

**PERATURAN DIREKSI PT MRT JAKARTA (PERSERODA)  
NOMOR: 013 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**PEDOMAN PERJANJIAN ANGKUTAN DENGAN PENUMPANG  
MRT JAKARTA**

**DIREKSI PT MRT JAKARTA (PERSERODA)**

- Menimbang** :
- a. bahwa *Good Corporate Governance* merupakan dasar dan usaha yang sangat penting untuk terciptanya Praktek Manajemen Korporasi yang baik;
  - b. bahwa Perseroan membuat perjanjian angkutan dengan penumpang sebagai salah satu bentuk komitmen Perseroan dalam implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*;
  - c. bahwa dalam memastikan layanan MRT Jakarta dapat digunakan dengan aman dan nyaman bagi seluruh penumpang, diperlukan adanya sebuah ketentuan yang memastikan keteraturan seluruh aktivitas penumpang;
  - d. bahwa Perjanjian Angkutan dengan Penumpang adalah penetapan aturan bagi penyedia layanan dan pengguna layanan yang wajar untuk transportasi penumpang termasuk penggunaan tiket yang terkait dengan layanan transportasi MRT Jakarta;
  - e. bahwa untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud huruf a hingga d di atas, perlu ditetapkan Pedoman Perjanjian Angkutan dengan Penumpang MRT Jakarta dengan Peraturan Direksi PT MRT Jakarta (Perseroda).
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan terbatas;
  - 2. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pemberian Bantuan Pengamanan Pada Objek Vital Nasional dan Objek Tertentu;
  - 3. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perseroan Terbatas MRT Jakarta (Perseroan Daerah);
  - 4. Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 53 Tahun 2017 tentang Penugasan kepada Perseroan Terbatas PT. MRT Jakarta untuk Penyelenggaraan Prasarana dan Sarana Mass Rapid Transit;
  - 5. Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 96 Tahun 2004 tentang Penerapan Praktik *Good Corporate Governance* pada BUMD di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;

6. Perjanjian antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan PT MRT Jakarta tentang Penyelenggaraan Prasarana Angkutan Umum Massal Kereta Api (Mass Rapid Transit) Nomor 22 Tahun 2017 dan CON/006/MRT/X/2017 tanggal 13 Oktober 2017;
7. Akta Pendirian PT Mass Rapid Transit Jakarta, Akta Notaris Sutjipto, S.H., Nomor 140 tanggal 17 Juni 2008, yang telah disahkan dalam Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-36355.AH.01.01 Tahun 2008 tanggal 27 Juni 2008 tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas MRT Jakarta;
8. Akta Pernyataan Keputusan Rapat PT MRT Jakarta (Perseroda), Akta Notaris Ir. Nanette Cahyanie Handari Adi Warsito, S.H., Nomor 43 tanggal 21 Maret 2023, yang telah diterima oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-AH.01.03-0045012 tanggal 24 Maret 2023 tentang Penerimaan Pemberitahuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT Mass Rapid Transit Jakarta Perseroda;
9. Keputusan Bersama Dewan Komisaris dan Direksi PT MRT Jakarta Nomor 007 Tahun 2021/Nomor 043 tahun 2021 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan (*Good Corporate Governance*) di Lingkungan PT MRT Jakarta;
10. Peraturan Direksi Nomor 055 Tahun 2019 tentang Panduan Penyusunan Pedoman, Standar Operasional Prosedur dan Instruksi Kerja Di Lingkungan PT MRT Jakarta;
11. Peraturan Direksi Nomor 004 Tahun 2020 tentang Hierarki Norma Perseroan PT MRT Jakarta;
12. Peraturan Direksi Nomor 005 Tahun 2022 tentang Kebijakan dan Pedoman Sistem Manajemen Keamanan Informasi Di Lingkungan PT MRT Jakarta (Perseroda);
13. Peraturan Direksi Nomor 021 Tahun 2022 tentang Manual Sistem Manajemen Mutu Direktorat Operasi dan Pemeliharaan;
14. Keputusan Direksi PT MRT Jakarta (Perseroda) Nomor 009 Tahun 2023 tentang Struktur Organisasi di Lingkungan PT MRT Jakarta (Perseroda);

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : **PERATURAN DIREKSI TENTANG PEDOMAN PERJANJIAN ANGKUTAN DENGAN PENUMPANG MRT JAKARTA**

#### Pasal 1

Pedoman Perjanjian Angkutan dengan Penumpang MRT Jakarta dilaksanakan berdasarkan Pedoman sebagaimana yang terlampir dalam Peraturan Direksi ini, yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur ini.

Peraturan Direksi  
PT MRT Jakarta (Perseroda)

6

**PT MRT Jakarta (Perseroda)**  
Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
Jl. M. H. Thamrin-59  
Jakarta 10350  
Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
Fax (62)21 - 3155846  
Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)

Halaman 2 dari 3

**Pasal 2**

Pedoman Perjanjian Angkutan dengan Penumpang MRT Jakarta yang menjadi lampiran Peraturan Direksi ini akan dievaluasi secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) tahun atau dilakukan sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan Perseroan.

**Pasal 3**

Dengan berlakunya Peraturan Direksi ini, maka Peraturan Direksi Nomor 020 Tahun 2019 tentang Perjanjian Angkutan Dengan Penumpang (*Passanger Transport Agreement*) MRT Jakarta dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 4**

Peraturan Direksi ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 11 April 2023

  
Direksi  
  
Tuhiyat  
Direktur Utama

Peraturan Direksi  
PT MRT Jakarta (Perseroda)

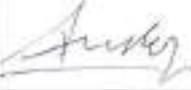


**PT MRT Jakarta (Perseroda)**  
Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
Jl. M. H. Thamrin 59  
Jakarta 10350  
Indonesia

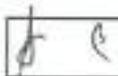
Telp. (62)21 - 3103829  
Fax (62)21 - 3155846  
Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)

Halaman 3 dari 3

## PEDOMAN PERJANJIAN ANGKUTAN DENGAN PENUMPANG

No. Dokumen	MRT OM-PP-01		
Revisi (Revision)	04	Date: April 2023	
Disiapkan oleh (Prepared by)	Akbar Rayyan Subekti	Kepala Departemen Station Service	
Disiapkan oleh (Prepared by)	Sudibyo	Kepala Departemen Pengamanan	
Diperiksa oleh (Checked by)	M. Iqbal Bimo Arifianto	Kepala Divisi Customer Engagement	
Disetujui oleh (Approved by)	Muhammad Effendi	Direktur	

Revisi	Tanggal Revisi	Uraian Perubahan
0	21 Maret 2019	Dokumen Baru
1	01 November 2019	1. Penambahan Ketentuan layanan MRT Jakarta 2. Maklumat Pelayanan MRT Jakarta 3. Daftar Sanksi 4. Rincian Barang Bawaan yang Dilarang
2	01 September 2020	5. Perubahan Ketentuan Tiket dan Tiket QR MRT Jakarta 6. Perubahan Ketentuan di Area MRT Jakarta 7. Lampiran
3	01 November 2021	1. Ketentuan menerobos area terbatas 2. Peralihan hak milik barang <i>lost &amp; found</i> 3. Ketentuan sepeda non lipat 4. Perubahan ketentuan barang bawaan
4	06 April 2023	Perubahan sudah diterapkan mulai 1 Oktober 2022 1. Penambahan ketentuan tarif khusus 2. Penambahan ketentuan pemeriksaan tinggi badan dan barang bawaan 3. Penambahan Whatsapp Media Kritik & Saran



