



## Angkutan Orang Dengan Moda MRT (*Mass Rapid Transportation*): Perbandingan Hukum Indonesia dan Malaysia

Dian Afrilia<sup>1\*</sup>, Helena Primadianti<sup>2</sup>, Annalisa Yahanan<sup>3</sup>, Muslim Nugraha<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, Sumatera Selatan, Indonesia

\*Corresponding Author: [dian\\_afrilia@fh.unsri.ac.id](mailto:dian_afrilia@fh.unsri.ac.id)

### Info Artikel

Direvisi, 20/08/2024

Diterima, 04/10/2024

Dipublikasi, 09/10/2024

### Kata Kunci:

Konsumen; MRT  
(*Mass Rapid Transportation*);  
Perbandingan Hukum,  
Malaysia

### Abstrak

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di dunia. Masyarakat Indonesia saat ini telah memasuki era teknologi yang sangat cepat berkembang, termasuk dalam hal transportasi. Moda transportasi di Indonesia terdiri dari transportasi darat, laut dan udara. MRT Jakarta merupakan salah satu moda transportasi darat yang menggunakan sistem perkeretaapian perkotaan modern pertama di Indonesia. Kehadirannya memberikan dampak ekonomi dan sosial yang besar bagi negara dan masyarakat. Bukan lagi sekadar moda transportasi, melainkan sebagai katalis perubahan budaya dan wajah kota melalui pembangunan kawasan berorientasi transit di sekitar stasiun. Oleh karena itu, penetapannya sebagai salah satu objek vital nasional akan memberikan kepastian keamanan dalam melaksanakan fungsinya sebagai sistem perkeretaapian perkotaan modern di Indonesia. Namun, untuk memberikan mutu pelayanan kepada pengguna MRT maka Indonesia bisa mencontoh negara Malaysia dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa MRT. Untuk itu dalam penelitian ini dilakukan perbandingan (komparasi) MRT Indonesia dan Malaysia. Dalam pelaksanaan penelitian ini, metode penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian normatif yakni sebuah penelitian yang tidak hanya meneliti pada peraturan perundang-undangan (*das sollen*) yang berlaku akan tetapi juga membandingkan MRT Indonesia dan Malaysia. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa baik pemerintah Indonesia maupun Malaysia menyiapkan aturan-aturan yang berkaitan dengan MRT dan fasilitas-fasilitas untuk kenyamanan dan keamanan pengguna jasa MRT.

### Abstract

Indonesia is one of the developing countries in the world. Indonesian society has now entered an era of rapidly developing technology, including in terms of transport. Modes of transport in Indonesia consist of land, sea and air transport. The Jakarta MRT is one of the modes of land transport that uses the first modern urban railway system in Indonesia. Its presence has a major economic and social impact on the country and society. It is no longer just a mode of transport, but a catalyst for cultural change and the face of the city through the development of transit-oriented areas around the station. Therefore, its designation as one of the national vital objects will provide security certainty in carrying out its function as a modern urban railway system in Indonesia. Therefore, its designation as one of the national vital objects will provide security certainty in carrying out its function as a modern urban railway system in Indonesia. However, to provide quality services to MRT users, Indonesia can emulate Malaysia in providing services to MRT service users. For this reason, in this study a comparison (comparison) of the Indonesian and Malaysian MRT is carried out. In conducting this research, the research method used by researchers is normative - empirical research, which is a research that not only examines the applicable laws and regulations (*das sollen*) but also compares the Indonesian and Malaysian MRT. Based on the results of the research, it can be concluded that both the Indonesian and Malaysian governments have prepared rules relating to the MRT and facilities for the comfort and safety of MRT service users.

