

## PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN PENUMPANG PT. MRT JAKARTA DITINJAU DARI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Erifendi Churniawan<sup>1</sup>, Email: erifendi@ppi.ac.id

Handoko<sup>2</sup>, Email: handoko@ppi.ac.id

Endras Setiyo Darmawan<sup>3</sup>, Email: endras@ppi.ac.id

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menegetahui apakah Undang Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan MRT Jakarta. Selain hal tersebut juga untuk mengetahui sejauhmana MRT Jakarta dalam menangani gangguan dalam operasional yang menyebabkan kerugian pada penumpang. Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Jenis bahan hukum yang adalah bahan hukum sekunder. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan bahan hukum yang kumpulkan yaitu: studi kepustakaan (library research) dan cyber media. Dalam menganalisis bahan hukum ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa Undang Undang perlindungan konsumen telah memberikan perlindungan hukum terhadap penumpang angkutan MRT Jakarta. Undang Undang Perlindungan Konsumen yang berlaku dalam ketentuan yang diuraikan pada peraturan tersebut adalah kewajiban dari instansi penyelenggara perkeretaapian yaitu PT. MRT Jakarta apabila terjadi gangguan adalah melakukan evakuasi, pengembalian biaya (refund) dan melakukan pengamanan peralatan sesuai dengan aspek keamanan dan keselamatan.

**Kata kunci: Konsumen, Kereta MRT Jakarta, UU Perlindungan Konsumen**

### ABSTRACT

*This research aims to determine: s the regulation of Consumer Protection has been providing legal protection for MRT Jakarta users, besides to find out a form of PT. MRT Jakarta responsibility toward an obstacle that harm tha passangers. The research is a normative law research that is prescriptive. The research is used case study approach. The types of legal material is secondary legal material. The technique pf collecting legal material used by the writer are library research and cyber media. In order to analize the legal material, the writer used descriptive qualitative methode. Based on this study showed that Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection has been providing legal protection for PT. MRT Jakarta users. Several articles govern consumer protection, for instance : Article 7, Article 8 paragraph (1), Article 19 paragraph (1), Article 23, and Article 62 paragraph (1) and (2). The responsibility form of PT. MRT Jakarta toward event of an obstacle, for instance: taking action for evacuation, refund cost, and securing equipment in accordance with security and safety aspect.*

**Keywords: Consumer, MRT Jakarta Train, Regulation**

## 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Moda transportasi di negara Indonesia terdiri dari moda transportasi darat, laut dan udara. Ketiga moda transportasi tersebut memegang peranan yang sangat penting dan saling mengisi dalam menjalankan fungsi sebagai alat angkut orang maupun barang. Permasalahan yang muncul pada masa kini adalah bagaimana cara mewujudkan transportasi yang dapat menghasilkan produk jasa angkutan yang aman, nyaman, biaya terjangkau, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan adanya hal tersebut kemakmuran masyarakat akan lebih meningkat. Dikarenakan masyarakat menginginkan terpenuhinya kebutuhan produksi jasa angkutan dengan tarif yang

rendah tapi dengan pelayanan yang bernilai tinggi (Soegiono Tjakra Negara, 1995:2).

Salah satu moda transportasi darat yang paling diminati dan digemari oleh sebagian masyarakat di Indonesia saat ini adalah kereta api. Kereta api merupakan moda transportasi angkutan massal yang efektif dan efisien, dikarenakan moda kereta api dapat mengangkut penumpang dan/atau barang dalam jumlah besar dalam sekali jalan serta mempunyai banyak keuntungan lain di antaranya yaitu hemat energi, rendah polusi, tidak membutuhkan banyak lahan dan bebas macet. MRT tersebut di bangun sejak tahun 2008 dan di resmikan pengoperasiannya oleh Presiden Republik Indonesia pada bulan Maret tahun 2019. Terdiri dari 13 stasiun, 7 stasiun layang dan 6 stasiun bawah tanah. Stasiun

layang dan stasiun bawah tanah memiliki sistem yang berbeda.