		<p>4. Penambahan ketentuan double deduct kartu Bank</p> <p>Perubahan sudah diterapkan mulai 27 Oktober 2022</p> <p>5. Penambahan UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai dasar ketentuan barang bawaan</p> <p>6. Penambahan peraturan Sistem Management Pengamanan yang mengacu pada "Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pemberian Bantuan Pengamanan Pada Objek Vital Nasional dan Objek Tertentu"</p> <p>7. Ketentuan pemeriksaan barang bawaan dengan mesin X-ray maupun manual</p> <p>8. Perubahan ketentuan barang bawaan dan barang terlarang</p> <p>9. Ketentuan larangan penitipan barang bawaan</p> <p>10. Ketentuan naik maupun turun stasiun bagi penumpang dengan sepeda non-lipat</p> <p>11. Ketentuan tanggung jawab terhadap kerusakan maupun kehilangan pada barang bawaan</p> <p>Perubahan sudah diterapkan mulai 30 Oktober 2022</p> <p>12. Penambahan Tarif Integrasi sesuai Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta 733 Tahun 2022</p> <p>13. Aturan Kartu transportasi Jaklingko</p> <p>14. Aturan QR Jaklingko</p> <p>Perubahan sudah diterapkan mulai 30 Januari 2023</p> <p>15. Penambahan ketentuan larangan rokok elektrik</p> <p>Perubahan sudah diterapkan mulai 28 Februari 2023</p> <p>16. Perubahan aturan penggunaan <i>Single Trip Ticket</i> (STT)</p> <p>Perubahan sudah diterapkan mulai 5 Maret 2023</p> <p>17. Penetapan MRT Jakarta sebagai Objek Vital Nasional (Obvitnas)</p> <p>Perubahan sudah diterapkan mulai 20 Maret 2023</p> <p>18. Penambahan aturan berbuka puasa di dalam Stasiun MRT Jakarta</p>
--	--	---

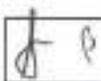


## 2. DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	3
1. Pendahuluan .....	5
1.1 Latar Belakang .....	5
1.2 Proses Bisnis Layanan Penumpang di Stasiun .....	5
1.3 Tujuan .....	5
1.4 Ruang Lingkup .....	6
2. Referensi .....	6
3. Definisi & Istilah .....	7
4. Perjanjian Pengangkutan .....	8
4.1 Penetapan Perjanjian Angkutan .....	8
4.2 Persyaratan Pengangkutan Penumpang .....	8
4.3 Persyaratan Pengangkutan Penumpang .....	9
4.4 Maklumat Pelayanan .....	9
5. Standar Pelayanan Minimum .....	10
5.1 Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum .....	10
5.2 Layanan Operasi Kereta dan Stasiun .....	10
6. Tiket .....	10
6.1 Jenis dan Ketentuan Umum Tiket .....	11
6.2 Aturan Penggunaan <i>Single Trip Ticket</i> (STT) .....	11
6.3 Aturan Penggunaan <i>Multi Trip Ticket</i> (MTT) .....	11
6.4 Aturan Penggunaan Uang Elektronik (U-Nik) Bank .....	12
6.5 Aturan QR Code Ticket .....	12
6.6 Aturan Kartu Transportasi .....	13
6.7 Aturan QR Code JLI .....	13
6.8 Pengecualian .....	13
7. Tarif Penumpang .....	13
7.1 Tarif Layanan MRT Jakarta .....	13
7.2 Jenis Penumpang .....	13
7.3 Perhitungan Tarif .....	14
7.4 Aturan Masuk dan Keluar di Stasiun yang Sama .....	14
8. Layanan Penjualan Tiket .....	14
8.1 Penjualan Tiket .....	14
8.2 Pembatasan Layanan Penjualan Tiket .....	14
8.3 Isi Ulang Relasi STT .....	15
8.4 Isi Ulang Saldo MTT .....	15
8.5 Pemeriksaan Saldo .....	15
8.6 Pengembalian Deposit STT dan Pengakhiran MTT .....	16
8.7 Penerbitan Kembali Tiket yang Rusak .....	16



9.	Ketentuan Penumpang di Stasiun MRT Jakarta .....	16
9.1	Larangan Penumpang Stasiun MRT Jakarta .....	17
9.2	Ketentuan Berbuka Puasa di Stasiun MRT Jakarta .....	17
9.3	Ketentuan Barang Bawaan .....	18
9.4	Keamanan dan Pemeriksaan Penumpang dan Barang Bawaan .....	19
9.5	Sanksi & Denda .....	19
9.6	Lost & Found.....	21
9.7	Aturan Sepeda Non-Lipat.....	22
10.	Gangguan Pelayanan .....	22
11.	Lain-lain.....	23
11.1	Kritik dan Saran Penumpang.....	23
11.2	Penyelesaian Perselisihan terkait Layanan MRT Jakarta untuk Penumpang.....	23
11.3	Perubahan Kebijakan .....	23
	Lampiran 1 .....	24



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
 Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
 Jl. M. H. Thamrin 59  
 Jakarta 10350  
 Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
 Fax (62)21 - 3155846  
 Email info@jakartamrt.co.id  
 Halaman 4 dari 26

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

PT MRT Jakarta (Perseroda) adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perseroan Terbatas MRT Jakarta (Perseroda). Di mana ruang lingkup penugasan PT MRT Jakarta (Perseroda) terdapat di dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 53 Tahun 2017 tentang Penugasan Kepada PT MRT Jakarta untuk Penyelenggaraan Prasarana dan Sarana Mass Rapid Transit ("PT MRT Jakarta").

PT MRT Jakarta menyadari arti pentingnya implementasi Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance/GCG) sebagai salah satu alat untuk meningkatkan nilai perkembangan usaha, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan kepercayaan bagi pemangku kepentingan. Kepercayaan bagi pemangku kepentingan meliputi karyawan, mitra usaha, masyarakat, penumpang, pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

PT MRT Jakarta menyadari bahwa terselenggaranya layanan pada stasiun dan kereta MRT Jakarta yang nyaman dan tertib bagi seluruh penumpang merupakan tanggung jawab dari perusahaan, sehingga dalam pelaksanaannya PT MRT Jakarta mengatur suatu pedoman baik untuk Perusahaan maupun mengikat bagi Penumpang dan Pengguna area MRT Jakarta yaitu "Pedoman Perjanjian Angkutan MRT Jakarta dengan Penumpang". Dalam penyusunan Pedoman ini dilandasi oleh sikap sebagai berikut :

- Mengutamakan kepatuhan pada hukum, peraturan perundang – undangan, dan peraturan Perusahaan serta norma- norma yang berlaku;
- Mengutamakan keselamatan bagi Penumpang MRT Jakarta;
- Kepedulian bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat, bangsa dan negara;
- Menerapkan prinsip – prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian dan keadilan.

Pedoman Perjanjian Angkutan MRT Jakarta dengan Penumpang ini diharapkan dapat mewujudkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi seluruh entitas dalam layanan MRT Jakarta.

