

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- A, Qirom Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perikatan Beserta Perkembangannya*, (Yogyakarta: Liberty, 1985).
- Andi Sri Rezky dan Nurdiana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018).
- Asser, C., *Pengajian Hukum Perdata Belanda*, (Jakarta: Dian Rakyat, 1991).
- Badri, M., *Jurnalisme Siber*. (Riau: Creative Media, 2013).
- Badruzaman, Mariam Darus, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, (Bandung: Alumni, 1996).
- _____, *Perjanjian Kredit Bank*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1991).
- _____, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 2008).
- Coglianesi, Cary, *Performance, Accountability, and Transparency in Government*. (Pennsylvania: University of Pennsylvania Law School, 2009).
- Dikdik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, (Jakarta: Refika Aditama, 2005).
- Fuady, Munir, *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001).
- Halifa Haqqi dan Hasna Wijayanti, *Revolusi Industri 4.0 di Tengah Society 5.0: Sebuah Integrasi Ruang, Terobosan Teknologi, dan Transformasi Kehidupan di Era Disruptif*, (Jakarta: Anak Hebat Indonesia, 2019).
- Hernoko, Agus Yudha, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana, 2014).
- Khairandy, Ridwan, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2013).
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller., *Marketing Management (15th Edition)*, (London: Pearson Education, 2016).

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009).
- Laudon, Kenneth C., dkk., *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007).
- Mariam Darus Badruzaman et al., *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001).
- Mashudi & Mohammad Chidir Ali, *Bab-Bab Hukum Perikatan*, (Bandung: Mandar Maju, 1995).
- Meliala, A. Qirom, *Pokok-pokok Hukum Perikatan Beserta Perkembangannya*, (Yogyakarta: Liberty, 1985).
- Miru, Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2011).
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2011).
- _____, *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2010).
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Daya Widya, 2001).
- Niewenhuis, J.H., *Pokok-Pokok Hukum Perikatan* (Terjemahan Djasadin Saragih), (Surabaya, 1985)
- Nugrahani, Farida, *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: Pustaka Cakra, 2014).
- Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal Ecommerce*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001).
- Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2000).
- Rohmah, Himmatu Ni'mati, *Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Masalah Mursalah*, Skripsi (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahi Malang, 2019).
- Sari, Kartika, *Hukum dalam Ekonomi*, (Jakarta: Grasindo. 2008).

- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2006).
- Subekti dan Tjotrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Pradnya Jakarta: Paramita, 1980).
- Subekti, R., *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2007).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung: Alfabeta, 2016).
- Sujarweni, V. Wiratna, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020).
- Suparni, Niniek, *Cyberspace Problematika dan Antisipasi Pengaturannya*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009).
- Trisliatanto, Dimas Agung, *Metodologi Penelitian (Panduan lengkap penelitian dengan mudah)*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2020).
- Wamafma, Filem, dkk., *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, (Banyumas: Amerta Media, 2023).
- Zakiyah, *Perjanjian Baku dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Aura Pustaka, 2014).
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, (Jakarta: Prenadamedia, 2016).

Publikasi Lain-Lain

- Badruzaman, Mariam Darus, Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar), dalam BPHN, Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, (Bandung: Binacipta, 1986).
- Prasetyo, Eko. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Pada Pelayanan Angkutan Penumpang dan Barang Berkaitan dengan Gangguan Operasional Kereta Api Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi, Universitas 17 Agustus 1945, 2021.

- Putri, Rayidita Nafisa Purnomo. *Tantangan Industri Pariwisata dan Perhotelan di Era New Normal Pandemi Covid-19: Penerapan Teknologi Pintar*. Thesis, Universitas Multimedia Nusantara, 2021.
- Saragih, Djasadin, Sekilas Perbandingan Hukum Kontrak Civil Law dan Common Law, (Lokakarya ELIPS Projects-Materi Perbandingan Hukum Perjanjian, Kerjasama FH Unair dengan FH UI, Hotel Sahid Surabaya, 1993).
- Setianto, Anton. *Perlindungan Konsumen di Era Digital: Tantangan dan Strategi Penegakan Hukum*. Disampaikan dalam Webinar Perlindungan Konsumen Digital, Universitas Padjadjaran, 2022.

