Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026)
Tema/Edisi : Hukum Perdata (Bulan Keempat)
https://lexgeneralis.co.id/

TINJAUAN YURIDIS ATAS KEWAJIBAN GANTI RUGI KEPADA KONSUMEN AKIBAT KETERLAMBATAN DAN GANGGUAN OPERASIONAL LRT JABODEBEK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2007 TENTANG PERKERETAAPIAN

JURIDICAL REVIEW OF COMPENSATION OBLIGATIONS TO CONSUMERS DUE TO DELAYS AND OPERATIONAL DISRUPTIONS OF THE JABODEBEK LRT UNDER LAW NUMBER 23 OF 2007 ON RAILWAYS

Eva Della Navita, Rahmad Sujud Hidayat dan Yudi Rijali Muslim

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Tangerang Raya

Korespondensi Penulis: evadellanavita30@gmail.com; rahmadsh@outlook.com; yudirijalimuslim007@gmail.com

Citation Structure Recommendation:

Navita, Eva Della, Rahmad Sujud Hidayat, dan Yudi Rijali Muslim. *Tinjauan Yuridis atas Kewajiban Ganti Rugi kepada Konsumen Akibat Keterlambatan dan Gangguan Operasional LRT Jabodebek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026).

ABSTRAK

LRT Jabodebek masih menghadapi keterlambatan dan gangguan operasional yang dapat merugikan pengguna jasa. Penelitian yuridis normatif ini menganalisis kewajiban ganti rugi dan tanggung jawab operator melalui pendekatan perundang-undangan dan konseptual, dengan wawancara sebagai data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hukum perlindungan konsumen, hukum perkeretaapian dan standar pelayanan minimum mewajibkan informasi yang transparan, pemulihan layanan, serta kompensasi sesuai syarat dan kerugian nyata. Pelaksanaannya mencakup *service recovery*, surat keterlambatan dan *refund*, tetapi sosialisasi hak konsumen serta kejelasan prosedur klaim masih perlu diperkuat.

Kata Kunci: Ganti Rugi, LRT Jabodebek, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Hukum

ABSTRACT

The Jabodebek LRT continues to experience delays and operational disruptions that may harm passengers. This normative legal study examines compensation obligations and operator liability through statutory and conceptual approaches, supported by interview data. The study finds that consumer protection law, railway law, and minimum service standards require transparent information, service recovery, and compensation subject to applicable conditions and actual loss. Implementation includes refreshments, delay certificates, and refunds;

however, public awareness of consumer rights and the clarity of claims procedures still need strengthening.
Keywords: Compensation, Jabodebek LRT, Consumer Protection, Legal Liability

A. PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan bagian penting dari pelayanan umum karena menopang mobilitas, kegiatan ekonomi dan akses masyarakat terhadap pusat pendidikan maupun pekerjaan. Di wilayah perkotaan, kualitas transportasi massal juga menentukan efisiensi penggunaan ruang dan waktu. Layanan yang aman, andal dan tepat waktu karena itu tidak hanya bernilai teknis, melainkan menjadi prasyarat pemenuhan kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa.[1]

LRT Jabodebek dibangun sebagai sistem angkutan massal berbasis rel yang menghubungkan Jakarta dengan kawasan penyangga dan mulai beroperasi secara komersial pada 28 Agustus 2023. Pengoperasiannya dipercayakan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam kerangka percepatan penyelenggaraan LRT terintegrasi di wilayah Jakarta, Bogor, Depok dan Bekasi.[2] Sistem ini menggunakan teknologi otomatis *Grade of Automation Level 3* yang dikendalikan dan dipantau melalui pusat kendali operasi, dengan petugas pada rangkaian untuk pelayanan dan penanganan keadaan darurat.[3]

[1] Ode La, dkk., *Transportasi Publik*, CV Tohar Media, Makassar, 2024, p.11.

[2] Indonesia, *Peraturan Presiden Republik Indonesia tentang Percepatan Penyelenggaraan Kereta Api Ringan/Light Rail Transit Terintegrasi di Wilayah Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi*, Perpres No.98 Tahun 2015, LN Tahun 2015 No.205.