### 1.2 Proses Bisnis Layanan Penumpang di Stasiun

Secara garis besar proses bisnis PT MRT Jakarta dibagi menjadi 3 proses utama yaitu Konstruksi, Operasional, dan Pengembangan Bisnis. Dalam konteks operasional, terdapat salah satu proses yaitu pelayanan penumpang yang didukung oleh kegiatan pengelolaan stasiun. Secara umum tujuan utama dari pengelolaan stasiun adalah pelayanan terhadap penumpang sebagaimana janji yang harus dipenuhi oleh sebuah Operator terhadap penumpangnya sesuai "Perjanjian Angkutan dengan Penumpang" yang mencakup target layanan serta hak-hak penumpang.

### 1.3 Tujuan

Tujuan dari peraturan ini adalah untuk menetapkan aturan yang wajar dalam hal penggunaan layanan oleh penumpang dan penyediaan layanan termasuk penjualan tiket dan pengenaan tarif oleh MRT Jakarta guna memberikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan kepada seluruh penumpang secara merata dan mendukung pelaksanaan bisnis layanan transportasi yang efisien.



#### 1.4 Ruang Lingkup

Peraturan ini berlaku untuk seluruh karyawan Perseroan yang bekerja di stasiun baik karyawan organik maupun karyawan *outsourcing*. Seluruh karyawan stasiun wajib menerapkan aturan dalam pedoman ini kepada pihak lain yang melakukan pekerjaan di stasiun.

#### 2. Referensi

Nama Dokumen	No. Dokumen
Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api	Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Standar Pelayanan Minimum Mass Rapid Transit / MRT Jakarta	Peraturan Gubernur No. 95 Tahun 2019 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Tarif Angkutan Perkeretaapian Mass Rapid Transit dan Kereta Api Ringan/Light Rail Transit	Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 34 Tahun 2019 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Perkeretaapian	Undang - undang Nomor 23 Tahun 2007 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup	Undang - undang Nomor 32 Tahun 2009 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Pornografi	Undang - undang Nomor 44 Tahun 2008 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Pengelolaan Sampah	Undang - undang Nomor 18 Tahun 2008 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Narkotika	Undang - undang Nomor 35 Tahun 2009 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api	Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Ketertiban Umum	Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 8 tahun 2007 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Pengendalian Pencemaran Udara	Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2005 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Pedoman Pelaksanaan Pembinaan, Pengawasan dan Penegakan Hukum Kawasan Dilarang Merokok	Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 50 Tahun 2012 (atau Peraturan setingkat yang berlaku)



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
 Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
 J. M. H. Thamrin 59  
 Jakarta 10350  
 Indonesia

Telp. (62)21 - 310029  
 Fax (62)21 - 3155846  
 Email: info@jakartamrt.co.id  
 Halaman 6 dari 26

Nama Dokumen	No. Dokumen
Pengelolaan Sampah	Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 beserta perubahannya (atau Peraturan setingkat yang berlaku)
Pedoman Pengelolaan Stasiun dan Pelayanan Penumpang MRT Jakarta	SOP-CE/SS-30
Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia	Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan No. Dokumen "Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pemberian Bantuan Pengamanan Pada Objek Vital Nasional dan Objek Tertentu"
Keputusan Direktur Jenderal Perkeretaapian tentang penetapan MRT Jakarta sebagai Objek Vital Nasional	KP-DJKA 28 tahun 2023

### 3. Definisi & Istilah

Istilah	Definisi
Perusahaan	PT MRT Jakarta (Persero)
Penumpang	orang yang berada Area Berbayar Stasiun atau Kereta MRT Jakarta dan/atau bermaksud untuk menggunakan Kereta MRT Jakarta
Stasiun MRT Jakarta	Stasiun MRT Jakarta Bundaran HI – Stasiun MRT Jakarta Lebak Bulus
Stasiun	seluruh area di Stasiun MRT Jakarta ( Bundaran HI – Lebak Bulus) termasuk area berbayar dan area tidak berbayar
Kereta MRT Jakarta	rangkaian kereta api listrik yang berfungsi untuk mengangkut Penumpang
Petugas	Karyawan PT MRT Jakarta dan/atau Pihak Ketiga yang sedang menjalankan dinas di Stasiun dan Kereta MRT Jakarta
Karyawan PT MRT Jakarta	pekerja PT MRT Jakarta yang mempunyai hubungan kerja bersifat tetap dengan Perusahaan yang terikat dalam perjanjian kerja waktu tidak tertentu (PKWTT) atau Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)
Pihak Ketiga	pihak yang telah bekerja sama dengan PT MRT Jakarta dan mempunyai hubungan kerja untuk bertindak dalam penegakan peraturan di Stasiun dan Kereta MRT Jakarta
Barang Bawaan	merupakan barang bawaan milik Penumpang
Sanksi	hukuman dan/atau penalty dan/atau ganti rugi yang harus dibayarkan oleh Penumpang atas pelanggaran yang telah dilakukan di Area MRT Jakarta dan Kereta MRT Jakarta
Add Value Machine (AVM)	fasilitas yang memudahkan penumpang untuk melakukan isi ulang <i>Multiple Trip Ticket</i> atau menyesuaikan <i>Single Trip Ticket</i> . Seringkali disebut sebagai "Top-Up Machine".
Automatic Fare Collection System (AFC System)	sistem yang terdiri dari PG, TOM, TVM dan AVM, yang diperlukan untuk mengumpulkan pendapatan dan tiket.



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
Jl. M. H. Thamrin 59  
Jakarta 10150  
Indonesia

Telp: (62)21 - 3103629  
Fax: (62)21 - 3155846  
Email: info@jakartamrt.co.id  
Halaman 7 dari 26

Istilah	Definisi
Tiket	tiket yang digunakan untuk menggunakan layanan MRT Jakarta, yang terdiri dari <i>Single Trip Ticket</i> , dan <i>Multi Trip Ticket</i> .
<i>Multi Trip Ticket</i>	tiket dengan deposit yang dipergunakan untuk perjalanan naik kereta api.
<i>Operation Control Center (OCC)</i>	pusat pengoperasian kereta api. Semua yang berhubungan dengan pengoperasian kereta MRTJ diatur di tempat ini.
<i>Passenger Dispatcher</i>	petugas pengendali di OCC yang bertugas membantu penumpang / staf stasiun dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan ke seluruh stasiun.
<i>Passenger Gate (PG)</i>	gerbang di stasiun yang memisahkan area berbayar dan area tidak berbayar.
<i>Station Level Equipment (SLE)</i>	perangkat dari sistem AFC yang berada di stasiun seperti TOM, TVM, AVM, ARVCT, SCU AT.
<i>Station Front Office (SFO)</i>	kantor di dekat Passenger Gate untuk melayani penumpang
<i>Ticket Office Machine (TOM)</i>	fasilitas untuk menjual, menyesuaikan dan mengembalikan tiket yang dioperasikan oleh Staf
<i>Ticket Sales Office (TSO)</i>	tempat Staf menjual tiket kepada penumpang.
<i>Ticket Vending Machine (TVM)</i>	fasilitas yang memudahkan penumpang untuk membeli semua jenis tiket.
Peraturan Perundang – undangan	seluruh peraturan, keputusan, penetapan, ketetapan, ataupun instrumen administratif apapun yang bersifat mengatur, yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kota/kabupaten maupun instansi pemerintah lainnya yang berwenang

## 4. Perjanjian Pengangkutan

### 4.1 Penetapan Perjanjian Angkutan

1. Peraturan ini merupakan kontrak atau disebut sebagai Perjanjian Angkutan yang ditetapkan antara Perusahaan dengan penumpang dan diberlakukan saat Penumpang melakukan *tap-in* tiket pada PG stasiun (masuk area berbayar).
2. Perusahaan berhak memberlakukan beberapa peraturan pada area tidak berbayar dalam rangka keselamatan, keamanan, dan kenyamanan Penumpang sesuai perundang-undangan yang berlaku atau kebijakan dari Perusahaan.
3. Sebelum memasuki area berbayar, Perusahaan akan melakukan pemeriksaan keamanan dan berhak menolak calon penumpang apabila berpotensi dinilai mengganggu keamanan aset, seluruh penumpang, dan karyawan yang berkerja untuk PT MRT Jakarta.
4. Penumpang bertiket yang telah masuk dalam area berbayar telah mendapat perlindungan asuransi dan jaminan pertanggungjawaban kecelakaan.