Dengan resmi beroperasinya MRT Jakarta tersebut tentu harus dilengkapi dengan penjaminan standar pelayanan dan juga standar prosedur terkait keselamatan konsumen yang menggunakan jasa angkutan MRT Jakarta sebagai moda pilihan. Memperhatikan hal tersebut, dengan adanya kemungkinan timbulnya kondisi darurat sampai dengan terjadinya gangguan, sebagai langkah dan upaya preventif terkait penjaminan perlindungan konsumen MRT Jakarta dirasa perlu untuk disiapkan.

### 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diutarakan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah Undang Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. MRT Jakarta?
- b. Bagaimana bentuk tanggung jawab penyedia jasa PT. MRT Jakarta apabila terdapat gangguan yang merugikan konsumen PT. MRT Jakarta?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas, penelitian ini berusaha menjawab beberapa tujuan berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 telah memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. MRT Jakarta.
- b. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab penyedia jasa PT. MRT Jakarta apabila terjadi gangguan yang merugikan penumpang.
- c. Untuk memberikan pemahaman bagi penulis dibidang Hukum Transportasi, mengenai perlindungan terhadap penumpang angkutan PT. MRT Jakarta dan bentuk tanggung jawab dalam hal kerugian penumpang angkutan PT. MRT Jakarta.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil antara lain sebagai berikut:

- a. Bagi penyelenggara (pelaku usaha), penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam merumuskan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.
- b. Penelitian ini dapat menjadi salah satu rujukan untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut.

### 1.5. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah terbatas hanya meneliti konsumen pengguna jasa angkutan PT. MRT Jakarta dan perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap pengguna jasa angkutan PT. MRT Jakarta.

## 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Kerangka Teori

#### 2.1.1 Tinjauan tentang Hukum Perlindungan Konsumen

- a. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Mengutip pendapat A.Z. Nasution, beliau menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian hukum konsumen yang memuat asas atau kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan pengertian hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup. (sidharta, 2006 : 11).

- b. Sejarah Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Undang Undang Perlindungan Konsumen dikeluarkan pada masa pemerintahan transisi Kabinet Reformasi Presiden B.J. Habibie, sehingga Hukum Perlindungan Konsumen ditempatkan kedalam koridor sistem hukum nasional

Undang Undang Perlindungan Konsumen menjadi suatu landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dalam rangka melindungi konsumen melalui peraturan

perundang undangan yang dibentuk dan memungkinkan terbentuknya payung hukum untuk melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang Undang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan dasar yang kuat dalam penegakan hukum dibidang perlindungan konsumen. (Yusuf Sofie, 2002 : 26-27).

Dengan berlakunya Undang Undang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, maka dalam hal ini konsumen memiliki hak yang telah diatur dalam peraturan tersebut.

c. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.

Adapun asas - asas perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

- 1) Asas Manfaat;
- 2) Asas Keadilan;
- 3) Asas Keseimbangan;
- 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen;
- 5) Asas Kepastian Hukum;

Sedangkan tujuan Perlindungan Konsumen sesuai dengan amanah Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 3.

d. Konsumen dan Pelaku Usaha

- 1) Konsumen  
Pengertian berdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka (2) disebutkan bahwa:  
*“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”*

- 2) Pelaku Usaha  
Adapun pengertian sebagaimana terdapat pada Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka (3)

disebutkan bahwa :

*“Pelaku usaha adalah setiap orang atau perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”*

2.1.2 Tinjauan tentang Pengangkutan.

Pengangkutan merupakan proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut mekanik yang diakui dan diatur dalam Undang Undang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan teknologi definisi sesuai dengan pendapat Abdulkadir Muhammad (Abdulkadir Muhammad, 2007:1).

Sehingga menyebutkan bahwa pengangkutan sebagai usaha memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Berdasarkan suatu perjanjian;
- b. Kegiatan ekonomi di bidang jasa;
- c. Berbentuk perusahaan;
- d. Menggunakan alat angkut mekanik.

Secara normatif / yuridis istilah pengangkutan secara tidak ditemukan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Walaupun demikian, menurut hukum atau secara yuridis pengangkutan itu dapat didefinisikan sebagai suatu perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pihak yang diangkut atau pemilik barang atau pengirim, dengan memungut biaya tertentu atas imbalan jasa pengangkutan.

