



ANALISIS PELAKSANAAN TRANSAKSI DAN TANGGUNG JAWAB PENYELENGGARAAN APLIKASI ACCESS BY KAI TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN

Arifah Nur Wardah*, R. Suharto, Yuli Prasetyo Adhi

Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : arifahnwardah@gmail.com

Abstrak

PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau PT KAI, sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) melalui Aplikasi Access by KAI, sering mengalami masalah kegagalan konfirmasi pembayaran yang merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme transaksi pembelian tiket kereta dan pertanggungjawaban PT KAI sebagai PPMSE. Menggunakan pendekatan yuridis empiris dan spesifikasi deskriptif analitis, data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak PT KAI dan konsumen, serta studi literatur hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT KAI memiliki *Standard Operational Procedure* (SOP) dalam pelaksanaan bisnisnya. Namun penerapan SOP tersebut masih belum efektif karena terdapat kesenjangan antara SOP dengan realitasnya. Salah satunya adalah kegagalan konfirmasi pembayaran oleh sistem Aplikasi. Kemudian adanya klausula baku dalam kontrak elektronik Aplikasi ditemukan memuat klausula eksonerasi secara normatif otomatis batal demi hukum berdasarkan UU Perlindungan Konsumen. Kendati demikian, kontrak ini tetap sah berdasarkan PP PMSE karena memenuhi ketentuan yang berlaku. Terakhir, Aplikasi juga memiliki Layanan pengaduan Konsumen dan mekanisme pengembalian dana dengan pembatasan pada sebab-sebab tertentu, sehingga telah memenuhi ketentuan dalam PP PMSE. Namun tidak memiliki ketentuan khusus mengenai penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, sehingga tetap tunduk pada ketentuan PP PMSE. Dalam hal ini, PT KAI perlu meningkatkan sistem keamanan dan keandalan aplikasi, serta memperbaiki layanan pengaduan dan mekanisme pengembalian dana untuk melindungi konsumen dan memastikan kepastian hukum.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen; Perdagangan Melalui Sistem Elektronik; Kontrak Elektronik

Abstract

PT Kereta Api Indonesia (Persero), or PT KAI, operating the Access by KAI application as an Electronic System Provider (PPMSE), frequently faces payment confirmation failures that harm consumers. This research investigates the transaction mechanisms and PT KAI's accountability. Using a juridical-empirical approach, data from interviews with PT KAI and consumers, along with legal literature, were analyzed. Findings indicate that while PT KAI follows standard procedures, standard clauses in their electronic contracts contain exculpatory provisions that should be void under consumer protection law. However, these contracts remain valid under PP PMSE due to regulatory compliance. PT KAI must enhance its application security and reliability, and improve its complaint handling and refund processes to better protect consumers and ensure legal certainty.

Keywords : Consumer Protection; Electronic Commerce; Electronic Contracts

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era globalisasi telah mendorong transformasi signifikan dalam dunia bisnis. Globalisasi memperluas pasar dan menciptakan

lanskap persaingan yang tak terelakkan, memunculkan kebutuhan manusia yang semakin beragam dan meningkat. Hal ini membuka ruang bagi pelaku usaha untuk menawarkan berbagai produk barang dan jasa, sekaligus menciptakan kemudahan luar biasa bagi konsumen. Didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi, transaksi lintas batas menjadi lebih cepat, efisien, dan otomatis, termasuk dalam proses manufaktur, logistik, dan administrasi. Bisnis yang mampu mengintegrasikan teknologi secara cerdas berpeluang besar untuk bertahan dan berkembang dalam lingkungan yang semakin kompetitif.

Transformasi ini juga berdampak pada bentuk perjanjian dalam transaksi jual beli antara konsumen dan pelaku usaha, yang kini banyak diwujudkan dalam kontrak elektronik berbentuk perjanjian baku. Perjanjian baku pada umumnya disusun sepihak oleh pelaku usaha, tanpa negosiasi substantif dengan konsumen, dan sering kali mencerminkan dominasi pelaku usaha yang berpotensi menimbulkan ketimpangan hak dan kewajiban dalam hubungan hukum.

PT Kereta Api Indonesia (Persero), melalui Aplikasi ACCESS, menjadi salah satu pelaku usaha yang memanfaatkan teknologi untuk mendigitalisasi proses pemesanan tiket. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur, termasuk metode pembayaran digital. Namun demikian, muncul permasalahan ketika sistem gagal memperbarui status pembayaran meskipun konsumen telah menyelesaikan pembayaran sesuai instruksi. Akibatnya, *kode booking* otomatis dibatalkan dan transaksi tidak diakui oleh sistem. Konsumen yang telah mengeluarkan dana kehilangan haknya untuk memperoleh tiket, yang secara nyata menimbulkan kerugian.

