

Dampak Luapan Banjir Stasiun Alastua-Semarang Tawang KAI Berikan Pengembalian Penuh Bagi Pelanggan

Priyo Atmodjo - [KEDIRI.WARTAWAN.ORG](#)

Oct 29, 2025 - 07:36



Kediri - PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 7 Madiun menyampaikan permohonan maaf kepada seluruh pelanggan atas ketidaknyamanan yang terjadi akibat kondisi cuaca ekstrem di wilayah Daerah Operasi 4 Semarang, yang menyebabkan luapan air di kilometer 2+3 hingga 3+0 pada jalur hulu dan hilir antara Stasiun Alastua – Semarang Tawang.

Kondisi tersebut terdeteksi sejak Selasa, 28 Oktober 2025 pagi, dan berdampak pada keterlambatan serta pembatalan beberapa perjalanan kereta api.

Rokhmad Makin Zainul, Manajer Humas Daop 7 Madiun, menegaskan bahwa keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api, termasuk seluruh pelanggan di dalamnya, menjadi prioritas utama KAI.

“Keselamatan pelanggan selalu menjadi hal yang utama. Kami berterima kasih

atas pengertian dan kesabaran pelanggan, keluarga yang menunggu, serta masyarakat dalam situasi ini,” ujar Zainul.

Zainul menambahkan bahwa petugas prasarana KAI Daop 4 Semarang berada di lokasi untuk melakukan pemantauan dan penanganan di lapangan. Upaya normalisasi lintas terus dilakukan agar jalur Alastua – Semarang Tawang dapat segera dilalui dengan aman.

KAI juga menyiagakan petugas untuk melakukan pemantauan intensif terhadap ketinggian air, stabilitas jalur, serta sistem drainase di sekitar rel. Selain itu, KAI mengoperasikan lokomotif Diesel Hidrolik BB 304 sebagai langkah antisipatif agar perjalanan kereta tetap dapat berjalan dengan aman.

Sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan, KAI memberikan pengembalian biaya tiket 100 persen di luar bea pesan bagi pelanggan yang memilih untuk membatalkan perjalanan akibat keterlambatan lebih dari satu jam atau karena perubahan rute perjalanan. Mekanisme kompensasi ini berlaku bagi pelanggan yang tidak berkenan melanjutkan perjalanan karena keterlambatan atau pola operasi memutar.

Proses pengembalian dapat dilakukan di loket stasiun atau melalui Contact Center 121. Pengajuan klaim dapat dilakukan hingga maksimal H+7 dari tanggal keberangkatan. Sementara itu, untuk pengembalian bea akibat turun kelas pelayanan, proses hanya dapat dilakukan melalui loket stasiun.

Selain fasilitas pembatalan, KAI juga menyiapkan layanan kompensasi tambahan bagi pelanggan yang tetap melanjutkan perjalanan sesuai ketentuan yang berlaku, antara lain pemberian minuman dan makanan ringan untuk keterlambatan lebih dari tiga jam, serta tambahan makanan berat jika keterlambatan mencapai lebih dari lima jam.

Untuk menjaga keselamatan dan ketepatan waktu, sejumlah perjalanan diberlakukan pola operasi memutar, antara lain dari Pasar Senen menuju Surabaya Pasar Turi melalui lintas Tegal – Purwokerto – Solo Balapan – Gundih, serta dari Surabaya menuju Pasar Senen melalui lintas Gambringan – Gundih – Solo Balapan – Cirebon Prujakan.

KAI mengimbau pelanggan untuk selalu memperbarui informasi perjalanan melalui Contact Center 121, WhatsApp 0811-222-33-121, email cs@kai.id, serta akun media sosial resmi @KAI121 di Instagram, X, dan Facebook yang telah terverifikasi.

“Kami memohon maaf atas potensi keterlambatan yang terjadi akibat kondisi cuaca ekstrem. KAI terus berkoordinasi dengan pihak terkait dan memantau kondisi jalur secara berkelanjutan demi menjaga keselamatan dan keandalan perjalanan kereta api,” pungkas Zainul.