

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS HUKUM**

Terkreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

*Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**Analisis Yuridis Tanggung Jawab PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah)  
Terhadap Pengguna Jasa MRT Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun  
1999 tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH

**Xaviera Netanya Putri**

**NPM : 2016200044**

PEMBIMBING

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

2020

Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang  
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing

(Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.)

Dekan,

(Dr. iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum.)

## **PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK**

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-setingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Xaviera Netanya Putri

NPM : 2016200044

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah/karya penulisan hukum yang berjudul:

### **Analisis Yuridis Tanggung Jawab PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah) Terhadap Pengguna Jasa MRT Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya penulisan hukum yang telah Saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan, dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan/atau mengandung hasil tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan/atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan/atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 6 Agustus 2020

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum

( \_\_\_\_\_ )

Xaviera Netanya Putri

2016200044

## ABSTRAK

Antusias masyarakat terhadap kehadiran moda transportasi baru yakni MRT Jakarta sangat tinggi, selain sebagai transportasi untuk mengatasi persoalan kemacetan dan polusi di Jakarta, MRT Jakarta juga dapat meningkatkan budaya bertransportasi yang baru dalam masyarakat. Pada pelaksanaannya MRT Jakarta perlu memenuhi Standar Pelayanan Minimum (“SPM”) baik di stasiun maupun di perjalanan yang diantaranya termasuk kriteria keselamatan, keamanan, keandalan, kemudahan, kenyamanan, dan kesetaraan sebagai kewajiban dan janji PT MRT Jakarta kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Namun pada kenyataannya ditemui beberapa permasalahan di dalam penyelenggaraan MRT Jakarta, seperti tidak terpenuhinya cadangan daya listrik pada saat terjadi pemadaman, fasilitas prioritas tidak didahulukan untuk orang yang termasuk prioritas, mesin tiket dan *tapping* yang terbatas, hingga adanya pelaksanaan *fashion show* di dalam rangkaian MRT. Berdasarkan beberapa permasalahan yang terjadi pada saat menggunakan MRT menyebabkan tidak terpenuhinya SPM yang seharusnya menjadi tanggung jawab PT MRT Jakarta sehingga dapat berpotensi adanya pelanggaran atas hak-hak konsumen. Oleh karena itu perlu ditinjau lebih lanjut melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”) agar konsumen dapat terlindungi.

Kata Kunci: PT MRT Jakarta, Standar Pelayanan Minimum, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab.

## KATA PENGANTAR

Ucapan puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulisan hukum yang berjudul “**Analisis Yuridis Tanggung Jawab PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah) Terhadap Pengguna Jasa MRT Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**” dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Penulisan hukum ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis yang masih dalam proses pembelajaran. Oleh karena itu penulis akan menerima segala kritik dan masukan yang membangun yang diharapkan dapat membantu penulis dalam perbaikan penulisan hukum ini.

Selesainya penulisan hukum ini penulis sadari tidak terlepas dari bantuan dan dukungan semua pihak selama ini. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya, **Bapak Dwi Korianto Putro** dan **Ibu Dewi Prajna Paramita** yang selalu mendoakan, memberi dukungan, motivasi, nasihat dan kasih sayang yang tidak terputus kepada penulis terumata dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.
2. Seluruh keluarga besar penulis, terutama untuk **Eyang Uti, Bu Rini, Bu Titien, Bu Nunung** yang selalu memberikan semangat, doa, serta kasih sayang yang tidak henti-hentinya kepada penulis selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
3. **Bapak. Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.** selaku dosen pembimbing penulisan hukum yang telah meluangkan waktu dengan sabar membimbing dan memberikan koreksi yang membangun dalam rangka penyempurnaan penulisan hukum ini serta memberikan ilmu yang berharga dan akan selalu diingat oleh penulis.
4. **Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.** selaku dosen pembimbing seminar proposal yang telah meluangkan waktu dengan sabar membimbing dan selalu memberikan arahan dan masukan kepada penulis

pada saat pengerjaan seminar proposal sehingga membantu penulis dalam proses pengerjaan penulisan hukum ini.