Permasalahan ini diperparah oleh keberadaan klausula baku dalam kontrak ACCESS yang menyatakan bahwa PT KAI tidak menjamin transaksi akan terbebas dari kesalahan sistem. Klausula tersebut memosisikan konsumen dalam posisi lemah tanpa jaminan pemulihkan hak ketika terjadi kesalahan teknis.

Hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat, sehingga dalam beberapa kondisi pada perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa Perlindungan hukum harus melihat tahapan dimana perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat tersebut¹.

Dalam hukum positif Indonesia, terdapat praktik perjanjian standar yang kerap kali memberikan pembatasan-pembatasan atas tanggung jawab yang dipikul oleh pelaku usaha yang berpotensi untuk melanggar hak konsumen. Maka dari itu dikenal prinsip-prinsip pertanggungjawaban dalam hukum diantaranya adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan; prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab; prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab; prinsip tanggung jawab mutlak dan prinsip prinsip tanggung jawab absolut; dan prinsip

¹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2000), halaman 53.



tanggung jawab dengan pembatasan². Terkhusus tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principles*) merupakan prinsip yang biasanya dikombinasikan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab lainnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepahak oleh pelaku usaha. Dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepahak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya, jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas³.

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori tersebut, dapat ditarik rumusan masalah mengenai bagaimana pelaksanaan transaksi pembelian tiket kereta melalui Aplikasi Access by KAI; serta bagaimana tanggung jawab PT KAI terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam pelaksanaan transaksi melalui Aplikasi Access by KAI.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis-empiris yang menekankan pada fakta-fakta empiris untuk kemudian dikaji menurut ketentuan hukum yang berlaku beserta apa realitasnya dalam masyarakat. Penelitian ini juga menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analitik yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sebagaimana adanya atau realitasnya kemudian dengan menggunakan sumber hukum dan logika hukum untuk menganalisis masalah utama yang ada dalam penelitian ini⁴, serta melakukan analisis hubungan antara variabel satu dengan yang lain dalam penelitian⁵. Dengan menggunakan sumber data primer yang berasal dari wawancara dengan pihak PT KAI serta *key-informant*, serta menggunakan sumber data sekunder, penelitian ini dianalisis dengan metode analisis data kualitatif yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati⁶.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini didapatkan melalui proses wawancara dengan pihak PT KAI, yakni Bapak Luluk Agus Widaryanto selaku Supervisor Komersial Stasiun Tawang Semarang, serta tiga orang narasumber *key-informant* yang mengalami kendala dalam pelaksanaan transaksi melalui aplikasi Access By KAI. Ketiga narasumber informan tersebut mengalami kendala yang serupa ketika melakukan transaksi pembelian tiket kereta api melalui Aplikasi Access By KAI, yakni kegagalan sistem aplikasi untuk mengkonfirmasi adanya transaksi pembayaran yang masuk hingga batas waktu pembayaran, sehingga berakibat pada pembatalan

² Andi Sri Rezky dan Nurdyiana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), halaman 41.

³ *Ibid.* hal. 46

⁴ Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003). halaman 157.

⁵ Siswanto. *Metodologi Penelitian Kesehatan Kedokteran* (Yogyakarta: Bursa Ilmu, 2016), halaman 20.

⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020), halaman 6.



sepihak kode *booking* transaksi. Hal ini mengakibatkan *eboarding pass* tidak dapat diterbitkan karena sistem menganggap konsumen belum melakukan pembayaran transaksi hingga batas waktu akhir pembayaran. Di sisi lain, konsumen telah melakukan transaksi dengan menggunakan sistem pembayaran yang disediakan seperti dompet digital maupun transfer bank. Atas terjadinya kendala ini, *key-informant* melakukan pengaduan ke Layanan Bantuan Aplikasi Access by KAI yang dapat diakses melalui aplikasi tersebut, namun tidak jawaban dari pihak PT KAI atas adanya kendala ini cenderung kurang responsif dan solutif. Sehingga *key-informant* berinisiatif untuk melakukan pengaduan kendala ke dompet digital dan bank bersangkutan, dan dua diantara ketiga *key-informant* tersebut mendapatkan pengembalian dana mereka kembali. Peristiwa ini kemudian dituangkan dalam bentuk penelitian hukum yang akan dibahas dalam dua subbab sebagai berikut:

A. Pelaksanaan Transaksi Pembelian Tiket Kereta

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengemban mandat penyediaan jasa transportasi publik, termasuk layanan penjualan tiket perjalanan kereta api⁷. Dalam rangka optimalisasi pelayanan dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi, PT KAI mengembangkan sistem transaksi digital melalui aplikasi Access by KAI⁸. Aplikasi ini memungkinkan konsumen melakukan pembelian tiket secara daring dengan berbagai pilihan metode pembayaran, seperti QRIS, *virtual account*, maupun dompet digital, dan memiliki ketentuan batas waktu pembayaran yang ditentukan secara sistemik. PT KAI juga menyediakan layanan pembatalan dan pengembalian dana baik secara elektronik maupun konvensional, dengan ketentuan khusus mengenai waktu dan biaya administrasi pembatalan sebesar 25% dari harga tiket.

