

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG
DENGAN TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO
ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM**

PT. KERETA *COMMUTER* INDONESIA



SKRIPSI

**Skrripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur**

Diajukan oleh:

BUNGA SETYAMIKA

NPM. 20071010250

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI HUKUM

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG
DENGAN TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO
ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM
PT. KERETA COMMUTER INDONESIA**

**Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,
pada hari Senin, Tanggal 4 Maret 2024**

Penyusun,

BUNGA SETYAMIKA
NPM. 20071010250

**Menyetujui
Dosen Pembimbing,**

Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1 001

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,**

Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003


**HALAMAN REVISI
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG
DENGAN TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO
ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM
PT. KERETA COMMUTER INDONESIA**

Penyusun,
BUNGA SETYAMIKA
NPM. 20071010250

Skrripsi ini telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
Pada hari Kamis, tanggal 25 April 2024

Pembimbing,


Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1 001

Dewan Penguji:

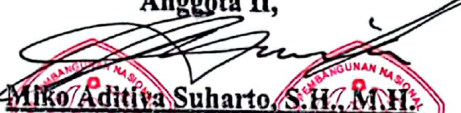
Ketua,

Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1 001

Anggota I,


Hariyo Sulistyantoro, S.H., M.M.
NIP. 19620625 199103 1 001

Anggota II,


Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.
NPT. 20 1 19910721 222


Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum,


Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 199001 12 202012 2 003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Erihen Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 19680116 199403 2 001

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG
DENGAN TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO
ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM
PT. KERETA COMMUTER INDONESIA

Penyusun:
BUNGA SETYAMIKA
NPM. 20071010250

Skrripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dosen Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
Pada hari Selasa, tanggal 30 April 2024

Pembimbing,

Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1 001

Dewan Penguji:
Ketua,

Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1 001

Anggota I,

Hariyo Sulistiyantoro, S.H., M.M.
NIP. 19620625 199103 1 001

Anggota II,

Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.
NPT. 20 1 19910721 222

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,

Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 199001 12 202012 2 003

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 19680116 199403 2 001

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bunga Setyamika
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 5 November 2001
NPM : 20071010250
Konsentrasi : Perdata
Alamat : RT. 15/RW. 07, Desa Ngadirejo,
Kecamatan Wonoasri, Kabupaten Madiun,
Jawa Timur.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi saya dengan judul :
**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG DENGAN
TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO ATAS
PERBUATAN MELAWAN HUKUM PT. KERETA *COMMUTER*
INDONESIA”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur adalah benar hasil karya cipta Penyusun sendiri, yang dibuat sesuai
dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat). Skripsi ini tidak
pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu Perguruan Tinggi lain, dan
sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang
pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu
dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata skripsi ini merupakan hasil jiplakan
(plagiat), maka penyusun bersedia dituntut di depan Pengadilan dan dicabut gelar
(Sarjana Hukum) yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat
dengan sebenar-benarnya dan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat
hukumnya.

Surabaya, 25 April 2024

Penyusun,

Bunga Setyamika
NPM. 20071010250



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG DENGAN TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM PT. KERETA *COMMUTER* INDONESIA”** skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan yang ada dalam meraih gelar Sarjana Hukum Program Studi Strata Satu (S-1) Jurusan Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Tujuan penulisan skripsi ini untuk meneliti sejauh mana bentuk perlindungan hukum terhadap hak konsumen pada penumpang kereta api lokal dengan tiket tanpa kursi.

Selama proses penulisan skripsi, penulis senantiasa mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Herlina Suksmawati M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Tim Penguji seminar hasil skripsi yang telah memberikan saran, kritik, dan menguji penulis melalui evaluasi-evaluasi yang diberikan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu selama penulis belajar di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
9. Bapak dan Ibu bagian Tata Usaha Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bantuan dalam kemudahan pengurusan administrasi.
10. Bapak Joko selaku pegawai PT. Kereta *Commuter* Indonesia Wilayah VIII Surabaya yang telah membantu penulis dalam pemberian informasi dan data terkait penelitian skripsi ini.
11. Bapak Amry selaku pegawai PT. Kereta *Commuter* Indonesia Wilayah VIII Surabaya yang telah membantu penulis dalam pemberian informasi dan data terkait penelitian skripsi ini.

