



Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perempuan Pengguna Commuter Line: Studi Kasus Rute Jurangmangu–Tanah Abang

Himma Hasanah¹, M. Sudirman², Benny Djaja³

Universitas Tarumanagara, Indonesia^{1,2,3}

Email: himma.217242066@stu.untar.ac.id¹, m.sudirman321@gmail.com²,

bennyd@fh.untar.ac.id³

Kata kunci	Abstrak
Perlindungan Konsumen, Perempuan, Commuter Line	<p>Peningkatan jumlah penumpang perempuan di Commuter Line rute Jurangmangu–Tanah Abang tidak diimbangi ketersediaan fasilitas yang memadai, sehingga berpotensi meningkatkan risiko pelecehan dan ketidaknyamanan, terutama pada jam sibuk. Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen perempuan berdasarkan regulasi yang berlaku serta mengkaji implementasinya dalam layanan PT KCI. Metode penelitian menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan, doktrin, serta bahan hukum sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara normatif regulasi telah menjamin hak keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi penumpang perempuan, pelaksanaannya masih belum optimal, terutama terkait ketersediaan gerbong khusus perempuan dan upaya pencegahan pelecehan. Konsumen perempuan memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, termasuk gerbong khusus, kompensasi jika dirugikan, serta mekanisme pelaporan dan penanganan keluhan. Di lapangan, hak-hak ini belum terpenuhi karena jumlah gerbong khusus terbatas, pengawasan keamanan lemah, kompensasi minim, dan sistem pelaporan kurang memadai, sehingga perlindungan hukum masih bersifat formal dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan perempuan. Diskusi menekankan pentingnya inovasi layanan oleh PT Kereta Commuter Indonesia (KCI), seperti penambahan jumlah gerbong khusus perempuan dan peningkatan pengawasan pada jam sibuk, untuk memastikan perlindungan hukum berjalan efektif. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa perlindungan hukum konsumen perempuan membutuhkan kombinasi antara kerangka regulasi yang kuat dan strategi operasional proaktif dari penyedia layanan agar hak-hak perempuan benar-benar terlindungi.</p>
Keywords	Abstract
Consumer Protection, Women, Commuter Line	<p><i>The increasing number of female passengers on the Jurangmangu–Tanah Abang Commuter Line route is not balanced with adequate facilities, potentially raising the risk of harassment and discomfort, especially during peak hours. This study aims to analyze the legal protection for female consumers based on applicable regulations and examine its implementation in PT KCI's services. Employing a normative juridical method, the study analyzes relevant legislation, doctrines, and secondary legal materials to assess the current state of consumer protection in the railway sector. The results indicate that although regulations guarantee safety and comfort for female passengers, practical implementation remains insufficient, especially regarding the availability of women-only carriages and preventive measures against harassment. The discussion highlights the need for PT KCI to innovate in service delivery by increasing women-only carriages and enhancing supervision during peak hours to ensure compliance with legal standards. The conclusion emphasizes that effective legal protection for female consumers in public transportation requires both strong regulatory frameworks and proactive operational strategies by service providers to safeguard women's rights and improve overall commuter experience.</i></p>

PENDAHULUAN

Transportasi umum merupakan aspek krusial dalam menunjang mobilitas masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan padat seperti Jabodetabek (Adaba et al., 2025; Kadarisman et al., 2017; Setiawan et al., 2025). Keberadaan transportasi umum yang efektif membantu mengurangi kemacetan, polusi udara, dan konsumsi energi (Aswal, 2024; Pramesti et al., 2024; Ulumidin et al., 2019). Di Indonesia, Commuter Line menjadi moda transportasi kereta api vital yang menghubungkan daerah suburban dengan pusat kota, menjadi pilihan utama pekerja, pelajar, dan masyarakat umum. Seiring dengan peningkatan jumlah pengguna, terutama perempuan yang kini menjadi mayoritas penumpang, PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) mengalami sejumlah tantangan signifikan terkait penyediaan layanan yang aman dan nyaman. Tantangan utama adalah keterbatasan gerbong khusus perempuan yang disediakan sebagai upaya memberikan perlindungan dan rasa aman terhadap risiko pelecehan yang kerap terjadi di gerbong campuran (Putra, 2024; Sriwilujeng et al., 2019). Namun, tidak seimbanginya kapasitas gerbong khusus perempuan dengan jumlah pengguna menyebabkan banyak perempuan terpaksa menggunakan gerbong campuran, terutama pada jam sibuk (Christin, 2018; Jolanda & Agustini, 2023). Situasi tersebut tidak hanya meningkatkan risiko keamanan tetapi juga menimbulkan ketidaknyamanan bagi para penumpang perempuan.

