

**UNIVERSITAS KATOLIK  
PARAHYANGAN FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional  
Perguruan Tinggi

*Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2024*

**Perlindungan Konsumen atas Jasa Transportasi *Light Rail Transit* (LRT)  
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan  
Konsumen**

OLEH

**RAYNA TASHA AZZAHRA**

**6051801103**

DOSEN PEMBIMBING:

Dr. Aluisius Dwi Rachmanto S.H., M.Hum.



Penulisan Hukum

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

2024

Penulisan Hukum dengan judul

“Perlindungan Konsumen atas Jasa Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

yang ditulis oleh:

Nama: Rayna Tasha Azzahra

NPM: 6051801103

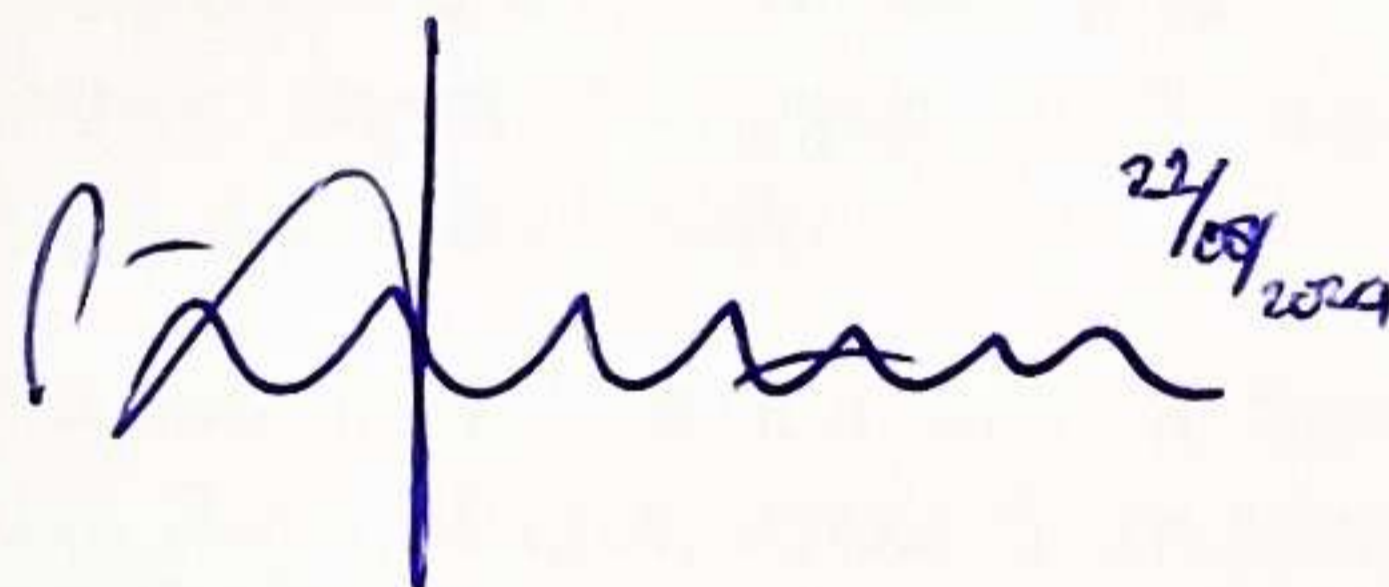
Pada tanggal: 22/08//2024

Telah disidangkan pada

Ujian Penulisan Hukum Program Studi Hukum Program Sarjana

Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan

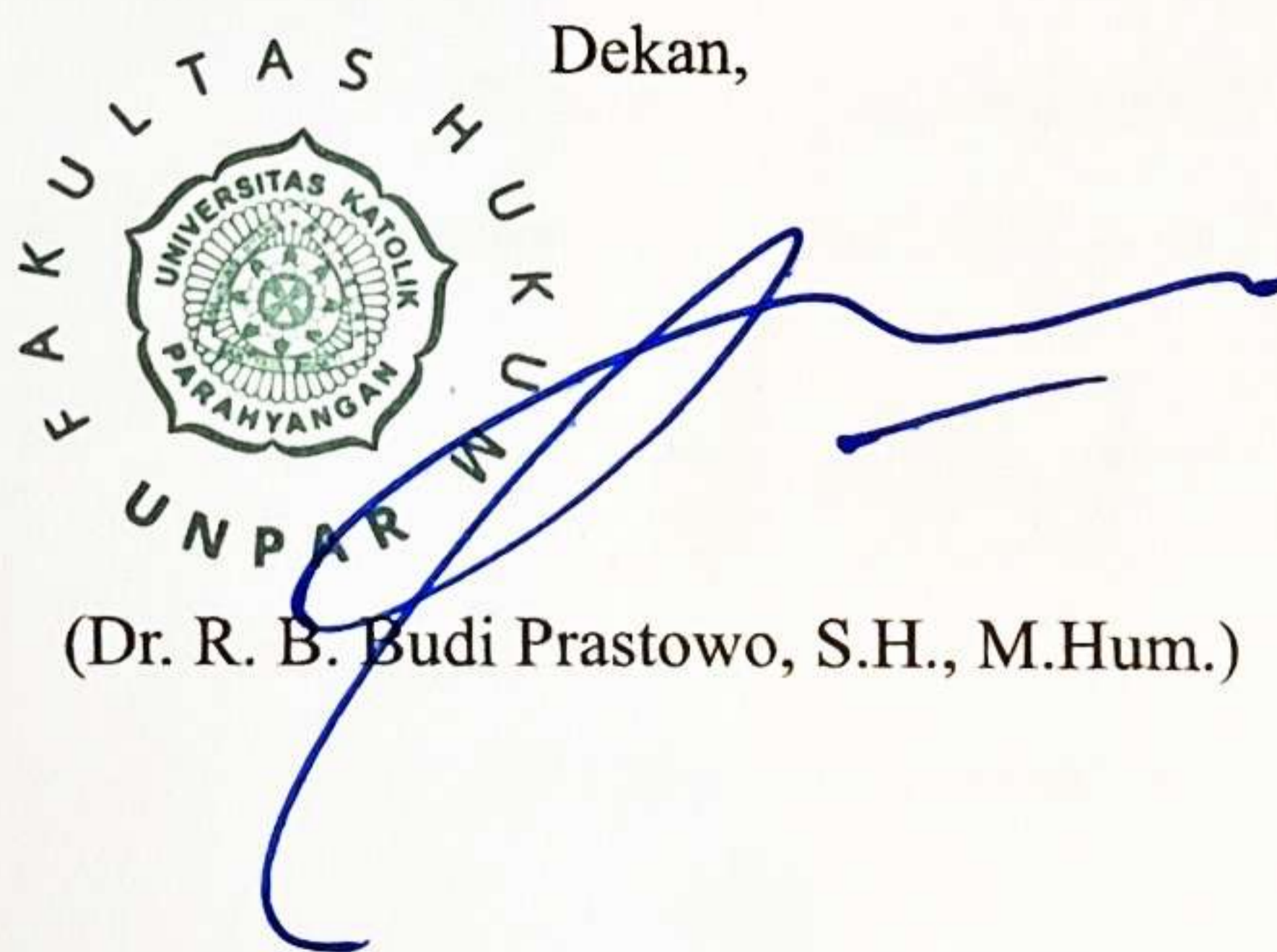
Pembimbing,



(Dr. Aluisius Dwi Rachmanto S.H., M.Hum.)

F A K U L T A S H U K U M  
UNPAR W J  
UNIVERSITAS KATOLIK  
PARAHYANGAN

Dekan,



(Dr. R. B. Budi Prastowo, S.H., M.Hum.)



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

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

Nama : Rayna Tasha Azzahra

NPM : 6051801103

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

**“Perlindungan Konsumen atas Jasa Transportasi *Light Rail Transit (LRT)* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /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 dari 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 dan 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, 23 Agustus 2024

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum



Rayna Tasha Azzahra

6051801103

## ABSTRAK

Perkembangan pesat Indonesia sebagai negara berkembang menuju status negara maju menghadirkan berbagai tantangan, terutama dalam sektor transportasi di perkotaan. Transportasi darat, termasuk Light Rail Transit (LRT), menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan mobilitas dan mengurangi kemacetan. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak-hak konsumen secara jelas, dalam konteks transportasi publik seperti LRT masih menghadapi tantangan yang signifikan. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara harapan akan pelayanan yang aman, nyaman, dan terjangkau dengan realitas operasional LRT di Jabodebek. Gangguan teknis seperti kerusakan pada pintu kereta, masalah pada gardu listrik, dan kekurangan petugas di stasiun menimbulkan risiko bagi keselamatan dan kenyamanan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah hukum yang muncul, terutama terkait dengan perlindungan konsumen dalam penggunaan LRT.

