

BAB IV

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna Aplikasi *Access by* KAI di Kota Padang pada dasarnya telah dilaksanakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa transportasi publik berbasis digital. Perlindungan tersebut diwujudkan melalui penyediaan sistem layanan digital yang memudahkan konsumen dalam melakukan pemesanan tiket, memperoleh informasi perjalanan, melakukan pembayaran, hingga pengajuan dan pengembalian dana *refund* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. Perlindungan terhadap konsumen pengguna Aplikasi *Access by* KAI di Kota Padang pada dasarnya telah dilaksanakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) melalui penyediaan layanan transportasi kereta api berbasis digital. Perlindungan tersebut diwujudkan dalam bentuk kemudahan akses layanan, kejelasan informasi perjalanan, serta sistem transaksi pembelian tiket yang terintegrasi dalam satu aplikasi.
2. Penggunaan Aplikasi *Access by* KAI memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan pemesanan tiket, pengecekan jadwal perjalanan, pemilihan tempat duduk, serta metode pembayaran secara non-tunai. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi

digital tersebut berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan angkutan kereta api.

3. PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah menyediakan sarana pelayanan konsumen sebagai bentuk tanggung jawab kepada pengguna aplikasi, baik melalui layanan bantuan di stasiun maupun melalui media digital. Keberadaan layanan tersebut memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan yang dialami selama menggunakan Aplikasi *Access by KAI*.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

PT KAI diharapkan terus meningkatkan kualitas dan stabilitas sistem aplikasi *Access by KAI* agar gangguan teknis dapat diminimalkan. Selain itu, PT KAI perlu meningkatkan kecepatan serta kejelasan dalam penanganan keluhan konsumen, terutama terkait pembatalan tiket dan proses pengembalian dana. PT KAI juga disarankan untuk memperluas sosialisasi mengenai cara penggunaan aplikasi, hak dan kewajiban konsumen, serta mekanisme pengaduan agar konsumen lebih memahami layanan yang tersedia.

2. Bagi Konsumen Pengguna Aplikasi *Access by KAI*

Konsumen diharapkan lebih aktif memahami ketentuan dan prosedur penggunaan aplikasi, termasuk syarat pembelian tiket, pembatalan, serta tata cara pengajuan keluhan. Konsumen juga disarankan untuk menyimpan bukti transaksi dan tidak ragu menyampaikan keluhan apabila mengalami kerugian, sehingga hak-haknya sebagai pengguna jasa dapat terlindungi dengan baik.

3. Bagi Pemerintah dan Instansi Terkait

Pemerintah diharapkan terus melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan publik berbasis digital, khususnya di sektor transportasi. Selain itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan standar pelayanan digital agar perlindungan hukum bagi konsumen dapat berjalan secara efektif sesuai dengan perkembangan teknologi.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai perlindungan hukum konsumen dalam layanan transportasi digital. Peneliti berikutnya disarankan memperluas ruang lingkup penelitian, baik dari segi wilayah, metode, maupun perbandingan dengan aplikasi layanan transportasi lainnya, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Barkatullah, A. H. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, 45–47. Banjarmasin: Nusamedia.
- Latianingsih, N. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik* , 51–56. Jakarta: Penerbit PNJ.
- Nugraheni, L. A., dkk. 2021. *Bunga Rampai: Berbagai Aspek Hukum dalam Transaksi Konsumen secara Digital di Masa Pandemi Covid-19* ,74–80. Jakarta: Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Sjahputra, I. 2010. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik: Ditinjau dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Siber*, 33–39. Bandung: P.T. Alumni.
- Widjaja, G., & Yani, A. 2008. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, 60–65. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

B. Peraturan Perundangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

C. Sumber Lainnya

- Evi & Malabay, R. 2023. "*Teknologi Informasi dan Hukum Siber di Indonesia*", jurnal Ilmu Administrasi Negara,11 (3) ,137

- Kompas.com, “Pegguna Keluhkan Gangguan Aplikasi Access by KAI”, Kompas.com, 3 Mei 2024, diakses melalui <https://www.kompas.com>.
- Sari, D. P., & Hidayat, M. 2023. “Perindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik pada Platform Digital di Indonesia.” *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 5 (2) ,112.
- Satjipto Rahardjo, 2019,*Hukum dan Masyarakat: Suatu Pengantar Sosiologi Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 87.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional,2021, “Perindungan Konsumen Digital di Indonesia”, Jakarta: BPKN, hlm. 45–46.
- Muhammad Chairyl Huda.2021. *Metode Penelitian Hukum (Pendekatan Yuridis Sosiologis)*, Penerbit The Mahfud Ridwan Instute,Jawa Tengah, 22-23.
- PT Kereta Api Indonesia (Persero), “Kebijakan Privasi dan Syarat Penggunaan Aplikasi Access by KAI”, diakses melalui <https://kai.id/information/terms>
- Shidarta,. 2000. “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*”, Jakarta: Grasindo, hlm. 25
- Nurul Fajri. 2020. “*Perlindungan Hukum Konsumen dalam Era Digitalisasi Transaksi Perdagangan*”, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*,50 (2) ,289–291.
- Sutan Remy Sjahdeini. 2017. “*Perlindungan Hukum bagi Konsumen sebagai Perwujudan Keadilan dalam Hubungan Hukum antara Konsumen dan Pelaku Usaha*”, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*,47 (3) , 350.
- R. Subekti,2020, “*Hukum Perjanjian*”, Jakarta: Intermasa, (2), 87.
- Bambang Prasetyo., 2018, “*Transformasi Digital dalam Sistem Transaksi Modern*”, *Jurnal Ilmu Hukum*, 9 (2)
- M. Arsyad Sanusi. 2020. “*Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*”, (Jakarta: Rajawali Pers), 45.
- PT Kereta Api Indonesia (Persero).2023. *Laporan Tahunan dan Profil Perusahaan*, Bandung: KAI Corporate Publication.

Utoyo, D. 2021. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Access by KAI terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Indonesia*”. Jakarta: PT Kereta Api Indonesia (Persero).

PT Kereta Api Indonesia (Persero). 2023. Panduan Penggunaan Aplikasi *Access by KAI*. Bandung: PT KAI,5.

PT Kereta Api Indonesia (Persero).Panduan Fitur Aplikasi *Access by KAI*. Diakses dari <https://www.kai.id>