

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA
LAYANAN TRANSPORTASI *LIGHT RAIL TRANSIT* (LRT) DI KOTA
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mengikuti Ujian Komprehensif
Bagian Program Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas
Sriwijaya**

OLEH :

FADILAH YULIANTI

02011281823240

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

INDRALAYA

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : FADILAH YULIANTI
NIM : 02011281823240
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

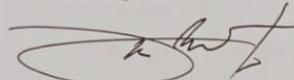
JUDUL SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA
LAYANAN TRANSPORTASI *LIGHT RAIL TRANSIT* (LRT) DI KOTA
PALEMBANG**

Telah diuji dan lulus dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 18 Mei 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

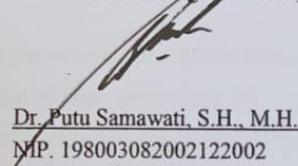
Indralaya, Mei 2022
Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama,



Sri Handayani, S.H., M.Hum.
NIP. 197002071996032002

Pembimbing Pembantu,



Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.
NIP. 198003082002122002



Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Febrina, S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
KAMPUS INDRALAYA**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Fadilah Yulianti
Nomor Induk Mahasiswa : 02011281823240
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 22 Juli 2000
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian/ Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 10 Mei 2022



Fadilah Yulianti

NIM. 02011281823240

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Berhenti Mengeluh, Mulailah Bergerak”

Skripsi ini saya persembahkan dengan

hormat untuk :

- ❖ **Allah SWT.**
- ❖ **Kedua orangtua saya tercinta**
- ❖ **Keluarga besar yang saya sayangi**
- ❖ **Sahabat-sahabat terbaik saya**
- ❖ **Almamater FH UNSRI**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan penguasa alam semesta, yang mana senantiasa mencurahkan rahmat dan nikmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beriring salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, dan pengikutnya.

Penulis ingin menghaturkan ucapan terima kasih kepada Ibu Sri Handayani, S.H., M.H., dan Ibu Dr. Putu Samawati, S.H., M.H. yang telah membimbing dalam penulisan skripsi ini yang berjudul “**Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Layanan Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Kota Palembang**”. Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan mengikuti ujian komprehensif guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Atas kelancaran penulisan skripsi ini penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang tua, keluarga, teman-teman dan semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan kepada penulis. Penulis berharap agar kedepannya skripsi ini dapat mendatangkan manfaat bagi setiap orang yang membacanya. Akhir kata atas segala perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb.

Indralaya, 10 Mei 2022

Fadilah Yulianti

NIM. 02011281823240

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim. Segala puji bagi Allah subhanahu wa ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Layanan Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Kota Palembang” sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulisan skripsi ini tidaklah terlepas dari peran, bantuan dan bimbingan dari banyak pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas semua nikmat dan karunia yang telah diberikan selama ini dan juga atas semua doa yang dikabulkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini;
2. Teruntuk diri saya sendiri, terima kasih karena sudah sabar dan kuat bertahan dan telah berusaha berjuang sejauh ini, semoga selalu dan harus semakin kuat dan semangat untuk kedepan;
3. Kedua orangtua saya tercinta yang selalu ada untuk saya, Bapak Zainal Arifin dan Ibu Marse Yulieny, terima kasih banyak atas bimbingan dan dukungannya baik moril maupun materiil, yang selalu menguatkan, memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa serta doa-doa terbaiknya agar saya dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik dan sukses;

4. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. Mada Aprianda Zuhir, S.H., M.CI, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
8. Bapak Drs. H. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
9. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi;
10. Ibu Dr. Putu Samawati, S.H., M.H, selaku Dosen Pembantu Skripsi;
11. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata;
12. Bapak Akhmad Idris, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Akademik;
13. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan ini. Semoga Bapak dan Ibu selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan;
14. Saudara-saudara tersayang saya, Putri Arini, Redho Afrian Putra, dan Muhammad Arif, dan juga kakak ipar saya Noviza Fajria;
15. Teman sekaligus sahabat yang selalu ada untuk saya, Erdin Agustama;

16. Sahabat-sahabat seperjuangan saya di bangku kuliah dari “Bolot Squad”,
Dinda Fathonah FR, Indah Sukma Agustina, Dhea Eka Wulandari, Bily
Ramadhani, Andika Nopriansyah, M. Fakhri Namas, dan Fikri Apriadi;
17. Sahabat-sahabat saya diluar kampus yang selalu ada, Anjely Dwi Putri, Dinda
Zuesthin S, Hernanda Fuzalifah, Siti Nurhayati, Nabila Putrina, dan Elza
Fajar Indah G;
18. Seluruh Rekan Fakultas Hukum Kampus Indralaya dan Kampus Palembang
Universitas Sriwijaya, terkhusus angkatan 2018;
19. Seluruh Staf dan Pegawai Akademik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
yang selama ini telah memberikan pelayanan terbaik selama saya menjalani
perkuliahan;
20. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu dalam skripsi
ini, nama kalian tetap tertulis didalam hati saya;

