



## Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Kereta Api Atas Kerugian Akibat Peristiwa Pelontaran Batu

Adnin Putri Fatimah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received Mei 23, 2026  
Revised Mei 25, 2026  
Accepted Mei 29, 2026

#### Kata Kunci:

Perlindungan Hukum,  
Pengguna Jasa Kereta Api,  
Konsumen,  
Pelontaran Batu.

#### Keywords:

*Legal protection,  
Railway service users,  
Consumers,  
Stone-throwing incidents.*

### ABSTRAK

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi publik yang memiliki peranan penting dalam mendukung aktivitas masyarakat karena mampu memberikan layanan perjalanan yang relatif cepat, ekonomis dan dapat menjangkau banyak penumpang. Di sisi lain, penyelenggaraan transportasi kereta api masih menghadapi berbagai gangguan keamanan, salah satunya berupa adanya peristiwa pelontaran batu yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Peristiwa tersebut dapat menyebabkan terganggunya rasa aman penumpang selama berada dalam rangkaian perjalanan. Penelitian ini bertujuan mengkaji kedudukan posisi pengguna jasa kereta api sebagai konsumen serta menelaah bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa yang menderita kerugian akibat adanya peristiwa pelontaran batu. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, kasus dan pendekatan konseptual melalui studi kepustakaan terhadap berbagai bahan hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna jasa kereta api termasuk dalam kategori konsumen yang memiliki hak atas keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kompensasi atas kerugian yang dialami.

### ABSTRACT

*Railway transportation is one of the public transportation modes that plays an important role in supporting community activities, as it is capable of providing relatively fast, affordable, and large-capacity transportation services. However, the operation of railway transportation still faces various security disturbances, one of which is the occurrence of stone-throwing incidents that potentially cause losses to service users. Such incidents may disrupt passengers' sense of safety and comfort during the journey. This study aims to examine the position of railway service users as consumers and to analyze the forms of legal protection available for service users who suffer losses as a result of stone-throwing incidents. This research employs a normative legal research method using statutory, case and conceptual approaches through library research on various legal materials. The results of the study indicate that railway service users fall within the category of consumers who are entitled to rights concerning security, safety, comfort, and compensation for the losses they suffer.*

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



### Corresponding Author:

Adnin Putri Fatimah  
Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya,  
Palembang, Indonesia  
Email: [adninfatinah@gmail.com](mailto:adninfatinah@gmail.com)

## **1. PENDAHULUAN**

Masyarakat modern tidak dapat dilepaskan dari ketergantungannya terhadap sistem transportasi, mengingat sektor ini menjadi penggerak utama bagi dinamika perekonomian dan kelancaran interaksi sosial sehari-hari. Dari banyaknya berbagai jenis transportasi yang tersedia, kereta api memiliki kedudukan yang istimewa sebagai sarana angkutan publik yang mampu untuk menjangkau banyak penumpang secara serentak dengan tingkat biaya operasional yang ekonomis. Merujuk pada ketentuan konstitusional Pasal 33 UUD NRI 1945, negara diberi mandat untuk memegang kendali atas penyelenggaraan perkeretaapian selaku sektor strategis nasional, dengan prioritas utama diarahkan pada terciptanya pelayanan publik yang adil dan terpenuhinya kepentingan masyarakat luas di atas kepentingan komersial. Perkeretaapian di Indonesia telah menjadi tulang punggung transportasi darat terutama di Pulau Jawa dan Sumatera yang telah melayani jutaan penumpang pada dalam setiap harinya. Dalam rentang waktu sepanjang tahun 2025, total keseluruhan layanan angkutan perkotaan yang dioperasikan oleh KAI Group telah berhasil melayani lebih dari 442 juta perjalanan [1]. Angka ini mencerminkan seberapa tingginya tingkat ketergantungan masyarakat terhadap kereta api.

Di saat tingkat pengguna jasa kereta api mengalami eskalasi yang signifikan, persoalan vandalisme justru mengemuka sebagai tantangan serius. KBBI mengartikan bahwa vandalisme itu sebagai serangkaian perbuatan yang dilandaskan pada kesengajaan penuh terhadap objek yang bernilai secara brutal. Apabila diproyeksikan ke dalam ekosistem perkeretaapian, spektrum vandalisme tersebut terbentang luas mulai dari pelontaran batu, perusakan aset di lingkungan stasiun, sabotase terhadap sistem rel, serta aksi corat-coret pada kereta [3]. Perbuatan tersebut tidak hanya menyebabkan kerugian finansial bagi negara, tetapi juga dapat memberikan dampak merugikan bagi pengguna jasa. Peristiwa pelontaran batu pada kereta api ini menjadi bukti bahwa peristiwa yang sama sering kali terulang kembali walaupun telah dilaporkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peristiwa pelontaran batu tidak lagi dapat dipandang semata-mata sebagai persoalan moral atau etika sosial, melainkan berkaitan dengan pelanggaran hak-hak pengguna jasa kereta api sebagai seorang konsumen. Keadaan inilah yang memperlihatkan pentingnya keberadaan perlindungan hukum yang menyeluruh, sebab setiap gangguan terhadap operasional kereta api termasuk yang timbul akibat peristiwa pelontaran batu tetap dapat menimbulkan kerugian dengan dampak yang luas bagi masyarakat yang bergantung pada layanan jasa kereta api.

