

ABSTRAK

Force Majeure dalam perjanjian pengangkutan kereta api, dapat menimbulkan pembatalan perjalanan penumpang. Banjir yang terjadi di Stasiun Semarang Tawang merupakan contoh konkret dari kejadian *force majeure*. Penelitian ini bertujuan mengkaji pertanggungjawaban hukum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atas kegagalan keberangkatan penumpang akibat *force majeure* serta menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif analisis, menggunakan data sekunder yang bersumber dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, dengan menggunakan spesifikasi deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sudah memberikan pengembalian dana (*refund*) sebesar 100%, terdapat ketidaksesuaian waktu pengembalian sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perlindungan dalam kasus ini dapat dilakukan melalui upaya preventif dan represif berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) perlu menyelaraskan kebijakan pengembalian dana (*refund*) dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen guna demi perlindungan hukum yang lebih optimal bagi konsumen.

Kata Kunci: PT. Kereta Api Indonesia (Persero), *Force Majeure*, Perlindungan Konsumen.