Pentingnya perlindungan hukum sebagai dasar atas hak konsumen perempuan ini didukung oleh ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Kedua regulasi ini menegaskan bahwa pengguna jasa transportasi berhak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan layanan tersebut (Azis & Anidita, 2016; Sari et al., 2024). Namun, terdapat kesenjangan nyata antara regulasi yang ada dengan implementasinya di lapangan, di mana kasus pelecehan seksual, pencopetan, serta ketidaknyamanan masih sering terjadi, menimbulkan dampak psikologis dan sosial yang mendalam bagi perempuan sebagai kelompok konsumen rentan (Kusuma et al., 2025).

Penelitian terdahulu telah banyak mengkaji aspek perlindungan konsumen di sektor transportasi publik. Beberapa studi, seperti Azaria (2020) dan Faisal (2022), secara umum menganalisis kerangka hukum perlindungan konsumen dalam konteks transportasi massal, termasuk Commuter Line. Penelitian lain, misalnya oleh Lawutania (2021) dan Nurjanah (2023), secara khusus menyoroti kerentanan perempuan terhadap pelecehan seksual di angkutan umum dan urgensi perlindungan hukum. Sementara itu, kajian dari Ramadanti (2023) dan Kristiana (2024) lebih berfokus pada evaluasi efektivitas pelayanan gerbong khusus perempuan dan penerapan teknologi keamanan seperti CCTV. Namun, penelitian-penelitian tersebut cenderung berdiri sendiri, antara yang berfokus pada analisis hukum normatif dan yang mengkaji aspek layanan atau teknologi operasional. Belum ada penelitian yang secara integratif dan komprehensif menggabungkan analisis kedalaman perlindungan hukum normatif (berdasarkan UU No. 8/1999 dan UU No. 23/2007) dengan evaluasi kritis terhadap inovasi layanan berbasis gender dan teknologi yang diimplementasikan oleh operator (PT KCI) dalam satu studi kasus rute yang spesifik.

Kebaruan penelitian ini justru terletak pada upaya mengintegrasikan dan mensintesis kedua ranah tersebut secara mendalam. Penelitian ini tidak hanya menguji kesesuaian praktik lapangan dengan norma hukum, tetapi juga secara khusus menganalisis sejauh mana inovasi layanan yang ada (seperti gerbong khusus, CCTV, sistem pelaporan) berperan sebagai instrumen operasional untuk mewujudkan perlindungan hukum yang diamanatkan regulasi. Fokus pada rute Jurangmangu–Tanah Abang memberikan konteks empiris yang spesifik untuk menguji teori dan kebijakan. Dengan demikian, posisi penelitian ini dalam peta literatur adalah sebagai studi yang menjembatani dan memperkaya diskusi hukum konsumen dengan perspektif manajemen layanan publik dan studi gender, serta menawarkan analisis yang lebih

aplikatif dan kontekstual dalam merumuskan strategi perlindungan yang efektif bagi konsumen perempuan di transportasi umum.

Tabel 1 berikut ini menunjukkan komposisi pengguna Commuter Line berdasarkan jenis kelamin, yang memperlihatkan dominasi penumpang perempuan sebanyak 64%. Hal ini menegaskan urgensi perlindungan hukum dan pelayanan khusus bagi kelompok ini agar hak-hak mereka terpenuhi dengan baik.

Tabel 1. Data Pengguna Commuter Line Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Penumpang	Persentase
Perempuan	96	64%
Laki-laki	54	36%
Total	150	100%

Sumber: (Penelitian (Ramadanti, 2023))

Volume pengguna Commuter Line yang tinggi dalam kurun waktu 2023, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2, semakin memperbesar tantangan dalam menyediakan layanan yang aman dan nyaman, khususnya pada jam-jam sibuk.

Tabel 2. Volume Pengguna Commuter Line Jabodetabek Tahun 2023

Bulan	Rata-rata Pengguna Harian
Januari	850.000
Maret	891.764
Desember	726.511

Sumber: (KCI, 2024)

Kasus pelecehan seksual di Commuter Line juga menjadi indikator serius yang memperlihatkan dinamika keamanan penumpang perempuan, seperti tergambar pada Tabel 3. Data memperlihatkan fluktuasi jumlah kasus dari tahun 2022 hingga 2024, dengan penurunan jumlah kasus pada 2023 yang kemudian kembali meningkat pada tahun 2024. Ini menggambarkan bahwa meskipun penggunaan teknologi dan sistem pengawasan telah memberikan dampak positif, permasalahan keamanan masih memerlukan perhatian dan penanganan yang berkelanjutan.