[3] LRT Jabodebek, *LRT Tech*, diakses dari https://lrtjabodebek.kai.id/lrt-tech, diakses pada 17 Juni 2026.

Harapan terhadap layanan modern tersebut berhadapan dengan fakta adanya keterlambatan dan gangguan operasional. Pemberitaan mengenai gangguan LRT Jabodebek memperlihatkan bahwa peristiwa teknis dapat menghentikan perjalanan dan memaksa penumpang menunggu atau menjalani evakuasi.[4] Bagi pengguna yang bergantung pada kepastian waktu, gangguan tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi dapat menyebabkan hilangnya waktu, terganggunya pekerjaan, biaya tambahan dan menurunnya kepercayaan terhadap transportasi publik.[5]

Secara filosofis, perlindungan konsumen bertujuan menyeimbangkan posisi pengguna jasa dan pelaku usaha serta memastikan kerugian tidak dibebankan sepihak kepada konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta kompensasi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Undang-undang yang sama mewajibkan pelaku usaha beritikad baik, memberikan informasi yang jelas dan bertanggung jawab atas kerugian konsumen.[6]

Dalam rezim perkeretaapian, kewajiban tersebut dipertegas oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengutamakan keselamatan dan keamanan, menjaga keberlangsungan pelayanan, mematuhi jadwal, serta memberitahukan pembatalan, penundaan, keterlambatan, atau pengalihan pelayanan kepada pengguna jasa. Penyelenggara juga memikul tanggung jawab atas kerugian penumpang yang timbul akibat pengoperasian angkutan kereta api menurut kerugian nyata.[7]

---

[4] Merdeka.com, *Viral LRT Jabodebek Mogok Bikin Penumpang Susuri Jembatan, Ini Penyebabnya*, diakses dari merdeka.com/peristiwa/read/8044519/viral-lrt-jabodebek-mogok-bikin-penumpang-susuri-jembatan-ini-penyebabnya, diakses pada 30 April 2026.

[5] Abigail Fedora Ondine dan Dyva Claretta, *Berita tentang Kualitas LRT Jabodebek di Antaranews.com pada Periode September-Desember 2023*, JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Vol.7, No.8 (Agustus 2024), p.7791-7799.

[6] Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821, Ps.4 dan Ps.7.

[7] Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perkeretaapian*, UU No.23 Tahun 2007, LN Tahun 2007 No.65, TLN No.4722, Ps.133 dan Ps.157.

Standar pelayanan minimum membuat kewajiban tersebut lebih operasional. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 mewajibkan pemberian informasi ketika keterlambatan keberangkatan atau kedatangan mencapai sekurang-kurangnya lima belas menit. Apabila keterlambatan keberangkatan lebih dari satu jam dan penumpang memilih membatalkan perjalanan setelah menerima informasi, penumpang berhak atas pengembalian biaya.[8] Di sisi lain, dukungan subsidi negara menegaskan karakter LRT Jabodebek sebagai pelayanan publik yang harus dikelola secara terjangkau, berkelanjutan, dan akuntabel.[9]

Penelitian terdahulu telah membahas perlindungan konsumen penumpang LRT Jabodebek, tetapi persoalan keterlambatan memerlukan pembedaan yang lebih tegas antara kewajiban memberi informasi, pemulihan layanan, kompensasi standar dan ganti rugi berdasarkan kerugian nyata.[10] Pembedaan tersebut penting agar setiap gangguan tidak serta-merta dipahami melahirkan pembayaran dalam bentuk yang sama, sementara konsumen tetap memperoleh jalur pemulihan yang pasti ketika syarat hukumnya terpenuhi. Artikel ini karena itu memusatkan kajian pada dasar kewajiban dan bentuk pertanggungjawaban operator LRT Jabodebek.

Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum primer berupa peraturan perlindungan konsumen, perkeretaapian, standar pelayanan minimum dan subsidi LRT dianalisis bersama bahan hukum sekunder berupa buku dan publikasi ilmiah. Transkrip wawancara dengan petugas operasional dan pengguna jasa dipakai sebagai data pendukung untuk menggambarkan pelaksanaan layanan, bukan sebagai dasar utama pembentukan kesimpulan normatif. Berdasarkan kerangka tersebut, masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

---

[8] Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*, Permenhub Nomor 63 Tahun 2019, BN Tahun 2019 No.1122, Ps.7.