Artikel Jurnal

- Alayida et.al. “Pengaruh Digitalisasi di Era 4.0 Terhadap Para Tenaga Kerja di Bidang Logistik” *Jurnal Economina Vol 2 No. 1*, 2023.
- Amalia, Ika Putri, dan Arry Widodo. “Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty pada Aplikasi melalui E-Customer Satisfication Sebagai Variable Intervening.” *Business Preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol. 2, No. 1*, Maret 2020.
- Deky Pariadi. “Pengawasan Ecommerce dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen” *Jurnal Hukum dan Pembangunan Volume 48, No. 3*, 2018.
- Dwi Atmoko. “Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Suatu Perjanjian Baku” *Jurnal Binamulia Hukum Vol. 11 No. 1*, Juli 2022.
- Fibrianti, Nurul. “Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergitas Negara, Pelaku Usaha dan Konsumen.” *Borobudur Law Review Vol. 2, No. 2*, 2020.
- Josca, Marcella Putri, dan Muhamad Amirulloh. “Perlindungan Konsumen Melalui Kewajiban Pencantuman Sertifikat Keandalan (Trustmark) oleh Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Berdasarkan Hukum Siber di Indonesia.” *Jurnal Pendar Cahaya Vol. 4, No. 1*, 2024.

- Nurul Fibrianti, "Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergitas Negara, Pelaku Usaha dan Konsumen" *Jurnal Borobudur Law Review Vol. 2 No. 2*, 2020.
- Pariadi, Deky. "Pengawasan Ecommerce dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum dan Pembangunan Vol. 48, No. 3*, 2018.
- Pohan, Theresia Gabriella, Enni Soerjati Priowirjanto, dan Tasya Safiranita Ramli. "Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada Marketplace ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia." *Jurnal Comserva Vol. 3, No. 7*, November 2023.
- Siburian, Henry Kristian. "Legalitas Tanda Tangan Elektronik dalam Perjanjian Jual Beli Lewat Media Internet (E-Commerce) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik" *Jurnal Hukum Judge Volume 2, Nomor 2*, Juli 2021.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan transaksi Elektronik;

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;

Internet

PT Kereta Api Indonesia (Persero). "Tentang KAI." Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero). Diakses 4 April 2025.

https://www.kai.id/corporate/about_kai/

- _____. "Layanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero)." Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero). Diakses 4 Mei 2025. <https://ppid.kai.id/>
- _____. "Langkah Pemesanan Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi Access by KAI." Aplikasi Access by KAI Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero). Diakses 4 Maret 2025.
- _____. "Kontrak Elektronik Syarat dan Ketentuan Reservasi Online Tiket Kereta melalui Aplikasi Access by KAI." Aplikasi Access by KAI Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero). Diakses 4 Maret 2025.
- _____. "Pusat Bantuan." Aplikasi Access by KAI Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero). Diakses 4 Maret 2025.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. "Penyelenggara Sistem Elektronik." Diakses 6 Mei 2025. <https://pse.komdigi.go.id/pse>

LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT IZIN MELAKSANAKAN PENELITIAN KE PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IV SEMARANG



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS HUKUM

Jalan dr. Antonius Suroyo
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275
Telepon (024) 76918201
Laman: www.fh.undip.ac.id, Pos-el: fh[at]live.undip.ac.id

Nomor : 1020/UN7.F1/AK/I/2025
Lamp. : -
Hal : Permohonan Riset/Penelitian

31 JAN 2025

Yth. Pimpinan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 4 Semarang
Jl. M.H Thamrin No.3 Semarang 50132

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa dalam rangka penyusunan penulisan hukum (skripsi) sesuai dengan kurikulum Program Studi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, untuk mendapatkan bahan penyusunan skripsi perlu melakukan penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Saudara berkenan memberikan ijin pelaksanaan penelitian di lingkungan instansi Saudara kepada mahasiswa berikut:

nama : Arifah Nur Wardah
NIM : 11000121130380
alamat : Banjarsari, Tembalang, Semarang.
nomor HP : 089514030843
bidang minat : Perdata
judul skripsi : Analisis Pelaksanaan Transaksi Pembelian Tiket Kereta Dan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Kegagalan Pembaruan Status Pembelian Tiket Kereta Melalui Aplikasi Access

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dekan,

Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.
NIP. 196711191993032002

Lampiran 2

SURAT BUKTI TELAH MELAKSANAKAN KEGIATAN PENELITIAN DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)