5. **Ibu Rismawati, S.H., M.H.** selaku dosen penguji seminar proposal yang telah memberikan arahan dan masukan atas kekurangan dalam proposal.
6. **Ibu Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo, S.H., M.H., CN.** Selaku dosen penguji penulisan hukum yang telah meluangkan waktu serta memberikan saran dan masukan pada saat sidang penulisan hukum.
7. **Ibu Dr. Rachmani Puspitadewi, S.H., M.Hum.** selaku dosen wali yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu penulis dalam perwalian serta membimbing penulis dari awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
8. Teruntuk **Ariobimo Singgih Wicaksono**, yang selalu meluangkan waktu dan menemani penulis dalam mengerjakan tugas, belajar di luar bersama, dan mengerjakan skripsi bersama. Terima kasih telah sabar menghadapi keluhan yang sering penulis sampaikan sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini. Sekali lagi terima kasih untuk selalu memberikan motivasi, masukan, semangat, dan kasih sayang.
9. Teruntuk **alm. Cucus**. Untuk **Ni Made Aprilia Priscilla P.** sebagai partner skripsi di semester yang cukup berat ini yang telah menjadi sahabat penulis di kuliah selaku pengingat dan penyemangat penulis selama perkuliahan terutama pada saat penulisan hukum, selalu memberi ketenangan, bersedia membantu, dan tidak pernah mengeluh untuk direpotkan oleh penulis. Terima kasih ya Li.. udah selalu sabar dengan keluh kesahku dan terima kasih banyak telah membantu selama aku di Unpar. Untuk **Rana Cinta Rahmania** sebagai partner skripsi di semester yang cukup berat ini yang tidak lelah untuk memberikan semangat untuk mengerjakan penulisan hukum ini, menjadi sahabat yang selalu menemani penulis di kala senang maupun sedih, menemani belajar maupun mengerjakan penulisan hukum bersama. Terima kasih Ran, atas semangat yang diberikan selama kuliah dan di luar kuliah. Untuk **Nadhira Anindya** sebagai sahabat penulis sejak SMA, yang tidak henti-hentinya membantu penulis dalam kehidupan perkuliahan maupun di luar itu, yang selalu bersedia untuk direpotkan penulis maupun sebaliknya. Terima kasih Nad sudah menemani aku dalam keadaan apapun, baik di Bandung, Bekasi maupun Jakarta. Untuk **Brigieda**

**Aulia Putri** sebagai sahabat penulis sekaligus partner pada masa himpunan, dengan segala kepanitiaan yang dilakukan bersama, dan sebagai official Futsal Hukum Unpar pada masanya yang kita selalu bersama, Terima kasih Bri atas waktu yang telah diluangkan bersama, semangat terus Bri, kerja dan kuliahnya! Untuk **Ghina S. Pribadi** sebagai sahabat penulis sejak awal perkuliahan, sukses terus Ghina! Semangat untuk mengerjakan skripsinya di semester berikutnya.. Terima kasih Ghin sudah selalu menerima aku di kosan. Untuk **Banta Muhammad Kenji** sebagai sahabat penulis yang selalu iseng dan membuat tertawa, semangat Ken menjalankan perkuliahan onlinenya dan semangat penulisan hukumnya semester depan! Untuk **Virani Solowi** sebagai sahabat penulis, yang selalu membuat tertawa dengan tingkahnya, dan menemani penulis selama masa perkuliahan. Semangat terus Cus! Terima kasih semua teman-teman semua yang telah mengisi hari-hari penulis di kampus.

10. Teruntuk **4ever Clique, Rana Putrika Pradito, Yasmien Nursafira, Tania Hertika, dan Anindhita Novitalia** sahabat-sahabat penulis sejak SMP yang selalu menemani hari-hari penulis dan selalu memberikan motivasi, masukan positif, dan kasih sayang yang tiada henti. Mereka yang selalu ada di sisi penulis dan selalu memberikan semangat serta kepercayaan kepada penulis untuk bisa melewati perskripsian dengan baik. Terima kasih Ran, Yas, Tan, Dhit untuk selalu berada di sisi penulis selama persahabatan kita selama kurang lebih 10 tahun.
11. Teruntuk **Savira Felicia** sebagai sahabat penulis yang selalu memberikan perhatian tanpa henti serta memberikan semangat dalam penulisan hukum ini. Walaupun awalnya kita tidak berteman namun waktu menjawab sehingga bisa selalu berbagi cerita. Terima kasih Sav atas waktu-waktu yang telah diluangkan bersama.
12. Teruntuk **Gengs. Gevin, Rafly, Sulthan, Nadhira, Laras, Aby, Rido, dan Aziz** sahabat penulis sejak SMA yang selalu menemani penulis apabila sedang di Jakarta. Terima kasih untuk segala canda tawa, walaupun sering menyebalkan tapi terima kasih untuk kasih sayang. Semangat gengs, semoga secepatnya bisa berkumpul bersama kembali.