[9] Indonesia, *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia tentang Subsidi Penyelenggaraan LRT Jabodebek*, PMK Nomor 97/PMK.02/2022, BN Tahun 2022 No.575, Ps.1 dan Ps.2.

[10] Novita Roy Lubis, Darwati dan Lucky Ferdiles, *Implementation Protection Consumer Passenger Jabodebek LRT Transportation at Halim Station According to Constitution*, Jurnal Impresi Indonesia, Vol.3, No.3 (Maret 2024), p.235-242.

1. Bagaimana pengaturan kewajiban ganti rugi penyelenggara LRT Jabodebek terhadap konsumen menurut ketentuan hukum yang berlaku?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab penyelenggara LRT Jabodebek kepada konsumen akibat keterlambatan dan gangguan operasional?

B. PEMBAHASAN

1. Pengaturan Kewajiban Ganti Rugi Penyelenggara LRT Jabodebek terhadap Konsumen

Pembayaran tarif dan penerimaan layanan menimbulkan hubungan hukum antara pengguna jasa dan operator. Pengguna LRT berkedudukan sebagai konsumen akhir karena menggunakan jasa untuk kepentingannya sendiri, sedangkan PT Kereta Api Indonesia (Persero) bertindak sebagai pelaku usaha sekaligus penyelenggara sarana perkeretaapian. Hubungan tersebut melahirkan prestasi timbal balik: konsumen membayar tarif dan mematuhi ketentuan perjalanan, sedangkan operator menyediakan angkutan yang aman, nyaman, informatif dan sesuai standar.[11]

Perlindungan konsumen tidak berhenti pada pengakuan formal atas hak. Perlindungan harus menghasilkan kepastian mengenai layanan yang berhak diterima, tindakan yang wajib dilakukan operator ketika terjadi gangguan dan mekanisme pemulihan apabila konsumen dirugikan. Kepastian tersebut mencegah kesenjangan informasi antara operator yang menguasai sistem operasional dengan penumpang yang hanya dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi perjalanan yang tersedia.[12]

[11] Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta, 2022, p.27-29.

[12] Sutan Pinayungan Siregar, *Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Journal of Law, Administration and Social Science, Vol.4, No.2 (Maret 2024), p.228-233.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menempatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan, kebebasan memilih, informasi yang benar, hak menyampaikan keluhan dan hak memperoleh kompensasi sebagai hak konsumen. Dalam layanan LRT, hak atas informasi mempunyai fungsi langsung: penumpang memerlukan penjelasan mengenai penyebab gangguan, perkiraan waktu pemulihan, perubahan rute, serta pilihan pembatalan atau moda alternatif. Tanpa informasi itu, penumpang kehilangan kesempatan untuk membatasi kerugiannya sendiri.[13]

Kewajiban operator bersumber dari Pasal 7 dan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Operator wajib beritikad baik, memberikan informasi yang benar dan jujur, menjamin mutu jasa, serta memberi kompensasi atau ganti rugi atas kerugian akibat jasa yang disediakan. Ganti rugi dapat berbentuk pengembalian uang, penggantian jasa yang setara, atau bentuk lain sesuai ketentuan. Pemberian ganti rugi tidak menghapus kemungkinan pertanggungjawaban lain apabila terbukti terdapat kesalahan yang lebih lanjut.[14]

Meskipun demikian, kewajiban ganti rugi harus dibaca bersama unsur kerugian, hubungan sebab akibat dan dasar pertanggungjawaban. Gangguan yang terjadi belum otomatis melahirkan nilai ganti rugi yang sama bagi setiap penumpang. Konsumen perlu menunjukkan kerugian yang dialami, sementara operator dapat membuktikan apakah kerugian tersebut berasal dari pengoperasian atau dari keadaan di luar penguasaannya. Pembacaan ini menjaga keseimbangan antara hak konsumen untuk dipulihkan dan batas pertanggungjawaban yang dapat dibuktikan secara hukum.[15]

---

[13] Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen*, Ps.4.

