

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN
KERETA API: STUDI KASUS PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**
***LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS AGAINST TRAIN DELAYS: A
CASE STUDY OF PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)***

Ratu Citra Fatihanisa dan Diky Dikrurahman

Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon

Korespondensi Penulis : ratucitra19@gmail.com

Fatihanisa, Ratu Citra dan Diky Dikrurahman. *Perlindungan Hukum Konsumen atas Keterlambatan Kereta Api: Studi Kasus PT Kereta Api Indonesia (Persero)*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan layanan kereta api oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 3 Cirebon. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual melalui analisis kualitatif terhadap bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT KAI berkewajiban memberikan kompensasi atas keterlambatan sesuai ketentuan yang berlaku. Namun, implementasi perlindungan konsumen masih terkendala rendahnya pemahaman hak konsumen dan terbatasnya mekanisme pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi hak konsumen serta optimalisasi pelayanan dan tanggung jawab PT KAI.

Kata Kunci: Hukum Perlindungan Konsumen, Keterlambatan Kereta Api, Perlindungan Konsumen, PT KAI, Tanggung Jawab Pelaku Usaha

ABSTRACT

This study aims to analyze the legal protection provided to consumers for delays in railway transportation services operated by PT Kereta Api Indonesia (Persero) Operational Area 3 Cirebon. A normative juridical method was employed using statutory and conceptual approaches through qualitative analysis of primary, secondary, and tertiary legal materials. The findings indicate that PT KAI is obligated to provide compensation for train delays in accordance with applicable regulations. However, the implementation of consumer protection remains constrained by consumers' limited awareness of their rights and inadequate complaint mechanisms. Therefore, greater dissemination of consumer rights and the optimization of PT KAI's services and responsibilities are necessary to ensure effective and equitable legal protection for railway service consumers.

Keywords: Consumer Protection Law, Train Delays, Consumer Protection, PT KAI, Business Actor Responsibility

A. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu sektor vital dalam menunjang mobilitas masyarakat serta pertumbuhan ekonomi suatu negara. Dalam konteks modern, kebutuhan akan transportasi yang cepat, aman, dan tepat waktu menjadi sangat penting, khususnya bagi masyarakat yang bergantung pada mobilitas tinggi dalam aktivitas sehari-hari. Salah satu moda transportasi yang banyak digunakan di Indonesia adalah kereta api yang dikelola oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero), termasuk di wilayah Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon. Kereta api dinilai memiliki keunggulan dari segi efisiensi waktu, kapasitas angkut, serta tingkat keamanan dibandingkan moda transportasi darat lainnya.¹

Namun demikian, dalam praktiknya, penyelenggaraan jasa transportasi kereta api tidak terlepas dari berbagai permasalahan, salah satunya adalah keterlambatan perjalanan. Keterlambatan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti gangguan teknis, kondisi cuaca, maupun faktor operasional lainnya. Keterlambatan yang terjadi tidak hanya berdampak pada ketidaknyamanan konsumen, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian baik secara ekonomi maupun psikologis, terutama bagi konsumen yang memiliki kepentingan mendesak seperti pekerjaan, pendidikan, maupun urusan pribadi lainnya.²

Dalam perspektif hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, penyedia jasa transportasi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah dijanjikan. Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan dalam sektor transportasi publik. Ketika terjadi keterlambatan, maka terdapat potensi terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, terutama hak untuk memperoleh layanan yang sesuai dengan perjanjian. Oleh karena itu, aspek perlindungan konsumen menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut dalam konteks layanan transportasi kereta api.³

¹ Siti Nurbaiti, *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik dan Kepuasan Konsumen*, Jurnal Transportasi dan Logistik, Vol.8, No.2 (September 2020), p.110–20.

² Rudi Hartono, *Analisis Dampak Keterlambatan Transportasi terhadap Kepuasan Penumpang*, Jurnal Manajemen Transportasi, Vol.5, No.1 (2019), p.40–50.

³ Andi Setiawan, *Perlindungan Konsumen dalam Jasa Transportasi Publik*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol.7, No.3 (2021), p.200–215.