SURAT KETERANGAN

Nomor : 112/S.PKL/III/2025

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : DEA SHERO ANJANI
NIPP : 63775
Jabatan : MANAGER OF PROGRAM AND
ADMINISTRATION PT KAI (PERSERO)

Menerangkan Bahwa:

Nama : ARIFAH NUR WARDAH
NIM/NIS : 11000121130380
Universitas/Sekolah : UNIVERSITAS DIPONEGORO

Telah selesai melaksanakan kegiatan PKL/ Magang, Survey, Penelitian/ Riset/ Observasi,
Penyebaran Kuisioner, pada tanggal 27 Februari 2025 s.d 30 Maret 2025 di Unit Angkutan
Daop 4 Semarang.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 10 Maret 2025

a.n. Executive Vice President of Training and Education,
Manager of Program and Administration



www.kai.id



CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 3

**DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN NARASUMBER DARI PT KERETA
API INDONESIA (PERSERO)**



Lampiran 4

DOKUMENTASI FORMULIR PEMBATALAN TIKET MELALUI PEMBELIAN GO SHOW KONTRAK ELEKTRONIK “SYARAT DAN KETENTUAN RESERVASI TIKET ONLINE” APLIKASI

FORMULIR PEMBATALAN TIKET			
NAMA			wajib diisi
ALAMAT			wajib diisi
NO TELEPON			wajib diisi
Dengan ini mengajukan ☐ Pembatalan ☐ Ubah Jadwal (pilih salah satu)			
nomor kodebooking			No seri tiket yang dibatalkan
KERETA API PENGANTI (diisi jika akan merubah jadwal)			
NAMA KA			
DARI		KE	
KELAS	☐ eksekutif ☐ bisnis ☐ ekonomi		
JADWAL	tanggal	jam	
Bea pengembalian tiket agar dilakukan dengan cara (pilih salah satu)			
☐ TRANSFER BANK			
Nama Bank			
Nomor Rekening			
Pemilik Rekening			
☐ TUNAI sesuai dengan identitas yang tertulis di buku rekening tabungan			
Stasiun tempat mengambil			
Tanggal Pengambilan			
JUMLAH BEA YANG DIKEMBALIKAN (diisi oleh petugas)			
Syarat & Ketentuan - Pembatalan tiket dilakukan selambat-lambatnya 30 menit sebelum jadwal keberangkatan KA. - Pemohon pembatalan tiket harus pemilik tiket yang bersangkutan dan dapat menunjukan bukti identitas asli yang sesuai dengan data yang tercantum pada tiket serta menyerahkan fotokopinya. - Dalam hal pemohon pembatalan tiket bukan pemilik tiket, maka wajib melampirkan surat kuasa bermaterai dari pemilik tiket kepada yang dikuasakan untuk melakukan pembatalan tiket dengan tetap menunjukan bukti identitas asli pemilik tiket dan menyerahkan fotokopinya. - Perubahan jadwal dapat dilakukan selambat-lambatnya 60 menit sebelum jadwal keberangkatan KA yang tercantum pada tiket. - Pembatalan tiket, perubahan jadwal dan ubah tempat duduk dikenakan bea sebesar 25% dari harga tiket diluar bea pesan. - Tiket yang dibatalkan, di ubah jadwal atau ubah tempat duduk dan fotocopy kartu identitas serta surat kuasa (jika pembatalan diwakilkan) dilampirkan dalam formulir pembatalan. - Untuk menghindari gagal transfer, penulisan nama pemilik rekening di form ini, harus sesuai dengan yang tertera pada buku rekening tabungan. - Pengembalian bea tiket akan ditransfer atau bisa diambil di stasiun dengan membawa formulir pembatalan yang telah divalidasi dengan tetap menunjukan identitas asli setelah hari ke-7 dari tanggal pembatalan. Jika formulir pembatalan hilang maka wajib membawa surat kehilangan dari kepolisian. - Jika lebih dari 7 hari untuk pengembalian bea melalui transfer, bea tiket belum masuk ke rekening pemohon, agar segera menghubungi contact center 121 (021-121 dari ponsel) atau customer service stasiun terdekat. - Dalam hal pengembalian bea di lakukan secara tunai, maka dana dapat di ambil di stasiun sebagaimana di tulis di atas pada jam 08.00-16.00 WIB. - Jika s.d 1 tahun setelah proses pembatalan bea tiket tidak diambil atau tidak melapor gagal transfer maka bea tiket menjadi milik Perusahaan.			
Pemohon Pembatalan Nama : Dengan ini mengerti dan menerima persyaratan dan ketentuan pembatalan tiket.		Tanda Tangan	
Petugas Loket nama : nipp :		Tanda Tangan	
Lembar untuk Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero)		lembar pertama untuk KAI dan salinan untuk pemohon	