Peristiwa pelontaran batu yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jasa kereta api dalam penyelenggaraan layanan kereta api menimbulkan persoalan hukum yang cukup kompleks, khususnya berkaitan dengan perlindungan serta pemenuhan hak-hak pengguna jasa sebagai pihak yang memperoleh perlindungan hukum. Dalam hubungan pengguna jasa transportasi tersebut, pengguna jasa berada pada posisi yang bergantung kepada penyedia jasa transportasi karena jaminan keamanan dan keselamatan selama perjalanan sepenuhnya berada dalam tanggung jawabnya [4]. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya kepastian hukum yang tegas mengenai bentuk perlindungan yang dapat diterima oleh pengguna jasa apabila mengalami kerugian akibat dari adanya peristiwa pelontaran batu yang memengaruhi keselamatan dan kenyamanan perjalanan. Selain itu, adanya pihak lain sebagai pelaku yang melakukan pelontaran batu juga menyebabkan persoalan hukum yang dihadapi oleh pengguna jasa kereta api akan menjadi semakin rumit.

Perlindungan bagi pengguna jasa kereta api di Indonesia secara normatif telah diatur melalui berbagai ketentuan hukum, yang mana di antaranya UU No. 23/2007 tentang Perkeretaapian, UU No. 8/2007 tentang Perlindungan Konsumen, serta PP No. 72/2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api. Meskipun demikian, implementasi ketentuan tersebut terhadap kerugian pengguna jasa akibat peristiwa pelontaran batu masih menimbulkan sejumlah persoalan hukum yang belum memperoleh penyelesaian secara optimal. Selain itu, berdasarkan informasi yang disampaikan oleh PT KAI, kejadian

pelontaran batu pada kereta api menunjukkan peningkatan dalam beberapa tahun terakhir dan menjadi perhatian serius karena berpotensi mengganggu keselamatan serta keamanan penumpang [5]. Pelontaran batu yang sering kali terjadi pada area jalur-jalur tertentu tidak jarang menghantam kaca jendela kereta hingga pecah dan mengenai pengguna jasa kereta api, sehingga menyebabkan pengguna jasa mengalami cedera serius dan menimbulkan rasa takut serta tidak adanya rasa aman selama melakukan perjalanan tersebut.

Perlindungan tersebut tidak hanya terbatas pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, tetapi juga mencakup upaya perlindungan terhadap berbagai kemungkinan yang dapat mengancam keselamatan penumpang di sepanjang menaiki kereta api. Oleh karena itu, penyedia jasa tidak cukup hanya menyediakan fasilitas dan sarana operasional yang memadai, melainkan juga perlu melakukan berbagai tindakan antisipatif untuk mengurangi risiko terjadinya peristiwa pelontaran batu pada kereta api. Langkah tersebut dapat dilakukan melalui pengawasan yang lebih ketat pada titik yang sering terjadi pelontaran batu, penambahan perangkat keamanan di sekitar jalur perlintasan, serta melakukan koordinasi dengan aparat penegak hukum dan masyarakat di sekitar jalur rel [6]. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap pengguna jasa kereta api tidak hanya diwujudkan setelah timbulnya kerugian, tetapi juga harus diimplementasikan melalui upaya pencegahan secara berkelanjutan demi menjamin keamanan perjalanan penumpang.

Selain berkaitan dengan aspek perlindungan konsumen, peristiwa pelontaran batu pada kereta api juga menunjukkan pentingnya kehadiran negara dalam menjamin keamanan transportasi publik sebagai dari pelayanan umum. Keamanan dan keselamatan pengguna jasa kereta api merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa yang berkeadilan dan memberikan kepastian hukum [7]. Apabila perlindungan terhadap pengguna jasa tidak dilaksanakan secara optimal, maka kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi kereta api dapat mengalami penurunan. Dengan adanya perlindungan hukum yang memadai, diharapkan tercipta penyelenggaraan jasa transportasi kereta api yang lebih aman, nyaman serta mampu dalam memberikan kepastian hukum bagi seluruh pengguna jasanya.