Tabel 3. Tren Kasus Pelecehan Seksual di Commuter Line (2022–2024)

Tahun	Jumlah Kasus Pelecehan Seksual	Sumber
2022	75	(Hariyanto, 2023)
2023 (Jan–Agt)	5	Antara News (2023)
2024 (Jan–Okt)	57	Tempo.co (2024); Kompas (Kompas, 2024)

Sumber: Data olahan penulis

Permasalahan-permasalahan yang ada ini tidak hanya berdampak pada aspek psikologis dan sosial perempuan sebagai konsumen, melainkan juga berkaitan erat dengan kewajiban hukum penyedia layanan seperti PT KCI untuk memberikan perlindungan dan pelayanan yang optimal. Keterbatasan fasilitas khusus perempuan, ditambah dengan kasus pelecehan dan ketidaknyamanan, menimbulkan masalah over capacity pada gerbong campuran yang meningkatkan risiko teknis dan sosial. Oleh karena itu, urgensi melakukan inovasi dalam layanan publik dengan pendekatan gender sangat diperlukan. Inovasi yang dapat diterapkan

meliputi penambahan jumlah gerbong khusus perempuan, peningkatan pengawasan petugas keamanan, serta pemanfaatan teknologi canggih seperti sistem CCTV Analytic dan sistem blacklist pelaku tindak kriminal selama perjalanan. Upaya ini tidak hanya penting untuk meningkatkan kualitas layanan tetapi juga sebagai bentuk implementasi perlindungan hukum konkrit bagi konsumen perempuan sehingga mereka dapat merasa aman, nyaman, dan terlindungi secara nyata.

Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengkaji secara mendalam perlindungan hukum dan inovasi pelayanan yang dilakukan PT KCI dalam meningkatkan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen perempuan pengguna Commuter Line rute Jurangmangu–Tanah Abang. Kajian ini penting mengingat masih sedikit penelitian yang mengintegrasikan secara komprehensif aspek perlindungan hukum konsumen perempuan dengan inovasi pelayanan berbasis gender dalam konteks transportasi kereta api komuter di Indonesia. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan multidisipliner yang menggabungkan perspektif hukum, sosial, dan teknologi untuk merumuskan strategi perlindungan konsumen perempuan yang lebih inklusif dan efektif.

Diharapkan hasil penelitian ini memberikan kontribusi signifikan baik secara teoritis maupun praktis. Dari sisi teoritis, penelitian ini dapat memperkaya literatur hukum mengenai perlindungan konsumen khususnya di bidang transportasi publik yang ramah gender. Secara praktis, temuan penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi kebijakan bagi PT KCI dan pemangku kepentingan terkait dalam pengembangan inovasi layanan yang lebih responsif dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga berperan meningkatkan pemahaman masyarakat luas dan penyedia jasa mengenai pentingnya perlindungan konsumen perempuan dalam arena transportasi umum. Adapun Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut : Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen perempuan pengguna Commuter Line rute Jurangmangu–Tanah Abang dalam menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan selama menggunakan layanan transportasi?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif atau juga dikenal dengan penelitian hukum normatif. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada norma-norma hukum tertulis yang berlaku, baik dalam bentuk peraturan perundang-undangan maupun doktrin hukum yang berkembang di kalangan akademisi. Pendekatan yuridis normatif menekankan pada kajian teks hukum sebagai objek utama analisis, sehingga penelitian dapat menilai sejauh mana instrumen hukum yang ada mampu memberikan perlindungan terhadap konsumen perempuan pengguna layanan Commuter Line pada rute Jurangmangu–Tanah Abang. Dalam penelitian ini, bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Kedua regulasi tersebut menjadi landasan utama dalam menilai tanggung jawab penyedia jasa transportasi serta hak-hak konsumen, khususnya perempuan. Selain itu, regulasi turunan berupa peraturan pemerintah, peraturan menteri, dan kebijakan internal PT Kereta Commuter Indonesia juga dijadikan acuan.