### Keywords:

Consument, MRT  
(*Mass Rapid Transportation*),  
Malaysia

## PENDAHULUAN

MRT (*Mass Rapid Transit*) merupakan salah satu moda transportasi darat. Di Asia Tenggara ada beberapa kota yang telah tersedia MRT (*Mass Rapid Transit*). MRT adalah Transportasi menggunakan kereta cepat untuk memudahkan masyarakat, terutama perkotaan. Harganya yang ramah di kantong serta lintasan yang luas membuat banyak orang lebih memilih menggunakan kendaraan berbasis rel ini daripada kendaraan pribadi. Jalur MRT pun biasanya dibuat melayang, di bawah tanah, atau bahkan kombinasi keduanya. Dikarenakan frekuensi yang tinggi serta kapasitas besar, tidak semua kota memiliki moda transportasi ini. Di kawasan Asia Tenggara sendiri hanya ada 5 kota yang sudah memiliki MRT. Berikut ini 5 kota tersebut:<sup>1</sup>

### 1. Singapore

Stasiun MRT pertama Singapore dibuka pada tahun 1987, yakni stasiun Yio Chu Kang dan Stasiun Toa Payoh. Hal tersebut ini membuat MRT Singapore menjadi sistem angkutan cepat tertua kedua di Asia Tenggara setelah sistem LRT Manila. Hingga kini, Singapore suda memiliki 199,6 km jalur MRT yang beroperasi. Artinya, Singapore merupakan negara dengan jalur MRT terpanjang di Asia Tenggara. Dari 119 stasiun yang tersebar di setiap wilayah, ada 8 jalur MRT Singapura yang beroperasi. Perihal layanan pun bisa dibilang MRT Singapore menjadi salah satu yang terbaik di Asia.

### 2. Bangkok

Di Thailand, MRT memiliki nama resmi Rotfaifa Mahanakhon yang berarti kereta listrik metropolitan. Seksi pertama Jalur Biru antara Hua Lamphong dan Bang Sue dibuka tahun 2004 sebagai sistem transportasi umum kedua Bangkok. Kini, ada dua jalur MRT yang telah beroperasi di Kota Bangkok, dan keduanya memiliki panjang total 45 kilometer. Meski telah terdapat 35 stasiun MRT, namun Bangkok sepertinya ingin terus membenahi sistem transportasinya, mengingat kita ini pernah masuk dalam daftar kota termacet kedua di dunia.

### 3. Kuala Lumpur

Masih tergolong terbaru, moda transportasi ini pertama kali beroperasi pada tahun 2016. Hal ini pula yang membuat model kereta mereka terlihat lebih modern. Dari 31 stasiun yang dimiliki, Kuala Lumpur memiliki satu jalur MRT dengan panjang 51 kilometer.

### 4. Jakarta

Di Indonesia, MRT baru secara resmi beroperasi di tahun 2019, rencana pembangunan MRT di Jakarta sesungguhnya sudah dimulai sejak tahun 1985. Namun, pada saat itu proyek MRT belum dinyatakan sebagai proyek nasional. Saat ini MRT Jakarta telah memiliki 13 stasiun, yang melintas dari Lebak Bulus, melewati Fatmawati, Blok M, Sudirman, hingga Bundaran HI. Berbeda dari 3 kota lainnya, MRT Jakarta mendapatkan sumber daya listrik dari atas kereta. Sampai saat ini pun pembangunan MRT Jakarta masih terus dikembangkan.

<sup>1</sup> <https://beritajatim.com/ragam/5-kota-di-asia-tenggara-yang-miliki-mrt-jakarta-salah-satunya/>, diakses 5 Januari 2024

## 5. Manila

Memiliki 13 stasiun, ada satu jalur MRT di Manila yang terbentang sepanjang 16,9 kilometer. Sama halnya dengan Jakarta, sistem MRT di Manila juga mendapatkan sumber daya listrik dari atas kereta. MRT di Manila telah dibuka pada tahun 1984 dan terus mengalami perluasan juga perkembangan di beberapa tahunnya.