13. Teruntuk **Bang Alfrey** dan **Bang Monang** terima kasih telah membantu penulis melewati masa-masa sulit dalam pengerjaan penulisan hukum dan senantiasa selalu memberikan semangat serta dukungan.
14. Teruntuk **Reina, Hanif, Ade, Ditra, Refo, Bagir, Firhan, Azura** sahabat penulis sejak SMP yang selalu memberikan perhatian dan selalu meluangkan waktunya untuk tetap bisa update kehidupan. Teruntuk semua teman-teman yang tidak bisa di sebutkan satu per satu.
15. Teruntuk rekan-rekan **Himpunan Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum 2017, Divisi Seni dan Olahraga**, yang telah berkontribusi membentuk kepribadian Penulis hingga memiliki pengalaman berorganisasi dan mengasah kemampuan di luar pembelajaran.
16. Untuk seluruh pihak yang pernah penulis kenal lebih dekat maupun teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala pengalaman, bantuan, perhatian, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis. Doa terbaik untuk kalian semua, dan semoga kalian sukses! Aamiin..

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1. Latar Belakang.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	8
3. Tujuan Penelitian.....	9
4. Metodologi Penelitian.....	9
5. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	
1. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen.....	14
1.1 Latar Belakang Hukum Perlindungan Konsumen.....	14
1.2 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	16
1.3 Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
1.4 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	20
2. Pihak-Pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	20
2.1 Pelaku Usaha.....	20
2.2 Konsumen.....	21
2.3 Pemerintah.....	24
2.4 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.....	26
3. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha.....	27
3.1 Kedudukan Konsumen.....	28
4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	30
4.1 Hak Konsumen.....	30
4.2 Kewajiban Konsumen.....	32
4.3 Hak Pelaku Usaha.....	33

4.4 Kewajiban Pelaku Usaha.....	34
5. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	35
5.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan ( <i>Liability based on Fault</i> ).....	36
5.2 Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab ( <i>Presumption of Liability Principle</i> ).....	39
5.3 Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab ( <i>Presumption of Nonliability Principle</i> ).....	40
5.4 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak ( <i>Strict Liability</i> ).....	40
5.5 Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan ( <i>Limitation of Liability Principle</i> ).....	42
6. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	42
6.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	45
6.1.1 Penyelesaian Sengketa Secara Damai.....	45
6.1.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	45
6.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	55
7. Sanksi Hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	56

### **BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG MODA RAYA TERPADU (MRT) JAKARTA**

1. Tinjauan Umum Angkutan Kereta Api.....	59
2. Tinjauan Umum Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta.....	60
2.1 Sejarah MRT Jakarta.....	60
2.2 Peresmian MRT Jakarta.....	63
2.2.1 Tarif MRT Jakarta.....	63
2.2.2 Operasional MRT Jakarta.....	64
2.3 Proyek Pembangunan MRT Jakarta.....	65
2.3.1 MRT Jakarta Fase I.....	65
2.3.2 MRT Jakarta Fase II.....	66
3. PT Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta (Perseroan Daerah).....	66
3.1 Latar Belakang PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah).....	66
3.2 Ruang Lingkup Kegiatan Usaha PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah)....	67
3.3 Visi dan Misi PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah).....	69

3.4 Hubungan Kerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan PT MRT Jakarta.....	69
4. Standar Pelayanan Miminum MRT Jakarta.....	71
4.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun.....	73
4.2 Standar Pelayanan Minimum di dalam Perjalanan.....	76
5. Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimum MRT Jakarta.....	77
5.1 Maklumat Pelayanan PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah).....	78
6. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum MRT Jakarta.....	80
6.1 Peran Serta Masyarakat dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum MRT Jakarta.....	81
6.2 Pelanggaran atas Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum MRT Jakarta.....	81

**BAB IV ANALISIS TANGGUNG JAWAB STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) PT MRT JAKARTA (PERSEROAN DAERAH) TERHADAP KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

1. Analisis Hubungan Hukum antara PT MRT Jakarta dengan Konsumen.....	82
1.1 Hubungan Hukum antara PT MRT Jakarta dengan Konsumen berdasarkan Hukum Perikatan.....	82
1.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen.....	84
2. Analisis Tanggung Jawab PT MRT Jakarta Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019.....	87
3. Penyelesaian Sengketa antara PT MRT Jakarta dengan Konsumen Akibat Tidak Dipenuhinya SPM.....	110

**V PENUTUP**

1. Kesimpulan.....	114
2. Saran.....	116

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR ISI GAMBAR

<b>Gambar 4.1</b> Bagan Sumber Hukum Perikatan.....	83
<b>Gambar 4.2</b> Bagan Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	85

## DAFTAR ISI TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Perbedaan antara Mediasi, Arbitrase, dan Konsultasi.....	54
<b>Tabel 2.2</b> Perhitungan Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia tentang Skala nasional penjualan mobil tertinggi pada tahun 2018.....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Seiring berkembangnya suatu negara didukung dari berbagai macam aspek salah satunya dengan pembangunan infrastruktur di Indonesia yang memiliki manfaat bagi masyarakat dan kemajuan suatu negara. Keuntungan seperti mengurangi jarak tempuh dan waktu perjalanan, menciptakan lapangan kerja, membantu pemerataan pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan, membantu efektivitas masyarakat dan menambah daya saing suatu negara. Indonesia memiliki potensi yang sangat besar pada Sumber Daya Alam (“SDA”) dan Sumber Daya Manusia (“SDM”), namun ketertinggalan Indonesia terhadap infrastruktur transportasi massal menjadi salah satu penghambat untuk dapat bersaing dengan negara-negara lain.