2.1.3 Tanggung Jawab Penyedia Jasa Angkutan Sebagai Pelaku Usaha.

Dalam UUPK No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 butir 5 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan jasa adalah : “Jasa merupakan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

Standar pelayanan pengaturan orang berdasarkan Undang Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan No. 22 Tahun 2009 tertuang dalam Pasal 141 antara lain:

- a. Perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi: Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, dan Keteraturan.
- b. Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan. Mengenai tanggung jawab penyedia jasa angkutan terhadap penumpang sebagai konsumen jasa mereka, dalam Undang Undang Lalu dan Lintas Angkutan Jalan No. 22 tahun 2009 menyebutkan bentuk tanggung jawab tersebut dalam berbagai pasal yaitu tersebut pada, Pasal 186, Pasal 187, Pasal 188, Pasal 189, Pasal 191, Pasal 192 ayat (1), (2) dan (3), Pasal 194 ayat (1) dan (2)

#### 2.1.4 Tinjauan Umum tentang Perkeretaapian dan PT. MRT Jakarta

- a. Sejarah Undang Undang Perkeretaapian  
Pemerintah mengeluarkan Undang Undang No. 13 tahun 1992 tentang perkeretaapian pada tahun 1992. Penerbitan Undang Undang ini bertujuan untuk mereformasi peraturan transportasi kereta api di Indonesia yang didasarkan pada peraturan perkeretaapian

zaman penjajahan Belanda sehingga peraturan tersebut menjadi tidak lagi berlaku. Selain itu di dalam Undang Undang ini juga diatur keunggulan dan karakteristik perkeretaapian yang perlu dimanfaatkan dalam upaya pengembangan sistem transportasi secara terpadu dan terintegrasi, dimana penyelenggaraannya dimulai dari tahap perencanaan dan pembangunan, pengadaan, pengusahaan, pemeliharaan, dan pengoperasiannya yang perlu diatur dengan sebaik baiknya, sehingga terdapat keterpaduan dan keserasian serta keseimbangan beban antar modal transportasi yang pada akhirnya mampu meningkatkan penyediaan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang secara aman, nyaman, cepat, tepat, teratur dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Seiring dengan kebutuhan teknologi dan perkembangan zaman, pemerintah mengganti Undang Undang Perkeretaapian No. 13 tahun 1992 dengan Undang Undang Perkeretaapian No. 23 tahun 2007. Adapun alasan penggantian Undang Undang ini berdasarkan kondisi perkeretaapian nasional yang bersifat monopoli dan dihadapkan pada berbagai masalah, antara lain kontribusi perkeretaapian terhadap transportasi nasional masih rendah, prasarana dan sarana belum memadai, jaringan masih terbatas, kemampuan pembiayaan terbatas, tingkat kecelakaan masih tinggi, dan tingkat pelayanan masih jauh dari harapan.

- b. Definisi Perkeretaapian dan

### Kereta Api

Menurut Undang Undang Perkeretaapian No. 23 tahun 2007 disebutkan pengertian perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.

Sedangkan pengertian kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

#### c. Asas Perkeretaapian

Mengacu pada Pasal 2 Undang Undang Perkeretaapian No. 23 tahun 2007, disebutkan bahwa Perkeretaapian sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan transportasi nasional diselenggarakan berdasarkan:

- 1) Asas manfaat;
- 2) Asas keadilan;
- 3) Asas keseimbangan;
- 4) Asas kepentingan umum;
- 5) Asas keterpaduan;
- 6) Asas kemandirian;
- 7) Asas transparansi;
- 8) Asas akuntabilitas;
- 9) Asas berkelanjutan