Pada Mei 2023, tercatat 2.686.281 orang menggunakan layanan MRT Jakarta. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa rata-rata per hari sekitar 86.654 orang menggunakan MRT Jakarta dengan total jumlah perjalanan kereta sebanyak 8.161 perjalanan. Ketepatan waktu tempuh, kedatangan, dan berhenti ratangga pun mencapai 100 persen. Jumlah angka keterangkutan tersebut menunjukkan adanya kenaikan jumlah total penumpang dari bulan sebelumnya, yaitu 2.079.745 orang. Kenaikan pesat angka keterangkutan ini menunjukkan kepercayaan tinggi masyarakat terhadap layanan MRT Jakarta.<sup>2</sup>

Kehadiran angkutan penumpang ini akan berdampak tidak saja terhadap kenaikan angka keterangkutan, namun juga mendorong kebudayaan menggunakan platform berbagi kendaraan (*ride sharing*). Secara angka, operator pengumpan ini menyumbang sekitar 23 persen angka keterangkutan dari total *ridership* MRT Jakarta. Pada Mei 2023, waktu operasional ratangga dan stasiun saat akhir pekan yang biasanya mulai pukul 6 dan berakhir pada pukul 24.00, menjadi pukul 5 hingga 24.00 sebagai bentuk dukungan terhadap aktivitas masyarakat pada akhir pekan di sepanjang jalur MRT Jakarta. Dengan beroperasi lebih awal pada akhir pekan, masyarakat dapat menggunakan ratangga menuju tempat wisata atau aktivitas olahraga di kawasan Stasiun Istora Mandiri.

Sebagai bagian dari inovasi dan mengikuti tren digital oleh masyarakat, pengguna jasa MRT Jakarta dapat menggunakan aplikasi MRT Jakarta di ponsel pintar untuk membeli tiket perjalanan, menggunakan poin penggunaan untuk ditukar dengan berbagai promo, bahkan menonton film dan bermain gim ponsel. Seluruh fitur gaya hidup ini bertujuan untuk memberikan pengalaman penuh kepada pelanggan saat menggunakan layanan MRT Jakarta. Pembelian tiket rombongan (maksimal lima tiket per akun) melalui aplikasi di ponsel berbasis android pun dapat dilakukan sehingga memudahkan bagi pelanggan rombongan untuk bepergian. PT MRT Jakarta (Persero) juga menyediakan mesin top up uang elektronik keluaran bank di setiap stasiun.

Di Malaysia ada beberapa transportasi berbasis rel seperti LRT, MRT dan kT Komuter. Pada umumnya transportasi di Malaysia ini bisa disesuaikan dengan kebutuhan atau preferensi destinasi, jika ingin cepat atau santai, ataupun berbagai pertimbangan perjalanan lainnya.

### 1. LRT (*Light Rapid Transit*)

LRT adalah kereta api umum dengan harga yang cukup murah dan bergantung pada jarak tempuhnya. Transportasi di Malaysia ini memiliki dua rute utama yaitu jalur LRT Kelana Kaya dan jalur LRT Ampang. Kamu bisa membeli kartu yang digesek di gerbang tiket dan mengisi ulang saldo kartu tersebut untuk kamu gunakan kembali kedepannya.

---

<sup>2</sup> <https://jakartamrt.co.id/id/info-terkini/26-juta-lebih-orang-gunakan-mrt-jakarta-pada-mei-2023>, diakses 5 Januari 2024

## 2. MRT (*Masa Rapid Transit*)

MRT di Malaysia menjadi transportasi darat yang lebih besar dari LRT. Agak berbeda dengan tiket LRT, mesin tiket di MRT akan mengeluarkan token saat memasuki entry gate dan harus kamu masukkan di exit gate setelah sampai di stasiun tujuan. Jika kamu kebingungan, akan selalu ada petugas ramah yang siap sedia membantu kok.