Perlindungan konsumen pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kepastian hukum serta menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dalam memperoleh barang dan/atau jasa. Dalam praktiknya, perlindungan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pemberian informasi yang benar, pelayanan yang layak, hingga kompensasi atas kerugian yang dialami. Dalam sektor jasa transportasi, perlindungan konsumen juga berkaitan erat dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kelalaian atau ketidaksesuaian layanan.⁴

Meskipun secara konseptual perlindungan konsumen telah diakui sebagai bagian penting dalam hubungan antara pelaku usaha dan pengguna jasa, implementasinya di lapangan seringkali masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan yang kerap terjadi adalah kurangnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya, sehingga banyak konsumen yang tidak mengajukan klaim atau pengaduan ketika mengalami kerugian akibat keterlambatan. Selain itu, mekanisme penyelesaian keluhan yang belum optimal juga menjadi faktor yang menghambat efektivitas perlindungan konsumen.⁵

Dalam konteks PT KAI DAOP 3 Cirebon, sebagai salah satu wilayah operasional yang memiliki mobilitas penumpang cukup tinggi, isu keterlambatan menjadi hal yang menarik untuk dikaji lebih mendalam. Hal ini dikarenakan wilayah Cirebon merupakan simpul transportasi penting yang menghubungkan berbagai daerah di Pulau Jawa. Dengan tingginya intensitas perjalanan kereta api, potensi terjadinya keterlambatan juga semakin besar, sehingga berdampak langsung terhadap kepuasan dan perlindungan konsumen.⁶

Lebih lanjut, perkembangan paradigma perlindungan konsumen saat ini menekankan pada keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha tidak hanya dituntut untuk memperoleh keuntungan, tetapi juga harus bertanggung jawab terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam hal ini,

⁴ Dewi Anggraini, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen dalam Perspektif Hukum*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.10, No.1 (2018), p.80–95.

⁵ M. Fajar Nugroho, *Kesadaran Hukum Konsumen terhadap Hak-Haknya*, Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol.9, No.2 (2020), p.130–40.

⁶ Yuliana Pratiwi, *Peran Transportasi Kereta Api dalam Mobilitas Masyarakat di Pulau Jawa*, Jurnal Sosial Ekonomi, Vol.6, No.1 (2019), p.60–70.

tanggung jawab tersebut tidak hanya bersifat moral, tetapi juga mencerminkan standar profesionalitas dan kepercayaan publik pada penyedia jasa transportasi.⁷

Dengan demikian, penelitian mengenai perlindungan konsumen terhadap keterlambatan layanan kereta api, khususnya pada PT KAI DAOP 3 Cirebon, menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen, kendala yang dihadapi dalam implementasinya, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen di sektor transportasi kereta api.

B. PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Perlindungan Hukum yang Diberikan PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Perlindungan kepada Konsumen Akibat Keterlambatan Kereta Api
Perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan jasa kereta api merupakan salah satu bentuk tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa transportasi. Perlindungan ini didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan barang atau jasa.

Dalam konteks keterlambatan kereta api, perlindungan hukum yang diberikan PT KAI diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Transportasi Kereta Api. Peraturan ini menetapkan bahwa penumpang dapat memperoleh kompensasi jika terjadi keterlambatan keberangkatan atau kedatangan kereta api. Perlindungan hukum yang diberikan meliputi:

Hak untuk membatalkan perjalanan dan menerima pengembalian dana 100% dari harga tiket jika keberangkatan tertunda lebih dari satu jam. Penumpang dapat memilih untuk membatalkan perjalanan dan menerima pengembalian dana harga tiket sesuai dengan peraturan yang berlaku.

⁷ Bambang Sutrisno, *Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen*, Jurnal Rechtsvinding, Vol.8, No.2 (Agustus 2019), p.150–60.

Pembelian makanan dan minuman untuk penumpang yang melanjutkan perjalanan. Kompensasi diberikan secara bertahap sesuai dengan lamanya keterlambatan, termasuk minuman ringan, makanan ringan dan makanan lengkap jika keterlambatan melebihi lima jam.

Transportasi alternatif atau kompensasi yang setara dengan harga tiket diberikan jika kereta tidak dapat melanjutkan perjalanannya ke stasiun tujuan karena gangguan operasional tertentu.

Informasi mengenai penyebab keterlambatan diberikan kepada calon penumpang, baik secara langsung maupun melalui media informasi yang tersedia di stasiun. Kewajiban ini bertujuan untuk menjamin hak konsumen untuk menerima informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai layanan yang mereka terima.

Oleh karena itu, perlindungan hukum yang diberikan oleh PT KAI melampaui kompensasi materiil kepada konsumen, tetapi juga melindungi hak konsumen atas informasi, kenyamanan dan kepastian mengenai layanan transportasi.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) Terkait Keterlambatan Kereta Api Berdasarkan Undang-Undang dan Peraturan yang Berlaku

1) Hak Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki beberapa hak yang berkaitan dengan keterlambatan kereta api, yaitu:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan saat menggunakan jasa transportasi.
- b) Hak untuk menerima informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang digunakan.
- c) Hak untuk menerima kompensasi, restitusi, atau penggantian biaya jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau standar jasa yang ditetapkan.