#### d. Sejarah PT. MRT Jakarta

Proyek pembangunan MRT di Jakarta sebenarnya sudah dirintis sejak tahun 1985. Akan tetapi baru pada tahun 2005 ditetapkan sebagai proyek nasional oleh Presiden Republik Indonesia, maka Pemerintah Pusat bersama dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mulai bergerak, berkoordinasi, dan saling berbagi tanggung jawab. Pencarian sumber dana tersebut

disambut dengan pinjaman oleh Pemerintah Jepang. Tepatnya pada tanggal 28 November 2006 dilaksanakan penandatanganan persetujuan pembiayaan proyek MRT Jakarta antara Mr. Kyosuke Shinozawa selaku Gubernur JBIC dengan Duta Besar Indonesia untuk Pemerintah Jepang Mr. Yusuf Anwar. Dan telah disetujui pula kesepakatan antara JBIC dan Pemerintah Indonesia untuk menunjuk satu badan guna menjadi satu pintu pengorganisasian penyelesaian proyek MRT Jakarta ini.

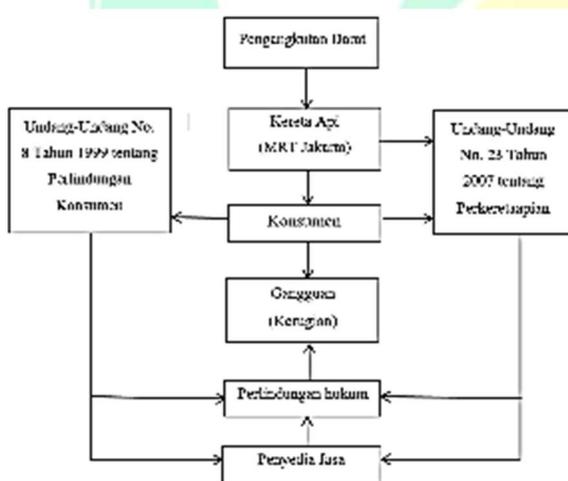
Dalam rangka mensukseskan program MRT di Jakarta ini JBIC kemudian melakukan merger dengan *Japan International Cooperation Agency* (JICA). Adapun JICA mempunyai porsi sebagai tim penilai dari JBIC mempunyai porsi pemberi pinjaman. Menurut jadwal yang dibuat oleh JICA dan MRT Jakarta, desain teknis dan pengadaan lahan dilakukan pada tahun 2008 sampai dengan 2009, tender konstruksi dan tender peralatan elektrik serta mekanik pada tahun 2009 sampai dengan 2010, sementara pekerjaan konstruksi dimulai pada tahun 2010 sampai dengan 2014. Adapun uji coba operasionalnya yang rencananya dimulai pada tahun 2014. Namun jadwal tersebut tidak terpenuhi. Desain proyek pun dilakukan mulai tahun 2008 sampai dengan 2009, tahap konstruksi dilakukan mulai oktober 2013, dan dicanangkan selesai pada tahun 2018.

Adapun PT. MRT Jakarta diresmikan pengoperasianya oleh Presiden Republik Indonesia pada bulan Maret tahun 2019

e. Dasar Penyelenggaraan PT. MRT Jakarta

Adapun dasar hukum pembentukan PT MRT Jakarta tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Perseroan Terbatas (PT) MRT Jakarta (sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Perseroan Terbatas (PT) MRT Jakarta) dan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2008 Tentang Penyertaan Modal Daerah Pada Perseroan Terbatas (PT) MRT Jakarta (sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2008 tentang Penyertaan Modal Daerah Pada Perseroan Terbatas (PT) MRT Jakarta).

2.2. Kerangka Berfikir



3 METODE PENELITIAN

3.1 Metode dan Waktu Penelitian

Adapun penelitian ini menggunakan metode

penelitian secara doktrinal (normatif) yang mementingkan pada data kepustakaan atau bahan hukum sekunder melalui asas-asas hukum. Yang dilaksanakan selama kurun waktu 3 (tiga) bulan dengan lokasi PT MRT Jakarta.

3.2 Metode Pengumpulan Data/Bahan Hukum

Pada penelitian ini, teknik yang digunakan penulis untuk mengumpulkan bahan hukum yaitu :

a. Studi Kepustakaan (Library Research)

Studi Kepustakaan merupakan sumber utama yang digunakan penulis sebagai dasar teori maupun data pendukung. Dalam studi kepustakaan ini penulis mengkaji dan mempelajari buku, arsip, dan dokumen peraturan-peraturan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

b. Cyber Media

Pengumpulan data melalui internet dengan cara melalui e-mail dan download berbagai artikel.

