

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY
KAI SEBAGAI SARANA PEMBELIAN TIKET KERETA API
DI KOTA PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY



OLEH:

Naya Rusdi

NPM.2210012111045

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS
BUNGHATTA PADANG
2026**

No Reg: 724/Pdt/02/III-2026

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

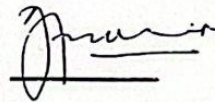
PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No. Reg : 724/Pdt/02/III-2026

Nama : Naya Rusdi
NPM : 2210012111045
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Tesis : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI
ACCESS BY KAI SEBAGAI SARANA PEMBELIAN TIKET
KERETA API DI KOTA PADANG**

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke *website*.

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Pembimbing)



LEGAL PROTECTION FOR USERS OF THE ACCESS BY KAI APPLICATION AS A MEANS OF PURCHASING TRAIN TICKETS IN PADANG CITY

Naya Rusdi¹, Elyana Novira¹

¹ Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-Mail: nayarusdi03@gmail.com

ABSTRACT

The development of information technology encourages the digitization of public services, Including in the railway transportation sector. PT Kereta Api Indonesia (Persero) presents the Access by KAI application as a means of purchasing tickets Train electronically to provide convenience, speed, and Efficiency for consumers. The problem formulation in this research is: (1) What is the form of legal protection for consumer application users Access by KAI in train ticket purchase transaction in Padang City; (2) What Only the legal and technical obstacles faced; and (3) How is the effort of PT Indonesian Railways (Persero) in overcoming these obstacles. This research Using sociological juridical methods with data collection techniques through Interview and document study. Data consists of primary data obtained from Interviews with users of the Access by KAI application and related parties, and data Secondary obtained from laws and regulations, legal literature, Scientific journals, and supporting documents. Research results show that: (1) Legal protection for consumers has basically been implemented in accordance with Applicable terms. ;(2)The obstacles faced include technical problems Application and lack of consumer understanding of digital services; and (3) The efforts made by PT Kereta Api Indonesia (Persero) include increasing Application system quality, service improvement, as well as providing information and Help to consumers.

Keywords: *Consumer Legal Protection, Access by KAI, Electronic Transactions, Train Tickets.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam pemanfaatan layanan berbasis digital. Kemajuan teknologi dan internet mendorong perusahaan untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan praktis kepada konsumen, terutama dalam sektor transportasi. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pemanfaatan aplikasi digital sebagai sarana transaksi dan pelayanan kepada

masyarakat.¹

PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai perusahaan penyedia layanan transportasi kereta api di Indonesia menghadirkan aplikasi Access by KAI sebagai sarana pembelian tiket kereta api secara daring. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pemesanan tiket, melihat jadwal perjalanan, serta mengelola perjalanan secara lebih mudah tanpa harus datang langsung ke stasiun. Kehadiran aplikasi ini merupakan bagian dari upaya transformasi digital

¹ Evi & Malabay, R. 2023. *Teknologi Informasi dan Hukum Siber di Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 11, No. 3, hlm. 2137.

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi.

Namun dalam pelaksanaannya, penggunaan aplikasi *Access by KAI* masih menghadapi berbagai kendala seperti kegagalan transaksi pembayaran, gangguan sistem aplikasi, kesulitan *login* akun, serta permasalahan pengembalian dana *refund*. Permasalahan tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen sehingga menimbulkan kebutuhan akan perlindungan hukum yang jelas dalam transaksi elektronik.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi digital pada dasarnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah mengalami beberapa perubahan. Peraturan tersebut menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan sistem yang andal, aman, dan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan sistem.²

Dengan demikian, PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia aplikasi *Access by KAI* memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen serta memastikan sistem aplikasi

berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi *Access by KAI* menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana hak-hak konsumen terlindungi dalam penggunaan layanan transportasi berbasis digital. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik meneliti dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI SEBAGAI SARANA PEMBELIAN KET KERATA API DI KOTA PADANG”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada aplikasi *Access by KAI* dalam transaksi pembelian tiket kereta api di era digital?
2. Apa sajakah kendala KAI dalam melindungi hak-hak pengguna aplikasi *Access by KAI*?
3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan PT KAI untuk mengatasi kendala hukum dan teknis dalam penggunaan Aplikasi *Access by KAI*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna aplikasi *Access by KAI* dalam transaksi pembelian tiket kereta api di era digital.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh penggunaan aplikasi *Access by KAI* terhadap peningkatan kualitas layanan angkutan umum khususnya transportasi kereta api di Kota Padang.
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kendala hukum