- d) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara adil dan tanpa diskriminasi.⁸

Selain itu, berdasarkan ketentuan Standar Pelayanan Minimum untuk Transportasi Kereta Api, penumpang juga berhak atas:

- a) Pengembalian uang tiket jika terjadi keterlambatan tertentu;
- b) Makanan dan minuman sebagai kompensasi;
- c) Transportasi alternatif jika perjalanan tidak dapat dilanjutkan;
- d) Informasi mengenai penyebab keterlambatan dan perkembangan perjalanan kereta api.

2) Kewajiban PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Sebagai penyedia jasa transportasi kereta api, PT KAI memiliki beberapa kewajiban, antara lain:

- a) Memberikan layanan sesuai dengan standar layanan minimum yang ditetapkan pemerintah.
- b) Memberikan informasi yang jelas mengenai keterlambatan, termasuk penyebab dan perkiraan waktu keberangkatan atau kedatangan kereta.
- c) Memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai dengan peraturan jika keterlambatan melebihi batas yang ditentukan.
- d) Menyediakan moda transportasi alternatif atau memberikan kompensasi jika kereta tidak dapat melanjutkan perjalanan ke tujuannya.
- e) Berupaya mengurangi keterlambatan dan menjaga ketepatan waktu perjalanan kereta sesuai dengan jadwal operasional yang telah ditetapkan.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat dilihat bahwa hubungan hukum antara PT KAI dan penumpang adalah hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik. Jika PT KAI gagal memenuhi kewajibannya untuk memberikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum melalui mekanisme yang diatur dalam undang-undang dan peraturan.

⁸ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

2. Pembahasan

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa kereta api merupakan konsekuensi dari adanya hubungan hukum antara PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai pelaku usaha dan penumpang sebagai konsumen. Hubungan hukum tersebut lahir sejak terjadinya perjanjian pengangkutan yang ditandai dengan pembelian tiket oleh penumpang. Dengan adanya perjanjian tersebut, PT KAI berkewajiban memberikan pelayanan transportasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sedangkan penumpang berhak memperoleh layanan yang aman, nyaman, dan tepat waktu. Apabila terjadi keterlambatan perjalanan kereta api yang mengakibatkan kerugian bagi penumpang, maka PT KAI memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum yang diberikan oleh PT KAI terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.⁹ Bentuk perlindungan tersebut diwujudkan melalui pemberian kompensasi berupa pengembalian biaya tiket, pemberian makanan dan minuman, penyediaan transportasi alternatif, serta penyampaian informasi terkait penyebab keterlambatan dan perkembangan perjalanan kereta api. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa PT KAI telah melaksanakan kewajibannya sebagai penyelenggara jasa transportasi untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan perjalanan.

Apabila ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bentuk perlindungan yang diberikan PT KAI telah sejalan dengan ketentuan Pasal 4 yang mengatur hak-hak konsumen. Dalam pasal tersebut ditegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh kenyamanan,

⁹ Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*, Permenhub No.63 Tahun 2019, BN Tahun 2019 No.1210.

keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa serta berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa yang digunakan. Selain itu, konsumen juga berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Maka, pemberian kompensasi oleh PT KAI akibat keterlambatan perjalanan merupakan implementasi pemenuhan hak-hak konsumen yang dijamin oleh undang-undang.

Lebih lanjut, pemberian informasi kepada penumpang mengenai penyebab keterlambatan juga merupakan bagian penting dari perlindungan hukum konsumen. Dalam praktiknya, informasi mengenai keterlambatan biasanya disampaikan melalui pengeras suara, papan informasi elektronik, maupun petugas stasiun. Penyampaian informasi yang cepat dan akurat sangat penting karena dapat mengurangi ketidakpastian yang dialami penumpang serta membantu mereka mengambil keputusan terkait perjalanan yang akan dilakukan. Hal ini sejalan dengan prinsip transparansi dalam perlindungan konsumen yang mengharuskan pelaku usaha memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan kepada konsumen.

Di sisi lain, keberadaan ketentuan mengenai kompensasi atas keterlambatan menunjukkan adanya penerapan prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam penyelenggaraan jasa transportasi. Menurut teori tanggung jawab hukum, pihak yang menimbulkan kerugian akibat tidak terpenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah diperjanjikan wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Dalam konteks perjanjian pengangkutan, keterlambatan perjalanan dapat dipandang sebagai bentuk tidak terpenuhinya kewajiban PT KAI untuk mengangkut penumpang sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pemberian kompensasi kepada penumpang merupakan bentuk pertanggungjawaban PT KAI atas layanan yang tidak terlaksana sesuai dengan standar yang telah dijanjikan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penumpang memiliki sejumlah hak yang harus dipenuhi ketika terjadi keterlambatan kereta api. Hak tersebut meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi, serta hak untuk memperoleh kompensasi apabila mengalami kerugian. Namun demikian,

efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan yang mengatur hak-hak tersebut, melainkan juga oleh pelaksanaan aturan dalam praktik. Dalam beberapa kondisi, masih terdapat penumpang yang belum memahami hak-haknya sebagai konsumen sehingga tidak mengajukan klaim kompensasi yang sebenarnya menjadi hak mereka. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai hak-hak konsumen masih perlu ditingkatkan agar perlindungan hukum dapat berjalan secara optimal.