Syarat & Ketentuan

PERSYARATAN DAN KETENTUAN RESERVASI TIKET KERETA API

1. Dengan ini Anda menyatakan persetujuan terhadap Persyaratan dan Ketentuan Angkutan Penumpang Kereta Api termasuk tidak terbatas Ketentuan Reservasi dan akan mematuhi persyaratan dan Ketentuan Reservasi, termasuk pembayaran, mematuhi semua aturan dan pembatasan mengenai ketersediaan tarif serta bertanggung jawab untuk semua biaya yang timbul dari penggunaan fasilitas Reservasi Online Tiket Kereta Api.
2. PT Kereta Api Indonesia (Persero) berhak untuk mengubah, menyesuaikan, menambah, atau menghapus salah satu syarat dan kondisi yang tercantum di sini, dan/atau mengubah, menanggukkan, atau menghentikan setiap aspek dari Reservasi Online Tiket Kereta Api. PT Kereta Api Indonesia (Persero) tidak diwajibkan untuk menyediakan pemberitahuan sebelum memasukkan salah satu perubahan di atas dan/atau modifikasi ke dalam Reservasi Online Tiket Kereta Api.
3. PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan menggunakan informasi pribadi yang Anda berikan melalui Fasilitas ini hanya untuk tujuan reservasi dan pencatatan database pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero), termasuk tidak terbatas untuk penghitungan poin dalam program Kereta Api Frequent Passenger.
4. Anda tidak dibenarkan menggunakan fasilitas ini untuk tujuan yang melanggar hukum atau dilarang, termasuk tetapi tidak terbatas untuk membuat reservasi yang tidak sah, spekulatif, palsu atau penipuan atau menjualnya kembali secara tidak sah. PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat membatalkan atau menghentikan penggunaan atas fasilitas ini setiap saat tanpa pemberitahuan jika dicurigai.
5. PT Kereta Api Indonesia (Persero) tidak menjamin bahwa Reservasi Online Tiket Kereta Api akan bebas kesalahan, bebas dari virus atau elemen lain yang berbahaya.
6. Syarat dan ketentuan fasilitas ini diatur dan ditafsirkan sesuai peraturan internal PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.

KETENTUAN TAMBAHAN TERKAIT MASA TRANSISI COVID-19

1. Pelaku perjalanan dianjurkan tetap melakukan vaksinasi COVID-19 sampai dengan booster kedua atau dosis keempat terutama bagi masyarakat yang memiliki risiko tinggi penularan COVID-19;
2. Pelaku perjalanan diperbolehkan tidak menggunakan masker apabila dalam keadaan sehat dan tidak berisiko tertular atau menularkan COVID-19, dan dianjurkan tetap menggunakan masker yang tertutup dengan baik apabila dalam keadaan tidak sehat atau berisiko COVID-19 sebelum dan saat melakukan perjalanan dan kegiatan di fasilitas public;
3. Pelaku perjalanan dianjurkan tetap membawa hand sanitizer dan/atau menggunakan sabun dan air mengalir untuk mencuci tangan secara berkala terutama jika telah bersentuhan dengan benda-benda yang digunakan secara bersamaan;
4. Bagi orang dalam keadaan tidak sehat dan berisiko tertular atau menularkan COVID-19, dianjurkan menjaga jarak atau menghindari kerumunan orang untuk mencegah terjadinya penularan COVID-19;
5. Pelaku perjalanan dianjurkan tetap menggunakan aplikasi satuselhat untuk memonitor kesehatan pribadi;

KETENTUAN UMUM

1. Setiap penumpang yang telah memiliki bukti transaksi (sms notifikasi, email notifikasi bukti pembayaran tiket kereta api, struk, resi pembayaran, print out bukti transaksi), wajib melakukan Check In mulai 7 x 24 jam sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api untuk mendapatkan Boarding Pass.
2. Boarding Pass adalah dokumen yang diterbitkan oleh Perusahaan dan diberikan kepada penumpang sebagai dokumen pengganti tiket. Boarding Pass dapat dicetak melalui Check-In Counter di stasiun mulai 7 x 24 jam sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api. Boarding Pass hanya berlaku untuk pengangkutan dari stasiun keberangkatan ke stasiun kedatangan sebagaimana tercantum dalam Boarding Pass.