Aplikasi Access by KAI ini bukan hanya menyediakan fitur pembelian tiket kereta saja, melainkan juga fitur perubahan jadwal, fitur integrasi antar-modality, serta berbagai fitur lain dalam satu aplikasi yang diharapkan dapat memudahkan konsumen untuk menggunakan aplikasi ini untuk melakukan pemesanan tiket kereta. Kemudahan-kemudahan ini membuat banyak konsumen memilih menggunakan aplikasi Access by KAI untuk melakukan pemesanan tiket kereta dibandingkan dengan aplikasi pemesanan tiket kereta lainnya. Hal ini dibuktikan dengan data yang didapatkan dari PPID KAI, pada tahun 2024 terjadi fluktuasi yang signifikan dari pengguna aplikasi Access by KAI. Pada Januari awal tahun 2024, pengguna Aplikasi Access by KAI adalah sebesar 6,83 juta pengguna, dan jumlah ini mengalami lonjakan hingga pada Desember 2024, tercatat sudah lebih dari 7,7 juta pengguna aktif aplikasi Access by KAI⁹.

⁷ 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/

⁸ *Ibid.*

⁹ PT Kereta Api Indonesia (Persero), "Layanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero)," *Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero)*, diakses 4 Mei 2025, <https://ppid.kai.id/>



Dalam pelaksanaan transaksi melalui Aplikasi Access by KAI, terdapat prosedur yang secara teknis harus dipatuhi oleh pengguna guna menyelesaikan proses pembelian tiket kereta¹⁰. Mekanisme ini dimulai ketika pengguna memilih tiket kereta melalui aplikasi dan menerima kode booking untuk selanjutnya melakukan pembayaran. Aplikasi menyediakan beragam opsi sistem pembayaran, seperti *virtual account* bank dan dompet digital, yang dapat dipilih oleh pengguna sesuai preferensi. Setelah memilih metode pembayaran, pengguna diwajibkan untuk menyelesaikan transaksi dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh sistem, yakni selama 60 menit sejak kode booking diterbitkan melalui notifikasi aplikasi atau email pengguna¹¹. Dalam praktiknya, pengguna kemudian akan melakukan pembayaran sesuai nominal yang tertera, dan setelah transaksi dilakukan, saldo pada rekening bank atau dompet digital mereka akan otomatis berkurang.

Namun, meskipun mekanisme transaksi tersebut telah dirancang secara sistematis, dalam implementasinya masih ditemukan kendala teknis yang signifikan. Salah satu permasalahan utama yang sering terjadi adalah kegagalan sistem dalam memperbarui status pembayaran pada Aplikasi Access by KAI, meskipun pengguna telah menyelesaikan transaksi. Dalam banyak kasus, setelah pengguna melakukan pembayaran melalui metode yang telah disediakan, sistem aplikasi gagal mengonfirmasi adanya dana masuk yang seharusnya tercatat berdasarkan kode booking yang telah diterbitkan¹². Akibatnya, transaksi tidak teridentifikasi sebagai berhasil oleh sistem, dan status pembelian tiket tetap tidak berubah menjadi lunas.

Kegagalan sistem ini memiliki implikasi serius bagi pengguna. Dalam situasi di mana pembayaran telah dilakukan, namun sistem tidak mengonfirmasi transaksi, status kode booking tetap tidak aktif hingga batas waktu yang ditentukan, yaitu 60 menit setelah penerbitan. Setelah waktu ini habis, sistem secara otomatis menganggap transaksi hangus atau batal, terlepas dari kenyataan bahwa dana telah ditransfer oleh pengguna. Dengan demikian, pengguna mengalami kerugian ganda: pertama, tiket yang ingin dibeli tidak berhasil dipesan; kedua, saldo pada rekening bank atau dompet digital telah berkurang karena proses pembayaran telah dijalankan secara penuh oleh pengguna.

Di sisi lain, PT KAI tetap mempertahankan sistem pembelian tiket secara langsung (*go show*) di loket stasiun. Berdasarkan observasi di Stasiun Tawang, proses ini melibatkan tiga tahapan utama, yakni verifikasi identitas, pemilihan jadwal dan kursi, serta pembayaran yang dapat dilakukan secara tunai maupun nontunai¹³. Konsumen juga dilayani melalui *Customer Service* untuk pengaduan,

¹⁰ PT Kereta Api Indonesia (Persero), "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 pada 4 Maret 2025.