Sementara itu, bahan hukum sekunder meliputi literatur hukum, baik berupa buku, artikel jurnal, skripsi, tesis, maupun disertasi yang relevan dengan topik penelitian. Pendapat para pakar hukum konsumen dan hukum perkeretaapian juga dijadikan rujukan untuk memperkaya analisis. Kehadiran bahan hukum sekunder penting untuk memberikan perspektif teoretis serta mendukung interpretasi terhadap norma hukum yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (library

research). Studi ini mencakup kegiatan mengumpulkan, membaca, dan menelaah dokumen hukum serta literatur yang berkaitan dengan isu perlindungan konsumen perempuan dalam transportasi kereta api. Selain itu, laporan resmi dari PT KCI, publikasi dari lembaga pemerintah, maupun data sekunder dari media massa juga digunakan untuk melengkapi gambaran empiris mengenai kondisi di lapangan.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif-analitis. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis ketentuan hukum, kebijakan, serta inovasi pelayanan yang ada. Sementara itu, pendekatan analitis digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen hukum dan kebijakan tersebut mampu memberikan perlindungan yang efektif kepada konsumen perempuan. Dengan cara ini, penelitian tidak hanya memaparkan aturan yang berlaku, tetapi juga menginterpretasikan dan mengkritisi penerapannya. Selain berfokus pada instrumen hukum, penelitian ini juga meninjau inovasi pelayanan yang dilakukan oleh PT Kereta Commuter Indonesia (KCI). Kajian dilakukan melalui studi dokumentasi dan analisis terhadap laporan resmi perusahaan, seperti laporan tahunan atau laporan kinerja layanan. Fokusnya adalah menilai sejauh mana kebijakan-kebijakan inovatif, misalnya penyediaan gerbong khusus perempuan, sistem pengawasan keamanan, maupun pengelolaan layanan berbasis teknologi, berkontribusi dalam memberikan kenyamanan dan perlindungan bagi konsumen perempuan.

Dengan penerapan metode yuridis normatif yang dipadukan dengan analisis literatur dan dokumentasi kebijakan, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen perempuan pengguna Commuter Line. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga aplikatif, sehingga dapat memberikan rekomendasi konkret kepada para pemangku kepentingan—baik regulator, operator, maupun masyarakat pengguna layanan transportasi publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perempuan pada Layanan Commuter Line

Perlindungan hukum bagi konsumen perempuan di Commuter Line diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa “konsumen berhak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.” Hal ini memperjelas bahwa pengguna jasa transportasi, termasuk perempuan, memiliki hak yang wajib dilindungi oleh penyelenggara jasa. Oleh karena itu, PT KCI memiliki kewajiban hukum untuk melaksanakan perlindungan tersebut berdasarkan ketentuan yang mengikat. Perlindungan ini mencakup perlakuan khusus guna menjamin keselamatan perempuan sebagai konsumen rentan. Sayangnya, implementasi perlindungan hukum ini masih belum optimal dalam praktik lapangan. Miru mengungkapkan bahwa “PT Kereta Commuter Indonesia belum sepenuhnya memenuhi kewajarannya dalam penanganan kasus pelecehan seksual dan penyediaan gerbong khusus perempuan.” Data juga menunjukkan bahwa banyak kasus pelecehan tidak dilaporkan dan terabaikan, sehingga fenomena ini menjadi “gunung es” yang sulit diatasi. Kondisi ini menunjukkan ketimpangan nyata antara norma hukum yang ada dengan praktik perlindungan yang diterapkan.

Selanjutnya, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur bahwa “pelaku usaha wajib memberikan kompensasi dan/atau ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian.” Namun, penelitian membuktikan bahwa PT KCI belum memenuhi kewajiban hukum ini secara memadai terutama terkait korban pelecehan seksual. Ketiadaan pemberian kompensasi ini memperlihatkan kelemahan dalam perlindungan hukum yang seharusnya diberikan bagi konsumen perempuan. Ini merupakan bukti kegagalan penegakan hak konsumen secara nyata.

Selain itu, Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen mengartikan konsumen sebagai “setiap orang yang menggunakan barang/jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain.” Dengan demikian, konsumen perempuan di Commuter Line otomatis termasuk sebagai pihak yang memperoleh perlindungan hukum penuh. Hak ini merupakan bagian dari hak asasi manusia yang wajib dijaga dan dilindungi oleh penyelenggara jasa. Hal ini menegaskan posisi hukum konsumen perempuan sebagai kelompok rentan. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 juga memperkuat hak konsumen dengan menyatakan bahwa “pengguna angkutan umum berhak mendapatkan keselamatan, kenyamanan, dan keamanan.” Ketentuan ini menunjukkan adanya kewajiban bagi PT KCI untuk memenuhi standar tersebut pada layanan transportasi publik. Hak konsumen perempuan terjamin di bawah payung hukum ini, sehingga penyelenggara harus memastikan hak-hak tersebut terealisasi dalam pelayanan.