Indonesia sebagai suatu negara berkembang yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang sangat besar, dengan kegiatan perekonomian yang semakin berkembang, dengan arus perpindahan orang dan barang yang semakin meningkat, kemudian pengembangan sarana maupun prasarana transportasi, berperan penting sebagai penghubung untuk menggerakkan serta menunjang pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>1</sup>

Perkembangan ekonomi suatu negara tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan transportasi sebagai sarana penunjangnya.<sup>2</sup> Pertumbuhan ekonomi didorong dengan tumbuh sejalan dengan pembangunan infrastruktur bukan hanya untuk menyambung konektivitas dan membuat perekonomian jadi lebih efisien, tetapi juga mempersatukan Indonesia sebagai bangsa.

Pada kali ini penulis akan memfokuskan pembahasan pembangunan infrastruktur yang terdapat di DKI Jakarta, permasalahan utamanya adalah kemacetan. Tujuan pengadaan transportasi publik adalah untuk mengurangi

---

<sup>1</sup> H.A. Abbas Salim, Manajemen Transportasi, Jakarta: PT Raja Grafindo, 1993, hlm.1.

<sup>2</sup> Id., hlm.6.

penggunaan kendaraan pribadi dan sebagai salah satu upaya mengurangi polusi. Data yang dikeluarkan oleh *AirVisual* pada 23 September 2019 pukul 08.14 WIB mengenai indeks kualitas udara di Jakarta tercatat mencapai angka 179 atau termasuk kategori tidak sehat (151-200) dengan kandungan polutan PM 2.5 110 mikrogram/m<sup>3</sup>.<sup>3</sup> Sedangkan batas normal yang ditetapkan *World Health Organization* (“WHO”) untuk kandungan polusi PM 2.5 adalah 25 mikrogram/m<sup>3</sup> maupun yang ditetapkan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan adalah 65 mikrogram/m<sup>3</sup>.<sup>4</sup>

Salah satu kebijakan yang dapat dilakukan adalah membangun infrastruktur jalan, menambah kapasitas jalan untuk mampu menampung kendaraan-kendaraan. Tetapi pengalaman yang terjadi di kota-kota besar di dunia menunjukkan bahwa kebijakan dengan selalu membangun jalan baru untuk menambah kapasitas, kurang menunjukkan hasil yang baik.<sup>5</sup>

Lalu lintas akan selalu meningkat seiring dengan adanya tambahan kapasitas jalan. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan adanya tambahan kapasitas jalan bukan berarti permasalahan lalu lintas akan teratasi, melainkan akan tetap sama ataupun akan menjadi lebih buruk.<sup>6</sup> Dapat diamati di Jakarta, telah terdapat banyak proyek jalan dilaksanakan, tetapi kondisi lalu lintas tidak menjadi semakin baik. Oleh karena itu, DKI Jakarta memerlukan suatu kebijakan yang tepat untuk mengelola peningkatan pesat akan kebutuhan transportasi publik, agar kemacetan lalu lintas yang terjadi tidak semakin buruk.

Sebelumnya DKI Jakarta telah memiliki *bus rapid transit* yaitu Bus TransJakarta yang telah beroperasi sejak tahun 2004 atau kurang lebih sudah

---

<sup>3</sup> Mevi Linawati, “Data AirVisual: Kualitas Udara DKI Jakarta Peringkat 1 Terburuk di Dunia”, 2019, <https://www.liputan6.com/news/read/4069080/data-airvisual-kualitas-udara-dki-jakarta-peringkat-1-terburuk-di-dunia>, diakses pada 23 September 2019 pukul 19.00 WIB.

<sup>4</sup> Mohammad Bernie, “Soal Polusi Udara, Jakarta Masih Tempati Posisi 1 Dunia Senin Pagi”, 2019, <https://tirto.id/soal-polusi-udara-jakarta-masih-tempati-posisi-1-dunia-senin-pagi-efdu>, diakses pada 23 September pukul 19.20 WIB.

<sup>5</sup> *The World Bank, Urban Transport, “A World Bank Policy Study”*, Washington D.C. 1986, hlm. 36.

<sup>6</sup> Wimpy Santosa, Tri Basuki, dan Santoso Gunawan, Tinjauan atas proyek MRT Jakarta, Simposium ke-4 FTSP, Udayana Bali, 2 November 2001, hlm 2.