## 3. KTM Komuter

KTM Komuter merupakan transportasi Malaysia yang juga termasuk populer. Untuk aksesnya sama seperti LRT yang juga membutuhkan kartu. KTM Komuter bergerak pada lintasan sepanjang 150 kilometer dari Rawang ke Seremban dan dari Batu Caves ke Pelabuhan Klang. Baik di dalam stasiun maupun gerbong kereta bisa menemukan petunjuk arah tujuan yang berbahasa bilingual (Bahasa Inggris dan Bahasa Malaysia).

Pada penelitian terdahulu yang berjudul *Perlindungan Konsumen pengguna jasa angkutan penumpang PT.MRT Jakarta* ditinjau dari peraturan perundang undangan mempunyai objek kajian yang sama yakni mengenai MRT namun di tulisan tersebut lebih focus mengenai perlindungan konsumen, sedangkan di penelitian ini komparasi MRT antara Indonesia dan Malaysia dari segi hukum transportasi. Dalam artikel ini yang menjadi rumusan masalah adalah *Bagaimana Standar Layanan Minimum Moda MRT (Perbandingan Indonesia dan Malaysia)?*

## METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai Perbandingan MRT antara Indonesia dan Malaysia merupakan penelitian yang penting untuk diteliti, karena keberadaan MRT di Indonesia diyakini dapat mencontoh MRT di Malaysia baik dari segi sarana, prasarana maupun mengenai standar pelayanan serta perlindungan hukum bagi pengguna jasa MRT. Pada metode penelitian ini, peneliti memaparkan jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian normatif. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan perbandingan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

Di Indonesia, MRT merupakan salah satu alat transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat terutama di kota-kota besar. Secara Umum MRT juga merupakan kategori kereta yang dioperasikan secara otomatis tanpa harus dikendalikan oleh masinis. hanya menekan tombol dari pusat kendali, kereta akan berjalan dengan sendirinya sampai ketujuan. MRT mampu melaju hingga 100 km/jam.<sup>3</sup> MRT (*Mass Rapid Transit*) secara harfiah dapat diartikan sebagai angkutan yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah besar secara cepat MRT yang merupakan suatu sistem transportasi perkotaan ini memiliki kriteria utama yaitu, mass (daya angkut besar), rapid (waktu tempuh cepat dan frekuensi tinggi), dan transit (berhenti di banyak stasiun di titik utama perkotaan).<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Ibrahim, "Persiapan Teknis Pembangunan Transportasi Cepat Masal Di Jakarta". *Jurnal Sains dan Teknologi Indonesia* Vol. 12, No. 3, Desember 2010 Hlm. 197-204.

<sup>4</sup> Prabowo, A. R. *Kepentingan Indonesia Pada Era Pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono Dalam Menerima Bantuan ODA*. Yogyakarta: Repository UMY, 2017

PT MRT Jakarta (Perseroda) melaporkan sebanyak 2.853.963 orang menggunakan layanan MRT Jakarta sepanjang Juli 2023. Jumlah tersebut mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan jumlah penumpang pada Juni 2023 sebanyak 2,72 juta orang.<sup>5</sup> Sementara itu, rata-rata penumpang per hari sepanjang Juni lalu adalah sekitar 90.685 orang dengan total 7.270 perjalanan. Manajemen MRT juga melaporkan ketepatan waktu tempuh, kedatangan, dan berhenti MRT mencapai 100%.<sup>6</sup> Selain itu MRT harus memberikan pelayanan kepada public terutama kepada penumpang pengguna jasa MRT. Dalam menyediakan layanan untuk publik, Perusahaan wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimum yang berlaku sesuai ketentuan perundang-undangan yakni Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (atau peraturan setara yang berlaku) dan Pemerintah kota Jakarta telah mengeluarkan peraturan yang berkaitan dengan standar pelayanan MRT yakni 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 dan adanya Perjanjian Angkutan dengan Penumpang.