### 4.2 Persyaratan Pengangkutan Penumpang

1. Peraturan ini merupakan kontrak atau disebut sebagai Perjanjian Angkutan yang ditetapkan antara Perusahaan dengan penumpang dan diberlakukan saat Penumpang melakukan *tap-in* tiket pada PG stasiun (masuk area berbayar).
2. Perusahaan berhak memberlakukan beberapa peraturan pada area tidak berbayar dalam rangka keselamatan, keamanan, dan kenyamanan Penumpang sesuai perundang-undangan yang berlaku



**PT MRT Jakarta (Persersda)**  
 Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
 Jl. M. H. Thamrin 59  
 Jakarta 10350  
 Indonesia

Telp. (02)21 - 3103629  
 Fax (02)21 - 3155846  
 Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)  
 Halaman 8 dari 26

atau kebijakan dari Perusahaan.

3. Sebelum memasuki area berbayar, Perusahaan akan melakukan pemeriksaan keamanan dan berhak menolak calon penumpang apabila berpotensi dinilai mengganggu keamanan aset, seluruh penumpang, dan karyawan yang berkerja untuk PT MRT Jakarta.
4. Penumpang bertiket yang telah masuk dalam area berbayar telah mendapat perlindungan asuransi dan jaminan pertanggungjawaban kecelakaan.

#### 4.3 Persyaratan Pengangkutan Penumpang

1. Penumpang wajib memiliki alat pembayaran yang dapat diterima Perusahaan sebelum menggunakan layanan dari Perusahaan atau masuk ke area berbayar
2. Penumpang tidak diperbolehkan masuk area berbayar selain untuk menggunakan layanan kereta MRT Jakarta
3. Fasilitas seperti toilet, musala, ruang laktasi hanya disediakan untuk penumpang yang umumnya terdapat pada area berbayar
4. Alat pembayaran yang diterima Perusahaan adalah sebagai berikut:
  - *Single Trip Ticket* oleh PT MRT Jakarta yang berisi relasi sesuai dengan Stasiun Asal;
  - Uang Elektronik yang diterbitkan oleh Bank-bank yang bekerja sama dengan MRT Jakarta;
  - *Multi Trip Ticket* oleh PT MRT Jakarta yang berisi saldo dengan nilai minimum sejumlah tarif terendah dari seluruh relasi yang tersedia;
  - *QR Code Ticket* yang diterbitkan oleh PT MRT Jakarta berisi relasi sesuai dengan Stasiun Asal;
  - *Manual Ticket* oleh PT MRT Jakarta yang hanya diberlakukan pada kondisi-kondisi tertentu sesuai kebijakan layanan dari PT MRT Jakarta;
5. Alat pembayaran pada poin 4 diterbitkan sesuai dengan kebijakan pengesahan yang berlaku;
6. Bagi penumpang yang ditemukan berada di area berbayar tanpa tiket akan dikenakan denda sejumlah tarif terjauh MRT Jakarta

#### 4.4 Maklumat Pelayanan

PT MRT Jakarta sanggup menyelenggarakan pelayanan kepada penumpang angkutan kereta perkotaan sebagaimana standar pelayanan minimum yang ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan, dan apabila tidak memenuhi bersedia untuk menerima sanksi yang berlaku.



Gambar 1. Maklumat Pelayanan MRT Jakarta



**PT MRT Jakarta (Perseoroda)**  
 Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
 Jl. M. H. Thamrin 59  
 Jakarta 10358  
 Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
 Fax (62)21 - 3155846  
 Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)  
 Halaman 9 dari 26

## 5 Standar Pelayanan Minimum

### 5.1 Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum

1. Dalam menyediakan layanan untuk publik, Perusahaan wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimum yang berlaku sesuai ketentuan perundang-undangan sebagai berikut:
  - Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (atau peraturan setara yang berlaku);
  - Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Mass Rapid Transit/Moda Raya Terpadu Jakarta dan Light Rail Transit (atau peraturan setara yang berlaku).
2. Standar Pelayanan Minimum sebagaimana dimaksud dalam Ayat 1 termasuk:
  - 1) Keselamatan;
  - 2) Keamanan;
  - 3) Keandalan;
  - 4) Kenyamanan;
  - 5) Kemudahan;
  - 6) Kesenjangan
3. Perusahaan akan memberikan kompensasi sesuai perundang-undangan yang berlaku kepada penumpang apabila tidak dapat memenuhi Standar Pelayanan Minimum.

### 5.2 Layanan Operasi Kereta dan Stasiun

1. Sebagaimana Keputusan Gubernur DKI Jakarta Perusahaan wajib menyediakan layanan operasi kereta mulai pukul 05.00 – 00.00 WIB setiap hari sesuai dengan Grafik Perjalanan Kereta yang telah disetujui oleh Gubernur.
2. Layanan Stasiun disediakan mulai dari pukul 04.45 – 00.15 WIB dengan rincian sebagai berikut:
  - Pintu masuk akan dibuka pada pukul 04.45 WIB (atau 15 menit sebelum jadwal operasi pertama layanan kereta MRT Jakarta yang berlaku) dan ditutup pada 5 menit sebelum jadwal keberangkatan kereta terakhir masing-masing stasiun
  - Pintu keluar akan ditutup pada 00.15 WIB (atau 15 menit setelah jadwal operasi terakhir layanan kereta MRT Jakarta yang berlaku)
  - Jam operasional Loker Stasiun adalah sebagai berikut:
    - 1) Station Front Office: Pukul 04.45 – 00.00 WIB, istirahat pukul 09.00-10.00, 12.00-13.00, 16.00-17.00, dan 21.00-22.00 WIB;
    - 2) Ticket Sales Office: Pukul 07.00 – 19.00 WIB, istirahat pukul 10.00-11.00, dan 13.30-14.30 WIB (atau mengikuti jadwal yang diinformasikan pada masing-masing stasiun).
    - 3) Jadwal istirahat dapat disesuaikan dengan kebijakan masing-masing stasiun mengikuti jadwal *traffic in dan out* penumpang pada setiap stasiun;
    - 4) Jadwal loket dapat berubah sewaktu-waktu mengikuti kebijakan PT MRT Jakarta dan menyesuaikan jadwal layanan kereta MRT Jakarta;
3. Jadwal layanan operasi kereta dan layanan stasiun dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan PT MRT Jakarta;
4. Kereta khusus wanita diberlakukan untuk kereta pertama dari setiap arah datangnya kereta dan hanya pada pukul 07.00-09.00 dan 17.00-19.00 (mengikuti jam sibuk yang ditetapkan pada hari kerja). Ketentuan kereta khusus wanita dapat berubah sesuai ketetapan PT MRT Jakarta;