Pembahasan ilmiah mengenai perlindungan konsumen pada sektor jasa transportasi, terutama yang menggunakan layanan jasa kereta api telah banyak menjadi perhatian dalam kajian hukum. Berbagai penelitian sebelum ini lebih umum menitikberatkan pada tanggung jawab penyelenggara terhadap keterlambatan perjalanan, kecelakaan, maupun penerapan perlindungan konsumen dalam hubungan pengangkutan. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengulas perlindungan hukum terhadap pengguna jasa kereta api yang mengalami kerugian akibat adanya peristiwa pelontaran batu masih belum banyak ditemukan. Kondisi inilah yang menunjukkan adanya kekosongan kajian yang cukup penting, mengingat peristiwa pelontaran batu memiliki karakteristik tersendiri karena melibatkan pelalau yang melakukan pelontaran batu yang berada di luar dari hubungan hukum antara penyedia jasa dengan pengguna jasa kereta api.

Kondisi tersebut menimbulkan persoalan hukum mengenai bagaimana sesungguhnya posisi pengguna jasa kereta api sebagai konsumen dalam kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Selain itu, perlu dikaji pula mengenai bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pengguna jasa kereta api yang menderita kerugian akibat peristiwa pelontaran batu. Kajian terhadap kedua permasalahan tersebut menjadi penting mengingat pengguna jasa kereta api merupakan pihak yang berhak memperoleh jaminan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan selama menggunakan layanan jasa. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perlindungan hukum bagi pengguna jasa kereta api sekaligus memberikan kontribusi bagi penguatan perlindungan konsumen dalam sektor layanan jasa transportasi kereta api di Indonesia.

## **2. METODE**

Penulisan artikel ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif yang berfokus pada penelaahan terhadap norma dan ketentuan hukum yang berlaku sebagai dasar analisis. Untuk mendukung pembahasan, penelitian ini menerapkan beberapa pendekatan, yaitu pendekatan undang-undang, konseptual serta kasus agar permasalahan hukum dapat dikaji secara lebih menyeluruh. Sumber bahan hukum yang dipergunakan terbagi menjadi tiga macam. Bahan hukum primer mencakup UUD NRI 1945, KUHPerdara, UU No. 23/2007 tentang Perkeretaapian, UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, PP No. 72/2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api, beserta berbagai ketentuan lain yang berkaitan dengan objek penelitian. Selanjutnya, bahan hukum sekunder terdiri atas literatur hukum, karya ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan pandangan para sarjana hukum. Adapun bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, ensiklopedia, serta bahan hukum penunjang lain. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, kemudian seluruh bahan hukum tersebut dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan penafsiran gramatikal, sistematis, historis, dan teleologis untuk memperoleh pemahaman mengenai makna serta tujuan dari ketentuan hukum yang diteliti.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Kedudukan Pengguna Jasa Kereta Api Sebagai Konsumen Dalam Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Eksistensi yuridis pengguna jasa kereta api dalam tatanan hukum perlindungan konsumen di Indonesia sesungguhnya tidak dapat dikonstruksikan secara terpisah dari kerangka normatif yang telah dibangun dan diformulasikan melalui UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam perspektif yuridis, Pasal 1 angka 2 UUPK mengonstruksikan konsumen sebagai setiap individu yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam dinamika kehidupan bermasyarakat, baik yang diorientasikan bagi kepentingan pribadinya sendiri, keluarganya, pihak lain, maupun makhluk hidup lainnya dengan syarat pemanfaatan tersebut tidak ditujukan untuk kepentingan yang bersifat komersial. Konstruksi definisi tersebut secara substansial memuat dua prasyarat pokok yang bersifat kumulatif dan tidak dapat dipisahkan satu dari yang lainnya. Yang pertama, adanya aktivitas pemanfaatan barang dan/atau jasa secara nyata. Kedua, pemanfaatan dimaksud sama sekali tidak diorientasikan untuk tujuan perdagangan atau komersialisasi kembali kepada pihak lain. Sehingga, kedua prasyarat kumulatif tersebut secara inheren dan faktual terpenuhi dalam konteks pemanfaatan jasa kereta api oleh pengguna jasa, mengingat setiap individu yang menggunakan layanan transportasi kereta api pada hakikatnya semata-mata bertujuan untuk mengakomodasi kebutuhan perpindahan dirinya dari suatu titik asal menuju titik tujuan yang dikehendaki dan bukan dalam rangka merealisasikan kepentingan yang bersifat komersial [8]. Berangkat dari konstruksi analisis ini, secara yuridis dan normatif dapat di formulasikan bahwa pengguna jasa kereta api telah memenuhi seluruh kualifikasi dan prasyarat yuridis untuk dikategorikan sebagai konsumen sebagaimana yang telah dikonstruksikan oleh UUPK.