Di dalam Pergub Nomor 95 Tahun 2019 tersebut, Pasal 1 angka 7 Standar pelayanan minimum yang selanjutnya disebut dengan SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penyelenggaraan perkeretaapian yang dilakukan oleh PT.MRT Jakarta baik berupa penyelenggaraan prasarana maupun sarana perkeretaapian PT. MRT Jakarta secara bersamaan dan terintegrasi.<sup>7</sup>

Penyedia layanan dalam hal ini adalah pengelola angkutan MRT yakni PT. MRT Jakarta memberikan pelayanan baik di MRT maupun di stasiunnya. Di dalam aturan Pergub Pasal 3 dijelaskan mengenai Standar Pelayanan Umum (SPM) di Stasiun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi a. Keselamatan; b. Keamanan; c. Keandalan; d. Kenyamanan; e. Kemudahan; dan f. Kesetaraan. Hal tersebut merupakan standar yang harus dipenuhi oleh pengelola angkutan MRT. SPM bukan hanya berkaitan dengan keselamatan pengguna jasa MRT (penumpang) tp juga dalam hal kenyamanan dan kemudahan. Sebagai contoh, penumpang yang mempunyai kriteria khusus seperti lansia, ibu hamil atau penyandang disabilitas harus mendapatkan tempat duduk prioritas, sehingga mereka mendapatkan kenyamanan sebagai pengguna jasa (penumpang) MRT.

Selain itu, dalam Pasal 4 (1) Keselamatan harus dipenuhi pada saat Pengguna Jasa berada di Stasiun MRT dan LRT. (2) Keselamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. keselamatan di stasiun; b. ketersediaan informasi dan fasilitas keselamatan; c. ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan; d. ketersediaan lampu penerangan, e.

<sup>5</sup> <https://businessupdate.id/2023/08/16/jumlah-penumpang-mrt-jakarta-pada-juli-2023-sebanyak28-juta/>, Jumlah Penumpang MRT Jakarta pada Juli 2023 Sebanyak 2,8 Juta, diakses tanggal 10 Januari 2024

<sup>6</sup> *Ibid*

<sup>7</sup> Erifendi Churniawan dkk, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Penumpang PT. MRT Jakarta Ditinjau Dari Peraturan Perundang Undangan", *Jurnal Perkeretaapian Indonesia* Volume III Nomor 2, Hlm.108

ketersediaan fasilitas layanan naik turun penumpang di ruang tunggu kereta/peron; f. ketersediaan kanopi/ over-capping stasiun; dan g. ketersediaan ruang petugas pengendali operasi kereta api dan ruang kerja kepala stasiun.

Pasal 5 (1) Keamanan di Stasiun MRT dan LRT harus dipenuhi terhitung dari pergerakan Pengguna Jasa dan titik pintu masuk Stasiun menuju pintu masuk kereta. (2) Keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. keamanan di Stasiun; b. fasilitas keamanan; c. lampu penerangan; d. petugas keamanan; e. pintu tepi peron; dan f. informasi gangguan keamanan. Keamanan merupakan salah satu hal yang penting karena jika pengguna jasa MRT merasa takut atau khawatir maka akan mengurangi jumlah pengguna jasa MRT. Pasal 6 (1) Keandalan di Stasiun MRT dan LRT harus dipenuhi terhitung dari pergerakan Pengguna Jasa dan titik pintu masuk Stasiun menuju pintu masuk kereta. 5 (2) Keandalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. keandalan di stasiun; b. layanan penjualan tiket; c. gerbang pembayaran tiket/kartu; d. cadangan daya listrik dan sistem komunikasi dalam keadaan darurat; e. informasi jadwal operasi kereta tiap harinya; f. informasi kedatangan kereta berikutnya; dan g. ketersediaan sertifikasi uji pertama dan uji berkala Stasiun.