Berdasarkan pemaparan di atas, dalam menjawab penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan menelaah teori, konsep, asas, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga penulis mengumpulkan berbagai macam data seperti bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tertier yang relevan untuk menghasilkan kesimpulan dan analisis dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Hasil dari penelitian ini adalah perlunya perbaikan dalam kebijakan dan praktik pengelolaan transportasi publik untuk memastikan perlindungan konsumen yang lebih baik, serta meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang tantangan yang dihadapi dalam UUPK di sektor transportasi, tetapi juga menawarkan rekomendasi untuk perbaikan sistem dalam rangka meningkatkan perlindungan dan keamanan konsumen dalam penggunaan LRT di Indonesia.

**Kata Kunci : Konsumen, Transportasi Publik, Pelaku Usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Standar Pelayanan.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang sebesar-besarnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, kemurahan, kemudahan, dan kelancarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Adapun skripsi ini berjudul **“Perlindungan Konsumen atas Jasa Transportasi *Light Rail Transit (LRT)* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen“**

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari adanya bantuan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Tri Basuki Joewono., PH.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. R.B. Budi Prastowo., S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Dr. Aluisius Dwi Rachmanto., S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing selama masa penulisan proposal skripsi dan juga sekaligus dosen pembimbing skripsi yang penulis hormati dan kasihi yang telah membimbing penulis selama masa penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak atas segala waktu, kesabaran, nasihat, bimbingan, dorongan, ilmu, kritik, dan saran yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr.iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum. selaku dosen wali yang penulis hormati dan kasihi. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada bapak yang selalu memberi arahan dan meluangkan waktu bagi penulis setiap saat ketika penulis sedang mengalami kesulitan selama masa studi.
5. Ibu Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo., S.H., M.H., CN. selaku dosen penguji pada saat sidang seminar proposal penulisan hukum yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik, nasihat, dan saran yang membangun bagi penulis.

6. Bapak Karolus E. Lature., S.H., M.H. selaku dosen penguji pada saat sidang seminar proposal penulisan hukum yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik, nasihat, dan saran yang membangun bagi penulis.
7. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis melangsungkan masa studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
8. Ayah Rayendra Alamsyah dan Ibu Wawat Kurniawati selaku orang tua penulis yang sangat amat penulis cintai dan sayangi. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk seluruh doa, kasih sayang, kesabaran, dan dukungan yang menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi dan menyelesaikan pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
9. Enin Supiati selaku nenek penulis yang sangat amat penulis cintai dan sayangi. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk seluruh doa, kasih sayang, dukungan, serta nasihat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan menyelesaikan pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
10. Sakti Ahmad Fajri selaku kakak kandung penulis yang sangat amat penulis sayangi dan banggakan. selalu bersedia menghibur dan menjadi tempat penulis mengeluh dan bercerita selama ini. Semoga cita-cita kita dapat tercapai dan terwujud dimasa yang akan datang, *aamiin*.
11. Mikaila dan Fiona selaku rekan- rekan bimbingan penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Uti, Rifka, Shagiva, Ines, Hanifa, Faridah yang tergabung dalam grup “Sholehah” selaku teman-teman penulis yang selalu bersedia membantu, menemani, menghibur, dan menjadi tempat penulis bercerita selama ini. Semoga cita-cita kami semua dapat tercapai dimasa yang akan datang.
13. Bibil, Aal, Hiroki, Namira, Shafa, dan Upan terimakasih telah menjadi terdekat pada saat masa perkuliahan penulis, selalu memberikan informasi saat perkuliahan, selalu Bersama saat senang maupun saat mengulang mata kuliah, alhamdulillah kita diberikan kekuatan untuk menyelesaikan

perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan meskipun dari kalian ada yang lulus duluan dan ada yang masih berjuang Bersama walaupun terseok-seok.

14. Gani ndut, Naufal RK, Bocil, Fajri, Kenzi, Raja, dan Ridha yang selalu menghibur dan memberikan gebrakan disetiap akhir pekan penulis ini merasakan stress pada saat masa penulisan skripsi ini. Terimakasih telah memberikan dampak baik dan buruk sekaligus terhadap penulis.
15. Ibu Titin selaku petugas unpar yang selalu membantu penulis dalam memberikan informasi, serta seluruh tenaga kerja Universitas Katolik Parahyangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
16. Saudara/saudari dan kerabat penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis selalu terbuka dengan semua kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat dijadikan pembelajaran yang bermanfaat. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.