3.3 Metode Analisis Data/Bahan Hukum

Dalam menganalisis data ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan permasalahan dengan teori yang diperoleh dan merangkainya dengan menggunakan rangkaian kata atau kalimat terhadap data yang diperoleh.

4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis

4.1.1. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Penumpang PT. MRT Jakarta ditinjau dari Peraturan Perundang-Undangan.

a. Penyelenggaraan pengangkutan oleh PT. MRT Jakarta.

Penyelenggaraan angkutan kereta api pada dasarnya mempunyai kesamaan dengan penyelenggaraan angkutan transportasi yang lain, yang berawal dengan adanya suatu perjanjian pengangkutan antara pihak PT. MRT Jakarta dengan penumpang dan/atau pengirim barang. Masing-masing pihak yang terikat dalam perjanjian

pengangkutan tersebut mempunyai kesetaraan hak dan kewajiban serta tanggung jawab. Dan perjanjian pengangkutan tersebut harus memenuhi syarat-syarat sah suatu perjanjian sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1320 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dan syarat-syarat khusus yang ditetapkan oleh UU Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dimana UU ini merupakan peraturan yang baru dikeluarkan oleh pemerintah dengan tujuan untuk membenahi dan penyempurnaan dari peraturan yang berlaku sebelumnya yaitu Undang Undang Perkeretaapian No 13 Tahun 1992.

Penyelenggaraan perkeretaapian diatur dalam Pasal 17 sampai dengan 34 Undang Undang Perkeretaapian Nomor 23 Tahun 2007. Dalam Pasal 17 tersebut dinyatakan bahwa penyelenggaraan pengangkutan dengan kereta api berupa penyelenggaraan prasarana perkeretaapian dan sarana perkeretaapian.

Adapun penyelenggaraan perkeretaapian yang dilakukan oleh PT. MRT Jakarta baik berupa penyelenggaraan prasarana maupun sarana perkeretaapian PT. MRT Jakarta dilakukan secara bersamaan dan terintegrasi.

- b. Perlindungan hukum terhadap penumpang selaku konsumen pengguna jasa berdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Hak-hak pengguna jasa kereta api berdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen adalah :

Mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; untuk dapat memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut

sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, memperoleh kesempatan untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Aspek perlindungan konsumen dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya diatur melalui hak-hak konsumen. Akan tetapi juga diatur dalam pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen dan pasal 8 ayat (1) huruf a yang mengatur larangan bagi pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.1.2. Bentuk Pertanggungjawaban Penyedia Jasa (PT. MRT Jakarta) apabila terjadi gangguan yang merugikan konsumen.

- a. Permasalahan yang dialami konsumen angkutan PT. MRT Jakarta.

Berdasarkan pengamatan, secara khusus penulis menyoroti permasalahan terhentinya layanan PT. MRT Jakarta pada tanggal 4 Agustus 2019 karena terdapat kendala terputusnya pasokan

listrik PLN dari pukul 11.50 hingga pukul 20.00 WIB, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi para pengguna jasa/layanan MRT Jakarta.

Permasalahan tersebut terjadi dikarenakan belum tersedianya subsistem ketiga, sehingga ketika subsistem kedua mengalami *failure* maka hal tersebut menyebabkan gangguan pasokan listrik untuk menggerakkan kereta ratangga MRT Jakarta.

Kejadian menyebabkan pengguna jasa mengalami kerugian baik secara moril, waktu dan finansial.

- b. Tanggung jawab PT. MRT Jakarta terhadap penumpang selaku konsumen.

Pengangkut, dalam hal ini adalah PT. MRT Jakarta mempunyai tanggung jawab penuh atas keamanan dan keseleamatan barang dan/atau penumpang yang diangkutnya menuju ke tempat tujuan. Dalam pengangkutan penumpang berdasarkan perjanjian pengangkutan yang ada, PT. MRT Jakarta bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita penumpang sewaktu pelaksanaan dinas kecuali apabila PT. MRT Jakarta dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut timbul bukan merupakan kealpaan pegawai yang bertugas. (Sution Usman Adji, 1991 : 163).