Pasal 7 (1) Kenyamanan di Stasiun MRT dan LRT harus dipenuhi pada saat Pengguna Jasa bergerak dan titik pintu masuk Stasiun menuju pintu masuk kereta. (2) Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. fasilitas pengatur sirkulasi udara untuk Stasiun bawah tanah MRT; b. fasilitas kemudahan naik dan turun menuju ruang tunggu/peron Stasiun; c. musala berikut tempat wudhu; d. ruang tunggu; e. toilet; f. area janitor; g. fasilitas penunjuk waktu; h. petugas kebersihan; i. ruang laktasi; j. perabotan umum tempat sampah; k. akses naik/turun menuju Stasiun; l. pintu akses masuk dan keluar stasiun; dan m. lampu penerangan. Pasal 8 (1) Kemudahan di Stasiun MRT dan LRT harus dipenuhi pada saat Pengguna Jasa menggunakan layanan MRT dan LRT, terhitung dari pergerakan Pengguna Jasa dan titik pintu masuk Stasiun menuju pintu masuk kereta. 6 (2) Kemudahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. kemudahan di Stasiun; b. informasi angkutan lanjutan; c. fasilitas layanan penumpang; dan d. informasi dalam hal terjadinya gangguan perjalanan kereta. Pasal 9 (1) Kesetaraan di Stasiun MRT dan LRT harus dipenuhi pada saat Pengguna Jasa sedang berada di Stasiun. (2) Kesetaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus untuk memudahkan pergerakan di Stasiun; b. penggunaan huruf braille pada fasilitas di Stasiun; dan c. fasilitas kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda.

Pada BAB III Standar Pelayanan Minimum Di Dalam Perjalanan Pasal 10 (1) SPM di dalam perjalanan dengan Sarana MRT dan LRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b meliputi : a. Keselamatan; b. Keamanan; c. Keandalan; d. Kenyamanan; e. Kemudahan; dan f. Kesetaraan. (2) SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini. Pasal 11 (1) Keselamatan di dalam perjalanan harus dipenuhi pada saat Pengguna Jasa sedang berada di dalam rangkaian kereta MRT dan LRT. (2) Keselamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. keselamatan di kereta; b. fasilitas kesehatan; dan c. Informasi edukasi penumpang. Pasal 12 (1) Keamanan di dalam perjalanan harus dipenuhi pada saat Pengguna Jasa sedang berada di dalam rangkaian kereta MRT dan

LRT. (2) Keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. informasi dan fasilitas pendukung keamanan; b. petugas keamanan; dan c. lampu penerangan. Pasal 13 (1) Keandalan di dalam perjalanan harus dipenuhi pada saat Pengguna Jasa sedang berada di dalam rangkaian kereta MRT dan LRT. (2) Keandalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. ketepatan atau kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api; b. cadangan daya listrik; c. alat komunikasi; d. informasi pelayanan; dan e. ketersediaan sertifikasi uji pertama dan uji berkala sarana/kereta. Pasal 14 Kenyamanan di dalam perjalanan harus dipenuhi pada saat Pengguna Jasa sedang berada di dalam rangkaian kereta MRT dan LRT. Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. ruang dalam kereta/kabin; b. fasilitas pengatur sirkulasi udara; c. fasilitas pegantangan penumpang berdiri; d. lampu penerangan; e. rak bagasi untuk MRT; dan f. petugas kebersihan. Pasal 15 (1) Kemudahan di dalam perjalanan harus dipenuhi pada saat Pengguna Jasa sedang berada di dalam rangkaian kereta MRT dan LRT. (2) Kemudahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. sistem informasi layanan penumpang; b. peta rute kereta; dan c. nomor urut kereta. Pasal 16 (1) Kesetaraan di dalam perjalanan harus dipenuhi pada saat Pengguna Jasa sedang berada di dalam rangkaian kereta MRT dan LRT. (2) Kesetaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas : a. ruang khusus untuk kursi roda; dan b. kursi prioritas.