Bandung, 18 Juli 2024

Rayna Tasha Azzahra

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Identifikasi Masalah.....	6
3. Tujuan Penelitian .....	6
4. Metode Penelitian .....	7
5. Sistematika Penulisan .....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	10
1. Perlindungan Konsumen.....	10
1.1. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen .....	12
1.2. Hak-Hak Konsumen .....	13
1.3. Tujuan Perlindungan Konsumen .....	14
2. Kewajiban Pelaku Usaha .....	15
1.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian Konsumen.....	16
1.2. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	18
1.3. Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK).....	19
BAB III .....	23
Tinjauan Umum Tentang Transportasi <i>Light Rail Transit</i> (LRT) .....	23
1. Tinjauan Umum Mode Transportasi Light Rail Transit (LRT).....	23
1.1. Moda Transit.....	23
1.2. Light Rail Transit (LRT).....	24
1.3. Permasalahan dalam Sistem Transportasi.....	25
2. Permasalahan Light Rail Transit (LRT) Yang Beroperasi Di Wilayah Jabodebek.....	26
3. Upaya Pencegahan Pelanggaran Hak dan Kewajiban .....	28



BAB IV .....	32
ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TRANSPORTASI <i>LIGHT RAIL TRANSIT</i> (LRT) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....	32
1. Perlindungan Konsumen Transportasi <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	32
2. Upaya Hukum Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Dialami Konsumen Pengguna LRT Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	37
BAB V .....	42
PENUTUP .....	42
1. Kesimpulan .....	42
2. Saran .....	43
DAFTAR PUSTAKA .....	45

# BAB I PENDAHULUAN

## 1. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang, sedang mengalami kemajuan yang pesat dalam berbagai bidang menuju status negara maju. Pembangunan di segala sektor dilakukan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur, dengan dasar nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu aspek yang mengalami perkembangan pesat adalah perkotaan.<sup>1</sup> Pertumbuhan kota yang cepat berdampak pada peningkatan jumlah penduduk, yang pada gilirannya menghadirkan berbagai tantangan, termasuk masalah transportasi yang sangat krusial dalam konteks perkembangan kota.<sup>2</sup> Indonesia, sebagai negara dengan beragam moda transportasi di darat, laut, dan udara, memainkan peran kunci dalam kemajuan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Transportasi memiliki peran ganda dalam memfasilitasi aliran barang dan manusia serta mendukung pertumbuhan sektor pembangunan, sehingga mendukung kemajuan negara (*the promoting sector*).<sup>3</sup>

Sektor transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam menggerakkan perekonomian suatu negara. Keseluruhan aspek kehidupan masyarakat sangat bergantung pada kinerja sektor ini, baik sebagai pendorong, penunjang, maupun penggerak pertumbuhan ekonomi. Dengan kata lain, jika sektor transportasi tidak dikelola dengan baik, maka pengembangan dan pemerataan pembangunan serta manfaatnya tidak akan

---

<sup>1</sup> Sarah Aprilisa, “Analisis Sistem Tanggap Darurat Pada Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan”, Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat, (UNSRI: Palembang, 2019) hlm. 1, Terdapat di situs <http://repository.unsri.ac.id/11425/>, diakses 20 September 2023.

<sup>2</sup> *Id.*

<sup>3</sup> Baiq Setiani, (2015) “Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara”. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 3(2), hlm. 103 – 109, Terdapat di situs <http://e-journal.jurwidyakop3.com/index.php/jurnal-ilmiah/article/view/221>, diakses 20 September 2023.

dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh penduduk.<sup>4</sup> Alat angkut manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain dikenal sebagai transportasi. Jenis transportasi umumnya dibagi menjadi tiga kategori utama, yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi memegang peran penting dalam kehidupan sehari-hari, baik di wilayah pedesaan maupun perkotaan, karena membantu memudahkan mobilitas manusia dalam menjalankan berbagai aktivitas.<sup>5</sup>

Dengan perkembangan perkotaan yang terus meningkat, terjadi peningkatan padatnya lalu lintas yang mengakibatkan kebutuhan akan alternatif transportasi umum yang lebih diminati daripada transportasi pribadi. Namun, muncul permasalahan dalam menyelenggarakan pelayanan transportasi yang harus tetap aman, nyaman, terjangkau, dan memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.<sup>6</sup> Kehidupan yang sejahtera dan makmur dapat tercipta ketika kebutuhan masyarakat terpenuhi, dengan masyarakat berperan sebagai konsumen yang menggunakan jasa.

