

ABSTRAK

Pemenuhan kebutuhan masyarakat akan moda transportasi kereta api pasca munculnya wabah COVID-19 di Indonesia mengalami kendala dalam implementasinya. Dampak pandemi COVID-19 terhadap kebijakan yang dilakukan oleh PT KAI terkait dengan pengembalian tiket penumpang menuai banyak keluhan dari masyarakat selaku pengguna jasa. Diberlakukannya protokol kesehatan berupa *social distancing*, *physical distancing* hingga *new normal* merupakan pekerjaan rumah bagi PT KAI untuk memberlakukan kebijakan yang sesuai atas dasar pemenuhan hak dan kewajiban sebagaimana pengangkut terhadap penumpang sebagai pemenuhan hak-hak konsumen di masa pandemi COVID-19.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan perjalanan kereta api oleh PT KAI terhadap penumpang KAI dalam masa pandemi COVID-19 serta mengetahui hambatan dalam pelaksanaan kebijakan perjalanan kereta api oleh PT KAI terhadap penumpang KAI dalam masa pandemi COVID-19.

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu meneliti bahan pustaka atau data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, serta sumber bacaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan pendekatan yang ditinjau dari sudut ilmu hukum, ilmu hukum perdata, dan peraturan-peraturan tertulis lainnya yang berhubungan dengan penulisan hukum ini.

Hasil penelitian ini adalah adanya pelaksanaan kebijakan perjalanan kereta api oleh PT KAI terhadap penumpang KAI dalam masa pandemi COVID-19, yakni dengan mengikuti protokol kesehatan dari pemerintah dimana atas terjadinya pembatalan jadwal keberangkatan KAI, maka PT KAI selaku pengangkut bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh penumpang atas dasar terjadinya *overmacht*. Serta hambatan dalam pelaksanaan kebijakan perjalanan KAI oleh PT KAI kepada penumpang dalam masa pandemi COVID-19, yakni terdapat prosedur pengembalian bea tiket yang merugikan penumpang akibat prosedur tunggu biaya *refund* yang lama. Kemudian adanya perlindungan konsumen yang tidak terpenuhi berdasarkan asas-asasnya yakni baik dari pelaku usaha, konsumen, serta pihak ketiga.

Kata Kunci: *PT Kereta Api Indonesia, penumpang kereta api, moda transportasi pasca pandemi COVID-19.*

ABSTRACT

Fulfilling the community's need for rail transportation modes after the emergence of the COVID-19 outbreak in Indonesia has experienced obstacles in its implementation. The impact of the COVID-19 pandemic on policies carried out by PT KAI related to returning passenger tickets has drawn many complaints from the public as service users. The implementation of health protocols in the form of social distancing, physical distancing to new normal is homework for PT KAI to enforce appropriate policies on the basis of fulfilling the rights and obligations of transporters to passengers as fulfillment of consumer rights during the COVID-19 pandemic.

The purpose of this study is to analyze the implementation of train travel policies by PT KAI on KAI passengers during the COVID-19 pandemic and to find out the obstacles in implementing the train travel policy by PT KAI for KAI passengers during the COVID-19 pandemic.

The approach method used is juridical normative, namely examining library materials or secondary data such as laws and regulations, research results, works from the legal community, as well as reading sources related to the problem under study using an approach viewed from the point of view of legal science, science. civil law, and other written regulations relating to the writing of this law.

The results of this study are the implementation of the train travel policy by PT KAI for KAI passengers during the COVID-19 pandemic, namely by following the health protocol from the government where for the cancellation of the KAI departure schedule, PT KAI as the carrier is responsible for the losses suffered by passengers. on the basis of default. As well as obstacles in implementing KAI's travel policy by PT KAI to passengers during the COVID-19 pandemic, namely there is a ticket duty refund procedure that is detrimental to passengers due to the long waiting procedure for refund fees. Then there is consumer protection that is not fulfilled based on the principles, namely from business actors, consumers, and third parties.

Keywords: PT Kereta Api Indonesia, train passengers, mode of transportation after the COVID-19 pandemic.