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
Jl. M. H. Thamrin 59  
Jakarta 10350  
Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
Fax (62)21 - 3155846  
Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)  
Halaman 10 dari 26

## 6 Tiket

### 6.1 Jenis dan Ketentuan Umum Tiket

1. Merujuk pada bagian 4.3 poin 4, disebutkan bahwa terdapat 5 alat pembayaran yang sah diantaranya adalah Tiket yang dikeluarkan oleh PT MRT Jakarta, yaitu:
  - a. *Single Trip Ticket* atau Tiket satu kali perjalanan (STT) yang berisi satu relasi perjalanan dengan stasiun asal dan stasiun tujuan spesifik;
  - b. *Multi Trip Ticket* Tiket Multi Perjalanan (MTT) yang berisi saldo pra bayar dan akan dipotong setelah penggunaan layanan (pada stasiun tujuan);
  - c. *Manual Ticket* atau Tiket Perjalanan Manual yang hanya diberlakukan pada kondisi-kondisi tertentu oleh PT MRT Jakarta;
  - d. *QR Code Ticket* yang berisi satu relasi perjalanan sesuai dengan stasiun asal.
2. Tiket yang dikeluarkan oleh Perusahaan maupun Pihak lain dalam penggunaannya wajib mengikuti ketentuan dalam perjanjian angkutan ini.
3. Satu tiket hanya dapat digunakan oleh satu penumpang dan penumpang tidak diperbolehkan menggunakan 2 (dua) atau lebih tiket dalam satu kali perjalanan.
4. Perusahaan berhak menolak penggunaan suatu tiket dalam kondisi-kondisi berikut:
  - a. Tiket tersebut tidak dapat dibaca atau ditolak oleh *Passenger Gate*;
  - b. Tiket tersebut sudah tidak berlaku atau terkelupas;
  - c. Tiket palsu atau yang telah dinonaktifkan.
5. Dalam penggunaan tiket, penumpang diwajibkan melakukan *tap-in* di *reader PG* pada stasiun keberangkatan dan *tap-out* pada stasiun tujuan untuk seluruh jenis tiket kecuali *Manual Ticket*.
6. Perusahaan berhak mengenakan denda sejumlah tarif maksimum apabila ditemukan tiket tercatat belum *tap-out* di area tidak berbayar.
7. Apabila penumpang tidak tercatat *tap-in* di area berbayar maka penumpang diminta untuk melakukan pembayaran sejumlah tarif relasi dari stasiun keberangkatan yang disebutkan oleh Penumpang.
8. Perusahaan berhak menerbitkan Tiket diluar dari daftar tiket yang terdapat pada pembahasan tiket diatur dalam ketentuan terpisah dari Pedoman ini.

### 6.2 Aturan Penggunaan *Single Trip Ticket* (STT)

1. STT digunakan untuk satu kali perjalanan. Kartu ini dapat diisi ulang kembali selama 90 hari setelah pengisian ulang terakhir.
2. STT hanya dapat digunakan untuk *tap-in* dari stasiun asal yang sesuai stasiun pembelian/pengisian ulang.
3. Penumpang dapat turun di stasiun tujuan sesuai relasi yang tersimpan dalam STT atau stasiun dengan jarak yang lebih dekat. Apabila, penumpang turun pada stasiun setelah relasi tujuan, penumpang harus membayar denda sebesar penyesuaian tarif melalui *Station Front Office (SFO)*.
4. Apabila penumpang turun di stasiun sebelum stasiun tujuan atau menggunakan layanan pada hari yang berbeda dengan pembelian awal atau pengisian ulang relasi maka relasi yang tersimpan dalam STT tersebut akan hangus dan tidak ada pengembalian dana.
5. Isi ulang perjalanan yang telah berhasil tidak dapat dibatalkan atau dikembalikan di luar kondisi gangguan pelayanan.

### 6.3 Aturan Penggunaan *Multi Trip Ticket* (MTT)

1. MTT dapat digunakan untuk masuk ke area berbayar atau menggunakan layanan selama memiliki saldo minimum sejumlah tarif minimum yang berlaku tanpa ada batas waktu penggunaan.
2. MTT dapat digunakan untuk keberangkatan pada seluruh stasiun.



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
J. M. H. Thamrin 59  
Jakarta 10350  
Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
Fax. (62)21 - 3155846  
Email: info@jakartamrt.co.id  
Halaman 11 dari 26

3. Apabila sisa saldo MTT kurang dari saldo minimum pada stasiun keberangkatan maka penumpang wajib melakukan isi ulang sebelum dapat masuk ke area berbayar.
4. Apabila saldo yang tersimpan dalam MTT kurang dari tarif perjalanan yang telah dilakukan maka Penumpang wajib melakukan isi ulang saldo menggunakan *Add Value Machine (AVM)* atau melalui SFO.
5. Saldo yang tersimpan dalam MTT dapat diuangkan kembali mengikuti ketentuan pengakhiran MTT.

#### 6.4 Aturan Penggunaan Uang Elektronik (U-Nik) Bank

1. U-Nik Bank yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dalam menggunakan layanan MRT Jakarta terbatas pada Bank-bank yang bekerja sama dengan MRT Jakarta.
2. Penumpang hanya dapat melakukan *tap-in* dan *tap-out* menggunakan U-Nik Bank. Perusahaan tidak memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan isi ulang maupun pembelian baru.
3. Saldo minimum yang berlaku untuk penggunaan U-Nik Bank saat *tap-in* pada stasiun keberangkatan adalah sebesar tarif maksimum dari seluruh relasi perjalanan layanan MRT Jakarta.
4. U-Nik Bank dapat digunakan untuk keberangkatan pada seluruh stasiun tanpa spesifik stasiun asal.
5. Kecuali untuk hal-hal yang telah ditentukan oleh Perusahaan dalam Perjanjian Angkutan ini, pengguna U-Nik Bank wajib tunduk terhadap peraturan dari masing-masing penerbit yang berlaku.
6. Dalam kondisi pengguna U-Nik mengalami kendala dalam proses *tap-in* atau *tap-out* maka pengguna U-Nik wajib menunjukkan bukti histori transaksi dari masing-masing penerbit.