¹¹ *Ibid.*

¹² *Key-informant, Wawancara, Daring melalui aplikasi teks pesan Whatsapp*, (Semarang: 3 Maret 2025)

¹³ Luluk Agus Widaryanto, *Wawancara, Stasiun Tawang Semarang*, (Semarang: 3 Maret, 2025).



termasuk saat terjadi pembatalan tiket, dengan pengembalian dana dilakukan melalui transfer rekening atau secara tunai di stasiun tertentu¹⁴.

Baik sistem daring maupun luring telah dilengkapi standar operasional prosedur (SOP) yang bertujuan memberikan kepastian hukum dan perlindungan konsumen, serta mencerminkan prinsip profesionalisme dan pelayanan prima sebagaimana nilai korporasi PT KAI. Meski demikian, implementasi SOP tersebut tidak sepenuhnya bebas dari kendala. Dalam praktiknya, sistem digital kerap mengalami kesalahan teknis seperti kegagalan konfirmasi pembayaran meskipun konsumen telah mentransfer dana sesuai instruksi dalam aplikasi. Akibatnya, sistem membatalkan transaksi secara otomatis tanpa penerbitan tiket, sehingga konsumen mengalami kerugian finansial.

Situasi ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara sistem pembayaran eksternal dan sistem internal aplikasi dalam memverifikasi transaksi yang sah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara formal mekanisme pembayaran telah difasilitasi dengan berbagai opsi dan batas waktu yang jelas, dalam praktiknya masih terdapat celah sistemik yang berpotensi merugikan konsumen. Keandalan sistem konfirmasi pembayaran menjadi krusial dalam menjamin kepastian hukum dan kenyamanan bagi pengguna jasa digital, khususnya dalam konteks pelayanan transportasi publik berbasis aplikasi seperti Access by KAI. Maka dari itu, urgensi perbaikan sistem integrasi dan validasi transaksi menjadi kebutuhan mendesak guna mencegah kerugian serupa terjadi secara berulang.

¹⁴ *Ibid.*



B. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa PT KAI yang mengalami Kerugian Akibat Kegagalan Pembaruan Status Transaksi

1. Keabsahan Kontrak Elektronik Aplikasi Access by KAI dengan Pengguna Aplikasi

Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) diatur secara komprehensif dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 (PP PMSE), yang menetapkan definisi, karakteristik, serta kewajiban para pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas perniagaan berbasis digital. PMSE merupakan kegiatan jual-beli barang dan/atau jasa yang seluruh transaksinya dilakukan melalui perangkat dan prosedur elektronik. Dalam konteks ini, pelaku usaha PMSE didefinisikan sebagai subjek hukum, baik perseorangan maupun badan, dari dalam maupun luar negeri, yang menjalankan usaha di bidang PMSE. Di samping itu, terdapat juga entitas Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) sebagai penyedia sarana komunikasi elektronik untuk keperluan transaksi.

PT Kereta Api Indonesia (PT KAI), melalui aplikasi Access by KAI, secara yuridis dikategorikan sebagai pelaku usaha sekaligus PPMSE. Hal ini didasarkan pada profil dan operasional usahanya yang termasuk dalam lingkup PMSE, serta tercatat sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik dalam database resmi Kominfo¹⁵. Dalam praktiknya, PT KAI memanfaatkan kontrak elektronik berbentuk perjanjian baku sebagai syarat penggunaan aplikasi tersebut¹⁶. Kontrak ini mencakup berbagai aspek seperti ketentuan reservasi, pembatalan, bagasi, hingga kebijakan privasi, dan memerlukan persetujuan pengguna melalui klik centang dalam formulir daring¹⁷.

Meski perjanjian baku diperbolehkan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur pembatasan tertentu atas isi klausula baku, khususnya dalam Pasal 18. Klausula baku yang memberi hak sepihak kepada pelaku usaha untuk mengubah isi perjanjian tanpa pemberitahuan, seperti tercantum dalam kontrak PT KAI, termasuk dalam klausula eksonerasi yang dilarang. Klausula ini berimplikasi pada pembebasan atau pembatasan tanggung jawab hukum pelaku usaha, dan mengarah pada ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga kontrak tersebut batal demi hukum¹⁸.

Dalam Pasal 52 PP PMSE, kontrak elektronik sah dan mengikat para pihak apabila: a. Sesuai dengan syarat dan kondisi dalam penawaran secara elektronik; b. Informasi yang tercantum dalam kontrak elektronik sesuai dengan informasi yang tercantum dalam penawaran secara elektronik; c. Terdapat kesepakatan para

¹⁵ Kementerian Komunikasi dan Digital, "Penyelenggaraan Sistem Elektronik Lingkup Privat" komdigi.go.id, diakses pada 6 Mei 2025. <https://pse.komdigi.go.id/pse>

¹⁶ Theresia Gabriella Pohan, 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. Hlm 2913.

¹⁷ PT Kereta Api Indonesia (Persero), "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 pada 4 Maret 2025.