Semoga amal baik yang diberikan semua pihak mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT dan saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya, pembaca, dan bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Indralaya, 10 Mei 2022

Fadilah Yulianti
NIM. 02011281823240

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	9
E. Ruang Lingkup.....	9
F. Metode Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Landasan Teori.....	18
1. Teori Keadilan.....	18
2. Teori Perlindungan Hukum.....	19
3. Teori Penyelesaian Sengketa	20
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	22
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	22
2. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	26
3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	30
4. Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Bentuk Perlindungan	

Bagi Konsumen.....	36
C. Tinjauan Umum Tentang LRT Palembang.....	42
1. Dasar Hukum Penyelenggaraan LRT Palembang.....	42
2. Struktur Organisasi LRT Palembang.....	45
3. Bentuk Pelayanan LRT Palembang.....	46
BAB III PEMBAHASAN	49
A. Bentuk Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Layanan Transportasi LRT Palembang	49
1. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Layanan Transportasi LRT Palembang Ditinjau dari Peraturan Perundang-Undangan	49
2. Pertanggungjawaban LRT Palembang Terhadap Pengguna Jasa Selaku Konsumen	54
B. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Konsumen Apabila Terdapat Gangguan Yang Merugikan Konsumen LRT Palembang	59
1. Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi	61
2. Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi	66
BAB IV PENUTUP	71
A. Kesimpulan	
B. Saran.....	
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

ABSTRAK

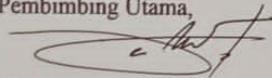
Nama : Fadilah Yulianti
NIM : 02011281823240
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Layanan Transportasi
Light Rail Transit (LRT) di Kota Palembang

Pada masa proses awal uji coba, LRT Palembang diketahui telah mengalami kendala teknis (mogok) atau kesalahan operasional sebanyak tiga kali. Mogoknya LRT pada saat digunakan konsumen pada kejadian tersebut tidak mendapat ganti kerugian, hal inilah yang melatarbelakangi permasalahan pada skripsi ini yaitu bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan transportasi LRT Palembang dan bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terdapat gangguan yang merugikan konsumen LRT Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan transportasi LRT Palembang dan menganalisis upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terdapat gangguan yang merugikan pengguna jasa layanan LRT Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang menggunakan pendekatan sosiologi hukum dengan jenis dan sumber data primer dan data sekunder. Berdasarkan penelitian ini, bahwa LRT Palembang sebagai pelaku usaha di bidang jasa terkait dengan pelayanannya dirasa masih kurang baik untuk beberapa penumpang, serta pertanggungjawaban yang telah dilakukan juga masih kurang baik dan membuat penumpang yang dirugikan merasa kurang puas atas bentuk tanggung jawab dari pihak LRT Palembang, sehingga hal ini jelas tidak sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terkait kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi penumpang. Namun pihak LRT memberikan kebebasan untuk para konsumen, apabila penumpang merasa telah dirugikan, konsumen dapat menyampaikan keluhan dan saran hingga pengajuan gugatan. LRT Palembang sebagai pelaku usaha sangat mengutamakan jalur damai. Namun, apabila upaya damai tersebut tidak berhasil, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK maupun peradilan umum.

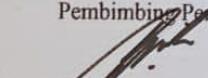
Kata Kunci : *Konsumen, LRT Palembang, UU Perlindungan Konsumen*

Mengetahui,

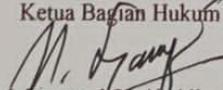
Pembimbing Utama,


Sri Handayani, S.H., M.Hum.
NIP. 197002071996032002

Pembimbing Pembantu,


Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.
NIP. 198003082002122002

Ketua Bagian Hukum Perdata


Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum.
NIP. 197307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang saat ini sedang menuju pada tahap negara maju, hal tersebut menjadikan Indonesia melakukan pembangunan-pembangunan di segala bidang guna mencapai kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur yang berlandaskan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Perkembangan perkotaan merupakan salah satu aspek yang saat ini sedang mengalami kemajuan yang pesat.¹ Pesatnya perkembangan kota tersebut mempengaruhi pertumbuhan penduduk dengan semakin meningkat jumlahnya penduduk yang mengakibatkan semakin banyak timbulnya permasalahan, salah satunya adalah masalah mengenai transportasi yang merupakan aspek penting untuk perkembangan kota.²