Konsumen merujuk kepada individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, orang lain, keluarga, atau makhluk hidup lainnya, tanpa tujuan komersial atau perdagangan. Di zaman ini, terjadi banyak kasus pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha, meskipun hak-hak konsumen telah diatur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Peraturan yang dimaksud adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

---

<sup>4</sup> Sigit Haryono, (2010). “Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 1 – 14, Terdapat di situs <http://scholar.unand.ac.id/34204/4/04.%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>, diakses, 20 September.

<sup>5</sup> Regina Pacis FMM Jambi-Fransiskan Misionaris Maria, “Perkembangan Transportasi Dari Masa Ke Masa dan Jenis-Jenis Alat Transportasi”, Terdapat di situs <https://recisfmmjambi.sch.id/berita/detail/441/perkembangan-transportasi-dari-masa-ke-masa-dan-jenis-jenis-alat-transportasi%5B1>, diakses 21 September 2023 Pukul 14.00 WIB.

<sup>6</sup> Erifendi Churniawan, Handoko, dan Endras Setiyo Darmawan, (2019) “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Penumpang PT. MRT Jakarta Ditinjau Dari Peraturan Perundang Undangan”, *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 3(2), 102 – 110., Terdapat di situs [https://www.researchgate.net/publication/339507334\\_Perlindungan\\_Konsumen\\_Pengguna\\_Jasa\\_Angkutan\\_Penumpang\\_PT\\_MRT\\_Jakarta\\_Ditinjau\\_Dari\\_Peraturan\\_Perundang\\_Undangan%5B1](https://www.researchgate.net/publication/339507334_Perlindungan_Konsumen_Pengguna_Jasa_Angkutan_Penumpang_PT_MRT_Jakarta_Ditinjau_Dari_Peraturan_Perundang_Undangan%5B1), diakses 21 September Pukul 17.00 WIB.

tentang Perlindungan Konsumen, yang telah berlaku sejak 20 April 1999.<sup>7</sup> Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, terdapat ketentuan yang jelas mengenai hak-hak konsumen, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 4 UUPK. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum yang kuat bagi para konsumen dalam penggunaan barang atau jasa di Indonesia.

Dalam konteks transportasi di Indonesia, isu perlindungan konsumen sangat penting, terutama ketika membahas transportasi darat. Transportasi darat mendominasi lalu lintas dan mobilitas penduduk Indonesia dibandingkan dengan transportasi laut dan udara. Salah satu jenis transportasi darat yang telah menjadi bagian penting dari perkembangan infrastruktur transportasi di Indonesia adalah kereta api, yang beroperasi menggunakan jalur rel yang membentang di sepanjang pulau Jawa. Transportasi darat mencakup segala bentuk kendaraan yang menggunakan jalan atau rel untuk mengangkut penumpang atau barang, dan kehadiran kereta api di Indonesia adalah salah satu contoh signifikan dari perkembangan transportasi darat di negara ini. Kereta api adalah salah satu mode transportasi yang memiliki daya tarik besar. Kereta api mampu mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar secara bersamaan, sambil memberikan sejumlah keunggulan seperti mengurangi polusi, efisiensi energi, dan menghindari kemacetan.<sup>8</sup>

Sebuah peraturan yang dikeluarkan oleh Presiden Republik Indonesia pada tahun 2015, yaitu Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2015 Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang transportasi di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi dengan menyediakan alternatif

---

<sup>7</sup> Tirangga Ayu Hasina, (2017). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengelolaan Jasa Parkir Di Kota Mataram”, *Jurnal Ilmiah*, 1 – 19. Terdapat pada situs, <http://eprints.unram.ac.id/id/eprint/2832M>, Diakses 21 September pukul 19.00 WIB

<sup>8</sup> Dinno Baskoro, (2021). “Sejarah Singkat Transportasi Darat dan Jenis-jenisnya”, Terdapat di situs <https://daihatsu.co.id/tips-and-event/tips-sahabat/detail-content/sejarah-singkat-transportasi-daratdan-jenis-jenisnya/>, diakses 21 September 2023 Pukul 23.15 WIB

transportasi yang efisien dan cepat, yaitu *Light Rail Transit* (LRT). Selain itu, peraturan ini juga bertujuan untuk meningkatkan konektivitas antara wilayah Jabodebek dan memudahkan aksesibilitas masyarakat ke pusat-pusat kegiatan ekonomi, sosial, dan budaya.