Jika dilihat dari peraturan lainnya mengenai konsumen, maka pengguna jasa angkutan MRT dapat menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UUPK). Pada Pasal 29 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 menentukan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.<sup>8</sup> Selain bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, pemerintah juga melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumenserta penerapan ketentuan peraturan peundang-undangan (vide Pasal 30 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999).<sup>9</sup>Di dalam UUPK

terdapat hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku usaha. Hak-hak pengguna jasa kereta api berdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah: Mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; untuk dapat memilih barangdan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, memperoleh kesempatan untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; mendapatkan advokasi, perlindungan, dan Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

<sup>8</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum BisnisTransportasi Jalan Online*, Jakarta; Sinar Grafika, 2016, Hlm. 96

<sup>9</sup> *Ibid*

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

Transportasi kereta api di Malaysia terdiri dari kereta api berat (termasuk KTM Komuter), angkutan cepat ringan (LRT), angkutan cepat massal (MRT), monorel, jalur kereta bandara dan jalur kereta api yang digerakkan oleh kabel. Kereta api berat sebagian besar digunakan untuk angkutan penumpang dan barang antarkota serta beberapa angkutan umum perkotaan, sedangkan angkutan cepat digunakan untuk angkutan umum perkotaan dalam kota di Kuala Lumpur, ibu kota negara, dan wilayah sekitar Lembah Klang.<sup>10</sup>

Mass Rapid Transit biasa dikenal dengan dengan MRT Malaysia. MRT Malaysia merupakan moda transportasi ini termasuk baru karena beroperasi secara komersial pada tahun 2017. MRT Malaysia melintasi 31 stasiun dan baru beroperasi satu jalur yaitu dari Sungai Buloh menuju Kajang. Moda transportasi ini bersinergi dengan beberapa stasiun, di antaranya, Muzium Negara yang berhubungan dengan stasiun KL Sentral, Stasiun Pasar Seni yang berhubungan dengan LRT Pasar Seni, Stasiun Bukit Bintang yang berhubungan dengan Monorel bukit bintang dan Stasiun Maluri yang berhubungan dengan Stasiun LRT Maluri.<sup>11</sup> Pembelian tiket juga tidak terlalu rumit, penumpang hanya cukup membeli tiket di vending machine atau menggunakan kartu Touch and Go. Untuk mendapatkan tiket MRT di Kuala Lumpur dapat diperoleh dengan mengoperasikan petunjuk yang ada di Vending Machine yang tersedia di area stasiun, tanpa harus menghubungi petugas, namun jika kurang nyaman membeli lewat mesin. Pengguna transportasi dapat langsung ke pos tiket. Tiket yang diperoleh berupa token coin ditempelkan pada area token saat memasuki pintu masuk, setelah sampai di tujuan kemudian keluar dari pintu stasiun cara memasukkan token coin kedalam lubang dan secara otomatis pintu keluar terbuka.

Berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh MRT Corporation Sdn Bhd Malaysia adalah sistem transfer yang mudah karena terdapat sistem jalur interkoneksi dan terintegrasi. Selain itu sistem jalur 51-km dengan beberapa stasiun yang dapat diakses. Setiap stasiun terletak di dekat rumah sakit, universitas, taman, dan lembaga kerja, yang menjadikan MRT alat transportasi yang sangat direkomendasikan. Di setiap stasiun memiliki fasilitasnya sendiri seperti pusat layanan pelanggan, ruang kenyamanan, eskalator, lift, telepon umum dan ruang sholat. Terdapat juga jalur landai, lift, dan strip di platform dan trotoar yang dibangun untuk para disabilitas (penyandang cacat).

