

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

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Serjana Hukum*



**Oleh:**

**NAYA RUSDI**  
**NPM. 2210012111045**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2026**

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA

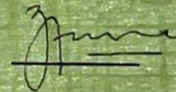
PERSETUJUAN SKRIPSI

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

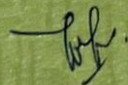
Telah disetujui pada Hari Kamis Tanggal Dua Belas Bulan Februari Tahun Dua  
Ribu Dua Enam untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji

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



Mengetahui:

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.



Dekan fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

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 dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Bagian Hukum Perdata pada Hari  
Senin Tanggal Dua Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Enam dan dinyatakan  
LULUS.

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

- |                                  |                    |                                                                                       |
|----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. | (Ketua/Pembimbing) |  |
| 2. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.  | (Anggota Penguji)  |  |
| 3. Dr. Suamperi, S.H., M.H.      | (Anggota Penguji)  |  |

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Bung Hatta



(Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.)

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian.....	8
<b>BAB II TIJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum Konsumen</b> .....	<b>11</b>
1. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen .....	11
2. Tujuan dan Fungsi Perlindungan Hukum .....	13
3. Hak dan bentuk-bentuk perlindungan hukum konsumen .....	15
4. Peran lembaga perlindungan konsumen dalam menangani keluhan .....	17
<b>B. Tinjauan Umum tentang Jual Beli</b> .....	<b>19</b>
1. Pengertian jual beli .....	18
2. Tujuan dan Fungsi Jual Beli.....	23
<b>C. Tinjauan Tentang Transaksi Elektronik</b> .....	<b>25</b>
1. Pengertian Transaksi Elektronik.....	25
2. Fungsi transaksi elektronik .....	27
<b>D. Tinjauan Tentang PT Kereta Api Indonesia</b> .....	<b>29</b>
1. Sejarah PT Kereta Api Indonesia .....	29

2. Pengertian dan fungsi Aplikasi <i>Access by</i> KAI .....	32
3. Fitur pembelian tiket kereta Api melalui Aplikasi.....	34

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Perlindungan Hukun yang diberikan kepada pengguna Aplikasi <i>Access by</i> KAI dalam Transaksi Pembelian Tiket Kereta Api .....	36
B. Pengaruh Penggunaan Aplikasi <i>Access by</i> KAI Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Angkutan Umum diKota Padang .....	40
C. Solusi dari Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen pengguna Aplikasi <i>Access by</i> KAI di kota Padang .....	45

### **BAB IV PENUTUP**

A. Simpulan.....	48
B. Saran.....	49

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

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

Naya Rusdi<sup>1</sup>, Elyana Novira<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-Mail: [nayarusdi03@gmail.com](mailto:nayarusdi03@gmail.com)

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong digitalisasi pelayanan publik, termasuk pada sektor transportasi perkeretaapian. PT Kereta Api Indonesia (Persero) menghadirkan aplikasi *Access by KAI* sebagai sarana pembelian tiket kereta api secara elektronik guna memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi bagi konsumen. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti gangguan sistem aplikasi, kegagalan transaksi pembayaran, kesulitan akses akun, serta kendala dalam proses pengembalian dana *refund* yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Permasalahan tersebut menimbulkan kebutuhan akan perlindungan hukum yang jelas bagi pengguna aplikasi *Access by KAI*. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna aplikasi *Access by KAI* dalam transaksi pembelian tiket kereta api di Kota Padang; (2) Apa saja kendala hukum dan teknis yang dihadapi; dan (3) Bagaimana upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini menggunakan metode yuridis sosiologis dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumen. Data terdiri dari data primer yang diperoleh dari wawancara dengan pengguna aplikasi *Access by KAI* serta pihak terkait, dan data sekunder yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, literatur hukum, jurnal ilmiah, dan dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Perlindungan hukum bagi konsumen pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku; (2) Kendala yang dihadapi meliputi gangguan teknis aplikasi serta kurangnya pemahaman konsumen terhadap layanan digital; dan (3) Upaya yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia (Persero) antara lain peningkatan kualitas sistem aplikasi, perbaikan pelayanan, serta pemberian informasi dan bantuan kepada konsumen.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum Konsumen, *Access by KAI*, Transaksi Elektronik, Tiket Kereta Api