Indonesia merupakan negara yang memiliki moda transportasi baik di darat, laut maupun udara. Masing-masing dari transportasi tersebut memiliki peran penting terhadap perkembangan negara dalam memajukan kesejahteraan maupun kemakmuran rakyat terutama di bidang ekonomi. Transportasi memiliki dua fungsi, yaitu melancarkan arus barang serta manusia dan menunjang perkembangan pembangunan (*the promoting sector*).³

¹ 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

² *Ibid.*

³ Baiq Setiani, "Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara", *Jurnal Ilmiah WIDYA*, Vol.3, Nomor 2 tahun 2015, hlm. 104

Transportasi merupakan unsur yang banyak pengaruhnya dalam roda perekonomian, semua aspek dalam kehidupan bangsa tergantung pada sektor ini, mulai dari sebagai pendorong, penunjang, maupun penggerak pertumbuhan perekonomian. Artinya, jika sektor transportasi ini tidak dilaksanakan dengan baik maka dipastikan pengembangan maupun pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya tidak bisa dinikmati secara maksimal untuk seluruh rakyat.⁴

Transportasi merupakan alat angkut manusia atau barang dari satu tempat ketempat lain. Transportasi umumnya terbagi menjadi tiga, yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi merupakan salah satu alat penunjang dalam kehidupan sehari-hari baik di pedesaan maupun di perkotaan, di mana transportasi dapat mempermudah mobilitas manusia dalam melakukan berbagai kegiatan.⁵ Semakin berkembangnya perkotaan maka semakin padatnya arus lalu lintas, untuk mengurangi padatnya arus lalu lintas tersebut maka transportasi umum lebih diminati masyarakat dibandingkan dengan transportasi pribadi. Permasalahan yang sering dihadapi saat ini yaitu bagaimana menyelenggarakan transportasi dengan mewujudkan pelayanan transportasi yang aman, nyaman, dan juga terjangkau bagi masyarakat, serta memadai untuk segala kebutuhannya.⁶ Apabila terpenuhinya kebutuhan masyarakat maka akan terciptanya kehidupan masyarakat

⁴ Sigit Haryono, "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 7, Nomor 1 tahun 2010, hlm. 1

⁵ Regina Pacis FMM Jambi-Fransiskan Misionaris Maria, "Perkembangan Transportasi Dari Masa Ke Masa dan Jenis-Jenis Alat Transportasi, <https://recisfmm.jambi.com/berita/detail/441/perkembangan-transportasi-dari-masa-ke-masa-dan-jenis-jenis-alat-transportasi>, (diakses pada tanggal 7 September 2021, Pukul 19.59 WIB.)

⁶ Erifendi Churniawan, Handoko, dan Endras Setiyo Darmawan, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Penumpang PT. MRT Jakarta Ditinjau Dari Peraturan Perundang Undangan", *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, Vol.III, Nomor 2 tahun 2019, hlm. 102-103

yang sejahtera dan makmur. Masyarakat sebagai pengguna jasa disebut sebagai konsumen.

Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri-sendiri, orang lain, keluarga, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”⁷ Pada masa ini, telah banyak ditemui permasalahan mengenai pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha. Padahal hak konsumen sendiri telah tercantum di dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia yang memberikan perlindungan terhadap pengguna barang atau jasa dari pelaku usaha. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud tersebut yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau lebih dikenal dengan UUPK yang telah diundangkan sejak tanggal 20 April pada tahun 1999.⁸

Di Indonesia telah diberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai upaya dalam menghadapi berbagai macam permasalahan mengenai kerugian konsumen. Hak konsumen terdapat di dalam Pasal 4 UUPK. Disebutkan dengan jelas mengenai hak-hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK, maka diharapkan dengan adanya undang-undang tersebut dapat memberikan perlindungan hukum terhadap para pengguna barang atau jasa selaku konsumen di Indonesia.

Pada konteks transportasi, permasalahan mengenai perlindungan konsumen juga sangat dibutuhkan, terutama bagi transportasi darat di Indonesia. Transportasi darat merupakan jenis transportasi yang paling dominan di Indonesia

⁷ Tirangga Ayu Hasina, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengelolaan Jasa Parkir Di Kota Mataram”, *Jurnal Ilmiah*, 2017, hlm. 1

⁸ *Ibid.*

dibandingkan transportasi laut dan udara.⁹ Transportasi darat adalah segala bentuk kendaraan yang menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Salah satu jenis transportasi darat yang ada di Indonesia yaitu kereta api. Perkembangan transportasi darat yang bisa dirasakan hingga saat ini yaitu kehadiran kereta api dan infrastruktur jalan yang membentang di pulau Jawa.¹⁰ Kereta api adalah salah satu transportasi yang mempunyai jumlah peminat yang banyak. Kereta api tidak hanya dapat membawa penumpang maupun barang dengan jumlah yang besar dalam waktu bersamaan, melainkan juga memiliki keunggulan yang banyak seperti mengurangi polusi, hemat energi serta tidak menimbulkan kemacetan.

Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 116 Tahun 2015 tentang Percepatan Penyelenggaraan Kereta Api Ringan di Sumatera Selatan dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional, Presiden Joko Widodo menyetujui pembangunan moda transportasi baru *Light Rail Transit* (LRT) di Provinsi Sumatera Selatan.¹¹ Pembangunan fisik LRT Palembang mulai dikerjakan pada tanggal 21 Oktober 2015. Pembangunan proyek ini salah satunya untuk mendukung terlaksananya *Asian Games* 2018. LRT merupakan kereta api rel listrik yang sistemnya menggunakan listrik bertegangan 750 VDC dalam kondisi layang dengan tiang yang tinggi. Alasan dibangunnya LRT dalam kondisi layang

⁹ Dinno Baskoro, “*Sejarah Singkat Transportasi Darat dan Jenis-jenisnya*”, <https://daihatsu.co.id/tips-and-event/tips-sahabat/detail-content/sejarah-singkat-transportasi-darat-dan-jenis-jenisnya/> (diakses pada tanggal 8 September 2021, Pukul 10.46 WIB)

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Herly Novriadi, *Diskresi Kewenangan Pejabat Pemerintahan Dan Konsekuensi Yuridis Tata Ruang Pada Proyek Pembangunan Light Rail Transit (LRT) di Kota Palembang*, Fakultas Pascasarjana Program Magister Ilmu Hukum, UNSRI, Palembang, 2019, hlm. 9

dikarenakan sering ditemui adanya perlintasan sebidang terutama di daerah yang padat dengan kendaraan. Maka dari itu LRT dibangun melayang agar saat beroperasi nantinya tidak mengganggu lalu lintas yang sudah ada.¹²

Pembangunan LRT tersebut dimaksudkan sebagai sarana transportasi untuk menunjang masyarakat Palembang dan sekitarnya termasuk para penonton dan atlet pada Olahraga Asia 2018 atau yang biasa dikenal *Asian Games* 2018. LRT Palembang mulai beroperasi di Palembang sejak Agustus 2018. Ada 13 stasiun yang dilintasi pada jalur LRT tersebut dan memiliki 1 depot.

LRT Palembang dengan resmi beroperasi, tentunya wajib dilengkapi dengan standar pelayanan maupun prosedur dalam hal keselamatan para konsumen yang menggunakan jasa layanan transportasi LRT Palembang ini. Standar Pelayanan Minimum (SPM) merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa layanan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang harus dilengkapi dengan tolak ukur dan dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan serta sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan suatu komitmen dari pelaku usaha dalam menyediakan layanan yang berkualitas.¹³

LRT Palembang merupakan perusahaan pengangkut yang berkedudukan sebagai pelaku usaha di bidang transportasi. Selaku pelaku usaha, LRT Palembang terhadap pelayanannya memiliki tanggung jawab yang berkewajiban

¹² Sarah Aprilisa, "Analisis Sistem Tanggap Darurat Pada Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan", Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat, UNSRI, Palembang, 2019, hlm. 3

¹³ Puspa Nusanti dan Sulistiowati, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik Commuterline Berkaitan Dengan Penerapan Standar Pelayanan Minimum (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015)", Fakultas Pascasarjana Program Magister Ilmu Hukum, UGM, Jakarta, 2017, hlm. 1

untuk menjamin kepentingan berupa hak-hak dari penumpang sebagai konsumen yang menggunakan jasa layanan transportasinya, seperti halnya yang terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen/ UUPK. Pasal 4 butir 1 disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Namun pada masa proses awal uji coba, LRT Palembang diketahui telah mengalami kendala teknis (mogok) atau kesalahan operasional sebanyak tiga kali pada masa percobaannya. Penumpang harus menunggu sekitar satu jam sebelum akhirnya kereta kembali bergerak. PT INKA selaku produsen kereta tersebut mengatakan bahwa hal itu terjadi dikarenakan sensor pintu dalam posisi on yang menyebabkan kereta tidak dapat bergerak. Pada 10 Agustus 2018, LRT kembali mengalami gangguan dan tidak dapat bergerak/ mogok. PT KAI telah menetapkan bahwa penyebabnya dikarenakan adanya gangguan sinyal yang membuat kereta tidak dapat bergerak. Terakhir LRT kembali mogok sehingga terpaksa membuat ratusan penumpang harus dievakuasi keluar gerbong dengan mengikuti arahan sesuai instruksi dari petugas keamanan. Evakuasi yang dilakukan tersebut sangat berisiko karena penumpang dievakuasi dengan cara berjalan di atas rel¹⁴. LRT tersebut terhenti di tengah perlintasannya yang saat itu telah membawa banyak penumpang. Kejadian tersebut telah menimbulkan banyak kerugian bagi para penumpangnya selaku konsumen, baik dari segi moral, waktu, maupun finansial. Besar adanya kemungkinan bahwa kejadian tersebut akan terulang, bahkan bisa