Merujuk pada perkembangan doktrin dalam bidang hukum perlindungan konsumen, Az. Nasution membedakan konsumen menjadi tiga kelompok berdasarkan karakteristik fungsionalnya masing-masing [9]. Kelompok pertama mencakup konsumen secara umum, yaitu setiap individu atau pihak yang memperoleh suatu barang maupun jasa untuk memenuhi tujuan tertentu. Kelompok kedua dikenal sebagai konsumen antara, yang merujuk pada pihak-pihak yang mendapatkan barang dan/atau jasa bukan untuk keperluan akhir, melainkan untuk diolah atau diintegrasikan ke dalam proses pembuatan produk atau jasa lainnya yang pada akhirnya akan dipasarkan. Adapun kelompok ketiga adalah konsumen akhir, yaitu mereka yang memperoleh serta mengonsumsi barang dan/atau jasa secara langsung demi pemenuhan keperluan hidupnya sendiri tanpa adanya orientasi untuk mendapatkan keuntungan secara komersial. Apabila dikaitkan dengan sektor jasa transportasi, maka pengguna layanan jasa tersebut pada dasarnya dapat dikualifikasikan sebagai konsumen akhir, baik dari sudut

pandang konseptual maupun dari perspektif yuridis. Hal ini dikarenakan pemanfaatan jasa perjalanan kereta api oleh pengguna sepenuhnya diarahkan untuk memenuhi kebutuhan transportasi pribadinya, bukan untuk dialihkan maupun dijual kembali kepada pihak ketiga mana pun. Kualifikasi hukum sebagai konsumen normatif yang tidak dapat diabaikan, sebab seluruh mekanisme dan instrumen perlindungan yang telah dirumuskan dalam UUPK berlaku secara menyeluruh dan dapat diimplementasikan sepenuhnya untuk melindungi kepentingan hukum pengguna jasa kereta api.

Posisi hukum pengguna jasa kereta api sebagai konsumen semakin kokoh bilamana ditelaah melalui lensa hubungan kontraktual yang terjalin antara pengguna jasa dan pihak penyedia jasa kereta api. Hubungan hukum yang dimaksud sesungguhnya bersumber dari suatu perjanjian pengangkutan yang secara normatif berada di bawah payung pengaturan Buku III KUHPerdota. Mengacu pada rumusan Pasal 1313 KUHPerdota, perjanjian telah didefinisikan sebagai tindakan hukum yang di dalamnya satu pihak atau lebih menyatakan diri terkait kesanggupannya untuk terikat dengan pihak lain. Dalam kerangka hubungan pengangkutan jasa dengan menggunakan sarana kereta api, perjanjian semacam itu terwujud secara sah pada saat penumpang melaksanakan transaksi pembelian tiket, yang mana dalam hukum perdata kontrak merupakan manifestasi konkret dari adanya pertemuan kehendak para pihak seperti yang disyaratkan dalam Pasal 1320 KUHPerdota. Agar perjanjian pengangkutan dapat diakui keberadaannya di mata hukum, maka empat syarat harus terpenuhi secara bersamaan dan tidak dapat dikurangi satu pun. Pertama adanya kata sepakat di antara pihak yang melibatkan diri, kedua kapasitas hukum masing-masing pihak untuk melangsungkan perjanjian, ketiga kejelasan mengenai objek yang menjadi pokok perjanjian, keempat eksistensi kausa yang tidak bertentangan dengan hukum sebagai fondasi berlakunya perjanjian tersebut. Dengan terpenuhinya empat prasyarat itu secara kumulatif, maka terhitung sejak momen pembelian tiket dilakukan, ikatan hukum antara pengguna jasa kereta api dan penyedia jasa kereta api telah lahir secara sempurna dan memiliki kekuatan mengikat bagi kedua belah pihak.