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 mengatur bahwa “penyelenggara angkutan umum wajib menyediakan layanan yang terjadwal, teratur, dan menjamin keselamatan penumpang.” Standar ini secara jelas mewajibkan PT KCI untuk menyediakan fasilitas yang memadai, termasuk gerbong khusus perempuan. Ketentuan ini menyiratkan bahwa fasilitas yang tidak mencukupi merupakan pelanggaran terhadap standar pelayanan publik. Oleh sebab itu, penyelenggara harus memperbaiki fasilitas demi memenuhi ketentuan hukum tersebut. Namun, di lapangan, keterbatasan gerbong khusus perempuan dan pengawasan yang minim menjadi kendala besar. Setiadi menunjukkan bahwa “gerbong khusus perempuan sering penuh sesak, dan minimnya petugas keamanan membuat risiko pelecehan meningkat.” Hal ini mencerminkan kegagalan dalam pemenuhan kewajiban hukum untuk memberikan layanan yang aman dan nyaman bagi perempuan sebagai konsumen. Kondisi ini menjadi tanda bahwa implementasi hukum belum berjalan efektif.

Prinsip Due Diligence dalam hukum mewajibkan penyelenggara seperti PT KCI untuk mengambil langkah preventif guna meminimalisasi risiko bagi konsumen perempuan. Jika terjadi pelanggaran, penyelenggara harus bertanggung jawab secara hukum. Prinsip ini menuntut adanya pengawasan ketat dan tindakan konkret untuk menghentikan terjadinya pelecehan. Kegagalan dalam menjalankan prinsip ini menunjukkan kurangnya perlindungan hukum yang efektif. Penanganan kasus pelecehan juga harus memenuhi standar perlindungan korban sesuai dengan hak asasi. Menurut Lawutania, “SOP penanganan pelecehan di Commuter Line masih minim dan belum memberikan perlindungan maksimal bagi korban.” Ketidaksiapan prosedur internal ini membuat korban sulit memperoleh keadilan dan perlindungan yang layak. Ini merupakan salah satu kelemahan serius dalam mekanisme perlindungan hukum.

Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha harus memberi kompensasi atas kerugian konsumen, termasuk kerugian akibat pelecehan. Miru menyoroti bahwa “PT KCI belum optimal dalam pemenuhan kewajiban pemberian kompensasi kepada korban pelecehan seksual.” Kekurangan ini menimbulkan ketidakadilan dan melemahkan daya dukung hukum bagi korban. Kompensasi adalah wujud pertanggungjawaban hukum yang harus ditegakkan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 menegaskan bahwa “penyelenggaraan perkeretaapian harus menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang.” Ketentuan ini mengikat PT KCI sebagai penyelenggara untuk menjaga hak-hak penumpang perempuan melalui peningkatan mutu layanan. Ketidaksesuaian pelaksanaan regulasi ini mencerminkan kurangnya perlindungan hukum yang terpadu. Penyedia wajib menjalankan kewajiban tersebut secara konsisten. Mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan responsif menjadi kunci keberhasilan perlindungan hukum. Setiadi menyatakan bahwa “tanpa sistem pengaduan yang efektif, hak konsumen sulit ditegakkan.” Pengembangan sistem pelaporan menjadi bagian penting dalam perlindungan hukum agar korban mendapat keadilan.

Oleh karena itu, fasilitas pengaduan adalah elemen esensial dalam perlindungan konsumen perempuan.

Secara keseluruhan, berbagai regulasi sudah memadai untuk melindungi konsumen perempuan. Miru menyimpulkan bahwa “kesenjangan terbesar terletak pada implementasi dan pemenuhan kewajiban hukum di lapangan.” Perlindungan hukum yang bersifat formal harus dilengkapi dengan pengawasan, penguatan prosedur, dan penegakan hukum. Sinergi antara regulasi, implementasi, dan partisipasi aktif sangat penting untuk perlindungan optimal. Pendidikan hukum dan pelatihan petugas juga berperan dalam menjaga efektivitas perlindungan. Lawutania menyarankan “pelatihan petugas dan edukasi publik harus diintensifkan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap hak konsumen perempuan.” Ini penting untuk memastikan hak-hak perempuan tidak terabaikan. Upaya ini mencakup penegakan norma hukum dan sosial secara simultan.

