasi tersebut dapat diberikan apabila penumpang membatalkan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek.

---

<sup>35</sup> Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), h. 30.

Mekanisme Ganti Rugi Oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Kepada Para Penumpang  
Kereta Commuter Line Jabodetabek Pengguna Aplikasi Linkaja  
(Mechanism Change By Loss PT. Kereta Commuter Indonesia To Passengers Of Train  
Commuter Line Jabodetabek User Application LinkAja)

Sehingga sangat disayangkan bagi penumpang yang dalam dipertengahan perjalanan mengalami peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta *Commuter Line* Jabodetabek tidak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi atas kejadian tersebut. Padahal para penumpang yang berada ditengah perjalanan yang mengalami peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta *Commuter Line* Jabodetabek juga mengalami kendala tersebut. Jumlah besarnya kompensasi yang diberikan yakni hanya sebesar nominal saldo yang dikeluarkan saja. Bentuk kompensasi ini diberikan oleh PT. Fintek Karya Nusantara, yakni selaku perusahaan yang menaungi aplikasi *linkaja*.

2. Mekanisme ganti rugi kepadapenumpang pengguna *LinkAja* yang mengalami peristiwa luar biasa perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek, dapat dilakukan dengan cara penumpang dapat melapor ke petugas stasiun untuk melakukan pembatalan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek. Setelah itu stasiun mendampingi penumpang untuk melakukan pembatalan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek ke petugas loket stasiun. Lalu petugas loket stasiun mengkonfirmasi ke pihak *LinkAja* bahwa penumpang tersebut akan melakukan pembatalan perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek dikarenakan adanya peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek. Ketika sudah terkonfirmasi oleh pihak *linkaja*, penumpang hanya tinggal menunggu saldo dikembalikan ke akun *linkaja* penumpang itu sendiri.
3. Pada dasarnya apabila konsumen mengalami kerugian, maka dalam hal ini dapat dilakukan penyelesaian ganti rugi secara damai antara pelaku usaha dengan konsumen. Akan tetapi, jika upaya perdamaian tersebut tidak berhasil, maka konsumen juga berhak untuk melakukan upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Berdasarkan ketentuan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui luar jalur pengadilan maupun di jalur pengadilan. Untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat diselesaikan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui tiga cara, yakni mediasi, konsiliasi, dan/atau arbitrase. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengenakan sanksi pidana bagi pelanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen membagi sanksi tersebut menjadi 3 (tiga) bagian, diantaranya: sanksi administratif, sanksi pidana, dan sanksi pidana tambahan.

#### **REKOMENDASI**

1. PT. Kereta Commuter Indonesia selaku penyedia layanan jasa transportasi kereta *commuter line* Jabodetabek diharapkan kedepannya dapan meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi sarana ataupun prasarana perkeretaapian agar kedepannya dapat terhindar dari peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek.

2. Diperlukan pengkajian ulang terhadap Pasal 7 Peraturan Menteri Perhubungan RI. Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, yang mana dalam hal ini hanya penumpang yang membatalkan perjalanannya saja berhak mendapatkan kompensasi ganti rugi tersebut. Hal ini berarti para penumpang yang terjebak di tengah perjalanan kereta commuter line Jabodetabek tidak berhak mendapatkan kompensasi tersebut, yang padahal mereka juga sama-sama dirugikan dalam hal ini. Lebih lanjut, para penumpang yang mengalami peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek tersebut hanya mendapatkan kompensasi ganti rugi materiil, yakni hanya sebesar jumlah nominal saldo *linkaja* yang dikeluarkannya, padahal kerugian yang dialami oleh penumpang tersebut tidak hanya yang bersifat materiil, tetapi juga immateriil.

Diperlukan adanya sosialisasi kepada masyarakat luas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat peristiwa luar biasa pada perjalanan kereta *commuter line* Jabodetabek.

## Daftar Pustaka

### Buku :

- Adolf, Huala. *Hukum Perdagangan Internasional*. Bandung: Radja Grafindo Persada, 2005.
- Astiyanto, Heniy dan Ismantoro Dwi Yuwono. *Buku Strategi dan Konsultasi Hukum*. Yogyakarta: Medpress Digital, 2013.
- Azheri, Busyra. *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*. Jakarta: Raja Grafindo Perss, 2011.
- Emirzon, Joni. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsultasi, dan Arbitrase)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Harahap, Yahya. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997.
- HR., Ridwan. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, Cet.1, 2011.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Nieuwenhuis. *Pokok – pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih. Surabaya: Universitas Airlangga, 1985.
- Nurmadjito. *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesi*. Bandung: Mandar Maju, 2000.

Mekanisme Ganti Rugi Oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Kepada Para Penumpang Kereta Commuter Line Jabodetabek Pengguna Aplikasi Linkaja  
(Mechanism Change By Loss PT. Kereta Commuter Indonesia To Passengers Of Train Commuter Line Jabodetabek User Application LinkAja)

Rezky, Andi Sri dan Nurdiyana Tadjuddin. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.

Saliman, Abdur Rasyid. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana, 2005.

Samsul, Inosentius. *Hukum Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, Pascasarjana, Cetakan 1, 2018.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, Cet. 3, 2006.

Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, Cet. 3, 2009.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: CitraAditya Bakti, 2010.

Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: Prenadamedia, Cet.2, 2016.

#### **Skripsi :**

Pratiwi, Millah. *Keberhasilan Penggunaan Commuter Vending Machine Pada Sistem Tiket Elektronik Kereta Rel Listrik Commuter Line Jabodetabek*. (Skripsi S-1, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018). Tangerang Selatan: Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.

Lastantri, Yuni. *Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Umum Kereta Api Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi S-1, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2015.

[https://eprints.uns.ac.id/23764/1/E0008262\\_pendahuluan.pdf](https://eprints.uns.ac.id/23764/1/E0008262_pendahuluan.pdf)

diakses pada Sabtu, 26 Oktober 2019 Pukul 13.00 WIB.

#### **Jurnal :**

Lumentut, Yowanda Prisilia. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Memberikan Ganti Rugi Atas Kerusakan Barang Yang Merugikan Konsumen. *Jurnal Lex Privatum*, Vol.I/No.3/Juli/2013.

#### **Interview :**

*Interview* dengan Adli Hakim Nasution, selaku Manager External Relation & Corporate Image Care PT. Kereta Commuter Indonesia, Jakarta, Jumat 13 Maret 2020.

*Interview* dengan Victor, Customer Service *LinkAja*, Jakarta, Jumat 24 April 2020.