Salah satu karakteristik fundamental yang melekat pada perjanjian pengangkutan kereta api adalah sifatnya yang baku atau standar. Perjanjian bertipe demikian pada dasarnya merupakan perjanjian yang seluruh muatan ketentuannya telah dirumuskan dan ditetapkan secara otonom oleh pihak penyelenggara perkeretaapian, tanpa membuka celah sedikit pun bagi pengguna jasa untuk ikut serta dalam proses perundingan atau negosiasi. Dalam posisi yang demikian, penumpang tidak memiliki alternatif lain selain berhadapan dengan dua kemungkinan, yakni menerima begitu saja keseluruhan syarat dan ketentuan yang telah dibakukan tersebut, atau sebaliknya memilih untuk tidak memanfaatkan layanan kereta api sama sekali. Konstruksi relasi semacam ini secara struktural menempatkan pengguna jasa pada kedudukan yang jauh lebih lemah apabila dibandingkan dengan penyedia jasa layanan kereta api yang lebih dominan. Guna memberikan lapisan perlindungan atas ketimpangan struktural tersebut, Pasal 18 UUPK secara eksplisit menetapkan larangan bagi pelaku usaha untuk mencantumkan klausul eksonerasi dalam setiap perjanjian baku yang mereka gunakan [10]. Klausul eksonerasi yang dilarang itu meliputi berbagai bentuk pengaturan yang pada intinya bertujuan memindahkan beban pertanggungjawaban dari pelaku usaha kepada konsumen, mempersempit hak konsumen untuk menempuh jalur hukum dalam menuntut ganti rugi, maupun ketentuan lain yang secara materiil berpotensi merugikan kepentingan konsumen. Pelarangan tersebut sejatinya merupakan perwujudan nyata dari semangat dan filosofi dasar UUPK, yaitu dengan membangun keseimbangan dalam relasi hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang secara alamiah berada dalam kondisi yang tidak setara. Di samping UUPK, posisi pengguna jasa kereta api selaku konsumen turut diperkokoh melalui sejumlah ketentuan yang ada dalam UU No. 23/2007 tentang Perkeretaapian. Dalam kerangka normatif tersebut, Pasal 132 UU Perkeretaapian secara tegas membebaskan kewajiban kepada penyelenggara sarana untuk menyediakan dan melaksanakan layanan angkutan bagi setiap pengguna jasa yang telah membuktikan haknya melalui penguasaan tiket perjalanan yang berlaku sah. Ketentuan ini menegaskan bahwa terhitung sejak tiket resmi diperoleh oleh pengguna jasa, yang bersangkutan telah memiliki hak yang

diakui secara yuridis untuk menerima pelayanan jasa yang sesuai dengan standar sebagaimana yang telah disepakati [11]. Selanjutnya, Pasal 157 UU Perkeretaapian memperjelas bahwa penyelenggara sarana menanggung kewajiban pertanggungjawaban hukum yang bersifat imperatif atas setiap bentuk kerugian yang diderita oleh pengguna jasa sebagai akibat yang secara langsung ditimbulkan dari kegiatan operasional armada kereta api. Ketentuan ini secara eksplisit mengukuhkan kedudukan pengguna jasa kereta api sebagai pihak yang memperoleh perlindungan hukum, sekaligus memperjelas bahwa penyedia jasa kereta api mengemban tanggung jawab normatif untuk senantiasa menghadirkan perlindungan dimaksud dalam setiap penyelenggara layanannya.

Apabila ditinjau dari sudut pandang asas keseimbangan yang menjadi salah satu pilar utama dalam hukum perdata, relasi yang terjalin antara pengguna jasa kereta api dan pihak penyelenggara perkeretaapian pada kenyataannya jauh dari mencerminkan kondisi yang proporsional dan setara [12]. Paling tidak terdapat tiga faktor struktural yang secara konsisten menempatkan pengguna jasa pada kedudukan yang lebih lemah, baik dari dimensi yuridis maupun dimensi ekonomis. Faktor pertama adalah ketimpangan dalam hal penguasaan informasi, di mana pihak penyelenggara memegang kendali penuh atas berbagai data teknis, operasional, maupun hukum yang pada umumnya tidak dapat dijangkau secara proporsional oleh penumpang sebagai pihak awam. Faktor kedua berkaitan dengan kesenjangan kekuatan posisi tawar, yang tampak secara nyata dalam karakter baku dari perjanjian pengangkutan yang tidak menyisakan ruang sedikit pun bagi pengguna jasa untuk melakukan negosiasi atas klausul-klausul yang telah ditetapkan secara sepihak. Faktor ketiga adalah ketergantungan struktural terhadap transportasi kereta api, terutama bagi kalangan masyarakat yang tidak memiliki pilihan transportasi alternatif yang menyebabkan mereka terpaksa tetap menggunakan layanan kereta api tanpa memandang baik atau buruknya kualitas yang diterima.