Monitoring dan evaluasi berkala harus dilakukan untuk meninjau efektivitas perlindungan hukum. Miru menganjurkan “evaluasi bersama antara pengelola, pemerintah, dan masyarakat untuk perbaikan terus-menerus.” Ini menjadi prosedur wajib demi keberlanjutan perlindungan hukum. Sistem monitoring ini mendukung penyesuaian strategi dan pemenuhan hak konsumen. Pemenuhan hak konsumen perempuan menjadi tolok ukur keberhasilan perlindungan hukum di sektor transportasi publik. PT KCI harus memperkuat komitmen dan tindakan nyata sebagai bentuk tanggung jawab hukum dan sosial. Perlindungan yang efektif akan menciptakan lingkungan transportasi yang aman dan nyaman, khususnya bagi perempuan. Komitmen ini harus terlihat secara nyata dalam kebijakan dan pelaksanaan layanan.

Inovasi Pelayanan PT Kereta Commuter Indonesia dalam Meningkatkan Keamanan dan Kenyamanan Konsumen Perempuan

PT KCI telah memulai inovasi pelayanan dengan menyediakan gerbong khusus perempuan sebagai sarana utama untuk menjamin keamanan dan kenyamanan penumpang perempuan. Langkah ini dimaksudkan untuk mengurangi risiko pelecehan yang umum terjadi di gerbong campuran. Inovasi tersebut merupakan bentuk tanggung jawab sosial dan hukum penyelenggara terhadap konsumen perempuan. Namun, keberlanjutan dan pengembangannya masih sangat dibutuhkan. Berikut adalah tabel yang menggambarkan perbandingan kapasitas gerbong khusus perempuan dan gerbong campuran pada rute Jurangmangu–Tanah Abang:

Tabel 4. Jumlah Ketersediaan Gerbong

No	Jenis Gerbong	Jumlah Gerbong	Kapasitas Penumpang	Keterangan
1	Gerbong Khusus Perempuan	2	150	Terbatas, sering penuh Over capacity pada jam sibuk
2	Gerbong Campuran	8	600	

Sumber: Data (KCI, 2024)

Tabel 4 menunjukkan kapasitas gerbong khusus perempuan sangat terbatas, yaitu hanya 150 penumpang dalam 2 gerbong, jauh di bawah kapasitas gerbong campuran yang mencapai 600 penumpang di rute Jurangmangu–Tanah Abang. Kondisi ini menyebabkan gerbong khusus perempuan sering penuh dan penumpang terpaksa menggunakan gerbong campuran. Ini menimbulkan risiko keamanan dan kenyamanan yang serius.

Pengawasan keamanan masih menjadi titik lemah dalam inovasi pelayanan PT KCI. Setiadi mengungkapkan bahwa “minimnya jumlah dan koordinasi petugas keamanan memungkinkan pelaku pelecehan beraksi dengan leluasa.” Minim pengawasan ini

memperbesar peluang terjadinya kejadian yang merugikan penumpang perempuan. Oleh karena itu, penguatan pengawasan perlu menjadi prioritas strategi inovasi. Sebagai solusi, PT KCI memasang CCTV di berbagai titik strategis di dalam kereta dan stasiun untuk memantau keamanan secara real-time. Teknologi ini memungkinkan petugas untuk melacak dan merespon insiden secara cepat dan akurat. Penggunaan CCTV merupakan inovasi teknologi penting yang membantu meningkatkan keamanan pelayanan.

Pelatihan intensif bagi petugas keamanan juga dilaksanakan secara rutin oleh PT KCI untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam merespons kegaduhan dan kasus pelecehan. Pelatihan ini mencakup pemahaman terhadap isu gender guna meningkatkan kesadaran dan sensitivitas petugas terhadap perlindungan konsumen perempuan. Upaya ini mendukung inovasi pelayanan secara menyeluruh. Inovasi lain yang diterapkan adalah penyediaan aplikasi mobile dan hotline pelaporan cepat yang memudahkan penumpang perempuan melaporkan kejadian pelecehan secara langsung dan mendapatkan respon cepat. Sistem pelaporan ini meningkatkan aksesibilitas perlindungan dan mempercepat penanganan insiden. Hal ini memperlihatkan upaya inovatif berbasis teknologi.