3. Untuk waktu check in 1 x 24 jam sampai dengan sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api maka proses check in hanya dapat dilakukan di stasiun keberangkatan penumpang atau stasiun antara sesuai relasi tiket Kereta Api.
4. Penumpang dapat melakukan Check In dengan mengunduh Boarding Pass elektronik (e-boarding pass) melalui aplikasi Access mulai 2 jam sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api.
5. Dalam hal penumpang terlambat datang di stasiun sehingga ketinggalan Kereta Api, maka tiket yang telah dimiliki tidak dapat dibatalkan dan secara otomatis dianggap hangus serta tidak mendapatkan penggantian layanan angkutan dengan Kereta Api lainnya ataupun moda angkutan pengganti.
6. Bila mana penumpang kedatangan tidak memiliki tiket yang sah diatas KA, maka penumpang akan diturunkan dari kereta api pada kesempatan pertama dan dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku di perusahaan.
7. Larangan pengangkutan bagi orang dalam keadaan mabuk dan orang yang dapat mengganggu atau membahayakan penumpang lain, orang yang dihinggapi penyakit menular, orang yang menurut undang-undang dapat dikenakan peraturan pengasingan untuk kesehatannya.
8. Dalam hal penumpang akan menggunakan 2 Kereta Api atau lebih yang memiliki sifat persambungan, maka penumpang agar menyisihkan waktu yang cukup untuk persambungan dengan Kereta Api selanjutnya. KAI tidak bertanggung jawab atas kegagalan penumpang menggunakan Kereta Api lanjutannya, akibat keterlambatan Kereta Api sebelumnya, dan tidak diberikan kompensasi apapun. KAI hanya akan memberikan kompensasi berupa pengembalian biaya perjalanan Kereta Api lanjutannya diluar biaya pemesanan, jika kelambatan Kereta Api sebelumnya diatas 3 jam.

9. Semua perjalanan Kereta Api adalah perjalanan bebas asap rokok tembakau/rokok elektrik maupun uap vape e-liquid. Tidak diperkenankan merokok ataupun vaping di seluruh rangkaian Kereta Api. Kedapatan merokok ataupun vaping di dalam rangkaian Kereta Api, maka penumpang diturunkan di stasiun pertama Kereta Api berhenti.
10. Setiap orang yang naik atau berada di dalam Kereta Api dilarang:
- Mabuk.
 - Berjudi.
 - Melakukan perbuatan asusila.
 - Membawa barang berbahaya.
 - Membawa barang terlarang.
 - Berperilaku yang dapat membahayakan keselamatan dan/atau mengganggu penumpang lain.
 - Duduk atau tidur di bordes atau lantai Kereta.
 - Membahayakan perjalanan Kereta Api.
1. Penumpang yang melanggar larangan tersebut, tidak diperbolehkan naik Kereta Api atau jika kedapatan di dalam Kereta Api maka diturunkan pada kesempatan pertama.
2. Orang yang terjangkit penyakit menular atau orang yang menurut undang-undang dapat dikenakan peraturan pengasingan untuk kesehatan dilarang naik Kereta Api.
3. Ibu hamil yang diperbolehkan naik Kereta Api jarak jauh:
- Usia kehamilan 14 minggu s/d 28 minggu.
 - Ibu hamil dalam kondisi sehat.
 - Kandungan sehat dan tidak ada kelainan.
 - Wajib didampingi oleh minimal 1 penumpang dewasa.
1. Penumpang berusia 3 tahun atau lebih dikenakan tarif dewasa dan berhak atas nomor tempat duduk.
2. Penumpang berusia di bawah 3 tahun (infant) ke satu dari satu penumpang dengan tarif dewasa jika tidak mengambil tempat duduk sendiri tidak dikenakan bea.