Bertolak dari keseluruhan pemaparan akademis yang telah diuraikan pada paragraf-paragraf di atas, dapat ditarik suatu konklusi yuridis yang komprehensif bahwa pengguna jasa kereta api dalam sistem hukum Indonesia menempati kedudukan yang kuat dan terproteksi sebagai konsumen. Kedudukan tersebut tidak hanya bersumber dari ketentuan UUPK sebagai *Lex Specialis* di bidang perlindungan konsumen, tetapi juga diperkuat secara simultan oleh amanat konstitusional UUD NRI 1945, ketentuan KUHPerdata mengenai perjanjian, serta norma-norma khusus yang termuat dalam UU Perkeretaapian. Secara yuridis, pengguna jasa kereta api dikonstruksikan sebagai konsumen akhir yang dilekati seperangkat hak-hak fundamental yang tidak dapat dikesampingkan oleh pelaku usaha dalam bentuk apapun, termasuk klausul-klausul dalam perjanjian baku. Sementara itu, PT KAI selaku penyedia jasa kereta api dibebankan kewajiban-kewajiban yuridis yang bersifat imperatif dan tidak dapat dilepaskan, mencakup kewajiban untuk memenuhi standar keselamatan, memberikan informasi yang jujur dan transparan, serta memberikan kompensasi yang proporsional atas setiap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa. Dengan demikian, kedudukan pengguna jasa kereta api sebagai konsumen dalam kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia bukan sekedar bersifat deklaratif, melainkan merupakan konstruksi yuridis yang substansial dan operasional yang memiliki konsekuensi hukum yang nyata dan dapat ditegakkan.

### **3.2 Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Yang Menderita Kerugian Akibat Peristiwa Pelontaran Batu**

Peristiwa pelontaran batu yang diarahkan kepada kereta api yang tengah melaju merupakan perbuatan yang secara nyata membahayakan jiwa pengguna jasa serta berpotensi mendatangkan kerugian baik dalam dimensi fisik maupun ekonomis. Guna merumuskan respons yang memadai terhadap persoalan tersebut, kerangka perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pengguna jasa kereta api yang menderita kerugian perlu dikonstruksikan secara komprehensif berdasarkan pada dua dimensi utama, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Bertolak dari gagasan yang dibangun oleh Philipus M. Hadjon, esensi perlindungan hukum pada dasarnya bermuara

pada upaya pengakuan dan penjaminan hak-hak individu melalui penetapan batas-batas kewenangan serta pembebanan kewajiban kepada masyarakat dan aparatur negara, yang mana seluruhnya dioperasionalkan lewat perangkat hukum yang memiliki daya ikat normatif [13]. Dalam bingkai teori tersebut, perlindungan hukum preventif dirancang sebagai benteng pencegahan agar pelanggaran hukum tidak sempat terjadi dengan membentuk norma-norma yang bersifat mengatur dan melarang, sementara perlindungan hukum represif berfungsi sebagai mekanisme pemulihan yang diaktifkan setelah suatu pelanggaran telah berlangsung, dengan tujuan utama memulihkan kondisi pihak yang dirugikan. Kedua dimensi perlindungan tersebut pada hakikatnya tidak dapat dipisahkan satu sama lain, melainkan bergerak secara sinergis dan saling mengisi sebagai kesatuan sistem yang terpadu dalam menghadirkan jaminan perlindungan hukum bagi pengguna jasa kereta api yang menjadi korban dari adanya peristiwa pelontaran batu.

Dimensi pertama perlindungan hukum bagi pengguna jasa kereta api yang menderita kerugian akibat adanya peristiwa pelontaran batu adalah perlindungan yang bersifat preventif, yakni perlindungan yang bekerja melalui instrumen normatif berupa larangan dan ancaman sanksi pidana sebelum suatu insiden sempat terjadi [14]. Selain dalam KUHP, perlindungan preventif yang lebih spesifik hadir melalui UU Perkeretaapian selaku *lex specialis* yang ada dalam Pasal 180 UU Perkeretaapian melarang setiap orang melakukan perbuatan perusakan pada prasarana dan sarana perkeretaapian. Berdasarkan doktrin *lex specialis derogat legi generali*, penegakan hukum atas perbuatan pelontaran batu yang menasar kereta api beserta pengguna jasa lebih tepat bersandar pada UU Perkeretaapian sebagai regulasi sektoral yang dirancang khusus untuk melindungi kegiatan pelayanan perkeretaapian. Oleh karena itu, perlindungan normatif bagi pengguna jasa tidak tereduksi oleh ketentuan yang bersifat umum.