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

Naya Rusdi<sup>1</sup>, Elyana Novira<sup>1</sup>

<sup>2</sup>*Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University*

E-Mail: [nayarusdi03@gmail.com](mailto:nayarusdi03@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The development of information technology encourages the digitalization of public services, including the railway transportation sector. PT Kereta Api Indonesia (Persero) presents the Access by KAI application as a means of purchasing train tickets electronically to provide convenience, speed, and efficiency for consumers. However, in its implementation, various problems are still found, such as application system interference, payment transaction failure, account access difficulties, and obstacles in the refund process that have the potential to cause losses for consumers. This problem raises the need for clear legal protection for users of the Access by KAI application. The formulation of the problem in this study is: (1) What is the form of legal protection for consumers of Access by KAI application in train ticket purchase transactions in Padang City; (2) What are the legal and technical obstacles faced; and (3) How is the efforts of PT Kereta Api Indonesia (Persero) to overcome these obstacles. This research uses sociological legal methods with data collection techniques through interviews and document studies. The data consists of primary data obtained from interviews with users of the Access by KAI application and related parties, and secondary data 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 the applicable provisions. ;(2) The obstacles faced include technical problems of the application and the lack of consumer understanding of digital services; and (3) The efforts made by PT Kereta Api Indonesia (Persero) include improving the quality of the application system, improving services, and providing information and assistance to consumers.*

**Keywords: Consumer Legal Protection, Access by KAI, Electronic Transaction, Train Ticket**

## KATA PENGANTAR

حَمْدُ رَبِّكَ رَبِّ الْعَالَمِينَ  
حَمْدُ رَبِّكَ رَبِّ الْعَالَمِينَ

**Assalammualaikum wr.wb.**

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, dengan mengucapkan puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, kekuatan, kebahagiaan, rahmat, dan nikmat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungannya kepada kita semua, sehingga kita selalu dirahmati dan diberkahi dengan ilmu yang luas dan bermanfaat.

Shalawat serta salam kami panjatkan kepada nabi kita, kekasih Allah SWT, yaitu Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan cahaya yang terang dan jernih, dunia yang penuh dengan segala kekuasaan Allah SWT dan ilmu yang melimpah, semoga kita semua mendapat syafaat-Nya di akhirat.

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat serta kelancaran kepada penulis, skripsi ini sebagai tugas akhir dalam mencapai gelar sarjana hukum, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI SEBAGAI SARANA PEMBELIAN TIKET KERETA API DI KOTA PADANG”**.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian tingkat sarjana 1 (SI) PADA

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bunga Hatta. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dan dorongan moril maupun materil dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis sangat berterima kasih kepada Ibu **Dr. Elyana Novira, S.H., M.H** selaku Dosen Pembimbing, dimana dalam penulisan skripsi ini telah banyak meluangkan waktu, membantu dan memberikan pengarahannya, nasihat maupun saran agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang Ibu berikan serta segala kemudahan birokrasi selama ini. Sungguh suatu kehormatan dan rasa bangga, penulis berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Ibu. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Diana Kartika selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Dr. Suamperi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik serta Ketua bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang berguna bagi penulis.

6. Staf Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan pelayanan yang baik bagi penulis dan menjalankan aktivitas perkuliahan.
7. Bapak Arief Kurniawan selaku Staf Angkutan Penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Padang, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam pelaksanaan penelitian.
8. Teruntuk (Alm) Papa tercinta Rusdi,Am.d, seorang yang paling penulis rindukan yang telah menemani perkuliahan ini sampai semester dua sebelum akhirnya berpulang kepangkuan Allah SWT. Rasa sayang kepada beliau tidak pernah berkurang saat mengingat kejadian itu sampai saat inipun masih tidak percaya.Terimakasih penulis ucapkan atas kenangan,tawa,dan kebersamaan,yang menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk Mama tercinta Erlinda, seorang perempuan hebat yang telah yang menjadi tulang punggung keluarga sekaligus menjadi dua peran orang tua bagi anak-anaknya.Terimakasih penulis ucapkan sudah melahirkan,merawat dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan selalu berjuang supaya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada pada posisi ini.
10. Kepada ketiga saudara kandung tercinta Kakak,Abang,Teta, penulis juga juga menyampaikan rasa terimakasih yang telah senantiasa memberikan dukungan, doa,motivasi,serta semangat

kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.Kebersaman, perhatian, dan dorongan yang diberikan menjadi sumber kekuatan tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini.