² Sari, D. P., & Hidayat, M. 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik pada Platform Digital di Indonesia*. Jurnal Hukum dan Teknologi, Vol. 5 No. 2, hlm. 112.

serta kendala teknis yang sering dialami oleh pengguna aplikasi *Access by KAI*, serta dampaknya terhadap konsumen sebagai pengguna jasa transportasi kereta api.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis Sosiologis Sumber Data yang digunakan adalah Data Sekunder, terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah wawancara dan Studi dokumentasi. Analisa Data, Data yang telah diperoleh kemudian dianalisa secara kualitatif yaitu pengolahan dan penyusunan data menjadi kalimat yang disusun sedemikian rupa.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum yang diberikan kepada pengguna Aplikasi *Access by KAI* dalam Transaksi Pembelian Tiket Kereta Api

Perlindungan hukum pengguna aplikasi *Access by KAI* diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE. Permasalahan yang sering terjadi meliputi kegagalan pembayaran, tiket tidak terbit, gangguan sistem, dan akun tidak dapat diakses. PT KAI menanganinya melalui pengaduan konsumen, *refund*, verifikasi *Customer Service*, serta penyediaan layanan alternatif.

B. Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Access by KAI* Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Angkutan Umum di Kota Padang

Perkembangan teknologi mendorong digitalisasi layanan kereta api melalui aplikasi *Access by KAI* yang memudahkan pembelian tiket,

pembayaran, dan akses informasi perjalanan. Penggunaan aplikasi ini meningkatkan kualitas layanan di Kota Padang melalui kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, transparansi informasi, serta mengurangi antrean di stasiun.

C. Solusi dari Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen pengguna Aplikasi *Access by KAI* di kota

Perlindungan hukum bagi pengguna Aplikasi *Access by KAI* telah mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun masih terdapat kendala seperti gangguan sistem, kegagalan transaksi, dan masalah akses akun. PT KAI mengatasinya melalui perbaikan sistem, pengembalian dana, bantuan *Customer Service*, serta layanan langsung di stasiun.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

1. Perlindungan konsumen pengguna *Access by KAI* dilakukan melalui layanan digital yang memberikan kemudahan akses, informasi perjalanan, dan transaksi tiket dalam satu aplikasi.
2. Aplikasi ini memudahkan pemesanan tiket, pengecekan jadwal, pemilihan kursi, dan pembayaran non-tunai sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.
3. PT KAI juga menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen di stasiun maupun secara digital.

B. Saran

1. PT KAI meningkatkan kualitas aplikasi dan penanganan keluhan.
2. Konsumen memahami penggunaan aplikasi dan menyimpan bukti transaksi.
3. Pemerintah meningkatkan pengawasan layanan digital.
4. Peneliti selanjutnya mengembangkan penelitian lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Widjaja, G., & Yani, A. 2008. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- M. Arsyad Sanusi. 2020. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Barkatullah, A. H. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, Banjarmasin: Nusamedia.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

C. Sumber lain

- Sari, D. P., & Hidayat, M. 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik pada Platform Digital di Indonesia*. Jurnal Hukum dan Teknologi, Vol. 5 No. 2, hlm. 112.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Ibu Dr. Elyana Novira, S.H.M.H sebagai Dosen Pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para pihak yaitu:

1. Rektor Universitas Bung Hatta Ibu Prof.

Dr. Diana Kartika

2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Sanidjar Pebrihriati R., S.H.M.H
3. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Bapak Dr. Suamperi, S.H.M.H.
4. Ketua Bagian Perdata, Ibu Dr. Yofiza Media S.H., M.H.
5. Bapak Ibu Dosen di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
6. Bapak Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
7. Kepada para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.