RESERVASI ONLINE

1. Fasilitas reservasi online tiket Kereta Api hanya berlaku untuk perjalanan Kereta Api yang tercantum dalam sistem reservasi online tiket Kereta Api.
2. Reservasi tiket Kereta Api dapat dilakukan mulai H-45 s.d. 3 jam sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api atau sesuai aturan pemesanan tiket yang ditetapkan oleh Perusahaan. Batas waktu pembayaran tiket Kereta Api sampai dengan 60 menit setelah mendapatkan kode pembayaran. Melebihi batas waktu 60 menit tidak dilakukan pembayaran, maka tiket dan kode booking dibatalkan oleh sistem.
3. Khusus reservasi tiket melalui aplikasi Access dengan periode pemesanan kurang dari 3 jam s.d. 1 jam sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api. Batas waktu pembayaran tiket Kereta Api sampai dengan 15 menit setelah mendapatkan kode pembayaran. Melebihi batas waktu 15 menit tidak dilakukan pembayaran, maka tiket dan kode booking dibatalkan oleh sistem.
4. Pastikan data perjalanan dan identitas penumpang telah diisi dengan benar. Bagi penumpang WNI (Warga Negara Indonesia) wajib mengisi data menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) termasuk infant, dan bagi WNA (Warga Negara Asing) mengisi dengan nomor identitas yang ada di passport.
5. Bukti pembayaran tiket Kereta Api akan dikeluarkan setelah pembayaran disetujui dan dikirim ke alamat e-mail pemesan tiket.
6. Pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan kartu kredit Visa, Master atau kartu debit perbankan yang termasuk dalam daftar Bank online maupun melalui fasilitas ATM Bank.
7. Khusus pembayaran menggunakan kartu kredit, maka pemilik kartu kredit adalah penumpang atau bagian dari penumpang Kereta Api. PT Kereta Api Indonesia (Persero) berhak menolak penumpang atau penumpang lainnya dalam 1 kode booking, jika pemilik kartu kredit tidak termasuk dalam daftar penumpang Kereta Api.

TARIF

1. Setiap penumpang wajib memiliki Tiket
2. Tarif adalah tarif per orang sekali jalan dan sudah termasuk asuransi.
3. Penumpang berusia 3 tahun atau lebih dikenakan tarif dewasa.
4. Penumpang berusia dibawah 3 tahun (infant) ke satu dari satu penumpang dengan tarif dewasa jika tidak mengambil tempat duduk sendiri tidak dikenakan bea.
5. Tarif yang berlaku, berada pada rentang tarif batas atas (tba) dan tarif batas bawah (tbb) yang ditetapkan oleh Direksi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia dan dapat berubah sewaktu- waktu dalam rentang tbb - tba dimaksud.
6. Tarif yang disajikan terdiri dari beberapa tingkat tarif yang berbeda dan mengikat pada nomor tempat duduk, penumpang yang melakukan reservasi lebih awal memiliki keleluasaan untuk memilih tingkat tarif yang diinginkan.
7. Khusus Kereta Api jarak jauh dan menengah yang merupakan penugasan pemerintah (Kereta Api Non Komersial/PSO), tarif ditetapkan Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
8. Tiket hanya berlaku untuk pengangkutan dari stasiun keberangkatan ke stasiun kedatangan sebagaimana tercantum dalam Tiket kecuali ditetapkan lain oleh Perusahaan.
9. Pada Kereta Api jarak jauh dan menengah setiap penumpang berhak atas nomor tempat duduk.
10. KAI memberikan tarif reduksi kepada penumpang Lansia, Veteran, TNI/POLRI, dan pihak lainnya yang ditetapkan oleh KAI. Pemberian tarif reduksi ini tidak berlaku untuk kelas kereta branding dan tarif khusus.
11. Penumpang yang menyalahgunakan hak reduksinya, maka akan diberikan sanksi berupa penghapusan hak reduksi dan pelarangan naik Kereta Api sementara waktu sesuai ketentuan yang berlaku di perusahaan.