¹⁸ Mariam Darus Badrulzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 2008). Hlm. 47.



pihak, yaitu syarat dan kondisi penawaran yang dikirimkan oleh pihak yang menyampaikan penawaran, diterima, dan disetujui oleh pihak yang menerima penawaran; d. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; e. Terdapat hal tertentu; dan f. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Dalam konteks aplikasi Access by KAI, syarat subjektif dipenuhi melalui sistem registrasi berbasis email yang mensyaratkan usia minimum, serta persetujuan eksplisit terhadap syarat dan ketentuan layanan. Syarat objektif juga dipenuhi karena objek transaksi berupa tiket kereta api tidak bertentangan dengan hukum positif Indonesia.

Kemudian, pada aspek kesesuaian informasi penawaran dan kontrak, maka perlu dilihat dalam penawaran tersebut apakah pihak ACCESS By KAI telah memenuhi ketentuan muatan informasi dalam penawaran elektronik sebagaimana termaktub dalam Pasal 39 ayat 1 PP PMSE yakni: spesifikasi barang dan/atau jasa; harga barang dan/atau jasa yang ditawarkan; persyaratan dalam kesepakatan; mekanisme dan sistem pembayaran serta tenggang waktu pembayaran; mekanisme dan sistem pengiriman barang dan/atau jasa; risiko dan kondisi yang tidak diharapkan; dan pembatasan pertanggungjawaban apabila terjadi risiko yang tidak diinginkan.

Dalam hal ini, informasi pertama sampai dengan kelima dapat terlihat jelas dan mudah dalam penawaran elektronik Aplikasi Access by KAI karena tercantum secara eksplisit pada laman yang sama sebagaimana akan melakukan transaksi oleh konsumen. Namun untuk persyaratan keenam dan ketujuh, informasi tersebut tidak secara eksplisit tercantum dalam laman transaksi melainkan terlihat pada bagaimana pihak PT KAI mengakomodasi tambahan asuransi perjalanan pada laman transaksi (syarat keenam) serta pada klausula pembatasan pertanggungjawaban PT KAI atas risiko yang tidak diinginkan yang dapat diakses melalui kontrak elektronik “Syarat dan Ketentuan Reservasi secara Online” (syarat ketujuh).

Terakhir, syarat keabsahan kontrak adalah bahwa informasi elektronik yang tercantum dalam penawaran telah sesuai dengan informasi elektronik yang tercantum dalam kontrak elektronik. Hal ini telah dipenuhi oleh PT KAI selaku Pelaku usaha PMSE berupa ACCESS By KAI yang terlihat pada sinkronisasi antara laman penawaran transaksi elektronik dengan laman kontrak elektronik yang harus dipatuhi oleh konsumen. Sehingga dalam hal ini, ACCESS By KAI telah memenuhi seluruh persyaratan ketentuan keabsahan kontrak elektronik sebagaimana tercantum dalam PP PSTE dan PP PMSE, maka kontrak elektronik “Syarat dan Ketentuan Reservasi Online ACCESS By KAI” telah absah dan mengikat para pihak secara hukum.

PT KAI selaku PPSME juga memiliki kewajiban hukum berdasarkan Pasal 24 jo. Pasal 57 PP PMSE untuk memastikan sistem elektronik yang digunakan bersifat andal, aman, dan bertanggung jawab. Meskipun PP PMSE tidak secara eksplisit mendefinisikan prinsip-prinsip tersebut, praktik hukum menafsirkan keandalan sebagai stabilitas sistem dalam mendukung transaksi yang konsisten;



keamanan sebagai perlindungan terhadap ancaman siber; dan tanggung jawab sebagai kewajiban penyedia sistem untuk menanggung risiko hukum, termasuk memberikan mekanisme penyelesaian sengketa serta perlindungan hak konsumen¹⁹.

Pasal 57 PP PMSE secara tegas mengatur bahwa kesalahan teknis yang menyebabkan kontrak elektronik batal demi hukum harus bersifat intensional dan manipulatif²⁰. Berdasarkan temuan penelitian dan keterangan informan, PT KAI telah melakukan pemeliharaan sistem secara berkala dan tidak terbukti melakukan kesengajaan dalam menciptakan cacat sistem. Oleh karena itu, kontrak elektronik yang terbentuk tetap sah dan mengikat secara hukum.

Lebih lanjut, PT KAI menyediakan perjanjian baku “Persyaratan dan Ketentuan Reservasi Tiket Kereta Api” yang dapat diakses pada laman transaksi sebelum proses pembayaran. Namun, perjanjian tersebut tidak dapat diunduh langsung, sehingga menyulitkan konsumen dalam mengarsipkan isi kontrak secara lengkap. Meskipun demikian, dari sisi hukum, substansi kontrak telah memenuhi ketentuan Pasal 56 PP PMSE dan Pasal 18 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen terkait keterbacaan dan transparansi klausula baku yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti sehingga dalam hal ini pelaku usaha wajib untuk menyediakan kontrak elektronik tersebut untuk dapat diunduh dan/atau disimpan oleh konsumen.