#### 6.5 Aturan QR Code Ticket

1. QR Code Ticket dapat diperoleh melalui Aplikasi MRT Jakarta pada *gadget* penumpang;
2. QR Code *Ticket* hanya dapat digunakan satu penumpang untuk satu kali perjalanan;
3. QR Code *Ticket* hanya dapat digunakan untuk *tap-in* dari stasiun asal yang sesuai stasiun pembelian;
4. Setiap transaksi pembelian QR Code *Ticket* yang telah berhasil tidak dapat dibatalkan;
5. Apabila atas transaksi pembelian QR Code *Ticket* yang berhasil namun penumpang gagal mendapatkan QR Code *Ticket* disebabkan oleh adanya gangguan pada aplikasi, maka penumpang berhak untuk mendapatkan *refund*;
6. Penumpang dapat turun di stasiun tujuan sesuai relasi yang tersimpan dalam QR Code *Ticket* atau stasiun dengan jarak yang lebih dekat. Apabila, penumpang turun pada stasiun setelah relasi tujuan, penumpang harus membayar penyesuaian tarif melalui aplikasi;
7. Apabila penumpang turun di stasiun sebelum stasiun tujuan atau menggunakan layanan pada hari yang berbeda dengan pembelian awal atau pengisian ulang relasi maka relasi yang tersimpan dalam QR Code *Ticket* tersebut akan hangus dan tidak ada pengembalian dana;
8. Apabila terdapat kendala sistem QR Code *Ticket* sehingga perlu dibatalkan pembeliannya, maka konfirmasi diperbolehkan pembatalan transaksi pembelian tiket akan disampaikan kepada pengguna maksimal 3 hari kerja;
9. Syarat dan ketentuan pembayaran transaksi pembelian tiket QR pada aplikasi MRTJ sepenuhnya mengacu pada kebijakan masing-masing mitra pembayaran yang berlaku. Apabila terdapat kendala dalam proses pembayaran, penumpang diminta membuat laporan resmi kepada masing-masing mitra pembayaran yang digunakan;
10. Kesalahan transaksi pembelian yang disebabkan oleh Penumpang di luar tanggung jawab PT MRT Jakarta;



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
Jl. M. H. Thamrin 55  
Jakarta 10350  
Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
Fax (62)21 - 3155846  
Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)  
Halaman 12 dari 26

11. Ketentuan pembelian dan penggunaan dapat dilihat selengkapnya pada Aplikasi.

#### 6.6 Aturan Kartu Transportasi

1. Kartu Transportasi yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran adalah kartu U-NIK Bank dan KMT KCI telah teregistrasi sebagai Kartu Transportasi;
2. Penumpang hanya dapat melakukan tap-in dan tap-out menggunakan Kartu Transportasi yang sama;
3. Saldo minimum yang berlaku untuk penggunaan Kartu Transportasi saat tap-in pada stasiun keberangkatan adalah sebesar tarif maksimum dari seluruh relasi perjalanan layanan MRT Jakarta;
4. Untuk mendapatkan tarif integrasi, Penumpang harus melakukan tap-in dan tap-out menggunakan reader Jellies;
5. Kecuali untuk hal-hal yang telah ditentukan oleh Perusahaan dalam Perjanjian Angkutan ini, pengguna Kartu Transportasi wajib tunduk terhadap peraturan dari penerbit yang berlaku;

#### 6.7 Aturan QR Code JLI

1. QR Code JLI dapat diperoleh dari aplikasi resmi yang dikeluarkan oleh JakLingko;
2. QR Code JLI hanya dapat digunakan untuk tap-in dari stasiun asal dan tap-out di stasiun tujuan yang sesuai dengan relasi yang ditentukan saat pembelian melalui aplikasi JakLingko;
3. Syarat dan ketentuan pembayaran transaksi pembelian tiket QR Code JLI di aplikasi JakLingko sepenuhnya mengacu pada kebijakan JakLingko;
4. Apabila atas transaksi pembelian QR Code Ticket yang berhasil namun penumpang gagal mendapatkan QR Code Ticket disebabkan oleh adanya gangguan pada aplikasi, maka penumpang dapat menghubungi customer services JakLingko;

#### 6.8 Pengecualian

1. Perusahaan tidak bertanggung jawab atas penggunaan kartu selain oleh pemilik kartu.
2. Perusahaan tidak bertanggung jawab atas perubahan sisa saldo pada Tiket yang hilang.
3. Kecuali untuk hal-hal yang ditentukan oleh Perusahaan dalam Perjanjian Angkutan ini, Perusahaan tidak bertanggung jawab atas ketidaknyamanan atau kerugian karena manfaat yang diperoleh dari Tiket atau hilangnya manfaat atau kemudahan yang diperoleh dari Tiket.

### 7 Tarif Penumpang

#### 7.1 Tarif Layanan MRT Jakarta

1. Tarif yang berlaku untuk penggunaan layanan MRT Jakarta adalah mengikuti Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 34 Tahun 2019 tentang Tarif Angkutan Perkeretaapian Mass Rapid Transit dan Kereta Api Ringan/Light Rail Transit atau perundangan-undangan yang berlaku.
2. Tarif sesuai dengan poin 1 berlaku untuk seluruh jenis alat pembayaran yang digunakan kecuali terdapat peraturan khusus yang diterbitkan untuk kasus tertentu atau program yang diumumkan secara resmi oleh MRT Jakarta.

#### 7.2 Jenis Penumpang

Jenis penumpang dibedakan berdasarkan usia penumpang, dan tarif untuk setiap jenis penumpang adalah sebagai berikut:

- **Dewasa** adalah seseorang dengan tinggi badan lebih dari 90 cm, akan diberlakukan tarif normal.
- **Anak - anak** adalah seseorang dengan tinggi badan kurang dari 90 cm, tidak dikenakan biaya apabila melakukan perjalanan dengan orang dewasa. Apabila bepergian sendiri, dianggap sebagai orang dewasa.



Petugas berhak melakukan pemeriksaan dengan mengukur tinggi badan dari calon penumpang yang masuk ke stasiun.

### 7.3 Perhitungan Tarif

Perhitungan tarif berdasarkan jarak perjalanan antar stasiun.

### 7.4 Aturan Masuk dan Keluar di Stasiun yang Sama

Jika penumpang yang menggunakan Tiket masuk ke stasiun dan keluar dari stasiun yang sama tanpa melakukan perjalanan, penumpang tersebut harus ke SFO untuk melakukan *tap-out*. Bagi pengguna STT atau QR Code *Ticket*, tarif perjalanan akan hilang (sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam pembahasan tiket). Bagi pengguna MTT atau U-Nik bank, penumpang harus membayar dengan tarif yang ditetapkan untuk stasiun yang sama pada bagian 7.1.

## 8 Layanan Penjualan Tiket

### 8.1 Penjualan Tiket

1. STT dan MTT dijual melalui TVM atau loket masing-masing stasiun (sesuai dengan jadwal operasional loket dan kebijakan pemberlakuan tiket yang diterapkan).
2. Pembelian tiket baik STT maupun MTT akan dikenakan biaya pembelian kartu belum termasuk relasi atau saldo senilai:
  - STT : Rp6.000,-
  - MTT : Rp25.000,-
3. Penumpang tidak dapat melakukan pembelian kartu baru tanpa pembelian relasi awal untuk STT atau pengisian saldo untuk MTT.
4. Transaksi pembelian tiket hanya dapat menggunakan uang tunai dengan denominasi dan kondisi uang sebagai berikut:

Kanal Pembayaran	Jenis Uang	Denominasi	Kondisi
TVM	Koin	Rp500,- Rp1.000,-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak sobek/terpotong/berlubang</li> </ul>
TVM	Uang Kertas	Rp5.000,- Rp10.000,- Rp20.000,- Rp50.000,-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utuh</li> <li>• Tidak kotor/lusuh/kusut</li> <li>• Tidak terlipat/tergulung</li> </ul>
Loket	Koin dan Uang Kertas	Seluruh denominasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak tersambung selotip</li> <li>• Tidak tercoret tinta dll.</li> <li>• Tidak basah/lembab</li> </ul>

### 8.2 Pembatasan Layanan Penjualan Tiket

1. Untuk menjamin kenyamanan, efisiensi dan keamanan angkutan penumpang, bila diperlukan, Perusahaan dapat menanggihkan atau membatasi tempat penjualan, jumlah, jam kerja atau cara penjualan Tiket terkait dengan penjualan atau penerbitan kembali Tiket.
2. Apabila Perusahaan perlu untuk mengganti Tiket dengan yang baru, Perusahaan dapat meminta kepada penumpang untuk mengembalikan Tiketnya. Penumpang wajib mengikuti permintaan Perusahaan.
3. Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan ini, Perusahaan tidak bertanggung jawab atas pembatasan atau penghentian layanan secara tiba-tiba.