Beralih kepada dimensi perlindungan represif, analisis pertama yang perlu dikemukakan berkenaan dengan kedudukan hukum PT KAI selaku penyelenggara sarana dalam kaitannya dengan kewajiban memberikan perlindungan kepada pengguna jasa yang mengalami kerugian sebagai dampak dari peristiwa pelontaran batu. Selaku pihak yang telah mengikatkan diri dalam perjanjian pengangkutan bersama penumpang, PT KAI menanggung beban kewajiban yuridis untuk senantiasa memastikan keselamatan pengguna jasa terjaga sepanjang perjalanan, terhitung sejak saat keberangkatan dari stasiun asal hingga penumpang tiba dengan selamat di stasiun yang dituju [15]. Mengacu pada ketentuan UU Perkeretaapian, ruang lingkup tanggung jawab penyelenggara sarana mencakup seluruh rentang waktu pengangkutan yang berlangsung dari stasiun keberangkatan hingga stasiun tujuan yang telah disepakati dan besaran pertanggungjawaban tersebut diukur berdasarkan kerugian riil yang secara nyata diderita oleh pengguna jasa. Wujud konkret dari pertanggungjawaban dimaksud mencakup pemberian ganti rugi beserta penggantian biaya pengobatan bagi penumpang yang kehilangan nyawa, serta penggantian atas barang yang hilang atau rusak sebagai akibat yang timbul dari penyelenggaraan angkutan kereta api. Dalam tatanan praktis, PT KAI telah memperlihatkan bentuk pertanggungjawaban yang bersifat langsung dan segera dalam berbagai peristiwa pelontaran batu, antara lain dengan memberikan penanganan medis awal kepada penumpang yang terluka, menghentikan perjalanan di stasiun terdekat, serta merujuk korban ke sarana layanan kesehatan yang sesuai. Meskipun perbuatan pelontaran batu pada hakikatnya merupakan perbuatan yang dilakukan oleh pihak eksternal yang berada di luar kendali sistem perkeretaapian. PT KAI berkewajiban untuk menghadirkan pertolongan pertama dan menanggung biaya penanganan awal bagi korban tetap berlaku secara hukum, oleh karena kewajiban tersebut lahir sebagai konsekuensi yang tidak terpisahkan dari ikatan perjanjian pengangkutan yang telah sah terbentuk pada saat penumpang melakukan pembelian tiket perjalanan.

Perangkat perlindungan represif selanjutnya yang secara spesifik disiapkan oleh negara guna memulihkan kondisi pengguna jasa kereta api yang menderita kerugian adalah skema santunan asuransi yang dipercayakan kepada PT Jasa Raharja, dengan landasan hukum UU No. 33/1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang. Hak setiap penumpang untuk memperoleh jaminan

santunan tersebut berpijak pada ketentuan undang-undang dimaksud, yang menegaskan bahwa cakupan perlindungan berlaku sepanjang penumpang menjalankan perjalanan yang sah dengan menggunakan angkutan kereta api. Setiap pengguna jasa yang memiliki tiket perjalanan yang berlaku sah secara otomatis berada dalam perlindungan asuransi PT Jasa Raharja, oleh karena komponen premi asuransi tersebut telah terintegrasi dan terhitung dalam harga tiket yang dibayarkan penumpang pada saat pembelian [2].

Di luar mekanisme klaim asuransi, terdapat jalur perlindungan represif lain yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa kereta api yang menderita kerugian akibat peristiwa pelontaran batu, yakni mekanisme penyelesaian sengketa yang telah dirumuskan secara eksplisit dalam rangka UUPK. Pasal 23 UUPK menegaskan bahwa apabila pelaku usaha menolak, tidak memberikan respons, ataupun tidak bersedia memenuhi tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh konsumen, maka konsumen yang bersangkutan memiliki hak untuk membawa persoalan tersebut ke hadapan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau secara langsung mengajukan gugatan kepada badan peradilan yang berkedudukan di wilayah domisili konsumen. Ketentuan ini semakin dikukuhkan oleh rumusan Pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang mengalami kerugian berhak mengajukan gugatan kepada pelaku usaha, baik melalui lembaga yang secara khusus dibentuk untuk menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, maupun melalui institusi peradilan yang berada dalam lingkup peradilan umum.

Keseluruhan uraian di atas menunjukkan bahwa secara normatif, instrumen perlindungan hukum bagi pengguna jasa kereta api yang menderita kerugian peristiwa pelontaran batu telah tersedia secara cukup kompleks dalam sistem hukum positif di Indonesia. Dimensi preventif hadir melalui ancaman pidana yang tegas dalam KUHP dan UU Perkeretaapian. Sementara dimensi represif bekerja melalui tiga lapisan mekanisme yang saling menopang yakni pertanggungjawaban langsung PT KAI selaku penyedia jasa, santunan asuransi dari PT Jasa Raharja dan PT KAI, serta jalur penyelesaian sengketa melalui BPSK maupun peradilan umum berdasarkan UUPK.