Peraturan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas lingkungan hidup dengan mengurangi polusi udara dan kemacetan lalu lintas, serta meningkatkan pelayanan publik dan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau. Untuk mencapai tujuan tersebut, peraturan ini menetapkan kebijakan dan strategi pengembangan LRT terintegrasi di wilayah Jabodebek, tata cara pengadaan, pembiayaan, dan pengelolaan LRT terintegrasi, standar teknis dan keselamatan LRT terintegrasi, tata cara pengaturan tarif dan pelayanan LRT terintegrasi, serta tata cara pengawasan dan evaluasi pelaksanaan LRT terintegrasi. Dalam rangka pelaksanaan peraturan ini, dibentuklah Badan Pengelola Transportasi Jabodebek sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan transportasi di wilayah Jabodebek.<sup>9</sup>

Namun, Operasional LRT Jabodebek sempat mengalami beberapa gangguan salah satunya yaitu pintu pada kereta LRT sehingga berdampak pada perjalanan kereta lainnya dan pada keselamatan penumpang. Masalah pada pintu kereta LRT berupa pintu yang tidak tertutup rapat dan pintu LRT yang terlalu cepat untuk menutup sehingga terdapat konsumen/penumpang yang mengalami insiden terjepit pintu LRT.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Inspektorat Jenderal, Kementerian Perhubungan RI. (2015). “Perpres Nomor 98 Tahun 2015 Tentang Percepatan Penyelenggaraan Kereta Api Ringan (LRT) Terintegrasi di Wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi” Terdapat di situs <https://itjen.kemenuh.go.id/2015/09/15/perpres-nomor-98-tahun-2015-tentang-percepatan-penyelenggaraan-kereta-api-ringan-lrt-terintegrasi-di-wilayah-jakarta-bogor-depok-dan-bekasi/>, diakses 21 September 2023 Pukul 22.42 WIB.

<sup>10</sup> @bayunurdiyawa, dikutip dari komentar postingan instagram @lrt\_jabodebek. Terdapat di situs [https://www.instagram.com/p/Cwmg2rp6S4/?img\\_index=](https://www.instagram.com/p/Cwmg2rp6S4/?img_index=), diakses 21 September 2023 Pukul 22.00 WIB.

Selain itu, bukan hanya rangkaian kereta LRT Jabodebek, gangguan lainnya terjadi pada gardu listrik yang mati di Stasiun Halim.<sup>11</sup>

Kereta mengalami penundaan selama beberapa jam karena sensor pintu dalam keadaan aktif, yang diakui oleh PT INKA, produsen kereta tersebut sebagai penyebab kereta tidak dapat bergerak. Insiden tersebut telah mengakibatkan banyak kerugian bagi penumpang LRT Jabodebek sebagai konsumen, baik secara emosional, waktu, maupun secara finansial. Selain itu di beberapa stasiun LRT masih seperti contohnya stasiun LRT TMII Pengumuman masih menggunakan TOA bukan menggunakan speaker sehingga Suara pengumuman tidak dapat terdengar jelas. Terdapat persoalan lain yaitu pada Locket dan Layanan Pelanggan di Stasiun Dukuh Atas tidak ada Petugas yang berjaga pada loket tersebut hal ini menyangkut tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diatur pada Pasal 8 Undang-Undang nomor 8 Perlindungan Konsumen Tahun 1999.

Kita harus mengakui adanya risiko kemungkinan terulangnya insiden serupa, yang bisa berpotensi mengakibatkan kerugian yang bahkan lebih besar bagi penumpang. Oleh karena itu, pentingnya jaminan keselamatan bagi penumpang ini tidak bisa diabaikan. Kejadian tersebut juga mencerminkan bahwa hak-hak konsumen terkait dengan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan mereka telah terganggu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana LRT dapat beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang ditetapkan dalam hukum. Adanya pemahaman yang mendalam tentang bagaimana LRT beroperasi dari perspektif perlindungan konsumen akan