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
 Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
 Jl. M. H. Thamrin 55  
 Jakarta 10350  
 Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
 Fax (62)21 - 3155840  
 Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)

Halaman 14 dari 26

### 8.3 Isi Ulang Relasi STT

1. Penumpang dapat melakukan isi ulang STT melalui loket dan TVM hanya pada stasiun keberangkatan.
2. Isi ulang hanya dapat dilakukan untuk 1 relasi perjalanan dan tidak dapat dilakukan untuk relasi pulang-pergi.
3. Transaksi isi ulang hanya dapat menggunakan uang tunai dengan denominasi dan kondisi uang sebagai berikut:

Kanal Pembayaran	Jenis Uang	Denominasi	Kondisi
TVM	Koin	Rp500,- Rp1.000,-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak sobek/terpotong/berlubang</li> <li>• Utuh</li> <li>• Tidak kotor/lusuh/kusut</li> <li>• Tidak terlipat/tergulung</li> </ul>
TVM	Uang Kertas	Rp5.000,- Rp10.000,- Rp20.000,- Rp50.000,-	
Loket	Koin dan Uang Kertas	Seluruh denominasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak tersambung selotip</li> <li>• Tidak tercoret tinta dll.</li> <li>• Tidak basah/lembab</li> </ul>

### 8.4 Isi Ulang Saldo MTT

1. Penumpang dapat melakukan isi ulang MTT melalui loket, TVM, atau AVM di setiap stasiun dengan nilai setiap isi ulangnya minimum Rp 10.000,-.
2. Maksimum saldo MTT adalah Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) dan total transaksi isi ulang dalam satu bulan tidak lebih dari Rp 20.000.000,- dihitung sejak tanggal 1 setiap bulannya.
3. Transaksi isi ulang hanya dapat menggunakan uang tunai dengan denominasi dan kondisi uang sebagai berikut:

Kanal Pembayaran	Jenis Uang	Denominasi	Kondisi
TVM	Koin	Rp500,- Rp1.000,-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak sobek/terpotong/berlubang</li> <li>• Utuh</li> <li>• Tidak kotor/lusuh/kusut</li> <li>• Tidak terlipat/tergulung</li> </ul>
TVM	Uang Kertas	Rp5.000,- Rp10.000,- Rp20.000,- Rp50.000,-	
AVM	Uang Kertas	Rp10.000,- Rp20.000,- Rp50.000,-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak tersambung selotip</li> <li>• Tidak tercoret tinta dll.</li> <li>• Tidak basah/lembab</li> </ul>
Loket	Koin dan Uang Kertas	Seluruh denominasi	

### 8.5 Pemeriksaan Saldo

1. Penumpang dapat memeriksa sisa saldo MTT dan tarif relasi tersimpan dalam STT melalui TVM, AVM, TSD, SFO, atau *Automatic Remaining Value Checking Terminals* (ARVCT)
2. Khusus pengguna MTT dan U-Nik Bank dapat melakukan pemeriksaan saldo saat penumpang melakukan *tap-in / tap-out* kartu mereka di *reader PG*.



3. Pengguna U-Nik Bank tidak dapat melakukan pemeriksaan saldo selain pada saat *tap-in/tap-out* melalui PG.
4. Penumpang dapat memeriksa catatan pemakaian MTT melalui TVM atau AVM sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:
  - 1) Pernyataan berisi tanggal, stasiun awal dan stasiun tujuan penggunaan MTT untuk naik kereta, bukti pembayaran dan penambahan saldo.
  - 2) Penumpang dapat mencetak sampai 10 catatan terakhir penggunaan MTT, termasuk sisa saldonya.

#### 8.6 Pengembalian Deposit STT dan Pengakhiran MTT

1. Penumpang berhak meminta kepada Perusahaan untuk melakukan pengakhiran MTT untuk tiket yang tidak digunakan kembali.
2. Penumpang dapat melakukan pengakhiran MTT di TSO.
3. Tidak berlaku pengembalian deposit kartu STT.
4. Pengakhiran MTT: Perusahaan akan mengembalikan sisa saldo, tanpa biaya kartu dengan terlebih dahulu penumpang mengajukan formulir permohonan pengakhiran MTT. Selanjutnya, MTT yang telah dilakukan pengakhiran tidak dapat digunakan kembali.
5. Jika kartu rusak atau nomor ID Tiket tidak dapat teridentifikasi, Perusahaan berhak untuk tidak melakukan pengakhiran yang disebutkan di atas.

#### 8.7 Penerbitan Kembali Tiket yang Rusak

1. Bila MTT rusak bukan karena kesalahan penumpang, Perusahaan akan menerbitkan kembali Tiket yang rusak dalam kurun waktu 3 hari tanpa biaya penggantian dengan nilai saldo tersimpan sesuai saldo akhir pada Tiket yang rusak.
2. Penerbitan kembali Tiket tidak dapat dilakukan apabila nomor ID tidak dapat teridentifikasi atau kartu MTT masuk dalam Daftar Hitam.
3. Kriteria MTT yang masuk dalam Daftar Hitam adalah:
  - Melakukan transaksi isi ulang saldo dengan total dalam satu bulan lebih dari sama dengan Rp20.000.000,-;
  - Melakukan tindak kecurangan lainnya yang dapat merugikan PT MRT Jakarta atau diduga termasuk dalam tindak pencucian uang.
4. Kondisi yang dimaksud sebagai kesalahan penumpang adalah:
  - Kartu patah;
  - Kartu tergores;
  - Nomor ID tidak terbaca;
  - Kartu berlubang.
5. Apabila MTT rusak akibat kesalahan Penumpang namun nomor ID masih terbaca, Penumpang dapat melakukan penggantian MTT dengan nilai saldo tersimpan sesuai saldo akhir pada Tiket yang rusak namun Penumpang wajib membayar penggantian kartu sejumlah harga kartu MTT yang berlaku dan dalam kurun waktu proses penerbitan 3 hari kerja.
6. Untuk penerbitan kembali tiket yang rusak, tempat pengambilannya hanya dapat dilakukan pada stasiun terlapor;
7. Apabila STT rusak, pengguna tidak dapat mengajukan penukaran STT.