[14] Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen*, Ps.7 dan Ps.19.

[15] Sahrul, S. Hasanah dan Fathurrahman Jiwantara, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berbadan Hukum atas Kerugian Konsumen yang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Pro Hukum, Vol.12, No.3 (Maret 2023), p.818-823.

Pasal 133 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 membentuk kewajiban pelayanan yang khusus bagi penyelenggara sarana perkeretaapian. Operator wajib mengutamakan keselamatan dan keamanan, mengutamakan pelayanan kepentingan umum, menjaga kelangsungan pelayanan, mengumumkan jadwal dan tarif, serta mematuhi jadwal keberangkatan. Apabila terjadi pembatalan, penundaan, keterlambatan kedatangan, atau pengalihan lintas, informasi wajib diberikan kepada pengguna jasa. Dengan demikian, transparansi bukan kebijakan sukarela, melainkan bagian dari kewajiban hukum operator.[16]

Pasal 157 undang-undang yang sama mengatur tanggung jawab penyelenggara atas kerugian, luka-luka, atau meninggalnya penumpang akibat pengoperasian angkutan kereta api. Tanggung jawab berlangsung sejak penumpang diangkut dari stasiun asal sampai tiba di stasiun tujuan dan diperhitungkan menurut kerugian nyata. Norma ini memberi dasar sektoral untuk menilai klaim akibat gangguan operasional, sekaligus membatasi pertanggungjawaban ketika kerugian tidak disebabkan oleh pengoperasian angkutan.[17]

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 memberikan ukuran yang lebih konkret untuk keterlambatan. Informasi wajib disampaikan ketika keterlambatan mencapai lima belas menit, sedangkan keterlambatan keberangkatan lebih dari satu jam membuka pilihan pembatalan perjalanan dan pengembalian biaya bagi penumpang. Norma ini harus dibedakan dari klaim ganti rugi individual: *refund* merupakan konsekuensi standar atas pembatalan yang memenuhi syarat, sedangkan tuntutan kerugian lain tetap memerlukan penilaian terhadap kerugian dan hubungan kausal.[18]

---

[16] Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perkeretaapian*, UU No.23 Tahun 2007, TLN No.4722, Ps.133.

[17] Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perkeretaapian*, Ps.157.

[18] Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*, Ps.7 ayat (1) dan ayat (2).

Pembedaan konseptual juga diperlukan antara kompensasi, ganti rugi dan *service recovery*. Kompensasi standar dapat diberikan karena ambang waktu tertentu terpenuhi; ganti rugi memulihkan kerugian yang dapat dibuktikan; sedangkan *service recovery* merupakan langkah segera untuk mengurangi ketidaknyamanan dan memulihkan layanan. Ketiganya dapat beririsan, tetapi tidak boleh dicampuradukkan karena dasar, syarat dan bentuk pemenuhannya berbeda. Informasi prosedural harus menjelaskan perbedaan ini agar konsumen memahami hak yang tersedia.

Subsidi penyelenggaraan LRT Jabodebek melalui skema kewajiban pelayanan publik memperkuat tuntutan akuntabilitas. Dukungan anggaran negara ditujukan untuk meningkatkan keterjangkauan tarif dan keberlangsungan pelayanan, sehingga operator harus menjaga mutu layanan sekaligus mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya publik. Namun, subsidi tidak dengan sendirinya menjadi dasar pembayaran ganti rugi individual; fungsinya adalah memperkuat karakter publik layanan dan kewajiban untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan.[19]

Berdasarkan keseluruhan norma tersebut, kewajiban operator tersusun dalam tiga lapis. Pertama, kewajiban preventif untuk memenuhi standar dan mencegah gangguan. Kedua, kewajiban informatif dan korektif ketika gangguan terjadi. Ketiga, kewajiban pemulihan berupa *refund*, kompensasi, atau ganti rugi ketika syarat hukumnya terpenuhi. Struktur berlapis ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak boleh baru bekerja setelah kerugian muncul, melainkan harus hadir sejak perencanaan dan pelaksanaan layanan.