11. Kepada keponakan-keponakan tercinta terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang. sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
12. Kepada seseorang yang tak sengaja bertemu yaitu Danan Anwar, terimakasih telah hadir dan kebersamaan penulis pada hari yang tidak mudah. Baik waktu maupun tenaga kepada penulis. Telah mendukung, menghibur dan mendengarkan keluh kesah, serta memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada sahabat- sahabat penulis, Viora,Rashel,Andin, sudah menjadi pendengar yang baik dan selalu menghibur penulis atas cerita suka maupun duka. Terimakasih banyak selalu menghibur penulis dengan tingkah lucu dan manisnya.
14. Para rekan seperjuangan angkatan 2022 Hukum Bung Hatta. Khususnya sahabat-sahabat penulis (kupu-kunong new) Mutiara Grecia, Wulandari Nofit, Hafizatul Huda,Mutia Sepyanti dan Anissa Deseprinan, seperjuangan khususnya yang selalu kebersamaan dalam proses skripsi ini, saling menguatkan dan

berbagi tawa air mata. Terimakasih untuk cerita dan semangat yang tak pernah pendam, semoga kita semua menjadi orang yang sukses.

15. Banyak pihak yang tak mampu penulis sebutkan satu per satu, namun setiap jejak kebaikan, uluran tangan, dan doa tulus yang hadir di sepanjang proses ini adalah bagian penting yang tak tergantikan. Terima kasih atas tawa, nasihat, dan bahu yang menguatkan dalam setiap proses yang penuh tantangan ini.

16. Terakhir penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, melawan dirinya yang *introvert*, pemalu, dan selalu *insecure* atau merasa kurang pada dirinya sendiri, seorang perempuan sederhana dengan yang impian tinggi. Terimakasih diriku sendiri, Naya Rusdi. Anak bungsu yang dikenal keras kepala dan tidak banyak bicara. Terima kasih telah berusaha keras menguatkan diri untuk semua proses akhir skripsi ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terimakasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, walau terkadang harapmu tidak sesuai apa yang semesta berikan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, rayakan apapun dalam dirimu. Aku berdoa, semoga langkah kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang baik, tulus, dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawabkan.

Kepada seluruh pihak yang ikut serta selama perkuliahan dan kelancaran dalam penulisan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Padang, Maret 2026

Penulis

NAYA RUSDI

2210012111045

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini memberi pengaruh cukup besar diberbagai aspek kehidupan. Seperti yang diketahui, banyak masyarakat yang menginginkan segala sesuatu dengan caololra praktis dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, salah satu yang berkontribusi adalah penggunaan dari internet. Internet merupakan singkatan dari “*interconnected networking*” berarti sistem jaringan komunikasi global terbuka yang memberi informasi dinamis, statis maupun interaktif dan saling menghubungkan jaringan komputer di seluruh dunia.<sup>1</sup>

Setelah berkembangnya teknologi dan internet, berbagai perusahaan mulai memanfaatkan sistem digital untuk meningkatkan efisiensi dan pelayanan kepada konsumen, termasuk dalam sektor transportasi. Salah satu inovasi yang dikembangkan di Indonesia adalah layanan pemesanan tiket kereta api secara daring melalui aplikasi *Access by KAI*, yang dikelola oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi pembelian tiket, pengecekan jadwal, serta pengelolaan perjalanan kereta api secara cepat dan praktis.

Hadirnya aplikasi *Access by KAI* menjadi bagian dari transformasi digital dalam pelayanan publik. Dengan adanya aplikasi ini, konsumen tidak

---

<sup>1</sup> Evi & Malabay, R. 2023. "Teknologi Informasi dan Hukum Siber di Indonesia", jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 11, No 3, hlm 2137

perlu lagi datang langsung ke stasiun untuk membeli tiket, cukup menggunakan perangkat ponsel dan melakukan transaksi secara elektronik. Namun demikian, kemudahan tersebut tidak selalu berjalan tanpa kendala. Dalam praktiknya, masih sering ditemukan berbagai permasalahan seperti kegagalan transaksi, gangguan sistem, pengembalian dana *refund*, hingga kesulitan saat *login* ke akun pengguna.<sup>2</sup> Kondisi ini tentu dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menjadi persoalan hukum yang perlu diperhatikan.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah diatur bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang maupun jasa. Sementara itu, dalam konteks digital, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, memberikan dasar hukum terhadap pelaku usaha yang melakukan kegiatan transaksi secara elektronik, termasuk tanggung jawab hukum atas kerugian yang timbul akibat kesalahan sistem.