Selain hak konsumen, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa PT KAI memiliki sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan layanan transportasi kereta api. Kewajiban tersebut antara lain memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimum, menyampaikan informasi secara jelas kepada penumpang, memberikan kompensasi atas keterlambatan yang memenuhi syarat, menyediakan transportasi alternatif apabila perjalanan tidak dapat dilanjutkan, serta berupaya menjaga ketepatan waktu perjalanan kereta api. Kewajiban-kewajiban tersebut merupakan bentuk implementasi Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku.

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen akibat keterlambatan kereta api pada dasarnya telah diakomodasi melalui berbagai ketentuan hukum yang memberikan jaminan atas hak-hak penumpang. PT KAI sebagai pelaku usaha telah diberikan kewajiban untuk memberikan kompensasi dan pelayanan tertentu apabila terjadi keterlambatan perjalanan. Namun, keberhasilan perlindungan hukum tersebut tetap bergantung pada konsistensi pelaksanaan kewajiban oleh PT KAI serta pemahaman penumpang terhadap hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang berkelanjutan dan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar perlindungan hukum bagi pengguna jasa kereta api dapat terlaksana secara efektif dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak.

C. PENUTUP

Berdasarkan penelitian dan diskusi mengenai perlindungan konsumen terhadap keterlambatan layanan kereta api di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 3 Cirebon, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pada dasarnya didasarkan pada landasan hukum yang jelas, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Transportasi Kereta Api. Dalam praktiknya, PT KAI memberikan kompensasi kepada penumpang yang mengalami keterlambatan, termasuk pengembalian uang tiket penuh dalam kondisi tertentu, penyediaan makanan dan minuman selama keterlambatan, penyediaan transportasi alternatif jika perjalanan tidak dapat dilanjutkan, dan penyediaan informasi mengenai penyebab keterlambatan dan perkembangan perjalanan kereta api. Bentuk perlindungan ini menunjukkan bahwa PT KAI tidak hanya bertanggung jawab secara administratif tetapi juga berupaya untuk memenuhi hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa transportasi.

Lebih lanjut, hak dan kewajiban konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam konteks keterlambatan kereta api secara tegas diatur oleh hukum. Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan saat menggunakan jasa transportasi, berhak menerima informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta berhak menerima kompensasi jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan atau standar layanan yang berlaku. Sementara itu, PT KAI berkewajiban untuk menyediakan layanan sesuai dengan Standar Layanan Minimum, menyampaikan informasi secara transparan kepada penumpang, memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan, menyediakan alternatif perjalanan jika diperlukan dan berupaya menjaga ketepatan waktu operasional kereta api. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, terutama terkait kurangnya pemahaman sebagian konsumen mengenai hak-hak mereka dan pemanfaatan mekanisme pengaduan yang tersedia yang kurang optimal. Oleh karena itu, perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan memperkuat komitmen serta tanggung jawab PT KAI agar perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa kereta api dapat diimplementasikan secara lebih efektif,

memberikan kepastian hukum, dan mencapai keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

Publikasi

- Anggraini, Dewi. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen dalam Perspektif Hukum*. Jurnal Ilmu Hukum. Vol.10. No.1 (2018).
- Hartono, Rudi. *Analisis Dampak Keterlambatan Transportasi terhadap Kepuasan Penumpang*. Jurnal Manajemen Transportasi. Vol.5. No.1 (2019).
- Nugroho, M. Fajar. *Kesadaran Hukum Konsumen terhadap Hak-Haknya*. Jurnal Hukum dan Pembangunan. Vol.9. No.2 (2020).
- Nurbaiti, Siti. *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik dan Kepuasan Konsumen*. Jurnal Transportasi dan Logistik. Vol.8. No.2 (September 2020).
- Pratiwi, Yuliana. *Peran Transportasi Kereta Api dalam Mobilitas Masyarakat di Pulau Jawa*. Jurnal Sosial Ekonomi. Vol.6. No.1 (2019).
- Setiawan, Andi. *Perlindungan Konsumen dalam Jasa Transportasi Publik*. Jurnal Hukum Bisnis. Vol.7. No.3 (2021).
- Sutrisno, Bambang. *Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen*. Jurnal Rechtsvinding. Vol.8. No.2 (Agustus 2019).

Sumber Hukum

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1210