#### **4. KESIMPULAN**

Pengguna jasa kereta api dalam hukum Indonesia berkedudukan sebagai konsumen yang memiliki hak atas keamanan, keselamatan, kenyamanan, serta kompensasi apabila mengalami kerugian selama perjalanan. Peristiwa pelontaran batu tidak hanya mengganggu proses berjalannya jasa layanan kereta api, tetapi juga berkaitan dengan pelanggaran hak dari pengguna jasa. Oleh sebab itu, perlindungan hukum perlu diwujudkan melalui upaya pencegahan dengan pengaturan dan sanksi hukum, serta melalui pemulihan berupa tanggung jawab penyedia jasa, pemberian santunan, dan penyelesaian sengketa sesuai regulasi hukum yang berlaku.

#### **REFERENSI**

- [1] Muhammad Harianto, "KAI Group Angkut 442,1 Juta Penumpang Sepanjang 2025," *ANTARA*, February 8, 2026, <https://jogja.antaranews.com/berita/803710/kai-group-angkut-4421-juta-penumpang-sepanjang-2025>, di akses pada tanggal 24 April 2026.
- [2] Muhammad Sofyan et al., "Tanggung Jawab Keperdataan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Atas Kecelakaan Yang Terjadi Saat Mengangkut Penumpang," *Privat Law* Vol. 6, No. 2 (2016): hlm. 38
- [3] Shinta Julianti et al., "Vandalism as a Social Expression : A Theoretical Study of the Dynamics of Individual-Public Space Relations in Railway Infrastructure," *Jurnal Deviance* Vol. 9, No. 2 (2025): hlm. 95, <https://doi.org/10.36080/djk.4254>.
- [4] Rusmiyah, "Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api Di Indonesia," *Jurnal Legisla* Vol. 14, No. 2 (2022): hlm. 162, <https://doi.org/https://doi.org/10.58350/leg.v14i2.193>.

- [5] Haura Hamidah, “Statistik Pelemparan Batu Ke KA: Ancaman Serius Keselamatan Penumpang Dan PT KAI,” *Tempo.Co*, July 11, 2025, <https://www.tempo.co/hukum/statistik-pelemparan-batu-ke-ka-ancaman-serius-keselamatan-penumpang-dan-pt-kai-1965391>, di akses pada tanggal 24 April 2026.
- [6] Helena Fransisca Nabanan, “Jalur Rel Kereta Harus Steril,” *Kompas*, July 23, 2023, <https://www.kompas.id/artikel/jalur-rel-kereta-harus-steril>, di akses pada tanggal 17 Mei 2026.
- [7] Rico Angga Setiawan and Anggrita Esthi, “Pertanggungjawaban Perdata Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Terhadap Keselamatan Penumpang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian,” *Jurnal Magister Ilmu Hukum* Vol. 14, No. 1 (2024): hlm. 108, <https://doi.org/10.55499/dekrit.v14n1.257>.
- [8] Bayu Yahya Muhaimmi, Yudi Tusri and Resi Marina, “Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Pembelian Tiket Pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Di Stasiun Kereta Api Prabumulih,” *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* Vol. 3, No. 1 (2025):hlm. 551, <https://doi.org/https://doi.org/10.62017/jemb>.
- [9] Rusmiyah and Muhammad Alifi, “Upaya Penyelesaian Hukum Produk Makanan Olahan Home Industri Cacat Produksi,” *Jurnal Legisiasia* Vol. 12, No. 2 (2022): hlm. 101, <https://doi.org/https://doi.org/10.58350/leg.v14i1.169>.
- [10] Abdul Takdir Akbar, Fauzi Ramadhan and Dian Eka Pusvita Azis, “Tinjauan Hukum Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Dibuat Oleh Pihak Pengelola Mall Untuk Fasilitas Ruang Parkir Di Kota Makassar,” *Legal Dialogica* Vol. 1, No. 1 (2025): hlm. 301
- [11] Dicky Arifianto, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Dan Barang Yang Diangkut Oleh Kereta Api,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* Vol. 9, No. 13 (2023): hlm. 179, <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8149086>.
- [12] Hadian Indrawan Putra, Hasim Purba, and Mahmud Siregar, “Asas Keseimbangan Dalam Kontrak Pengadaan Barang Dan Jasa,” *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum* Vol. 3, No. September (2023): hlm. 178, <https://doi.org/https://doi.org/10.56128/jkih.v3i3.297>.
- [13] Daffa Arya Prayoga et al., “Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga Negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional,” *Jurnal Demokrasi Dan Ketahanan Nasional* Vol. 2, No. 2 (2023): hlm. 191,
- [14] Zufriani and Darlius Pitriani, “Pendekatan Preventif Dan Refresif Terhadap Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce,” *Jurnal Hukum Lex Generalis* Vol. 6, No. 4 (2025): hlm. 7
- [15] Retno Wulansari and Rafadila Febriana, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Barang Bagasi Di PT Kereta Api,” *Jurnal Universitas Islam Indonesia* Vol. 1, No. 1 (2023): hlm. 35