15 tahun<sup>7</sup>, namun belum dapat mengatasi kemacetan yang terus semakin parah, pada kenyataannya Bus Transjakarta pun ikut menjadi korban kemacetan di DKI Jakarta. Diperlukan kebijakan yang lain adalah dengan mengembangkan sistem angkutan publik khususnya transportasi massal yang dapat mengangkut penumpang dengan cepat menggunakan moda transportasi kereta api.

Pembangunan infrastruktur yang terdapat di DKI Jakarta khususnya pada Moda Raya Terpadu (*Mass Rapid Transit*, (“MRT”)) diharapkan bisa menjawab kebutuhan mengenai transportasi massal transit cepat berbasis rel yaitu kereta api di Jakarta untuk mengatasi permasalahan kemacetan maupun polusi yang diakibatkan kendaraan bermotor.<sup>8</sup> Permasalahan yang terjadi di DKI Jakarta telah berada pada kondisi yang sangat parah, karena macet yang terjadi sudah tidak mengenal waktu. Sebagai contoh yaitu pekerja kantoran yang banyak menghabiskan waktunya hanya untuk perjalanan ke kantor dan juga pulang dari kantor.

Dengan adanya transportasi massal kereta cepat MRT Jakarta memiliki budaya transportasi baru bagi masyarakat Indonesia khususnya DKI Jakarta. Baru dimaksudkan bukan hanya semata-mata sebagai suatu transportasi publik saja, melainkan berhubungan dengan suatu budaya atau kebiasaan baru yang berkembang di masyarakat. Budaya transportasi baru seperti MRT inilah yang dapat membantu menciptakan kemajuan di bidang transportasi nasional dan meningkatkan daya saing di kancah internasional, serta meningkatkan kualitas SDM menjadi pribadi yang lebih disiplin dan teratur.

Pada praktiknya di Indonesia, diperlukan waktu untuk membiasakan diri dengan adanya transportasi publik berbasis rel kereta api cepat, dan untuk tetap mentaati aturan-aturan yang diterapkan MRT Jakarta. Keberadaan MRT yang tertinggal dibandingkan dengan negara-negara lain seharusnya sudah sejak 20 tahun lalu Indonesia memiliki transportasi publik ini.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> “Layanan Bus Transjakarta”, <https://www.transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/layanan-bus/transjakarta/>, diakses pada 23 September 2019 pukul 19.30 WIB.

<sup>8</sup> *Supra Note* 6, hlm 1.

<sup>9</sup> Dipna Videlia Putsanra, “Jokowi Akui Pembangunan MRT Jakarta Terlambat 20 Tahun”, 2017, <https://tirto.id/jokowi-akui-pembangunan-mrt-jakarta-terlambat-20-tahun-cymr>, diakses pada 30 September pukul 21.00 WIB.

Apabila dilihat pada *website* MRT Jakarta ([jakartamrt.co.id](http://jakartamrt.co.id)), tertulis dalam sejarahnya bahwa dasar hukum pembentukan MRT Jakarta adalah Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Perseroan Terbatas (PT) MRT Jakarta sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2013 dan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Penyertaan Modal Daerah Pada Perseroan Terbatas (PT) MRT Jakarta sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013.<sup>10</sup>

Sedangkan pada perkembangannya pembentukan PT MRT Jakarta didasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perseroan Terbatas MRT Jakarta (Perseroan Daerah).<sup>11</sup> Secara tegas dalam Pasal 16 Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2018 berbunyi bahwa pada saat peraturan daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Perseroan Terbatas (PT) MRT Jakarta sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2013 dan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Penyertaan Modal Daerah Pada Perseroan Terbatas (PT) MRT Jakarta sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.<sup>12</sup>

Oleh karena itu ketidaktepatan maupun lalainya pihak MRT Jakarta dalam memberikan informasi kepada konsumen pada *website* MRT Jakarta, yaitu sebagai sarana informasi yang mudah diakses oleh banyak orang dapat menimbulkan suatu pemahaman yang salah ataupun kerugian terhadap konsumen di kemudian hari.

Diatur dalam Pasal 5 ayat (1) Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2018 tentang Perseroan Terbatas MRT Jakarta (Perseroan Daerah) yang berbunyi:

“Pada saat perkeretaapian umum perkotaan MRT Jakarta mulai dioperasikan, Perseroan berkontrak dengan Pemerintah Daerah

---

<sup>10</sup> Lihat bagian “*Sejarah*”, <https://www.jakartamrt.co.id/mrt-jakarta/sejarah-mrt-jakarta/>, diakses pada 2 Maret 2020 pukul 20.30.

<sup>11</sup> Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perseroan Terbatas MRT Jakarta (Perseroan Daerah).