Meskipun upaya inovasi telah dilakukan, masih ada kekurangan signifikan, terutama berkaitan dengan kapasitas gerbong khusus perempuan yang belum mencukupi. Kondisi over capacity tersebut berdampak pada meningkatnya risiko pelecehan seksual pada jam sibuk. Oleh sebab itu, perlu penambahan kapasitas dan pengaturan yang lebih baik dalam distribusi gerbong. Pengembangan teknologi digital juga perlu diperluas, misalnya pemanfaatan kecerdasan buatan untuk mendeteksi perilaku mencurigakan secara otomatis di dalam gerbong. Integrasi aplikasi pengaduan dengan sistem keamanan publik akan memperkuat respons dan pencegahan. Teknologi canggih ini membantu mengoptimalkan inovasi pelayanan berbasis keamanan.

Selain penguatan teknologi, edukasi masyarakat dan penumpang sangat penting. Program kesadaran tentang hak dan kewajiban penumpang perempuan dapat membentuk budaya aman di transportasi umum. Inovasi ini tidak hanya teknis, tapi juga sosial guna memperkuat dampak perlindungan. Kolaborasi dengan aparat penegak hukum dan komunitas masyarakat perlu ditingkatkan untuk memperkuat tata kelola keamanan dan penegakan hukum. Sinergi ini merupakan fondasi keberhasilan inovasi pelaksanaan perlindungan konsumen perempuan. Kerjasama lintas sektor mempercepat penanganan dan pencegahan.

Pendanaan dan kebijakan pendukung sangat dibutuhkan agar implementasi inovasi berjalan berkelanjutan dan efektif. Ditjen Hubdat menegaskan “dukungan anggaran dan pelatihan harus menjadi prioritas pemerintah dan operator.” Tanpa dukungan ini, inovasi berpotensi stagnan dan kurang optimal. Dana dan regulasi adalah pondasi inovasi. Pelayanan yang inklusif dan responsif gender harus menjadi landasan pengembangan inovasi. Layanan harus memenuhi kebutuhan khusus perempuan agar tercipta suasana aman dan nyaman yang berkelanjutan. Pendekatan ini memastikan inovasi tidak hanya formalitas, tapi berdampak nyata.

Evaluasi berkala menjadi mekanisme penting untuk menyesuaikan inovasi terhadap kebutuhan pengguna. Miru merekomendasikan “pemantauan dan evaluasi progresif agar inovasi selalu relevan dan efektif.” Pengumpulan feedback dari pengguna berperan besar dalam peningkatan kualitas layanan. Evaluasi adalah alat kontrol mutu. Akhirnya, layanan yang aman dan nyaman bagi konsumen perempuan menjadi indikator mutu dan kepercayaan terhadap Commuter Line sebagai moda transportasi publik. PT KCI harus terus berkomitmen pada inovasi berkelanjutan demi menjangkau standar perlindungan hukum dan sosial. Keberhasilan inovasi berkontribusi pada pembangunan transportasi yang inklusif dan berkeadilan.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen perempuan pengguna Commuter Line rute Jurangmangu–Tanah Abang meliputi yaitu: Konsumen, khususnya perempuan, memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan sesuai Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 152 UU No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang diubah dengan UU No. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang, hak atas perlakuan khusus berupa penyediaan gerbong khusus perempuan sebagai perlindungan terhadap risiko pelecehan seksual, hak atas kompensasi dan ganti rugi sesuai Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 apabila mengalami kerugian fisik maupun psikologis, serta hak atas pengawasan dan penanganan keluhan yang efektif, termasuk mekanisme pelaporan cepat, SOP penanganan pelecehan, dan tindak lanjut oleh penyedia layanan. Namun, implementasi hak-hak tersebut di lapangan masih jauh dari optimal, ditandai oleh keterbatasan jumlah gerbong khusus perempuan, lemahnya pengawasan keamanan, minimnya kompensasi bagi korban, dan sistem pelaporan yang terbatas, sehingga perlindungan hukum yang ada masih bersifat formal dan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan konsumen perempuan. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Pasal 152 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Hak atas perlakuan khusus berupa penyediaan gerbong khusus perempuan sebagai bentuk perlindungan terhadap risiko pelecehan seksual. Hak atas kompensasi dan ganti rugi sesuai Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, apabila konsumen mengalami kerugian, baik fisik maupun psikologis. Hak atas pengawasan dan penanganan keluhan yang efektif, termasuk mekanisme pelaporan cepat, SOP penanganan pelecehan, dan tindak lanjut oleh penyedia layanan.