[19] Indonesia, *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia tentang Subsidi Penyelenggaraan LRT Jabodebek*, PMK No.97/PMK.02/2022, Ps.2.

2. Bentuk Tanggung Jawab Penyelenggara akibat Keterlambatan dan Gangguan Operasional

Tanggung jawab pertama bersifat preventif, yaitu memastikan sarana, prasarana, perangkat lunak, persinyalan, kelistrikan dan prosedur operasi dipelihara secara memadai. Sistem otomatis GoA3 membuat pengelolaan risiko teknis sangat bergantung pada sinkronisasi *Communication-Based Train Control*, *Automatic Train Protection*, pusat kendali operasi, dan kesiapan petugas lapangan. Karena itu, pemeliharaan berkala, pengujian sistem, penempatan teknisi dan koordinasi dengan mitra teknis merupakan bagian dari kewajiban kehati-hatian operator.[20]

Tanggung jawab kedua adalah komunikasi operasional. Informasi harus disampaikan cepat, berkala, konsisten dan melalui lebih dari satu kanal, termasuk pengumuman di stasiun dan kereta, papan informasi, aplikasi, serta media resmi. Isi informasi sekurang-kurangnya meliputi jenis gangguan, dampak terhadap perjalanan, perkiraan pemulihan, pilihan perjalanan dan prosedur memperoleh layanan pemulihan. Permintaan maaf tanpa informasi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan belum sepenuhnya memenuhi fungsi perlindungan konsumen.

Wawancara dengan petugas operasional menunjukkan bahwa gangguan pada masa pengenalan sistem terutama berkaitan dengan sinkronisasi otomatisasi, kelistrikan, pintu kereta dan persinyalan. Operator melakukan evaluasi bersama mitra teknis, mempercepat penanganan gangguan, meningkatkan keandalan perangkat lunak, serta menyiagakan teknisi di stasiun strategis. Keterangan tersebut menggambarkan adanya langkah pencegahan dan pemulihan, meskipun efektivitasnya tetap harus diukur dari konsistensi layanan dan berkurangnya dampak gangguan bagi penumpang.[21]

[20] LRT Jabodebek, *LRT Tech*.
[21] Wawancara dengan Petugas Operasional LRT Jabodebek (Rafiki), Transkrip Penelitian Eva Della Navita, 2026.

Tanggung jawab ketiga berupa pemulihan layanan. Berdasarkan wawancara dengan Rafiki selaku petugas operasional LRT Jabodebek, serta keterangan pengguna jasa yaitu Nadine dan Yusron, bentuk pemulihan yang diterapkan meliputi pemberian informasi keterlambatan, surat keterangan keterlambatan, pemberian layanan pemulihan tertentu seperti air minum atau makanan ringan, serta pengembalian biaya perjalanan apabila memenuhi persyaratan yang berlaku. Bentuk-bentuk tersebut penting karena melayani kebutuhan yang berbeda: konsumsi mengurangi ketidaknyamanan selama menunggu, surat keterlambatan membantu penumpang membuktikan alasan keterlambatan kepada pihak lain, sedangkan refund memulihkan biaya perjalanan yang dibatalkan.

Service recovery tidak seharusnya dipandang sebagai pengganti seluruh tanggung jawab hukum. Makanan ringan atau surat keterlambatan mungkin memadai untuk mengurangi dampak langsung, tetapi belum tentu menutup kerugian nyata yang lebih besar. Apabila konsumen dapat membuktikan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian operator, mekanisme kompensasi standar tidak boleh menghalangi penggunaan jalur pengaduan atau tuntutan ganti rugi yang disediakan hukum perlindungan konsumen dan hukum perkeretaapian.[22]

Data pendukung dari pengguna jasa memperlihatkan dua persoalan. Pertama, tidak semua penumpang mengetahui adanya hak atas kompensasi, refund, atau surat keterlambatan. Kedua, informasi mengenai penyebab gangguan dan perkiraan pemulihan belum selalu dipahami sebagai informasi yang rinci. Seorang pengguna yang pernah mengalami keterlambatan saat menuju pertemuan kerja mengetahui adanya kendala teknis melalui pengeras suara, tetapi tidak memperoleh penjelasan yang mendalam. Pengguna lain bahkan belum mengetahui mekanisme kompensasi.[23]