12. Putri Cahya, Sharmila, dan Ricky, selaku pengguna layanan Kereta Api Lokal Dhoho yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi dan data terkait penelitian skripsi ini.
13. Bapak Sukarno dan Ibu Sutami selaku orang tua penulis, orang hebat yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan kekuatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan proses perkuliahan. Terimakasih karena selalu mengusahakan pendidikan yang terbaik bagi penulis, terimakasih untuk semua doa dan dukungan yang telah diberikan sampai saat ini. Panjang umur dan sehat selalu agar setiap perjalanan dan pencapaian penulis beliau selalu ada.
14. Febby Setyamika dan Anjani Setyamika selaku saudari penulis, terimakasih telah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, menjadi panutan dan motivasi untuk terus menjadi lebih baik dari kedua kakaknya.
15. Syuhud Alfadhol, Fariha Afifa Sulha, Shovia Cahya, Dyah Isna Nurhidayati, Putri Adelia Azalia Zahroh, Diana Anatasya, dan Cahya Nandarista sebagai sahabat dekat penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi. Terimakasih telah kebersamai penulis selama penulisan skripsi ini, menjadi tempat berkeluh kesah, dan bertukar pikiran bersama.
16. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu.

Penulis sangat menyadari penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis membuka selebar-lebarnya pintu saran, masukan, kritik untuk menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik dan berguna baik bagi penulis, maupun pihak lain yang membutuhkan. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Surabaya, April 2024

Penulis

INTISARI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

Nama Mahasiswa : Bunga Setyamika
NPM : 20071010250
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 5 November 2001
Program Studi : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG DENGAN TIKET TANPA KURSI PADA KERETA API LOKAL DHOHO ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM PT. KERETA *COMMUTER* INDONESIA

ABSTRAK: Penjualan tiket tanpa kursi pada kereta api lokal pada dasarnya memang diperbolehkan sepanjang pengoperasiannya didasarkan pada Standar Pelayanan Minimum dalam dalam Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Namun, dalam praktiknya pengoperasian Kereta Api Lokal Dhoho tidak menyediakan tempat khusus yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum dalam perjalanan pada kereta api perkotaan. Dampaknya ialah penumpang harus berdiri diantara koridor, di ujung gerbong, bahkan didekat toilet maupun pintu kereta, yang menimbulkan keadaan gerbong kereta menjadi penuh sesak. Sehingga muncul permasalahan bagaimana aspek Perbuatan Melawan Hukum dalam penerapan standar pelayanan minimum terhadap penumpang dengan tiket tanpa kursi oleh PT. Kereta *Commuter* Indonesia pada Kereta Api Lokal Dhoho. Lantas, sejauh mana perlindungan hukum bagi penumpang yang mengalami kerugian akibat adanya perbuatan melawan hukum pada layanan tiket tanpa kursi. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan melakukan wawancara dan dokumentasi lapangan, serta menganalisis data dengan menggunakan teori-teori yang relevan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan tiket tanpa kursi oleh PT. Kereta *Commuter* Indonesia pada Kereta Api Lokal Dhoho tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimum dalam perjalanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan, sehingga menimbulkan kerugian bagi para penumpang. Ketidaksiesuaian Standar Pelayanan Minimum oleh PT. Kereta *Commuter* Indonesia telah memenuhi aspek Perbuatan Melawan Hukum. Hal tersebut, menyebabkan penumpang dapat mengajukan ganti kerugian terhadap PT. Kereta *Commuter* Indonesia. Ada

beberapa cara yang dapat ditempuh, yaitu melalui cara non litigasi (layanan aduan dan mediasi) maupun cara litigasi atau gugatan Pengadilan Negeri.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Perbuatan Melawan Hukum, Kereta api lokal, Penumpang tanpa kursi.