Namun, implementasi di lapangan masih jauh dari optimal. Keterbatasan jumlah gerbong khusus perempuan, lemahnya pengawasan keamanan, minimnya kompensasi bagi korban pelecehan, serta keterbatasan sistem pelaporan menjadi bukti adanya kesenjangan antara norma hukum dengan praktik. Hal ini menegaskan bahwa perlindungan hukum yang ada masih bersifat formal dan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan konsumen perempuan..

REFERENSI

- Adaba, P. Y., Kusumaningtyas, A. N., & Aulia, D. (2025). Tantangan rencana penerapan kebijakan tarif transportasi umum berbasis nomor induk kependudukan di Indonesia: Sebuah kajian awal. *Deleted Journal*. <https://doi.org/10.14203/JPP.V21I1.1676>
- Aswal, M. (2024). Kebijakan pengembangan infrastruktur dan manajemen umum untuk mengatasi kemacetan di Kota Bandung. *Jurnal Rekayasa Hijau*. <https://doi.org/10.26760/JRH.V8I2.200-216>
- Azaria, S. G. (2020). Perlindungan hukum konsumen dalam transportasi publik: Studi kasus Commuter Line. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 120–135.
- Azis, R. A., & Anindita, Y. (2016). Perlindungan hak konsumen terkait kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang transportasi bus Kopaja. *Lex Jurnalica*.
- Christin, L. H. (2018). *Kesetaraan gender di atas rel*.
- Faisal, M. (2022). Perlindungan hukum atas konsumen transportasi umum: Studi kasus di Kota Jakarta. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 11(1), 88–102.
- Hariyanto, N. L. (2023). Strategi Humas PT KAI dalam memutus mata rantai kekerasan seksual di atas kereta api. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 1923–1935.
- Jolanda, M., & Agustini, M. (2023). Kajian respon penambahan gerbong wanita pada LRT Palembang. *Bearing*. <https://doi.org/10.32502/jbearing.v8i2.7845>

- Kadarisman, M., Gunawan, A., & Ismiyati. (2017). Kebijakan manajemen transportasi darat dan dampaknya terhadap perekonomian masyarakat di Kota Depok. <https://doi.org/10.25292/j.mtl.v3i1.140>
- Kompas. (2024). *KAI Commuter blacklist 57 pelaku pelecehan seksual sepanjang 2024*. Kompas.
- Kristiana, D. (2024). Penerapan teknologi keamanan berbasis CCTV analytic di transportasi umum. *Jurnal Teknologi Informasi Terapan*, 8, 75–84.
- Kusuma, F. A., Savana, E. A., Devi, S., & Agustine, Y. F. (2025). Analisis studi kasus dampak sosiologis terhadap korban pelecehan seksual di Indonesia. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v4i1.4927>
- Lawutania, F. (2021). Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa perkeretaapian terkait pelecehan seksual. *Jurnal Binamulia Hukum*, 70–85.
- Nurjanah, F. (2023). Analisis risiko kekerasan seksual terhadap konsumen perempuan di transportasi umum. *Jurnal Psikologi Sosial*, 7(2), 98–110.
- Pramesti, A., Raharjo, & Dwipayana. (2024). Efektivitas penggunaan moda transportasi umum dengan kendaraan pribadi. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v2i1.246>
- Putra, R. A. E. (2024). *Kekerasan terhadap perempuan dan anak dalam perspektif hukum di Indonesia*. Verdict.
- Ramadanti, N. N. (2023). Analisis efektivitas pelayanan pada kereta khusus wanita KRL Commuter Line Jakarta. *Jurnal Politik dan Pemerintahan*, 120–135.
- Sari, A., Sudiarto, & Setiawan, Y. (2024). Perlindungan hukum terhadap keamanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan travel. *Commerce Law*. <https://doi.org/10.29303/commercelaw.v4i2.5600>
- Setiawan, F., Wijaya, K. A. S., & Lukman, J. P. (2025). Efektivitas program bus sekolah oleh Dinas Perhubungan dalam menunjang transportasi umum di Kota Denpasar. *Deleted Journal*. <https://doi.org/10.61292/shkr.229>
- Sriwilujeng, D., Pujiastuti, A., Kinteki, R., Tantoro, S., Susanto, N., Wijayati, E., Fikriya, R., Malady, G., & Kusumaryoko, P. (2019). *Modul penguatan wawasan kebangsaan*.
- Ulumidin, A. F., Moersidik, S. S., & Aritenang, W. (2019). Analisis keberlanjutan lingkungan pada angkutan massal Transjakarta. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*. <https://doi.org/10.25104/jptd.v15i3.1206>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).