Di negara Malaysia, pengaturan angkutan darat terdapat di dalam Akta 715 yakni Akta Pengangkutan Awam Darat 2010. Sedangkan pengaturan yang berkaitan dengan kereta api terdapat dalam Peraturan-peraturan kereta api (Zon Perlindungan Keretaapi) 1998 Peraturan ini diterbitkan oleh His Majesty's Development Gazette) tahun 1998. Perkeretaapian Malaysia diatur dalam Undang-Undang Malaysia Akta 463 Akta Kereta Api 1991. Perkeretaapian masuk

<sup>10</sup> [https://mrt.com.my/#google\\_vignette](https://mrt.com.my/#google_vignette), Malaysia Rail Transportation, diakses tanggal 10 Januari 2024

<sup>11</sup> Muhammad Rais, "Menelusuri dan Membandingkan Transportasi Publik Berbasis Rel antara Kuala Lumpur dengan Jakarta", *Mallomo: Journal of Community Service*, Vol 1, No. 1, Desember 2020, pp. 1-14

dalam tanggung jawab Kementerian Pengangkutan Malaysia, Perbadanan Aset Keretapi, Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat. Operator perkeretaapian di Malaysia bernama Kereta Tanah Melayu (KTMB).

Di Malaysia terdapat Perbadanan Aset Keretapi (PAK), Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD), Kementerian Pengangkutan Malaysia. Mulai dari pengadaan infrastruktur, pembangunan infrastruktur, pengelolaan aset kereta api, anggaran perkeretaapian, pengawasan keselamatan perkeretaapian menjadi tugas lembaga-lembaga tersebut.

## KESIMPULAN

MRT merupakan contoh sarana transportasi massal modern yang telah dikembangkan di negara-negara maju dan negara berkembang termasuk negara Indonesia dan Malaysia. MRT ini merupakan salah satu bagian dari transportasi massal cepat, MRT akan menjadi salah satu transportasi umum yang berperan penting sebagai infrastruktur kota Jakarta. Dengan adanya aturan mengenai pengangkutan darat (kereta api) khususnya MRT dan fasilitas yang ada maka masyarakat khususnya pengguna jasa MRT sangatlah terbantu dengan adanya MRT. MRT di Malaysia dilatarbelakangi oleh laju perkembangan industrialisasi dan urbanisasi dalam beberapa dekade terakhir. Pemisahan kawasan industrialisasi, kawasan perniagaan, dan kawasan pemerintahan dari kawasan hunian akhirnya menuntut satu sarana transportasi massal yang cepat (*rapid mass transportation*) terutama di peak periods ketika para pengguna jasa MRT (commuters) berangkat dan pulang kantor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta; Sinar Grafika
- Dalam Menerima Bantuan ODA. Yogyakarta: Repository UMY, 2017
- Erifendi Churniawan dkk, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Penumpang PT. MRT Jakarta Ditinjau Dari Peraturan Perundang Undangan", *Jurnal Perkeretaapian Indonesia* Volume III Nomor 2
- Erifendi Churniawan dkk, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Penumpang PT. MRT Jakarta Ditinjau Dari Peraturan Perundang Undangan", *Jurnal Perkeretaapian Indonesia* Volume III Nomor 2
- <https://beritajatim.com/ragam/5-kota-di-asia-tenggara-yang-miliki-mrt-jakartasalah-satunya/>
- <https://businessupdate.id/2023/08/16/jumlah-penumpang-mrt-jakarta-pada-juli2023->
- <https://jakartamrt.co.id/id/info-terkini/26-juta-lebih-orang-gunakan-mrt-jakartapada-mei->
- [https://mrt.com.my/#google\\_vignette](https://mrt.com.my/#google_vignette), Malaysia Rail Transportation, diakses tanggal 10
- Ibrahim, "Persiapan Teknis Pembangunan Transportasi Cepat Masal Di Jakarta". *Jurnal Sains* Januari 2024
- Muhammad Rais, 2020, "Menelusuri dan Membandingkan Transportasi Publik Berbasis Rel antara Kuala Lumpur dengan Jakarta", *Mallomo: Journal of Community Service*, Vol 1, No. 1, Desember 2020
- Prabowo, A. R. (2017). Kepentingan Indonesia Pada Era Pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono Dalam Menerima Bantuan ODA. Yogyakarta: Repository UMY.