BAGASI

1. Setiap penumpang diperbolehkan membawa bagasi kedalam Kereta Api dengan berat maksimum untuk tiap penumpang 20 kg dan dengan volume maksimum 100 dm³ (dengan dimensi maksimal 70 cm x 48 cm x 30 cm) serta sebanyak – banyaknya terdiri dari 4 koli (item bagasi) tanpa dikenakan biaya tambahan.
2. Bagasi yang melebihi berat dan/atau ukuran sebagaimana dimaksud diatas sampai dengan setinggi – tingginya 40 kg atau dengan volume 200 dm³ (dengan dimensi maksimal 70 cm x 48 cm x 60 cm), diperbolehkan dibawa kedalam kereta penumpang dengan dikenakan biaya kelebihan bagasi atau membeli tempat duduk ekstra.
3. Tarif atas kelebihan berat bagasi sebagai berikut:

- Kereta Api kelas Eksekutif Rp 10.000,-/kg
- Kereta Api Kelas Bisnis Rp 6.000,-/kg
- Kereta Api kelas Ekonomi Rp 2.000,-/kg

1. Pembayaran bagasi dilakukan di stasiun.
2. Bagasi yang melebihi berat dan/atau ukuran sebagaimana dimaksud angka 2 tidak diperbolehkan dibawa ke dalam kabin kereta kecuali Kursi roda manual, kereta bayi, tongkat alat bantu jalan.
3. Bagasi sepeda yang dapat dibawa langsung kedalam kabin kereta penumpang adalah jenis sepeda lipat dengan berat paling tinggi 20 (dua puluh) kilogram dan ukuran diameter roda paling tinggi 22 (dua puluh dua) inci, serta memastikan kondisi sepeda lipat tidak berpotensi menimbulkan kerusakan pada sarana kereta.
4. Sepeda dengan jenis selain sepeda lipat sebagaimana dimaksud point 6, baik dalam kondisi terakit maupun berupa komponen-komponen sepeda yang dikemas sedemikian rupa tidak diperkenankan dibawa kedalam kabin kereta penumpang atau kereta makan.

5. Bagasi ditempatkan pada rak bagasi diatas tempat duduk penumpang atau ditempatkan di tempat lain sedemikian rupa sehingga tidak mengganggu atau membahayakan penumpang lain dan tidak akan menimbulkan kerusakan pada kereta.
6. Perusahaan tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan dan/atau kehilangan bagasi penumpang. Setiap penumpang wajib menjaga bagasi yang dibawanya.
7. Kerusakan pada kereta yang diakibatkan oleh bagasi penumpang menjadi tanggung jawab penumpang dan diwajibkan membayar ganti rugi sebesar kerugian nyata atas kerusakan dimaksud.
8. Barang - barang yang tidak diperbolehkan dibawa sebagai bagasi, meliputi :
 - Binatang.
 - Narkotika Psikotropika dan zat adiktif lainnya.
 - Senjata api dan senjata tajam.
 - Papan selancar.
 - Semua barang: barang yang mudah terbakar/meledak.
 - Semua barang - barang yang berbau busuk, amis, atau karena sifatnya dapat mengganggu/merusak kesehatan dan mengganggu kenyamanan penumpang lainnya.
 - Barang - barang yang menurut pertimbangan petugas keadaan dan besarnya tidak pantas diangkut sebagai bagasi.
 - Barang yang dilarang oleh peraturan perundang - undangan.

BOARDING

1. Semua penumpang wajib menunjukkan bukti identitas diri yang resmi (asli) dengan nama tertera pada bukti identitas sama dengan yang tertera pada Boarding Pass.
2. Bukti identitas yang dapat digunakan adalah KTP, SIM, Passport, Kartu Tanda Prajurit TNI, Kartu Tanda Anggota POLRI, Kartu Siswa TNI/POLRI, Kartu Pelajar, dan bukti identitas lainnya yang dilengkapi dengan foto.

3. Apabila Boarding Pass yang dimiliki penumpang mendapatkan fasilitas reduksi, maka bukti identitas yang ditunjukkan adalah bukti identitas yang menunjukkan hak atas reduksi dimaksud.
4. Apabila tidak dapat menunjukkan bukti identitas yang sama dengan nama yang tertera pada tiket/Boarding Pass, maka tidak diperkenankan masuk stasiun dan naik Kereta Api.