ABSTRACT: *The sale of tickets without seats on urban trains is basically permitted as long as the operation is based on the Minimum Service Standards in Ministerial Regulation Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transporting People by Train. However, in practice the operation of the Dhoho Local Train does not provide a special place in accordance with the Minimum Service Standards when traveling on urban trains. The impact is that passengers have to stand between corridors, at the end of the carriage, even near toilets or train doors, which causes the train carriage to become overcrowded. So the problem arises regarding the aspect of Unlawful Acts in the implementation of minimum service standards for passengers with tickets without seats by PT. Indonesian Commuter Train on the Dhoho Local Train. So, to what extent is the legal protection for passengers who experience losses due to unlawful acts in seatless ticket services. The research method used is empirical juridical by conducting interviews and field documentation, as well as analyzing data using relevant theories. Based on the research results, it can be concluded that the implementation of seatless tickets by PT. Indonesian Commuter Trains on the Dhoho Local Train do not meet the Minimum Service Standards for travel in accordance with Minister of Transportation Regulations, thereby causing losses for passengers. Non-compliance with Minimum Service Standards by PT. Indonesian Commuter Trains have fulfilled the Unlawful Act aspect. This causes passengers to be able to apply for compensation against PT. Indonesian Commuter Train. There are several ways that can be taken, namely through non-litigation methods (complaint services and mediation) or through litigation or District Court lawsuits.*

Keywords: *Legal Protection, Unlawful Acts, Local trains, Passengers without seats.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN REVISI SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
INTISARI.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Keaslian Penulisan.....	14
1.6 Metode Penelitian	16
1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian Hukum.....	16
1.6.2 Pendekatan	17
1.6.3 Bahan Hukum.....	18
1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	20
1.6.5 Analisis Bahan Hukum	21

1.6.6	Sistematika Penulisan	23
1.6.7	Jadwal Penulisan.....	25
1.7	Kajian Pustaka.....	26
1.7.1	Tinjauan Umum Tentang Hukum Pengangkutan	26
1.7.1.1	Pengertian Hukum Pengangkutan	26
1.7.1.2	Asas-Asas Hukum Pengangkutan.....	28
1.7.1.3	Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab dalam Hukum Pengangkutan ...	31
1.7.2	Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan Kereta Api.....	32
1.7.2.1	Pengertian Pengangkutan Darat Kereta Api.....	32
1.7.2.2	Jenis Jenis Kereta Api.....	33
1.7.2.3	Pengertian Kereta Api Lokal.....	38
1.7.2.4	Pengertian Kereta Api Lokal Dhoho	39
1.7.2.5	Pengertian Stasiun	41
1.7.2.6	Dokumen Pengangkutan Kereta Api	43
1.7.2.7	Subjek dan Objek dalam Pengangkutan Darat Kereta Api	45
1.7.2.8	Kewajiban dan Hak Para Pihak dalam Pengangkutan Kereta Api	47
1.7.2.9	Asas-Asas Pengangkutan Dengan Kereta Api	48
1.7.3	Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	49
1.7.3.1	Pengertian Perlindungan Hukum.....	49
1.7.3.2	Bentuk Perlindungan Hukum	52
1.7.3.3	Prinsip Perlindungan Hukum	54
1.7.4	Tinjauan Umum Tentang Perbuatan Melawan Hukum	55
1.7.4.1	Pengertian Perbuatan Melawan Hukum.....	55

1.7.4.2 Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum	57
1.7.4.3 Subjek Perbuatan Melawan Hukum	60
1.7.5 Tinjauan Umum Tentang PT Kereta <i>Commuter</i> Indonesia	61
1.7.5.1 Pengertian Kereta Api.....	61
1.7.5.2 Sejarah Berdirinya PT. Kereta <i>Commuter</i> Indonesia.....	62
BAB II ASPEK PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM TERHADAP PENUMPANG DENGAN TIKET TANPA KURSI OLEH PT. KERETA COMMUTER INDONESIA PADA KERETA API LOKAL DHOHO	64
2.1 Aspek Perbuatan Melawan Hukum dalam Penerapan Tiket tanpa Kursi oleh PT. Kereta <i>Commuter</i> Indonesia pada Kereta Api Lokal Dhoho	64
2.2 Kesesuaian Standar Pelayanan Minimum pada Kereta Api Lokal Dhoho terhadap Penumpang dengan Tiket Tanpa Kursi Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standart Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api	88
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT ADANYA PERBUATAAN MELAWAN HUKUM PADA LAYANAN TIKET TANPA KURSI.....	123
3.1 Perlindungan Hukum bagi Penumpang dengan Tiket tanpa Kursi yang Mengalami Kerugian pada Kereta Api Lokal Dhoho	123
3.2 Tanggung Jawab PT. Kereta <i>Commuter</i> Indonesia terhadap Kerugian yang dialami oleh Penumpang	133
BAB IV PENUTUP	149