¹⁴ Sarah Aprilisa, "Analisis Sistem Tanggap Darurat Pada Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan", Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat, UNSRI, Palembang, 2019, hlm. 4

menyebabkan kerugian yang lebih besar lagi dari kejadian sebelumnya bagi para penumpang LRT Palembang selaku konsumen. Jaminan keselamatan bagi para penumpang tersebut sangatlah penting, dari kasus tersebut dapat dilihat bahwa hak atas keamanan, keselamatan, serta kenyamanan konsumen telah terganggu.

Memperhatikan hal tersebut, dengan adanya kerugian yang telah dialami pihak konsumen atau pengguna jasa LRT Palembang yaitu kerugian baik dari segi kerugian materiil maupun kerugian immateriil, dan juga mengingat besarnya peranan jasa layanan transportasi sebagai penunjang dalam pembangunan nasional serta pentingnya jaminan atas keselamatan serta layanan yang memadai bagi para pengguna jasa selaku konsumen, sehingga pelaksanaan perlindungan hak konsumen merupakan hal yang utama yang harus dilakukan. Maka dari itu penyusun tertarik untuk melakukan penelitian hukum yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Layanan Transportasi *Light Rail Transit (LRT)* di Kota Palembang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan transportasi LRT Palembang?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terdapat gangguan yang merugikan konsumen LRT Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan transportasi LRT Palembang.
2. Untuk menganalisis upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terdapat gangguan yang merugikan pengguna jasa layanan LRT Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan beberapa manfaat baik secara kepentingan teoritis maupun praktis :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan literatur tambahan dan bahan bacaan lebih lanjut bagi siapa saja yang berminat meneliti lebih mendalam topik serupa dikemudian hari, terutama di bidang hukum perlindungan konsumen dan jasa layanan transportasi umum.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen, yang berguna bagi dunia akademik serta dapat menjadi pengetahuan yang bermanfaat bagi penelitian yang sama pada waktu yang akan datang, dan juga bermanfaat untuk penulis serta beberapa pihak, terutama masyarakat dan pembaca khususnya, yaitu sebagai pengetahuan terkait bentuk perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa layanan transportasi umum, khususnya LRT Palembang, mengingat

pentingnya kendaraan umum sebagai alat transportasi masyarakat yang memiliki peran penting terhadap perkembangan negara dalam memajukan kesejahteraan maupun kemakmuran rakyat terutama di bidang ekonomi.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada bahasan tentang bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan transportasi LRT di Kota Palembang, dan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terdapat gangguan yang merugikan konsumen LRT Palembang. Pembatasan ini diterangkan dalam kajian hukum sosiologi/ empiris. Pada penelitian ini penyusun melakukan telaah pustaka yaitu :

Pertama, jurnal hukum yang berjudul “TANGGUNG JAWAB HUKUM PT. *MASS RAPID TRANSIT* (MRT) JAKARTA TERHADAP KERUGIAN YANG DIALAMI OLEH PENUMPANG ANGKUTAN *MASS RAPID TRANSIT*” oleh Idaman Jaya Mendrofa, dalam penelitian ini dijelaskan bahwa tanggung jawab hukum dari pihak MRT menggunakan prinsip tanggung jawab hukum mutlak atau *absolute liability* untuk kerugian karena kecelakaan, sedangkan kerugian karena keterlambatan kedatangan, penundaan keberangkatan serta pembatalan, menggunakan prinsip tanggung jawab *strict liability*. Penelitian ini hanya berfokus pada bentuk tanggung jawab pihak MRT di Jakarta yang sudah jelas berbeda dengan fokus pembahasan pada penelitian saat ini.

Kedua, jurnal hukum yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN PENUMPANG PT. MRT JAKARTA

DITINJAU DARI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN” oleh Erifendi Churniawan, Handoko, dan Endras Setiyo Darmawan. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa Pihak MRT Jakarta telah melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan kewajibannya sebagai pihak instansi. Namun, prosedur pertanggungjawabannya masih menggunakan dokumen panduan manual operasi yang berasal dari vendor, sedangkan SOP internal posisi saat itu sedang dalam tahap legalisasi, belum ditetapkan secara resmi. Selain itu, prosedur pertanggungjawaban dari setiap daerah bisa saja memiliki kebijakan atau ketentuan yang berbeda terutama SOP internalnya, seperti MRT di Jakarta dan LRT di Palembang.