PEMBATALAN PERJALANAN

1. Pembatalan perjalanan atas permintaan penumpang, dilayani di loket stasiun yang ditunjuk selambat - lambatnya 30 menit sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api;
2. Pemohon pembatalan adalah penumpang yang bersangkutan dengan menunjukkan bukti identitas asli sesuai data yang tercantum pada Boarding Pass serta menyerahkan salinannya (fotocopy) untuk dilampirkan pada formulir pembatalan. Dalam hal pemohon pembatalan adalah turis asing maka wajib melampirkan fotokopi Pasport dengan nama yang sesuai dengan yang tertera pada tiket.
3. Dalam hal pemohon pembatalan bukan pemilik Boarding Pass, maka wajib melampirkan surat kuasa bermaterai dari pemilik Boarding Pass kepada yang dikuasakan untuk melakukan pembatalan. Penerima kuasa tetap menunjukkan bukti identitas asli penerima kuasa, bukti identitas asli pemilik Boarding Pass serta menyerahkan salinan (fotocopy) bukti identitas pemilik Boarding Pass dan penerima kuasa.
4. Dikenakan biaya pembatalan sebesar 25% dari tarif Kereta Api diluar biaya pemesanan.
5. Jika Boarding Pass yang dibatalkan lebih dari satu penumpang namun dengan kode booking yang sama, maka salinan (fotocopy) bukti identitas dan/atau surat kuasa pembatalan yang dilampirkan cukup salah satu dari penumpang dimaksud.
6. Pemohon mengisi formulir pembatalan terdiri dari rangkap 2 berupa data Boarding Pass dan data penumpang serta keterangan pengambilan biaya pembatalan.
7. Formulir pembatalan tembusan yang telah divalidasi oleh petugas, diberikan kepada pemohon sebagai bukti yang dipergunakan pada saat pengambilan biaya pembatalan jika pilihan pengembalian biaya dilakukan secara tunai.
8. Pengembalian biaya dilakukan setelah hari ke-7 melalui transfer ke rekening bank ataupun e-wallet.

9. Selama masa transisi, khusus penumpang yang tidak memiliki rekening bank maupun e- wallet, dapat dilakukan pengembalian bea dengan metode tunai pada 7 hari setelah tanggal pembatalan di stasiun yang ditetapkan dengan menyerahkan tembusan formulir pembatalan yang telah divalidasi dan menunjukkan bukti identitas asli yang sesuai. Jika dalam satu formulir pembatalan terdapat lebih dari satu nama penumpang, maka pengambilan biaya dapat diwakilkan pada salah satu penumpang yang tertera pada formulir tersebut.
10. Jika formulir pembatalan hilang, maka wajib melampirkan surat keterangan kehilangan dari Kepolisian pada saat pengambilan biaya secara tunai di loket.
11. Stasiun yang melayani pembatalan tiket dan pengambilan bea pembatalan tiket secara tunai sebagai berikut :
 1. Pembatalan tiket dapat dilakukan di Access paling lambat 2 jam sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api.
 2. Pembatalan yang diakibatkan tidak terselenggaranya angkutan karena alasan operasional maka bea tiket diluar bea pesan dan atau diskon dikembalikan penuh.
1. Perubahan jadwal dilayani di loket stasiun dan dilakukan selambat – lambatnya 60 menit sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api.
2. Perubahan jadwal dapat dilakukan di Access paling lambat 2 jam sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api.
3. Perubahan jadwal dapat dilakukan apabila tempat duduk kereta api yang baru (pengganti), masih tersedia.
4. Dikenakan biaya administrasi sebesar 25% dari tarif Kereta Api diluar biaya pemesanan.
5. Jika Kereta Api jadwal yang baru tarifnya lebih tinggi , maka penumpang membayar selisih tarif.
6. Jika Kereta Api jadwal yang baru tarifnya lebih rendah, maka tidak ada pengembalian biaya atas selisih tarif.

LAIN-LAIN

1. Perhitungan biaya pembatalan, perubahan jadwal dan reduksi tarif dilakukan pembulatan ke atas pada kelipatan Rp 1.000,-.
2. Orang dalam keadaan mabuk dan orang yang dapat mengganggu atau membahayakan penumpang lain, orang yang dihindari penyakit menular atau orang yang menurut undang-undang dapat dikenakan peraturan pengasingan untuk kesehatannya dilarang naik kereta api.
3. Semua Perjalanan Kereta Api adalah perjalanan Bebas Asap Rokok, tidak diperkenankan merokok di seluruh rangkaian Kereta Api, kedatangan merokok dan tidak mengindahkan larangan diturunkan distasiun pertama KA berhenti.