<sup>12</sup> *Id.*, Pasal 16.

untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang disepakati dengan mengacu kepada standar internasional.”<sup>13</sup>

Penjelasan mengenai Pasal 5 ayat (1) yang berbunyi:

“Yang dimaksud dengan “kontrak pemberian pelayanan berstandar internasional” adalah hubungan kerja antara Perseroan dengan Pemerintah Daerah yang dituangkan dalam kontrak pemberian pelayanan berdasarkan standar pelayan yang disepakati dan lazim diterapkan secara luas di berbagai kota di dunia untuk sistem Mass Rapid Transit berbasis kereta api. Standar dimaksud mencakup kriteria keselamatan, keamanan, keandalan, kemudahan akses (aksesibilitas), keterpaduan dengan moda transportasi lain (konektivitas dan integrasi) dan kenyamanan.”

Dengan tawaran yang diajukan oleh pemerintah mengenai suatu jasa layanan transportasi massal yang mencakup kriteria keselamatan, keamanan, keandalan, kemudahan akses (aksesibilitas), keterpaduan dengan moda transportasi lain (konektivitas dan integrasi) dan kenyamanan serta berbudaya dan bertaraf internasional harus tertulis jelas di dalam standar pelayanan minimum MRT Jakarta, guna melindungi hak-hak konsumen.

Perikatan timbul antara pelaku usaha dengan setiap pengguna jasa MRT Jakarta, yaitu pada saat pengguna jasa MRT Jakarta memilih MRT sebagai transportasi publik yang akan digunakannya dalam perjalanan. PT MRT berkewajiban untuk memenuhi hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”).

Antara pengguna jasa dengan PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah) sebagai pelaku usaha, keduanya memiliki prestasi atas hak yang seharusnya diperoleh dan kewajiban yang seharusnya dipenuhi. Kewajiban PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah) adalah memberikan Standar Pelayanan Minimum (“SPM”) sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu/*Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu/*Light Rail Transit*.

---

<sup>13</sup> Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perseroan Terbatas MRT Jakarta (Perseroan Daerah), Pasal 5 ayat (1).

Penerapan SPM terhadap pengguna jasa MRT meliputi SPM di stasiun dan SPM di dalam perjalanan,<sup>14</sup> yang mencakup di dalamnya yaitu keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.<sup>15</sup> Sedangkan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh pengguna jasa adalah mentaati peraturan-peraturan yang diterapkan MRT Jakarta.

Dengan adanya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 yang mengatur tentang SPM angkutan orang dengan kereta api, penyedia layanan seperti yang disebutkan di atas, yaitu PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah) produk hukumnya yaitu Peraturan Gubernur No. 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu/*Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu/*Light Rail Transit*. Hal tersebut diperlukan agar terdapat kepastian hukum, baik bagi pelaku usaha maupun bagi konsumen.

Pengoperasian suatu alat transportasi tentunya memerlukan suatu kepastian hukum dalam pemenuhan hak-hak konsumennya, sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Gubernur No. 95 Tahun 2019 yang baru diundangkan pada tanggal 13 September 2019. Artinya SPM MRT Jakarta baru mulai berlaku pada saat Peraturan Gubernur No. 95 Tahun 2019 diundangkan<sup>16</sup>, yaitu kurang lebih 5 bulan setelah MRT Jakarta telah beroperasi secara komersial pada tanggal 1 April 2019.

Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,<sup>17</sup> diatur dalam Pasal 2 bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.<sup>18</sup> Sehingga, untuk melindungi pengguna jasa MRT Jakarta, asas-asas yang telah disebutkan harus dipenuhi dalam pengoperasian MRT Jakarta itu sendiri.

---

<sup>14</sup> Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu/*Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu/*Light Rail Transit*, Pasal 2 ayat (2).

<sup>15</sup> Id., Pasal 3 ayat (1).

<sup>16</sup> Id., Pasal 25.

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>18</sup> Id., Pasal 2.

Alasan yang melatarbelakangi UUPK salah satunya bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi dirinya serta berani dalam memperjuangkan apa yang menjadi haknya yang tidak dipenuhi atau dilanggar oleh pelaku usaha, serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>19</sup>

Dalam kondisi bahwa SPM yang disepakati antara Perseroan MRT Jakarta (Perseroan Daerah) dengan Pemerintah Daerah baru berlaku setelah MRT Jakarta beroperasi, maka sejak awal beroperasi tidak digunakan SPM yang telah mereka susun jauh sejak MRT Jakarta belum beroperasi.