Ketiga, Skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK KENYAMANAN KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI KERETA API *COMMUTER LINE* KHUSUS WANITA” oleh Gabriella Evangelista, dari kesimpulan penelitiannya bahwa PT. Kereta *Commuter* Indonesia (PT.KCI) belum memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa Kereta Api *Commuter Line* Khusus Wanita sesuai yang diatur dalam Pasal 3 UU Perkeretaapian dan Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 133 Ayat (1) Undang-Undang Perkeetaapian dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian diatas karena metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris, keabsahan temuannya sangat dipengaruhi dunia empiris, serta penelitian

ini mengangkat permasalahan tentang bentuk perlindungan hukum dari pihak LRT Palembang terhadap konsumennya dan upaya hukum yang dapat ditempuh pengguna jasa LRT Palembang apabila terdapat gangguan yang merugikan konsumen. Se jauh pengetahuan penyusun belum ada ditemukan judul yang sama dengan penelitian ini dan belum ada tulisan yang membahas permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi. Maka dari itu penyusun termotivasi untuk membahas permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi, dengan adanya harapan dapat menambah pengetahuan serta wawasan khususnya bagi penyusun serta masyarakat umum.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah pengetahuan tentang langkah-langkah yang diambil dan dilakukan peneliti untuk mengumpulkan sebuah informasi atau data yang berkenaan dengan masalah tertentu serta melakukan penyelidikan tentang data yang diperoleh tersebut untuk diolah, dianalisis, diambil ataupun diperoleh suatu kesimpulan dan selanjutnya dicari cara pencegahan. Metode penelitian biasanya memberikan garis besar mengenai rencana penelitian, antara lain meliputi: tata cara dan langkah yang harus diikuti, durasi penelitian, sumber data, dan langkah apa yang diambil dalam pengumpulan data tersebut, kemudian dianalisis dan diolah. Metode penelitian dalam menyusun skripsi ini sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian hukum yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan empiris tentang hubungan hukum dengan masyarakat, yaitu dengan cara mendekati masalah yang diteliti dengan sifat hukum yang nyata atau sesuai dengan kehidupan yang nyata dalam masyarakat dan dihubungkan dengan perundang-undangan¹⁵. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang sumber datanya adalah data lapangan, seperti hasil wawancara dan observasi. Melalui kajian hukum empiris, hukum dianalisis, dinilai sebagai tindakan perilaku sosial yang berkembang dalam kehidupan orang-orang yang berinteraksi dan selalu mencakup aspek sosial.¹⁶

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan penelitian yang relevan digunakan pada skripsi ini adalah pendekatan sosiologi hukum, yaitu pendekatan yang ingin mengkaji hukum dalam konteks sosial. Dalam pendekatan ini, hasil yang diinginkan adalah menjelaskan dan menghubungkan, menguji dan juga mengkritik bekerjanya hukum formal dalam masyarakat.¹⁷ Bagaimana pun hukum selalu bertautan dengan individu dan masyarakat, sehingga bekerjanya hukum itu tidak lepas dari realitas sosial di mana hukum itu bersemayam. Hukum dihadirkan supaya individu serta masyarakat berperilaku sesuai atau sebagaimana yang dikehendaki hukum.

3. Jenis dan Sumber Data

¹⁵ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005, hlm.29.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 43.

¹⁷ Umar Sholahudin, "Pendekatan Sosiologi Hukum dalam Memahami Konflik Agraria", *Jurnal Dimensi*, Vol. 10 No.2, tahun 2014, hlm. 52.

Pada penelitian ini, penyusun menggunakan jenis bahan pustaka yang merupakan bahan hukum dasar yang dalam ilmu penelitian digolongkan sebagai bahan hukum primer dan sekunder. Jenis data primer tersebut sumbernya diperoleh melalui studi lapangan dan jenis data sekunder sumber perolehan data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan, yakni melalui pengumpulan data sekunder yang mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Adapun jenis dan sumber data yang akan digunakan sebagai dasar untuk menunjang penelitian adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil dari wawancara langsung dengan responden maupun hasil dari observasi.¹⁸ Penyusun menggunakan data primer yang bersumber dari wawancara dan observasi yang dilakukan kepada pihak LRT di Kota Palembang dan para pengguna jasa atau penumpang selaku konsumen LRT di Kota Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan, dalam penelitian hukum data sekunder dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) karakteristik kekuatan yang mengikatnya, yaitu antara lain:¹⁹

a. Bahan Hukum Primer

¹⁸ Burhan Asofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, hlm. 91.

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 82

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat. Bahan hukum ini berupa peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, terdiri dari :

- 1) Undang-Undang Dasar 1945
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh untuk memberitahukan pengertian mengenai bahan hukum primer atau sebagai pendukung dari sumber utama, seperti buku-buku literatur, seminar, jurnal hukum, karya ilmiah maupun artikel dari media cetak dan media elektronik yang berkaitan erat dengan pokok bahasan penulisan skripsi ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Sumber hukum tersier ini sebagai penunjang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berfungsi untuk memberikan pemahaman dan pengertian terhadap bahan-bahan hukum lainnya. Bahan hukum yang dimaksud pada penulisan ini yaitu seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, Ensiklopedia Indonesia, dan berbagai majalah hukum.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ditujukan guna mengumpulkan data dalam penelitian yang mendukung dan berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dalam penelitian hukum ini, antara lain :

a. Studi Lapangan (*field research*)

Merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan di tempat yang menjadi objek penelitian. Pada penelitian ini, penyusun akan mengumpulkan data melalui wawancara (*interview*). Wawancara merupakan sarana pengumpulan informasi dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden.²⁰ Jenis wawancara yang digunakan penyusun adalah wawancara bentuk bebas terpimpin atau bebas terstruktur dengan menggunakan panduan pertanyaan yang berfungsi sebagai pengendali untuk menjaga proses wawancara tetap konsisten.²¹ Wawancara ini dilakukan oleh penyusun secara terbuka dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak yang dipercaya oleh penyusun. Metode wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan bertatap muka secara fisik dan bertanya-jawab dengan konsumen LRT di Kota Palembang dan pihak LRT di Kota Palembang.

b. Studi Kepustakaan (*library research*)

²⁰ Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES, 2008, hlm 193.

²¹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005, hlm. 85.

Merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari, membaca, dan mencatat buku-buku, dokumen-dokumen, literatur, serta peraturan perundang-undangan atau keputusan-keputusan yang memiliki kaitannya dengan pokok bahasan yang digunakan dalam penyusunan penulisan hukum ini.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara mendapatkan data dari suatu dokumen yang merupakan catatan resmi (formal) dengan bukti keasliannya (otentik). Metode ini digunakan penyusun untuk mendapatkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa layanan LRT di Kota Palembang.

5. Sampling, Responden, dan Informan

1. Sampling

Pada penelitian ini, penyusun akan menggunakan *metode Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* yaitu pemilihan sampel atas sekelompok subjek yang mempunyai ciri-ciri atau sifat tertentu.²² *Purposive sampling* adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian,²³ yang

²² Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, hlm. 172.

²³ Anwar Hidayat, "Penjelasan Teknik Purposive Sampling Lengkap Detail", <https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html>, (diakses pada tanggal 01 November 2021, Pukul 21.46 WIB.)

dimana menentukan kriteria khusus terhadap sampel, terutama orang-orang yang dianggap ahli.

2. Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa layanan transportasi LRT Kota Palembang selaku konsumen yang berjumlah kurang lebih 40 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisioner yang menggunakan aplikasi *google form*.

3. Informan

Wawancara dilakukan kepada asisten manager Kantor LRT Sumsel Divre III Palembang selaku informan.

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada kantor LRT Sumsel Divre III Palembang, yang beralamat di Jl. Kartini No. 3, Talang Semut, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30126.

7. Metode Analisis Data

Penyusun akan menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis data yang diperoleh, yaitu metode analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan permasalahan yang diuraikan dalam bentuk kalimat.

8. Penarikan Kesimpulan

Teknik penarikan kesimpulan terhadap permasalahan yang menjadi objek penelitian ini adalah dengan menggunakan cara berfikir indukti, yaitu berfikir

secara mendasar pada hal-hal yang bersifat khusus kemudian ditarik sebuah kesimpulan yang bersifat umum atau hipotesis.²⁴

²⁴ Amirudin dan Zainul Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 25

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Cetakan 5, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Achmadi Miru, 2013, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Amirudin dan Zainul Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- A.Z Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media.
- Bambang Sunggono, 2003, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Kelik Wardiono, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Ombak.
- Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Peter Mahmud Marzuki, 2007, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2014, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Susanti Adi N., 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Cetakan 2, Jakarta : Kencana.

Maryanto, 2019, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, Semarang : Unissula Press, 2019

Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zulham, 2013 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, Prenada Media Group.

Jurnal

A.A. Gde Agung Brahmanta, Ibrahim R., dan I Made Sarjana, 2016, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali”, *Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan Universitas Udayana*.

Baiq Setiani, 2015, “Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara”, *Jurnal Ilmiah WIDYA*, Vol. 3, Nomor 2.

Dewa Ayu Nyoman Sriastuti, 2015, “Kereta Api Pilihan Utama Sebagai Moda Alternatif Angkutan Umum Massal”, *PADUKARSA : Jurnal Teknik Sipil Universitas Warmadewa*, Vol. 4, Nomor 1.

Dewi Tuti Muryati dan B. Dini Heryanti, 2011, “Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan”, *Jurnal Dinamika Sosbud*, Vol. 13, Nomor 1.

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*, Vol. III, Nomor 2.

Herly Novriadi, 2019, “Diskresi Kewenangan Pejabat Pemerintahan Dan Konsekuensi Yuridis Tata Ruang Pada Proyek Pembangunan Light Rail Transit (LRT) di Kota Palembang”, Fakultas Pascasarjana Program Magister Ilmu Hukum, UNSRI, Palembang.

Idaman Jaya Mendrofa, 2019, “Tanggung Jawab Hukum PT. Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Penumpang Angkutan Mass Rapid Transit”, *Jurnal Hukum*.

- Mardalena Hanifah, 2016, “Kajian Yuridis : Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan”, *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Vol. 2, Nomor 1.
- Maslihati Nur Hidayati, 2008, Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen : Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen, *Lex Jurnalica : Jurnal Universitas Al-Azhar Indonesia*, Vol. 5, Nomor 3.
- Muthia Sakti, Dwi Aryanti, dan Yuliana Yuli W, 2015, “Perlindungan Konsumen Terhadap Beredarnya Makanan Yang Tidak Bersertifikat Halal”, *Jurnal Yuridis*, Vol. 2 Nomor 1.
- Puspa Nusanti dan Sulistiowati, 2017, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik Commuterline Berkaitan Dengan Penerapan Standar Pelayanan Minimum (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015)”, Fakultas Pascasarjana Program Magister Ilmu Hukum, UGM, Jakarta.
- Rhey A. Karinda, Anna S. Wahongan, dan Karel Yosi Umboh, 2020, “Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”*Lex Privatum*, Vol. VIII Nomor 04
- Rumelda Silalahi, 2019, “Kajian Hukum Atas Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Secara Konsiliasi”, *Jurnal Darma Agung*, Vol. XXVII, Nomor 2.
- Sakinah Cherya Maretha Ritonga, 2020, “*Analisis Penerapan Standar Pelayanan Light Rail Transit Sumatera Selatan*”, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik, UNSRI, Palembang.
- Sarah Aprilisa, 2019, “Analisis Sistem Tanggap Darurat Pada Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan”, Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat, UNSRI, Palembang.
- Sigit Haryono, 2010, “Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 7, Nomor 1.
- Tirangga Ayu Hasina, 2017, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengelolaan Jasa Parkir Di Kota Mataram”, *Jurnal Ilmiah*.
- Umar Sholahudin, 2017, “Pendekatan Sosologi Hukum dalam Memahami Konflik Agraria”, *Jurnal Dimensi*, Vol. 10 No.2.

Wahyu Simon Tampubolon, 2016, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmiah "Advokasi"*, Vol. 04, Nomor 01.

Peraturan perundang-undangan

(KUHPer) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

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

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

Internet

Anisa Luciana, "*Kemenhub: Subsidi Tarif Tiket LRT Palembang hingga 2019*", <https://bisnis.tempo.co/read/1112628/kemenhub-subsidi-tarif-tiket-lrt-palembang-hingga-2019> (diakses pada tanggal 14 April 2022, Pukul 11.25 WIB).

Dinno Baskoro, "*Sejarah Singkat Transportasi Darat dan Jenis-jenisnya*", <https://daihatsu.co.id/tips-and-event/tips-sahabat/detail-content/sejarah-singkat-transportasi-darat-dan-jenis-jenisnya/> (diakses pada tanggal 8 September 2021, Pukul 10.46 WIB)

ICJR Learning Hub, "*Begini Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia*", <https://learninghub.id/begini-proses-penyelesaian-sengketa-konsumen-di-indonesia/> (diakses pada tanggal 2 januari 2022, Pukul 13.00 WIB)

KPPIP, "*Proyek Prioritas Transportasi Perkotaan LRT Palembang*", <https://kppip.go.id/proyek-prioritas/transportasi-perkotaan/lrt-palembang/> (diakses pada tanggal 14 April 2022, Pukul 11.16 WIB)

Regina Pacis FMM Jambi - Fransiskan Misionaris Maria, "*Perkembangan Transportasi Dari Masa Ke Masa dan Jenis-Jenis Alat Transportasi*" <https://recisfmmjambi.com/berita/detail/441/perkembangan-transportasi-dari-masa-ke-masa-dan-jenis-jenis-alat-transportasi> (diakses pada tanggal 7 September 2021, Pukul 19.59 WIB)

Wikipedia, “*Lintas Rel Terpadu Palembang*”,
https://id.wikipedia.org/wiki/Lintas_Rel_Terpadu, (diakses pada tanggal 7
januari 2022, Pukul 23.56 WIB)