4.1 Kesimpulan	149
4.2 Saran	150
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Pembaharuan Penulisan	14
Tabel 1.2 : Jadwal Penulisan	43
Tabel 2.1 : Daftar Kereta Api Lokal Wilayah VIII Surabaya	65
Tabel 2.2 : Data Kuisisioner Penumpang Kereta Api Lokal Dhoho di Stasiun Wonokromo terhadap Ketersediaan Fasilitas Keselamatan	94
Tabel 2.3 : Data Kuisisioner Penumpang Kereta Api Lokal Dhoho di Stasiun Wonokromo terhadap Ketersediaan Fasilitas Keamanan	100
Tabel 2.4 : Data Kuisisioner Penumpang Kereta Api Lokal Dhoho di Stasiun Wonokromo terhadap Ketersediaan Fasilitas Kehandalan/Keteraturan	105
Tabel 2.5 : Data Kuisisioner Penumpang Kereta Api Lokal Dhoho di Stasiun Wonokromo terhadap Ketersediaan Fasilitas Kenyamanan	107
Tabel 2.6 : Data Kuisisioner Penumpang Kereta Api Lokal Dhoho di Stasiun Wonokromo terhadap Ketersediaan Fasilitas Kemudahan	114
Tabel 2.7 : Data Kuisisioner Penumpang Kereta Api Lokal Dhoho di Stasiun Wonokromo terhadap Ketersediaan Fasilitas Kesetaraan.....	120
Tabel 3.1 : Jaminan Pertanggung PT. Jasa Raharja	148
Tabel 3.2 : Jaminan Pertanggung PT. Jasa Raharja Putera.....	148

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Sertifikat *English Proficiency Test* (EPT) Pusat Bahasa
UPNVJT yang masih berlaku
- Lampiran 2 : Transkrip Nilai Sementara
- Lampiran 3 : Surat Penugasan Dosen Pembimbing
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 5 : Formulir Persetujuan Judul yang ditandatangani Admin
Program Studi dan Koordinator Program Studi
- Lampiran 6 : Bukti Pembayaran UKT
- Lampiran 7 : Bukti KRS
- Lampiran 8 : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi
- Lampiran 9 : *Letter Of Acceptance* Jurnal
- Lampiran 10 : Cek Plagiasi Turnitin Skripsi
- Lampiran 11 : Cek Plagiasi Turnitin Jurnal
- Lampiran 12 : Rute Stasiun yang dilewati oleh Kereta Api Lokal Dhoho
- Lampiran 13 : Kerangka Gerbong Kereta Api Lokal Dhoho
- Lampiran 14 : Kondisi Standar Pelayanan Minimum Kereta Api Lokal Dhoho
- Lampiran 15 : Tiket Kereta Api Lokal Dhoho
- Lampiran 16 : Surat Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 17 : Surat Izin Penelitian Oleh PT. Kereta *Commuter* Indonesia
- Lampiran 18 : Draft Pertanyaan Wawancara dengan PT. Kereta *Commuter*
Indonesia Wilayah VIII Surabaya
- Lampiran 19 : Draft Pertanyaan Wawancara dengan Sharmila selaku

Penumpang Kereta Api Lokal Dhoho di Stasiun Wonokromo

- Lampiran 20 : Draft Pertanyaan Wawancara dengan Putri Cahya selaku Penumpang Kereta Api Lokal Dhoho di Stasiun Wonokromo
- Lampiran 21 : Draft Pertanyaan Wawancara dengan Ricky selaku Penumpang Kereta Api Lokal Dhoho di Stasiun Wonokromo
- Lampiran 22 : Dokumentasi wawancara dengan PT. Kereta *Commuter* Indonesia Wilayah VIII Surabaya
- Lampiran 23 : Peraturan Perundang-Undangan dan Peraturan Terkait
- Lampiran 24 : Kutipan Sumber Data dari Internet
- Lampiran 25 : Lembar Revisi Dewan Penguji Ketua
- Lampiran 26 : Lembar Revisi Dewan Penguji Anggota I
- Lampiran 27 : Lembar Revisi Dewan Penguji Anggota II