Mengingat banyaknya permasalahan yang muncul pada saat MRT Jakarta mulai beroperasi secara komersial, di antaranya adalah pengguna jasa MRT yang makan dan duduk di area yang seharusnya digunakan pengguna jasa MRT lainnya untuk berjalan<sup>20</sup>, bekas makanan yang tidak dibuang pada tempatnya, *lift* yang disediakan untuk penyandang disabilitas, ibu hamil dan lanjut usia digunakan oleh pengguna jasa MRT lain yang semestinya tetap menggunakan tangga ataupun *escalator* yang disediakan<sup>21</sup>, mesin tiket otomatis yang tidak dapat digunakan<sup>22</sup>, gangguan pada saat *tapping* ingin membayar di *gate* sehingga menyebabkan antri yang sangat panjang<sup>23</sup>, *park*

---

<sup>19</sup> Lihat konsiderans menimbang huruf d dan f dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>20</sup> “Petugas Tegur Penumpang yang Makan dan Duduk-duduk di Stasiun MRT”, 2019, <https://kumparan.com/kumparannews/petugas-tegur-penumpang-yang-makan-dan-duduk-duduk-di-stasiun-mrt-1553421444487232667> diakses pada 9 November pukul 14.00 WIB.

<sup>21</sup> Alfa, “Videonya Viral, Warga Antri Masuk Lift Prioritas untuk Penumpang MRT Disabilitas dan Ibu Hamil”, 2019, <https://wiken.grid.id/read/391687209/videonya-viral-warga-antri-masuk-lift-prioritas-untuk-penumpang-mrt-disabilitas-dan-ibu-hamil?page=all>, diakses pada 9 November 14.05 WIB.

<sup>22</sup> Clara Maria Tjandra Dewi H, “MRT Jakarta Belum Menemukan Penyebab Error Mesin Tiket Otomatis”, 2019, <https://metro.tempo.co/read/1191935/mrt-jakarta-belum-menemukan-penyebab-error-mesin-tiket-otomatis/full&view=ok>, diakses pada 9 November 2019 pukul 14.10 WIB.

<sup>23</sup> Andi Nur Aminah, “Ini Penyebab Gerbang Pembayaran MRT Sering Error”, 2019, <https://nasional.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/ppe8s0384/ini-penyebab-gerbang-pembayaran-mrt-sering-emerror-em>, diakses pada 9 November 2019 pukul 14.10 WIB.

*and ride* yang tingkat kenyamanan maupun keamanannya masih kurang<sup>24</sup>, tempat *drop off* dan *pick up* yang belum terlalu memadai sehingga menyebabkan kemacetan, pada tanggal 4 Agustus 2019 saat terjadi gangguan listrik yang menyebabkan penumpang terjebak di dalam MRT maupun di stasiun-stasiun mengakibatkan para penumpang harus turun dari MRT<sup>25</sup>, hingga mengenai konektivitas dan integrasi keterpaduan dengan moda transportasi lain yang belum diatur dalam SPM MRT Jakarta. Selain itu, terdapat pagelaran *fashion show* yang diselenggarakan di dalam MRT pada 31 Januari 2020 di waktu *rush hour*<sup>26</sup>.

Penulis tertarik untuk menganalisis secara yuridis mengenai peristiwa ini ditinjau dari UUPK guna mendukung segala kemajuan yang telah dimiliki Indonesia pada transportasi publik MRT akan terus berkembang baik pembangunan maupun pengoperasiannya. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti tema ini dengan Judul Penulisan Hukum: **“Analisis Yuridis Tanggung Jawab PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah) Terhadap Pengguna Jasa MRT Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**.

## 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian, di antaranya adalah:

Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha PT MRT Jakarta terhadap pengguna jasa MRT berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

---

<sup>24</sup> Rifaldi Putra Irianto, “YLKI Nilai Park and Ride MRT Lebak Bulus tidak Nyaman”, 2019, <https://mediaindonesia.com/read/detail/246679-yлки-nilai-park-and-ride-mrt-lebak-bulus-tidak-nyaman>, diakses pada 9 November 2019 pukul 14.15 WIB.

<sup>25</sup> Ika Defianti, “Seluruh Penumpang MRT Jakarta Terjebak Akibat Listrik Padam Berhasil Dievakuasi”, 2019, <https://www.liputan6.com/news/read/4029332/seluruh-penumpang-mrt-jakarta-terjebak-akibat-listrik-padam-berhasil-dievakuasi>, diakses pada 9 November 2019 pukul 14.30 WIB.

<sup>26</sup> Reza Gunadha & Rifan Aditya, “Penumpang Komplain Fashion Show dalam Gerbong MRT Beri Klarifikasi”, 2020, <https://www.suara.com/news/2020/02/01/130802/penumpang-komplain-fashion-show-dalam-gerbong-mrt-beri-klarifikasi>, diakses pada 8 Maret 2020 pukul 21.20.

### **3. Tujuan Penelitian**

Secara umum, dilakukannya penelitian ini adalah guna meneliti secara hukum mengenai perlindungan pengguna jasa MRT, di antaranya adalah: Mengetahui tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap pengguna jasa MRT Jakarta berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **4. Metode Penelitian**

Untuk meneliti permasalahan hukum yang akan diteliti, Penulis akan menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif<sup>27</sup>, dan asas-asas yang terkandung dalam peraturan-peraturan yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan jasa layanan transportasi MRT Jakarta.