---

[22] Finlay Sunardi dan Bernadetta Tjandra Wulandari, *Tanggung Jawab PT MRT Jakarta terhadap Konsumen dalam Kasus Blackout Akibat Pemadaman Listrik dan Mitigasi atas Potensi Terjadinya Bencana dalam Operasional MRT Jakarta Ditinjau dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Paradigma Hukum Pembangunan, Vol.5, No.2 (Februari 2022), p.269-293.

[23] Wawancara dengan Pengguna Jasa LRT Jabodebek (Nadine dan Yusron), Transkrip Penelitian Eva Della Navita, 2026.

Kesenjangan pengetahuan tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan normatif belum cukup apabila prosedur tidak mudah ditemukan dan dipahami. Operator perlu menyediakan informasi ringkas mengenai ambang keterlambatan, jenis pemulihan, bukti yang diperlukan, kanal pengajuan, batas waktu dan jangka waktu penyelesaian. Informasi harus tersedia sebelum gangguan terjadi, bukan hanya saat penumpang berada dalam situasi tertekan. Sosialisasi berulang akan memperkuat posisi konsumen sekaligus mengurangi konflik akibat perbedaan harapan.

Mekanisme pengaduan juga memerlukan pencatatan yang dapat diaudit. Setiap gangguan perlu memiliki identitas peristiwa, waktu mulai dan pulih, ruas terdampak, jumlah penumpang, bentuk informasi yang disampaikan, jenis *service recovery*, serta jumlah klaim yang diterima dan diselesaikan. Pencatatan ini bermanfaat untuk membuktikan kepatuhan, mengukur efektivitas pemulihan, dan menjadi bahan evaluasi bagi operator maupun pengawas. Transparansi data agregat juga dapat memulihkan kepercayaan publik tanpa membuka data pribadi penumpang.

Dari perspektif tanggung jawab hukum, penanganan ideal mengikuti alur deteksi, pemberitahuan, mitigasi, pemulihan, kompensasi dan evaluasi. Deteksi memastikan masalah diketahui sedini mungkin; pemberitahuan memberi kepastian kepada penumpang; mitigasi membatasi dampak; pemulihan mengembalikan layanan; kompensasi memulihkan hak konsumen dan evaluasi mencegah pengulangan. Kegagalan pada satu tahap dapat memperbesar kerugian meskipun tahap lain telah dilaksanakan.

Pengawasan pemerintah perlu diarahkan pada hasil layanan dan bukan hanya keberadaan prosedur. Pemeriksaan dapat mencakup kepatuhan terhadap ambang informasi, kecepatan respons, aksesibilitas mekanisme *refund*, penyelesaian pengaduan dan tindak lanjut evaluasi teknis. Kajian tanggung jawab pada moda berbasis rel lain menunjukkan bahwa perlindungan konsumen yang efektif membutuhkan mitigasi risiko operasional sekaligus mekanisme pemulihan yang dapat digunakan secara nyata.[24]

[24] Finlay Sunardi dan Bernadetta Tjandra Wulandari, *Tanggung Jawab PT MRT Jakarta terhadap Konsumen dalam Kasus Blackout Akibat Pemadaman Listrik dan Mitigasi atas Potensi*

Dengan demikian, tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia (Persero) tidak terbatas pada pemberian kompensasi setelah keterlambatan. Ruang lingkupnya mencakup pencegahan gangguan, pemeliharaan sistem, penyampaian informasi, penyediaan alternatif, pemulihan layanan, kompensasi berdasarkan syarat, penanganan klaim kerugian nyata dan evaluasi berkelanjutan. Pelaksanaan yang konsisten atas seluruh rangkaian ini menjadi ukuran apakah perlindungan konsumen telah terwujud secara substantif.