Dari perspektif hukum kontrak, fase pra-kontraktual dalam transaksi melalui aplikasi Access by KAI telah diakomodasi dengan baik melalui proses penawaran dan penerimaan yang sah²¹. Dalam periode negosiasi ini, terjadi penawaran antara pelaku usaha dengan konsumen bersangkutan. Penawaran dan penerimaan terletak pada fase prakontrak sebagai permulaan usaha untuk mencapai kesepakatan dalam kontrak. Dalam kontrak elektronik, proses penawaran dan penerimaan tidak berbeda jauh dengan proses kegiatan penawaran dan penerimaan pada kontrak konvensional. Yang membedakan hanyalah pada media yang digunakan dalam transaksi *e-commerce* adalah internet. Pada hakikatnya, penawaran merupakan keinginan untuk mengadakan tawar menawar antar para pihak. Dalam Pasal 39 PP PMSE, secara rigid telah diatur mengenai ketentuan dari penawaran yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha.

PT KAI telah memuat seluruh unsur informasi penting sebagaimana disyaratkan Pasal 39 PP PMSE, serta menyediakan mekanisme penerimaan melalui tindakan eksplisit (*checkbox* persetujuan), yang memiliki kekuatan hukum mengikat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan kontrak elektronik oleh PT KAI melalui aplikasi Access by KAI telah sesuai dengan

¹⁹ Marcella Putri Josca, 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. Halaman 75-80.

²⁰ Penjelasan Pasal 55 PP PMSE

²¹ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2013), halaman 52.



prinsip legalitas dalam hukum positif Indonesia dan tunduk pada prinsip keabsahan kontrak.

2. Pertanggungjawaban Hukum PT KAI terhadap Pengguna Aplikasi Access yang Mengalami Kerugian ditinjau dari Peraturan Perundangan Undangan

Dalam praktik perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE), penyedia layanan digital seperti PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) melalui aplikasi *Access by KAI* memiliki tanggung jawab hukum dan etis dalam melindungi konsumen. Berdasarkan temuan dari wawancara dengan *key-informant* dan hasil observasi terhadap Aplikasi Access by KAI²², diketahui bahwa sistem aplikasi tersebut mengalami gangguan berupa dugaan *system error* yang menyebabkan kegagalan pada konfirmasi pembayaran. Akibatnya, konsumen mengalami kerugian berupa pembelian tiket yang tidak dapat digunakan maupun dana yang tidak secara otomatis dikembalikan. Meskipun PT KAI secara berkala melakukan *maintenance system*, potensi kegagalan teknis semacam ini tetap ada dan harus dijadikan bahan evaluasi menyeluruh terhadap sistem keamanan, keandalan, dan akuntabilitas dari layanan digital yang mereka kelola.

Sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE), PT KAI berkewajiban menyediakan *Layanan Bantuan Konsumen* sesuai Pasal 26 jo. Pasal 27 PP PMSE. Layanan ini minimal harus mencakup alamat serta kontak pengaduan, prosedur dan mekanisme tindak lanjut pengaduan, petugas pengaduan yang kompeten, serta jangka waktu penyelesaian pengaduan. Di dalam aplikasi *Access by KAI*, layanan bantuan tersedia melalui menu “Pusat Bantuan” dalam bagian “Akun”. Konsumen dapat memilih berbagai saluran pengaduan, seperti menghubungi Contact Center 121 via jaringan internet, mengirimkan pesan ke akun resmi @KAI121 pada platform X, atau melalui WhatsApp. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan *Frequently Asked Questions* (FAQ) sebagai panduan tambahan bagi konsumen.

Studi oleh Ika Putri Amalia dan Arry Widodo mengungkap bahwa *E-Service Quality* secara signifikan memengaruhi *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* pada pengguna Access by KAI²³. Namun demikian, banyak konsumen menyampaikan keluhan mengenai ketidakstabilan sistem, kegagalan menampilkan data tiket, dan layanan pengaduan yang tidak memuaskan. Hal ini juga dialami oleh *key-informant*, di mana meskipun telah melaporkan kendala melalui berbagai kanal resmi, respons PT KAI dinilai tidak solutif. Bahkan, dalam beberapa kasus, konsumen harus menghubungi pihak bank atau penyedia layanan e-wallet secara mandiri untuk mengajukan pengembalian dana. Ketidakhadiran

²² *Key-informant, Wawancara, Daring melalui aplikasi teks pesan Whatsapp, (Semarang: 4 Maret 2025)*

²³ Ika Putri Amalia, Arry Widodo, “Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty pada Aplikasi Access by KAI melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening”. *Business Preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* Vol. 2 No. 1, Maret 2020, Hlm 8.



respons konkret dari PT KAI menunjukkan kegagalan dalam memberikan kepastian hukum dan jaminan pemulihan yang adil bagi konsumen.

Respons normatif semata tanpa kejelasan solusi teknis, sebagaimana dilakukan PT KAI, bertentangan dengan prinsip dasar perlindungan konsumen. Sesuai Pasal 7 huruf g UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atas kerugian yang timbul akibat produk atau layanan yang tidak sesuai perjanjian. Hal ini diperkuat dalam Pasal 24 ayat (2) PP PMSE yang mewajibkan pelaku usaha menyediakan sistem pengaduan yang mudah diakses dan diselesaikan dalam waktu tertentu. Jika respons pelayanan hanya bersifat formalistik dan tidak menjawab akar permasalahan, maka hal itu mencerminkan absennya *consumer redress mechanism* yang substansial.

Lebih jauh, kegagalan PT KAI dalam menangani pengaduan pengguna aplikasi menunjukkan ketidakpatuhan terhadap dua prinsip utama dalam perlindungan konsumen digital: *accountability* dan *consumer-centricity*. Prinsip *accountability* mengharuskan pelaku usaha bertanggung jawab atas seluruh konsekuensi dari kegagalan sistem, termasuk memberikan klarifikasi, solusi konkret, dan pemulihan kerugian²⁴. Sementara prinsip *consumer-centricity* menuntut pelaku usaha menempatkan kebutuhan dan kepentingan konsumen sebagai prioritas utama, termasuk dalam menyelesaikan pengaduan dengan pendekatan empatik, cepat, dan relevan terhadap konteks permasalahan²⁵. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, Dr. Anton Setianto menegaskan bahwa alasan teknis tidak dapat dijadikan justifikasi untuk menghindari kewajiban pemulihan kerugian kepada konsumen²⁶. Ketika pelaku usaha berlindung di balik alasan sistem, tanpa solusi, maka sesungguhnya mereka gagal menjalankan tanggung jawab hukumnya.

Terkait pengembalian dana, Pasal 71 PP PMSE menegaskan kewajiban PPMSE untuk menyediakan mekanisme pengembalian dana apabila konsumen membatalkan transaksi. Dalam klausul “Pembatalan Perjalanan” pada kontrak elektronik *Access by KAI*, PT KAI memang menyediakan skema pengembalian dana, namun hanya untuk pembatalan yang dilakukan secara sukarela oleh penumpang. Sayangnya, ketentuan tersebut tidak mencakup pengembalian dana akibat kegagalan teknis seperti yang dialami oleh *key-informant*. PT KAI mengungkapkan bahwa penyelesaian pengembalian dana akibat kegagalan konfirmasi pembayaran lebih diarahkan kepada bank atau dompet digital sebagai pihak yang melakukan *refund*, bukan dari PT KAI secara langsung²⁷. Dalam hal ini, PT KAI hanya bertindak sebagai fasilitator, bukan penanggung jawab utama

²⁴ Cary Coglianese, *Performance, Accountability, and Transparency in Government*. (Pennsylvania: University of Pennsylvania Law School, 2009), halaman 60.

²⁵ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Marketing Management (15th Edition)*, (London: Pearson Education, 2016), halaman 75.

²⁶ Anton Setianto, “Perlindungan Konsumen di Era Digital: Tantangan dan Strategi Penegakan Hukum”, disampaikan dalam *Webinar Perlindungan Konsumen Digital*, (Universitas Padjadjaran, 2022).

²⁷ Luluk Agus Widaryanto, *Wawancara*, Stasiun Tawang Semarang, (Semarang: 3 Maret, 2025).



atas pengembalian dana, meskipun kerugian terjadi akibat kegagalan sistem yang mereka kelola.

Kondisi ini memperlihatkan lemahnya komitmen terhadap pemenuhan kewajiban hukum dalam konteks PMSE. Ketika pelaku usaha tidak menyediakan mekanisme *refund* yang terintegrasi, maka hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Padahal, Pasal 45 ayat (1) dan (2) UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan berhak menggugat pelaku usaha melalui pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Pasal 72 PP PMSE juga mengatur bahwa penyelesaian sengketa PMSE dapat dilakukan melalui pengadilan, alternatif penyelesaian sengketa, dan bahkan secara elektronik (*online dispute resolution*). Sayangnya, kontrak elektronik *Access by KAI* tidak secara eksplisit menyebutkan prosedur penyelesaian sengketa ini, sehingga mengarahkan seluruh masalah hanya kepada Layanan Bantuan yang terbukti belum efektif. Hal ini menimbulkan ketimpangan posisi hukum antara pelaku usaha dan konsumen serta mencerminkan praktik bisnis yang belum sejalan dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum dalam perlindungan konsumen digital.

IV. KESIMPULAN

PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) memiliki peran strategis dalam pengembangan layanan transportasi publik nasional melalui penyediaan jasa perkeretaapian. Guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan, PT KAI mengembangkan aplikasi Access by KAI sejak tahun 2014, yang dilengkapi berbagai fitur pendukung untuk menunjang kebutuhan pengguna. Meskipun inovasi digital ini bertujuan mempermudah transaksi dan layanan pemesanan tiket, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala yang dapat merugikan konsumen. Salah satu permasalahan yang cukup menonjol adalah kegagalan sistem dalam mengonfirmasi status pembayaran, meskipun transaksi telah berhasil dilakukan oleh pengguna. Kegagalan ini mengindikasikan adanya celah dalam sistem elektronik yang seharusnya menjamin keandalan dan transparansi dalam proses transaksi digital.

PT KAI, selaku PPSME dari Aplikasi Access by KAI menerapkan kontrak elektronik dalam bentuk perjanjian baku kepada seluruh pengguna aplikasi. Pengguna harus menyetujui syarat dan ketentuan ini sebelum dapat melanjutkan transaksi. Meskipun praktik penggunaan perjanjian baku diperbolehkan dalam kerangka hukum Indonesia, terdapat klausula tertentu yang berpotensi melanggar prinsip perlindungan konsumen, khususnya yang memberikan kewenangan sepihak kepada pelaku usaha untuk mengubah ketentuan tanpa pemberitahuan. Klausula semacam ini berisiko bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang secara tegas melarang klausula eksonerasi yang mengurangi tanggung jawab pelaku usaha dan berpotensi melemahkan kedudukan konsumen.

Meskipun demikian, secara substansi, kontrak elektronik yang diberlakukan PT KAI telah memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem



Elektronik, terutama Pasal 51 hingga Pasal 53. Kontrak tersebut telah memenuhi unsur esensial, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan hukum, objek yang diperjanjikan, dan sebab yang halal. Tidak terdapat indikasi cacat kehendak, kekeliruan sistem, ataupun kerusakan teknis yang dapat membatalkan perjanjian secara hukum. Dengan demikian, walaupun terdapat klausa yang berpotensi bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen, keberadaan perjanjian tersebut tidak serta-merta menyebabkan batalnya kontrak demi hukum.

Namun, perlu dicatat bahwa kendala teknis dalam sistem aplikasi, seperti kegagalan konfirmasi pembayaran, tetap menjadi permasalahan krusial yang perlu segera ditangani. Meskipun PT KAI melakukan pemeliharaan berkala, ketahanan sistem masih perlu ditingkatkan agar risiko kerugian konsumen akibat gangguan teknis dapat diminimalisir. Di sisi lain, sebagai PPMSE, PT KAI berkewajiban menyediakan mekanisme pengaduan yang transparan dan responsif. Sayangnya, mekanisme penanganan keluhan, terutama dalam kasus gagal bayar, belum sepenuhnya memadai. Mekanisme pengembalian dana pun hanya berlaku untuk pembatalan perjalanan, tidak mencakup kegagalan sistem, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Oleh karena itu, PT KAI perlu melakukan reformasi menyeluruh terhadap sistem pengaduan dan pengembalian dana serta memberikan kepastian hukum melalui pengaturan penyelesaian sengketa yang lebih jelas dan akuntabel dalam kontrak elektroniknya.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Raharjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Rezky, Andi Sri, dan Nurdyiana Tadjuddin. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswanto. 2016. *Metodologi Penelitian Kesehatan Kedokteran*. Yogyakarta: Bursa Ilmu.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Badrulzaman, Mariam Darus. 2008. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni.
- Khairandy, Ridwan. 2013. *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Coglianese, Cary. 2009. *Performance, Accountability, and Transparency in Government*. Pennsylvania: University of Pennsylvania Law School.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management (15th Edition)* London: Pearson Education.

B. Jurnal

- Amalia, Ika Putri, dan Arry Widodo. 2020. "Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty pada Aplikasi Access by KAI melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening." *Business Preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* Vol. 2, No. 1.



- Josca, Marcella Putri, dan Muhamad Amirulloh. 2024. "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.
- Pohan, Theresia Gabriella, Enni Soerjati Priowirjanto, dan Tasya Safiranita Raml. 2023 "Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada Marketplace ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia." *Jurnal Comserva* Vol. 3, No. 7.
- Setianto, Anton. 2022. "Perlindungan Konsumen di Era Digital: Tantangan dan Strategi Penegakan Hukum". Disampaikan dalam *Webinar Perlindungan Konsumen Digital*, Universitas Padjadjaran.

C. Peraturan dan Keputusan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

D. Website

- 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/
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). "Layanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero)." *Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero)*. Diakses 4 Mei 2025. <https://ppid.kai.id/>
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). "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.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. "Penyelenggara Sistem Elektronik." Diakses 6 Mei 2025. <https://pse.komdigi.go.id/pse>