Dalam suatu penelitian yuridis normatif, hal yang pasti digunakan adalah pendekatan perundang-undangan. Pendekatan ini dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier dari masing-masing hukum normatif.<sup>28</sup> Penelitian yuridis normatif didukung oleh kepustakaan yang terdiri dari:

#### **1. Bahan hukum primer**

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif berupa peraturan perundang-undangan.<sup>29</sup> Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan yang isinya mempunyai kekuatan mengikat kepada masyarakat, yang terdiri dari norma dasar, peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, bahan hukum tidak tertulis, yurisprudensi serta peraturan-peraturan lainnya. Dalam penelitian ini, bahan hukum primer

---

<sup>27</sup> Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang, 2013, hlm. 295.

<sup>28</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press, 1986, hlm. 43.

<sup>29</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010, hlm. 141.

yang digunakan oleh penulis terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan yang memiliki kaitan dengan penelitian, yaitu:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian
- c. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Jitrosudibio Cet. 35 Jakarta: Pradnya Paramita, 2004.
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
- g. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan
- h. Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok
- i. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api;
- j. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung;
- k. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- l. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perseroan Terbatas MRT Jakarta (Perseroan Daerah);

- m. Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu/*Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu/*Light Rail Transit*;
- n. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 34 Tahun 2019 tentang Tarif Angkutan Perkeretaapian *Mass Rapid Transit* dan Kereta Api Ringan/*Light Rail Transit*;

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan isi bahan hukum primer serta implementasinya. Bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku hukum, jurnal-jurnal hukum, koran, surat pembaca serta bahan-bahan yang diperoleh dari internet.

3. Bahan hukum tersier

Data-data yang diambil dari kamus dan ensiklopedi yang digunakan untuk membantu menjelaskan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, serta buku-buku di luar bidang hukum lainnya.<sup>30</sup>

## 5. Sistematika Penulisan

Terdapat sistematika dari penelitian ini yang terbagi ke dalam 5 bab, berikut merupakan rincian dari bab-bab tersebut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis membahas mengenai latar belakang penelitian terkait dengan perlindungan bagi konsumen pengguna jasa MRT Jakarta mengenai standar pelayanan minimum, identifikasi masalah, tujuan penulisan, tinjauan pustaka sementara, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

---

<sup>30</sup> Bahan hukum tersier mencakup bahan-bahan yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder serta bahan-bahan primer, sekunder, dan tersier di luar bidang hukum. Lihat Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007), hlm. 33.

## **BAB II: TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dalam bab ini penulis membahas beberapa hal, di antaranya pengertian dan batasan hukum perlindungan konsumen, asas dan tujuan dari perlindungan konsumen, pihak-pihak dalam hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban yang timbul bagi konsumen serta pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya, prinsip tanggung jawab pelaku usaha, upaya yang dapat dilakukan konsumen untuk memperoleh hak-haknya, serta sanksi-sanksi hukum yang dapat diberikan terhadap tindakan pelanggaran yang dilakukan.

## **BAB III : TINJAUAN UMUM TENTANG MODA RAYA TERPADU (MRT) JAKARTA**

Dalam bab ini akan membahas mengenai tinjauan umum angkutan kereta api, tinjauan umum MRT Jakarta mulai dari sejarah terbentuknya, latar belakang, tujuan pembangunannya, visi dan misi, tugas dan fungsi PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah), hubungan kerja pemerintah provinsi DKI Jakarta dengan PT MRT Jakarta, penyusunan, penerapan, dan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum MRT Jakarta, serta tanggung jawab pelaku usaha atas pelanggaran pelaksanaan SPM MRT Jakarta.

## **BAB IV: ANALISIS TANGGUNG JAWAB STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) PT MRT JAKARTA (PERSEROAN DAERAH) TERHADAP KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dalam bab ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa MRT Jakarta berdasarkan kejadian-kejadian yang terjadi selama belum terbitnya peraturan mengenai standar pelayanan minimum pada saat MRT sudah beroperasi, serta analisis mengenai pelanggaran atas pasal-pasal dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu/*Mass*

*Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu/*Light Rail Transi* ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **V: PENUTUP**

Dalam bab terakhir ini akan dikemukakan mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis atau pembahasan mengenai Tanggung Jawab PT MRT Jakarta (Perseroan Daerah) Terhadap Pengguna Jasa MRT Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kesimpulan diperoleh berdasarkan uraian dan penjelasan secara keseluruhan dari bab-bab terdahulu. Sedangkan saran-saran merupakan usul dari penulis terhadap topik yang dibahas.

## **BAB II**