## 42 Pembahasan

4.2.1. Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan PT. MRT Jakarta berdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Setiap penumpang MRT Jakarta wajib memiliki tiket. Tiket adalah kertas khusus berbentuk kartu berukuran kecil, yang dikeluarkan oleh PT MRT Jakarta sebagai tanda atau bukti yang sah (tanda telah membayar ongkos) yang berlaku untuk naik kereta api yang akan dinaiki oleh penumpang

yang dikarenakan terputusnya pasokan aliran listrik PLN yang mengakibatkan terhentinya Kereta Ratangga MRT Jakarta. Kejadian tersebut disebabkan karena gangguan terjadi pada system transmisi 500kV, sehingga seluruh sistem interkoneksi Jawa Bali Nusa Tenggara terganggu.

4.2.2. Bentuk Pertanggungjawaban Penyedia Jasa (PT. MRT Jakarta) apabila terjadi gangguan yang merugikan konsumen.

Permasalahan dalam transportasi perkeretaapian, risiko yang menyangkut harta, jiwa maupun alat angkutnya seringkali terjadi. Apabila merasa dirugikan penumpang dapat menyampaikan keluhan dan saran hingga pengajuan gugatan.

Dari hasil penganmatan penulis berdasarkan data siaran pers berkaitan dengan terputusnya pasokan aliran listrik PLN yang menyebabkan kereta Ratangga MRT yang diterbitkan tanggal 6 Agustus 2019. Didalamnya tertuang terkait langkah-langkah penanganan terhadap pengguna jasa dimulai dari proses evakuasi, pengembalian biaya (*refund*) bagi pengguna kartu *single trip*, dan juga melakukan pengamanan terkait aspek keselamatan dan kermanan.

Prosedur darurat tersebut masih mengacu pada dokumen *manual guide* operasi yang berasal dari vendor, adapun dokumen SOP internal posisi saat ini sedang dalam tahap legalisasi. Dan belum ditetapkan dan berlaku secara resmi.

## 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal antara lain :

1. Bahwa dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen telah tertuang perlindungan hukum terhadap penumpang MRT Jakarta. Adapun pasal

yang mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen MRT Jakarta antara lain terdapat pada Pasal 7, Pasal 8 ayat (1), Pasal 19 ayat (1), Pasal 23, dan Pasal 62 ayat (1) dan ayat (2).

2. Tanggung jawab penyedia jasa (PT. MRT Jakarta) apabila terjadi gangguan yang menyebabkan kerugian kepada pengguna jasa sebagaimana kejadian terhentinya pasokan listrik dari PLN yang membuat kereta Ratangga MRT Jakarta terhenti. Sebagaimana tertuang dalam siaran pers, pihak MRT Jakarta telah melakukan evakuasi kepada seluruh penumpang, pengembalian biaya (*refund*) bagi pengguna kartu *single trip*, dan PT. MRT Jakarta melakukan pengamanan peralatan sesuai dengan aspek keamanan dan keselamatan.

## 52 Saran

Beberapa saran yang terkait dengan hasil temuan pada penelitian ini antara lain:

1. Bagi pihak penyedia jasa harus senantiasa menjaga keamanan dan keselamatan para penumpang dan/atau barang yang diangkutnya dengan mentaati prosedur yang berlaku. Dan apabila belum terdapat prosedur yang resmi untuk dapat segera menyusun dan menetapkan prosedur tersebut.
2. Bagi pihak konsumen pengguna jasa transportasi yang mendapatkan penawaran jasa transportasi untuk dapat lebih selektif dalam memilih penyedia jasa transportasi sehingga sehingga terhindarkan berbagai macam bentuk kerugian yang ditimbulkan akibat penyedia jasa tidak taat terhadap kewajiban yang harus di penuhi.

## 6 DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Abdulkadir Muhammad. 2007. "Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi". Yogyakarta: Genta Press

A.Z Nasution. 1995. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

BW (Burgerlijk Wetboek) atau KUHPperdata.

Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

HMN. Purwosutjipto. 2003. *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Penerbit Djambata.