C. PENUTUP

Pengaturan kewajiban ganti rugi bagi konsumen LRT Jabodebek tersusun dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Kerangka ini menjamin hak atas keselamatan, kenyamanan, informasi dan pemulihan. *Refund* berlaku ketika syarat keterlambatan dan pembatalan terpenuhi, sedangkan ganti rugi atas kerugian lain memerlukan pembuktian kerugian nyata dan hubungan sebab akibat dengan pengoperasian layanan.

Bentuk tanggung jawab operator meliputi tindakan preventif, informatif, korektif dan evaluatif. Praktik *service recovery* berupa makanan atau minuman ringan, surat keterangan keterlambatan dan *refund* menunjukkan upaya pemulihan, tetapi belum meniadakan kewajiban memproses klaim yang memenuhi unsur hukum. Kesenjangan utama terletak pada pengetahuan pengguna jasa serta keterbukaan mengenai prosedur, syarat dan perkembangan penanganan gangguan.

Terjadinya Bencana dalam Operasional MRT Jakarta Ditinjau dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, p.269-293.

Operator disarankan menerbitkan standar kompensasi dan alur klaim dalam format yang ringkas, mudah diakses dan konsisten pada seluruh kanal; mencatat serta mempublikasikan data agregat penanganan gangguan dan melakukan evaluasi teknis bersama mitra secara berkelanjutan. Pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimum, sedangkan pengguna jasa perlu menyimpan bukti perjalanan dan memanfaatkan kanal pengaduan ketika haknya tidak terpenuhi. Langkah tersebut akan mempertemukan kepastian hukum dengan pemulihan yang efektif.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Kusumadewi, Yessy dan Grace Sharon. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah).

La, Ode, dkk. 2024. *Transportasi Publik*. (Makassar: CV Tohar Media).

Publikasi

Finlay Sunardi dan Bernadetta Tjandra Wulandari. *Tanggung Jawab PT MRT Jakarta terhadap Konsumen dalam Kasus Blackout Akibat Pemadaman Listrik dan Mitigasi atas Potensi Terjadinya Bencana dalam Operasional MRT Jakarta Ditinjau dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*. Jurnal Paradigma Hukum Pembangunan. Vol.5. No.2 (Februari 2022).

Novita Roy Lubis, Darwati dan Lucky Ferdiles. *Implementation Protection Consumer Passenger Jabodebek LRT Transportation at Halim Station According to Constitution*. Jurnal Impresi Indonesia. Vol.3. No.3 (2024).

Ondine, Abigail Fedora dan Dyva Claretta. *Berita tentang Kualitas LRT Jabodebek di Antaranews.com pada Periode September-Desember 2023*. JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan. Vol.7. No.8 (Agustus 2024).

Sahrul, S. Hasanah dan Fathurrahman Jiwantara. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berbadan Hukum atas Kerugian Konsumen yang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Pro Hukum. Vol.12. No.3 (Maret 2023).

Sutan Pinayungan Siregar. *Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Journal of Law, Administration and Social Science. Vol.4. No.2 (Maret 2024).

Website

LRT Jabodebek. *LRT Tech*, diakses dari https://lrtjabodebek.kai.id/lrt-tech. diakses pada 17 Juni 2026.

Merdeka.com. *Viral LRT Jabodebek Mogok Bikin Penumpang Susuri Jembatan, Ini Penyebabnya*, diakses dari merdeka.com/peristiwa/read/8044519/viral-lrt-jabodebek-mogok-bikin-penumpang-susuri-jembatan-ini-penyebabnya. diakses pada 30 April 2026.

Sumber Hukum

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2015 tentang Percepatan Penyelenggaraan Kereta Api Ringan/Light Rail Transit Terintegrasi di Wilayah Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 205.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1122.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 97/PMK.02/2022 tentang Subsidi Penyelenggaraan LRT Jabodebek. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 575.

Sumber Lain

Wawancara dengan Pengguna Jasa LRT Jabodebek (Nadine dan Yusron), Transkrip Penelitian Eva Della Navita, 2026.

Wawancara dengan Petugas Operasional LRT Jabodebek (Rafiki), Transkrip Penelitian Eva Della Navita, 2026.