---

<sup>11</sup> Martyasari Rizky, CNBC Indonesia. (2023) “2 Hari Operasi Pintu LRT Jabodebek Bermasalah, Ini Pemicunya” Terdapat di situs <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230830103538-4-467408/2-hari-operasi-pintu-lrt-jabodebek-bermasalah-ini-pemicunya>, diakses 21 September 2023 Pukul 20.00 WIB

memberikan banyak manfaat. Pertama, hal ini akan membantu pemerintah dan penyelenggara transportasi umum untuk meningkatkan kebijakan dan praktik yang mendukung hak-hak konsumen. Kedua, hal ini akan meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka ketika menggunakan LRT. Ketiga, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merekomendasikan perubahan dalam regulasi dan undang-undang yang ada jika diperlukan untuk memastikan perlindungan konsumen yang lebih baik dalam penggunaan LRT.

## **2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka terdapat beberapa identifikasi masalah hukum yang dapat ditinjau lebih lanjut, yaitu:

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya hukum pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen pengguna LRT berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## **3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk:

1. Mengetahui dan memahami bagaimana Perlindungan Konsumen Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Mengetahui sejauh mana upaya hukum pelaku usaha, terutama Badan Pengelola Transportasi Jabodebek, dalam menanggapi dan mengatasi kerugian yang dialami konsumen pengguna LRT, serta sejauh mana penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diwujudkan dalam prakteknya.

#### 4. Metode Penelitian

Secara definisi metode penelitian merupakan langkah-langkah atau prosedur untuk mendapatkan ilmu dan/atau pengetahuan ilmiah yang bertujuan untuk mengungkap kebenaran secara sistematis. Metode yang digunakan untuk penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian yuridis normatif yakni, melakukan suatu penelitian yang didasarkan sesuai dengan asas-asas dan prinsip hukum serta teori-teori hukum yang berhubungan dengan suatu masalah yang ditinjau pada penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis data kualitatif. Sumber penelitian yang digunakan didalam penelitian ini terdapat 3 jenis yaitu sumber hukum primer, sekunder, dan tersier.<sup>12</sup>

##### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah hal yang mengacu pada bahan studi yang berasal dari peraturan perundang-undangan dan secara langsung relevan dengan subjek dan masalah yang diartikulasikan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan bahan-bahan yang terdiri dari norma-norma atau prinsip-prinsip yang penting, seperti peraturan dasar, undang-undang, yurisprudensi, perjanjian, dan hukum adat.

##### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder mencakup informasi yang memberikan penjelasan dan analisis terhadap fakta hukum primer. Hasilnya ditentukan oleh perspektif atau gagasan para ahli yang menganalisis dan meneliti subjek tertentu secara menyeluruh. Dalam penelitian ini,

---

<sup>12</sup> Henni Muchtar, Analisis Yuridis Normatif Sinkronisasi Peraturan Daerah dengan Hak Asasi Manusia, Padang, Universitas Negeri Padang, Vol. 16, No. 1 Tahun 2015, Terdapat di situs <https://doi.org/10.24036/jh.v14i1.5405>, hlm. 84-85. Diakses pada tanggal 22 September 2023 Pukul 14.25 WIB



penulis bergantung pada sumber-sumber hukum pelengkap, seperti buku-buku, doktrin, esai, dan jurnal.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah sumber data yang memberikan penjelasan dan informasi mengenai hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kamus, artikel, serta media yang memberikan penjelasan serta pengertian atas bahan hukum lainnya seperti jurnal hukum hasil penelitian skripsi di bidang hukum seperti internet dan literatur yang relevan dengan penelitian ini.

## 5. Sistematika Penulisan

Penelitian hukum yang dibuat oleh penulis akan tersusun dalam 5 (lima) bab yang terdiri atas:

### **BAB I**

#### **Pendahuluan**

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II**

#### **Tinjauan Teoritis Mengenai Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.**

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 1999.

### **BAB III**

#### **Tinjauan Umum Tentang Transportasi *Light Rail Transit (LRT)***

Dalam bab ini penulis akan membahas sejarah dan definisi mengenai *Light Rail Transit* (LRT).

#### **BAB IV**

#### **Analisis Perlindungan Konsumen Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam bab ini penulis akan menganalisis mengenai Perlindungan Konsumen Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### **BAB V**

#### **Penutup**

Dalam hal ini penulis mendapat kesimpulan dan memberikan saran atas penelitian hukum yang telah dilakukan.