Kedua undang-undang tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia aplikasi *Access by KAI* berkewajiban memastikan sistemnya berfungsi dengan baik, memberikan informasi yang jelas, serta menyediakan

---

<sup>2</sup> Kompas.com, “Peguna Keluhkan Gangguan Aplikasi Access by KAI”, Kompas.com, 3 Mei 2024, diakses melalui <https://www.kompas.com>.

mekanisme penyelesaian pengaduan apabila terjadi kerugian pada pihak konsumen.<sup>3</sup>

Transformasi digital melalui aplikasi *Access by KAI* menunjukkan komitmen PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Namun, kemajuan tersebut juga menimbulkan tantangan baru, terutama terkait perlindungan hukum bagi konsumen digital. Berbagai kendala seperti gangguan sistem, kegagalan transaksi, dan *refund* membuktikan pentingnya penerapan tanggung jawab hukum secara konsisten. Oleh karena itu, penelitian mengenai perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi *Access by KAI* sebagai sarana pembelian tiket kereta api menjadi relevan untuk mengkaji sejauh mana hak-hak konsumen terlindungi dalam transaksi digital yang dijalankan oleh perusahaan milik negara tersebut.<sup>4</sup>

Secara lebih spesifik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan fondasi kuat melalui Pasal 4 huruf h, yang menjamin hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam konteks *Access by KAI*, kegagalan sistem seperti kendala *refund* atau kegagalan transaksi bukan sekadar masalah teknis, melainkan bentuk pengabaian terhadap hak atas kenyamanan dan kepastian hukum konsumen.

---

<sup>3</sup> PT Kereta Api Indonesia (Persero), *Kebijakan Privasi dan Syarat Penggunaan Aplikasi Access by KAI*, diakses melalui <https://kai.id/information/terms>

<sup>4</sup> 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, 112.

Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, mempertegas kewajiban penyelenggara sistem elektronik. Pasal 15 ayat (1) undang-undang tersebut menyatakan bahwa setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya. Dengan demikian, PT Kereta Api Indonesia (Persero) secara hukum memikul tanggung jawab mutlak *strict liability* atas setiap kerugian yang timbul akibat malfungsi sistem aplikasi yang mereka operasikan.

Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara sistem elektronik tidak hanya memiliki kewajiban teknis untuk menjaga keamanan dan keandalan sistem, tetapi juga memiliki tanggung jawab hukum yang menegaskan bahwa setiap gangguan atau kerugian yang dialami pengguna dapat menjadi dasar pertanggungjawaban perusahaan. Dalam konteks ini, prinsip *strict liability* memberikan kepastian hukum bahwa tanggung jawab perusahaan tidak bergantung pada adanya unsur kelalaian, melainkan cukup didasarkan pada timbulnya kerugian akibat sistem yang dikelola, sehingga konsumen memperoleh perlindungan yang lebih kuat dan jelas.<sup>5</sup>

Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana

---

<sup>5</sup> Satjipto Rahardjo, 2019, " *Hukum dan Masyarakat: Suatu Pengantar Sosiologi Hukum*", Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 87.

telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, mempertegas kewajiban penyelenggara sistem elektronik. Pasal 15 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem secara andal, aman, dan bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.

Selain itu, Pasal 17 ayat (1) menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib melindungi keamanan data pribadi pengguna dan memastikan integritas data agar tidak disalahgunakan atau menimbulkan kerugian. Ketentuan ini secara jelas memberikan dasar hukum bagi tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap setiap malfungsi aplikasi yang dapat merugikan konsumen, baik berupa kerugian materiil maupun immaterial.

Lebih lanjut, kewajiban tersebut menekankan pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi digital, termasuk aplikasi pemesanan tiket kereta api. Dengan adanya aturan ini, pengguna memiliki jaminan bahwa hak-hak mereka akan terlindungi, terutama terkait keamanan data pribadi, kelancaran transaksi, keabsahan bukti transaksi, serta penyelesaian sengketa apabila terjadi malfungsi sistem.

Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia (Persero) harus menerapkan prosedur pengawasan, pemeliharaan, pembaruan perangkat lunak, dan pengujian sistem secara rutin agar setiap risiko dapat diminimalisasi dan layanan dapat berjalan secara optimal. Hal ini sekaligus mendorong perusahaan untuk berperan aktif dalam menjaga kepercayaan

masyarakat terhadap layanan berbasis digital yang mereka sediakan, serta memperkuat reputasi perusahaan sebagai penyelenggara layanan publik yang profesional dan bertanggung jawab.<sup>6</sup>

Selain itu, penerapan prinsip tanggung jawab mutlak ini juga mencerminkan prinsip kehati-hatian *diligence* dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis teknologi informasi. Perusahaan tidak hanya bertanggung jawab secara administratif, tetapi juga memiliki kewajiban moral dan hukum untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan aman, andal, dan tidak merugikan pengguna. Hal ini sejalan dengan prinsip *accountability* dalam manajemen risiko digital, di mana penyelenggara sistem harus mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan langkah operasional yang diambil terkait sistem elektronik.

Dengan demikian, setiap kebijakan atau inovasi teknologi yang diterapkan harus mempertimbangkan aspek keamanan, efektivitas operasional, kepatuhan terhadap UU ITE dan peraturan perundang-undangan terkait, serta perlindungan hak konsumen, sehingga risiko kerugian dapat ditekan seminimal mungkin, keamanan data tetap terjaga, dan kepercayaan masyarakat terhadap PT Kereta Api Indonesia (Persero) tetap kuat dan berkelanjutan..

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik meneliti dengan judul  
**“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA**

---

<sup>6</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional, 2021, “*Perlindungan Konsumen Digital di Indonesia*”, Jakarta: BPKN, hlm. 45–46.

## **APLIKASI *ACCESS BY KAI* SEBAGAI SARANA PEMBELIAN TIKET KERATA API DI KOTA PADANG”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna 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 serta kendala teknis yang sering dialami oleh pengguna aplikasi *Access by KAI*, serta dampaknya terhadap konsumen sebagai pengguna jasa transportasi kereta api.

## D. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis *socio legal research*, yaitu penelitian yang mengkaji tentang perilaku masyarakat yang timbul akibat berinteraksi atas ditetapkannya suatu hukum positif tertentu atau sebuah aksi perilaku masyarakat dalam memengaruhi pembentukan suatu hukum positif tertentu.<sup>7</sup>

### 2. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian merupakan data yang diperoleh langsung dari objek oleh peneliti sendiri. Data primer biasanya berupa data mentah yang terus berkembang setiap waktu. Contoh data primer adalah hasil wawancara dengan Bapak Arief Kurniawan. Selaku Staff Angkutan Penumpang PT Kereta Api Indonesia Divre II Padang (Persero). Pada penelitian ini penulis memperoleh data langsung melalui wawancara mengenai pengguna aplikasi *Access by KAI* di Kota Padang.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya, Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, karya tulis, situs web resmi, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan

---

<sup>7</sup> Muhammad Chairyl Huda. 2021. *Metode Penelitian Hukum* (Pendekatan Yuridis Sosiologis), Penerbit *The Mahfud Ridwan Institute*, Jawa Tengah, hlm 22-23.

konsumen dan transaksi elektronik yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi *Access by KAI*.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data untuk memperoleh keterangan dengan melakukan tanya jawab secara lisan. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi struktur, semi struktur adalah wawancara yang dilakukan untuk mengetahui hal-hal dari responden dengan lebih dalam dan lebih teliti. Adapun wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan Bapak Arief Kurniawan selaku Staff Angkutan Penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Padang

#### b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa data internal PT KAI, laporan pelayanan pelanggan, tanggapan terhadap pengaduan konsumen, tangkapan layar *screenshot* kendala aplikasi, serta dokumen hukum dan kebijakan perusahaan mengenai penggunaan aplikasi *Access by KAI*.

### 4. Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh, maka dilakukan analisa terhadap data tersebut dengan menggunakan metode kualitatif. Analisis data

kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain