

DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4>

Diterima: 26/05/2023, Diperbaiki: 18/07/2023, Diterbitkan: 19/07/2023

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG KERETA API (KASUS KETERLAMBATAN KERETA API PERSFEKTIF FIQH SIYASAH)

Henny Sriwindari¹, Khalid²

¹ Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
Email: hennysriwindari@gmail.com

² Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
Email: khalid.mhum@gmail.com

Corresponding Author: Henny Sriwindari

ABSTRACT

When experiencing disruptions to train operations resulting in delays in arrival time, there are casualties and loss of property, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) must be responsible for the impact of this incident, especially in terms of service to service users in accordance with Law Number 08 of 1999 concerning Consumer Protection. However, the delay experienced by train passengers is considered to still not meet the needs of passengers. In this study using normative juridical method. The formulation of the problem in this study is a) What is the accountability of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) to passengers experiencing train delays? b) What is the legal protection for passengers who experience train delays based on Law Number 08 of 1999 concerning consumer protection.

Keywords: *Trains, Delay, Service, Protection, Constitution*

ABSTRAK

Saat mengalami gangguan operasional kereta api yang mengakibatkan keterlambatan waktu kedatangan, ada korban jiwa maupun kerugian harta benda, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus bertanggung jawab atas dampak dari kejadian tersebut terutama dalam hal pelayanan kepada pengguna jasa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, keterlambatan yang dialami penumpang kereta api dinilai masih belum memenuhi kebutuhan penumpang. Dalam penelitian ini menggunakan metode normatif yuridis. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah a) Bagaimana pertanggung jawaban PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kepada penumpang yang mengalami keterlambatan kereta api? b) Bagaimana perlindungan hukum penumpang yang mengalami keterlambatan tiba kereta api berdasarkan Undang Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Kereta Api, Keterlambatan, Pelayanan, Perlindungan, Undang-Undang

PENDAHULUAN

Perekonomian sangat bergantung pada sektor transportasi. Hal ini terlihat dari tumbuhnya kesadaran akan kebutuhan akan jasa transportasi. Kita memerlukan suatu sistem yang dapat menghasilkan rasa aman,nyaman,tepat waktu,dan biaya yang mudah dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat mengingat peran penting transportasi dalam kehidupan kita salah satu cara bangsa indonesia mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan adalah melalui transportasi. Adanya transportasi berarti produk dan jasa akan lebih bernilai. Jika barang atau jasa tersebut berasal dari daerah yang membutuhkan barang atau jasa tersebut,maka barang atau jasa tersebut sangat berharga (H.M.N. Purwosutjipto, 1995 : 1).

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi darat yang sangat diminati dan menjadi perhatian utama masyarakat. Dalam perjalanan satu kali, kereta api mampu mengangkut banyak penumpang, dan kecepatannya melebihi moda transportasi darat lainnya. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perusahaan yang dimiliki oleh negara dan berperan sebagai badan penyelenggara perkeretaapian di Indonesia sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah Republik Indonesia memberikan wewenang dan tanggung jawab kepada perusahaan ini untuk menyelenggarakan sistem perkeretaapian di negara ini.(Arifuddin Muda Harahap 2022)

Ada tiga jenis transportasi yang tersedia di indonesia: darat,laut,dan udara. Masing masing penting bagi yang lain dan bekerja paling baik bersama untuk memenuhi tujuannya untuk memindahkan orang atau benda. Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang paling sering digunakan. Dibandingkan dengan moda transportasi lain, kereta api menawarkan keunggulan dan kualitas, terutama kapasitasnya untuk mengangkut penumpang dalam jumlah besar. Manfaat yang ditawarkan kereta api berdampak positif bagi masyarakat. Alhasil, masyarakat lebih memilih dan menggunakan kereta api terutama saat pulang kampung pada momen-momen besar seperti Lebaran, Natal, Tahun Baru, dan hari libur lainnya.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan pengguna jasa memiliki perjanjian timbal balik tentang angkutan kereta api dimana PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berjanji akan mengantarkan pengguna jasa, baik orang maupun produk, dengan aman ketempat tujuan. Pengguna layanan harus menanggung biaya transportasi. Kriteria pelayanan harus dipenuhi oleh pengoperasian kereta api. Kriteria layanan ini membahas keandalan,kenyamanan,keselamatan, dan keamanan. Menyediakan pelanggan dengan transportasi yang aman, efektif, berbasis digital,dan berkembang pesat adalah salah satu tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Tujuan pengoperasian perkeretaapian adalah untuk membantu pertumbuhan nasional dan transit orang dan atau produk dalam jumlah besar yang aman, tepat waktu, dan terjamin.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah metode penelitian yuridis normatif. penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka. Penelitian ini dilakukan guna untuk mendapatkan bahan-bahan berupa: teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan hukum yang bersamaan dengan pokok bahasan (Soerjono Soekanto, 2003:13)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transportasi memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara dan menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Baik itu transportasi darat, udara, maupun laut, semuanya berperan sebagai sarana pemindahan manusia dan barang dari tempat asal ke tujuan. Permintaan akan jasa transportasi sangat terkait dengan pola pergerakan dan distribusi perjalanan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut sebagai penumpang. Salah satu moda transportasi yang diandalkan untuk mengangkut penumpang dan barang, serta menjadi salah satu pendorong utama perekonomian nasional, adalah kereta api. Kereta api dianggap sebagai moda transportasi massal yang efektif, baik untuk perjalanan jarak jauh maupun dekat. Selain itu, kereta api juga mampu memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam mempermudah dan mengakomodasi seluruh aktivitas ekonomi dan sosial. (Hidayat, Masjraul, Djayo Anggoro n.2017)

Pembahasan Apabila terjadi gangguan operasional terhadap pengguna jasa angkutan kereta api pada pelayanan angkutan penumpang dan barang, PT. Kereta Api Indonesia (persero) harus bertanggung jawab atas dampak kejadian tersebut terutama terhadap pelayanan angkutan penumpang dan barang. Berikut penjelasan mengenai gangguan operasional kereta api terhadap pelayanan angkutan penumpang dan barang. Pertanggung Jawaban PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kepada Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api Yang Mengalami Gangguan Operasional Kereta Api PT. Kereta Api Indonesia harus bertanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian kereta api. Tanggung jawab tersebut antara lain:

1. Pemberian ganti rugi dan biaya pengobatan bagi penumpang yang mengalami luka-luka;
2. Santunan bagi penumpang yang meninggal dunia. Tanggung jawab terhadap pengguna jasa dimulai ketika pengguna jasa diangkat dari setasiun awal sampai setasiun tujuan yang tercantum dalam tiket. Apabila terjadi kelambatan di setasiun pemberangkatan kereta api untuk kereta api antar kota, setiap penumpang akan mendapatkan kompensasi. Permasalahan yang terjadi ketika terjadi kelambatan kereta api yang disebabkan oleh gangguan operasional terhadap pelayanan penumpang adalah tidak adanya kompensasi berupa pembagian makanan atau minuman ringan kepada penumpang yang mengalami kelambatan ketika dalam perjalanan. Hal ini bertentangan dengan hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa yang tercantum dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jika terjadi kelambatan kereta api, penumpang atas kemauannya sendiri dapat mengembalikan tiket dengan bea pengembalian sebesar 75% dari harga tiket diluar bea pesan. Jika kereta api yang dijalankan karena gangguan operasional tidak diberangkatkan atau batal maka penumpang mendapatkan bea pengembalian sebesar 100% dari harga tiket di luar bea pesan.

Dalam pengangkutan barang hantaran ada 2 macam customer yaitu customer mandiri dan customer ekspedisi. Customer mandiri adalah pengguna jasa yang menggunakan jasa pengiriman barang melalui PT. Kereta Api Logistik tanpa pihak ekspedisi. Customer ekspedisi

adalah pihak ekspedisi yang bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia (persero) dan juga PT. Kereta Api Logistik untuk melakukan pengangkutan. Jika melalui ekspedisi, pengguna jasa akan melakukan persetujuan terlebih dahulu dengan pihak ekspedisi.

Tanggung Jawab Kontraktual mengacu pada tanggung jawab hukum atas dasar perjanjian/kontrak dari PT KAI sebagai penyedia layanan transportasi atas kerugian yang diderita oleh konsumen akibat layanan yang telah diberikan. Dalam tanggung jawab kontraktual, terdapat perjanjian atau kontrak (secara langsung) antara PT KAI dan pelanggan, di mana objeknya adalah tiket dengan perjanjian layanan perjalanan.(Susanti 2022)

Segala resiko terkait pengiriman, termasuk kerusakan, menjadi tanggung jawab pengirim atau pemilik yang telah diberi kuasa oleh pengirim. Oleh karena itu, pihak ekspedisi tidak bertanggung jawab apabila produk yang dikirim rusak.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan mengganti kerugian apabila barang kiriman mengalami kerusakan akibat operasional kereta api yang terganggu akibat kesalahan operasional. Angkutan kereta api memiliki tiga kelas layanan, yaitu eksekutif, bisnis, dan ekonomi. Kereta api kelas eksekutif dan bisnis bertujuan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi agar distribusi orang dan barang berjalan lancar dan merata. Kedua kelas ini menawarkan pelayanan lebih baik dibandingkan dengan kelas ekonomi. Mereka ditujukan bagi kalangan yang mengutamakan perjalanan cepat, nyaman, dan menyenangkan. Oleh karena itu, tidak semua stasiun yang dilalui akan menjadi tempat berhenti bagi penumpang kelas eksekutif dan bisnis. Sementara itu, kelas ekonomi bertujuan untuk menyediakan layanan angkutan yang terjangkau dan ramah kepada masyarakat umum.(Bambang Dwi Bowo Wisnu 2015) Sebagai perusahaan jasa dalam industri pemasaran, PT Kereta Api Indonesia dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pengguna kereta api. Karena pengguna kereta api cenderung memberikan penilaian berdasarkan pandangan pribadi atau persepsi langsung terhadap perusahaan, penting bagi PT KAI untuk menghadirkan kinerja yang optimal dalam layanan yang diberikan.(Romanides et al. 1997)

PT Kereta Api Indonesia (KAI) sering mengalami masalah dalam hal keterlambatan kereta api. Masalah ini menjadi perhatian utama yang harus diatasi agar KAI dapat mencapai salah satu pilar utamanya, yaitu ketepatan waktu. Keterlambatan kereta api dapat menyebabkan penumpang terlambat sampai ke tujuan mereka dan mengganggu rencana aktivitas mereka. Suatu kereta dianggap terlambat jika mengalami keterlambatan minimal 5 menit. Pada tahun 2017, rata-rata keterlambatan kereta api penumpang di Indonesia berkisar antara 10 hingga 15 menit. Untuk memenuhi standar pelayanan dan mencapai ketepatan waktu, PT KAI perlu berupaya meningkatkan kinerja dan efisiensi operasionalnya agar dapat mengurangi keterlambatan dalam layanan kereta api. Dengan demikian, diharapkan pengalaman perjalanan para penumpang menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan(Sanjaya and Suhono Harso 2020)

Pengertian Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Seperti yang tertulis di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 1 ayat (2) pengertian konsumen yakni : Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. (Shidarta, 2000:4-9).

Asas dan tujuan Perlindungan Konsumen Menurut Satjipto Rahardjo yang ditulis dalam buku karangan Rachmadi Usman, menyebutkan asas hukum merupakan “jantung” peraturan hukum. Asas merupakan landasan paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Peraturan-peraturan hukum itu pada akhirnya di kembalikan kepada asas-asas hukum tersebut, kecuali disebut landasan asashukum ini layak disebut sebagai alasan bagi lahirnya peraturan hukum atau merupakan ratio legis dari suatu peraturan hukum.

Dengan demikian, adanya asas hukum, hukum itu bukan sekedar kumpulan peraturan peraturan, karena asas itu mengandung nilai nilai dan tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan peraturan hukum dengan cita cita sosial dan pandangan etis masyarakatnya.

(Rachmadi usman, 2000:7)

Adapun Asas perlindungan konsumen antara lain :

- a. Asas Manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan ini harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,
- b. Asas Keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil,
- c. Asas Keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen; memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang .dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas Kepastian Hukum; baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. (Sudikno Mertokusumo,1999:33)

Persyaratan sebelum penumpang mendapatkan kompensasi yang terdapat pada Pasal 8 ayat (5) sampai Pasal 8 ayat (11) Permenhub 63/2019 yaitu:

1. Dalam hal keterlambatan sebagai mana dimaksud pada ayat (4) lebih dari 1(satu) jam, penumpang dapat membatalkan tiket dan mendapat kompensasi pengembalian seluruh biaya karcis.
2. Dalam hal penumpang tidak membatalkan tiket, perhitungan kompensasi dilakukan sebagai berikut:
 - a) Keterlambatan lebih dari 1(satu) jam wajib diberikan minuman ringan, dan
 - b) Keterlambatan lebih dari 3(tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan berat.
3. Kompensasi dapat diberikan di stasiun keberangkatan dengan ketentuan waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan ayat (6).

4. Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak berlaku dalam hal penyelenggara sarana Perkeretaapian dalam waktu 2(dua) jam dari jadwal pemberangkatan telah menyediakan Kereta Api atau moda angkutan darat lainnya sebagai pengganti dengan kelas pelayanan yang sama menuju stasiun tujuan.
5. Dalam hal terdapat hambatan atau gangguan dalam perjalanan Kereta Api yang mengakibatkan keterlambatan datang di stasiun Kereta Api tujuan pada perjalanan Kereta Api antarkota, setiap penumpang mendapatkan kompensasi berikut:
 - a) Wajib diberikan minuman dan makanan ringan pada jam ketiga keterlambatan.
 - b) Wajib diberikan minuman dan makanan berat pada jam kelima keterlambatan, atau
 - c) Penumpang dapat memilih melanjutkan perjalanan atau beralih ke moda lain dan penumpang mendapatkan uang karcis.
6. Dalam hal terdapat hambatan atau gangguan dalam perjalanan Kereta Api antarkota yang mengakibatkan Kereta Api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun Kereta Api tujuan, penyelenggara sarana Perkeretaapian wajib:
 - a) Menyediakan angkutan dengan Kereta Api lain atau moda transportasi lain sampai stasiun Kereta Api tujuan, atau
 - b) Memberi ganti kerugian senilai harga karcis yang dibeli.
7. Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (9) tidak diberikan kepada penumpang yang mengalami keterlambatan kedatangan Kereta Api akibat keterlambatan keberangkatan tanpa adanya hambatan atau gangguan perjalanan Kereta Api antarkota. (Pasal 8 Permenhub/2019)

Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perkeretaapian akan melakukan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan SPM paling sedikit dua kali dalam setahun. Masyarakat juga berhak memberikan saran dan masukan terhadap pelaksanaan SPM secara lisan atau tertulis kepada Menteri Perhubungan dan/atau Direktur Jenderal Perkeretaapian. (Pasal 16 ayat (2) dan (3) Permenhub 63/2019)

Adapun unsur unsur dari Perjanjian antara lain: (Mariam Darus Badruzaman, 2015:25)

1. Unsur Esensialia, Unsur ini merupakan sifat yang harus ada dalam perjanjian, sifat tersebut yang menentukan atau menyebabkan perjanjian itu tercipta (*constructieve oordeel*).
2. Unsur Naturalia. Unsur ini merupakan sifat bawaan (*natuur*) perjanjian yang secara alamiah melekat pada perjanjian, seperti menjamin tidak adanya cacat dari benda yang akan dijual.
3. Unsur Aksidentalialia. Unsur ini merupakan sifat yang melekat pada perjanjian yang secara jelas dan tegas disepakati oleh para pihak.

Dalam hukum perjanjian dikenal pula sistem pencatatan publikasi, pencatatan pada dasarnya dilakukan untuk melindungi kepentingan hak dari pihak yang melakukan perbuatan hukum terhadap kemungkinan pelanggaran hak mereka oleh pihak ketiga, tetapi bukan untuk melindungi kepentingan pihak ketiga. Sejalan dengan dirasakan perlunya untuk melindungi kepentingan pihak ketiga yang beritikad baik, maka dikenalkanlah sistem publikasi dalam aturan hukum yang berlaku. (Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2016:62)

Adapun tujuan Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, bertujuan untuk: : (Janus Sidabalok,2016:44)

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian Hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Hukum islam

Hukum islam yang kadang kadang disebut sebagai fiqh, adalah badan hukum yang sangat dinamis. Sudah selayaknya fiqh berkembang pesat seiring dengan kemajuan peradaban manusia karena fiqh diartikan sebagai kajian kepustakaan dengan proses ijtihad. Karena tidak mungkin ada penambahan kitab itu sendiri Alquran dan Hadis yang sudah lengkap. Hanya interpretensi teks itu sendiri sesuai dengan pedoman dan keadaan yang ditetapkan oleh para ahli hukum, baik dalam bentuk konsensus akademik (ijma') atau fatwa (ijtihad) individu ahli,yang diperbolehkan.

Hukum politik islam, juga dikenal sebagai fiqh siyasah/siyasah syar'iyah dalam literatur islam, adalah salah satu cabang fiqh muamalah yang sangat aktif dan berkembang dengan cepat. Cukup banyak orang yang tidak menyadari bahwa ijma' pertama dalam sejarah fiqh para sahabat terjadi khusus di bidang fiqh siyasah, bukan di bidang fiqh ibadah atau yang lainnya. Para sahabat terlibat dalam fiqh siyasah sebelum fiqh ibadah atau aktivitas lainnya. Para khulafa al-rasyidin dan para sahabat lainnya memahami pentingnya kepemimpinan dan administrasi dalam islam sebelum ilmu fiqh dan prinsip-prinsip ushul fiqh dikodifikasikan pada abad kedua hijriyah dan mereka segera mempraktekkan realisasi tersebut di dunia nyata beberapa saat setelahnya. (Suranto Nurmala Rahmawati,Sugyanto:2015)

KESIMPULAN

Kita memerlukan suatu sistem yang dapat menghasilkan rasa aman,nyaman,tepat waktu,dan biaya yang mudah dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat mengingat peran penting transportasi dalam kehidupan kita salah satu cara bangsa indonesia mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan adalah melalui transportasi. Kereta Api Indonesia (Persero) dan pengguna jasa memiliki perjanjian timbal balik tentang angkutan kereta api.

Tujuan pengoperasian perkeretaapian adalah untuk membantu pertumbuhan nasional dan transit orang dan atau produk dalam jumlah besar yang aman, tepat waktu, dan terjamin. Kereta

Api Indonesia harus bertanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian kereta api jika terjadi kecelakaan.

Permasalahan yang terjadi ketika terjadi kelambatan kereta api yang disebabkan oleh gangguan operasional terhadap pelayanan penumpang adalah tidak adanya kompensasi berupa pembagian makanan atau minuman ringan kepada penumpang yang mengalami kelambatan ketika dalam perjalanan. Hal ini bertentangan dengan hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa yang tercantum dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Seperti yang tertulis di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 1 ayat (2) pengertian konsumen yakni : Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dengan demikian, adanya asas hukum, hukum itu bukan sekedar kumpulan peraturan peraturan, karena asas itu mengandung nilai nilai dan tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan peraturan hukum dengan cita cita sosial dan pandangan etis masyarakatnya. Adapun Asas perlindungan konsumen antara lain : a. Asas Manfaat; b. Asas Keadilan; c. Asas Keseimbangan; d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen; e. Asas Kepastian Hukum;

Para khulafa al-rasyidin dan para sahabat lainnya memahami pentingnya kepemimpinan dan administrasi dalam islam sebelum ilmu fiqh dan prinsip-prinsip ushul fiqh dikodifikasikan pada abad kedua hijriyah dan mereka segera mempraktekk-an realisasi tersebut di dunia nyata beberapa saat setelahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Sanjaya, Christopher, and Suhono Harso. 2020. "Predictive Analytics Menggunakan Machine Learning Untuk Memprediksi Waktu Keterlambatan Berdasarkan." *Jurnal Sistem Cerdas* 03(02):165–80.
- HMN. Purwosutjipto. 1995. *Pengertian Pokok Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*. Jakarta : Penerbit Djambatan
- Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji. 2003. *Penelitian Hukum Normatif. Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi Revisi. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di kbbi.kemdikbud.go.id/entri/religius.
- Arifuddin Muda Harahap. 2022. "Perlindungan Hukum Bagi Tenaga Kerja Stasiun Kereta Api Ditinjau Melalui Pandangan Hukum Islam." *Al-Mashlahah: Jurnal Hukum Islam Dan Pranata Sosial Islam* 10(1):409–22. doi: 10.30868/am.v10i01.3197.
- Bambang Dwi Bowo Wisnu, Wahyu Widodo ., 2015. "Analisis Pelayanan Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Trayek Yogyakarta - Solo." *Semesta Teknika* 16(1):49–56. doi: 10.18196/st.v16i1.432.
- Hidayat, Masjraul, Djayo Anggoro, Iqbal Firdaus. 2017. "Penumpang Terhadap Kinerja Operasi

- Daerah Operasi 1 Jakarta.” *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik* 4(1):83–90.
- Romanides, dewa ketut Sukardi, Stephen D. Krashen, Ulgen, 2014 Fitri Rahmafitria, dewa ketut Sukardi, Fareena Ruzaik, and 2014 Fitri Rahmafitria. 1997. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional Ii Sumatra Barat Padang Pariaman Oleh.” *Icassp* 21(3):12–42.
- Sanjaya, Christopher, and Suhono Harso. 2020. “Predictive Analytics Menggunakan Machine Learning Untuk Memprediksi Waktu Keterlambatan Berdasarkan.” *Jurnal Sistem Cerdas* 03(02):165–80.
- Susanti, Aprilia. 2022. “Business Law Study on Consumer Privacy Protection in The Online Ticketing Service of PT Indonesia Railways.” *Jurnal Ideas* 1599–1606. doi: 10.32884/ideas.v8i4.964.
- Suranto Nurmala Rahmawati, Sugiyanto, ‘Sistem Pemerintahan Islam Di Bawah Kepemimpinan Khalifah Utsman Bin Affan Tahun 644-656’ [2015] Artikel Ilmiah Mahasiswa.
- Sugyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukama, 2020, *Jurnal Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon*, Volume 1 No 1 Oktober 2020. Tinjauan Yuridis Terhadap Pengawasan PT. Kereta Api Indonesia (persero) Atas Penumpang dan Barang Dihubungkan Dengan Ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cet. Kedua, (Yogyakarta: Liberty, 1999)
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006)
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian
- Undang- Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api