#### 9 Ketentuan Penumpang di Stasiun MRT Jakarta

Dengan memasuki area MRT Jakarta, setiap pengunjung wajib mengikuti seluruh regulasi yang berlaku dengan dasar UU Nomor 2 Tahun 2022 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia serta peraturan



**PT MRT Jakarta (Perseoroda)**  
Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
Jl. M. H. Thamrin 59  
Jakarta 10350  
Indonesia

Telp. (62)21 - 3163629  
Fax (62)21 - 3155846  
Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)

Halaman 16 dari 26

Sistem Manajemen Pengamanan yaitu "Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pemberian Bantuan Pengamanan Pada Objek Vital Nasional dan Objek Tertentu". Setiap pelanggaran akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan. Petugas berhak menolak masuk pengunjung yang tidak mengikuti ketentuan dan dianggap mengganggu keamanan, keselamatan, kenyamanan pengunjung lain maupun aset MRT Jakarta, serta merendahkan, mengancam keselamatan dan keamanan petugas.

### 9.1 Larangan Penumpang di Stasiun MRT Jakarta;

Berikut merupakan daftar larangan yang berlaku di Stasiun MRT Jakarta:

1. Makan dan minum khusus pada area berbayar dan kereta;
2. Mengotori area MRT Jakarta dan membuang sampah atau meludah sembarangan;
3. Penumpang dalam keadaan mabuk;
4. Merokok;
5. Berjudi;
6. Melakukan perbuatan asusila atau pelecehan seksual;
7. Membawa barang yang dilarang (bagian 9.2);
8. Menggunakan tiket palsu atau tidak sesuai dengan alat pembayaran sah yang diterima di MRT Jakarta (pembahasan bagian tiket);
9. Merusak, memanipulasi, meng-copy dan/atau mengubah kartu yang diterbitkan MRT Jakarta baik fisik maupun isi dan/atau data kartu. Apabila ditemukan Penumpang yang terbukti telah melakukan transaksi tidak sah, spekulatif, palsu atau penipuan termasuk penggunaan tiket palsu yang secara sengaja diterbitkan, dimanipulasi, atau diperbaiki, Perusahaan berhak dengan menonaktifkan dan menarik kartu serta menjatuhkan sanksi kepada yang bersangkutan berupa denda dan dilaporkan kepada Pihak yang berwenang;
10. Duduk atau tidur di lantai stasiun maupun kereta;
11. Bersandar pada pagar pembatas, pintu kereta, dan Pintu Pembatas Peron (PSD/*Platform Screen Doors*);
12. Bergelantungan dalam kereta;
13. Membahayakan perjalanan kereta;
14. Menekan tombol darurat atau menggunakan peralatan keselamatan alam Ratangga t pada saat bukan kondisi darurat;
15. Melakukan penggiringan opini publik seperti unjuk rasa, pidato, orasi, dan/atau kampanye politik di dalam stasiun maupun Ratangga
16. Memasuki kabin masinis tanpa izin dari yang berwenang;
17. Meminta sumbangan, membagikan, menjual barang, dan/atau melakukan tindakan komersial kecuali melalui izin dari Pihak MRT Jakarta;
18. Menyelenggarakan kegiatan selain menggunakan layanan transportasi MRT Jakarta tanpa seizin pihak MRT Jakarta;
19. Mengambil gambar atau video bernilai komersial tanpa seizin Pihak MRT Jakarta;
20. Melakukan hal-hal yang dapat merusak aset atau fasilitas Perusahaan;
21. Melakukan vandalisme;
22. Penumpang yang berlaku tidak sewajarnya atau dicurigai berisiko terhadap keamanan;
23. Perilaku lain yang dapat membahayakan keselamatan, mengganggu keamanan, menghalangi/mengganggu staf yang sedang bertugas, atau mengganggu kenyamanan penumpang lain;



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
Jl. M. H. Thamrin 55  
Jakarta 10350  
Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
Fax (62)21 - 3155846  
Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)

Halaman 17 dari 25

24. Menggunakan peralatan beroda dalam area MRT Jakarta dan pada tempat parkir sepeda (*bike rack*) kecuali pada fasilitas khusus yang disediakan (contoh: fasilitas khusus sepeda non-lipat);
25. Penumpang yang tidak melalui atau menolak pemeriksaan keamanan tanpa izin dari Pihak MRT Jakarta;
26. Penumpang yang menerobos masuk area berbayar atau area terbatas MRT Jakarta. Area terbatas yang dimaksud area saat kereta pindah Peron di stasiun Lebak Bulus, Kereta yang tidak beroperasi, dan area kantor MRT Jakarta;
27. Penumpang yang terkena penyakit menular atau menurut undang-undang dapat dikenakan peraturan pengasingan untuk kesehatannya;
28. Dalam keadaan kahar atau kondisi darurat tertentu di mana layanan MRT Jakarta ditutup, seluruh pengunjung tidak diperbolehkan memasuki area MRT Jakarta kecuali pihak yang berkepentingan;
29. Hal-hal lain yang bertentangan dengan perundang-undangan yang berlaku, antara lain (namun tidak terbatas pada):
  - a. Larangan Merokok di Stasiun MRT Jakarta  
Seluruh perjalanan dengan MRT Jakarta dimulai dari masuk stasiun asal hingga keluar dari stasiun tujuan bebas asap rokok tembakau/rokok elektrik maupun uap vape e-liquid. Seluruh Penumpang tidak diperkenankan merokok ataupun merokok elektrik di stasiun dan kereta MRT Jakarta. Apabila ditemukan seseorang yang kedapatan merokok atau merokok elektrik di Stasiun MRT Jakarta, maka Perusahaan berhak meminta yang bersangkutan keluar dari Stasiun MRT Jakarta dikarenakan hal ini akan berdampak pada system pemadam kebakaran dan juga system lainnya. Khusus untuk rokok konvensional, jika terdapat pelanggaran maka Perusahaan akan mengenakan denda sesuai yang tercantum pada Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2005.
  - b. Larangan Membuang Sampah di Tempat Umum  
Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2013 maka seluruh Penumpang dilarang membuang sampah tidak pada tempatnya dan apabila terbukti membuang atau menumpuk sampah di area MRT Jakarta (berbayar, tidak berbayar, atau kereta) akan dikenakan denda sesuai peraturan yang berlaku.
30. Penumpang yang tidak mengikuti instruksi dari petugas MRT Jakarta;
31. Penumpang yang tidak mengikuti Peraturan ini dan ketentuan hukum lainnya yang berlaku.

## 9.2 Ketentuan Berbuka Puasa di Stasiun MRT Jakarta

Penumpang MRT Jakarta diperbolehkan makan dan minum di stasiun dan juga kereta MRT Jakarta dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Hanya berlaku pada saat Bulan Ramadhan;
2. Hanya berlaku pada saat setelah adzan Magrib di jam berbuka puasa selama 10 menit;
3. Hanya diperbolehkan berbuka puasa dengan kurma dan air mineral di stasiun dan juga kereta;
4. Penumpang tetap menjaga kebersihan stasiun dan kereta.

## 9.3 Ketentuan Barang Bawaan

Penumpang dilarang membawa barang yang dapat mengganggu keselamatan, keamanan, kenyamanan, atau menghalangi Penumpang lain dalam menggunakan layanan MRT Jakarta. Petugas Stasiun berhak menolak Penumpang dengan barang bawaan yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang lain. Berikut beberapa ketentuan mengenai Barang Bawaan:



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
 Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
 Jl. M. H. Thamrin 59  
 Jakarta 10350  
 Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
 Fax (62)21 - 3155846  
 Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)  
 Halaman 18 dari 26

1. Setiap Penumpang wajib mengikuti aturan pemeriksaan Barang Bawaan melalui X-ray dan atau pemeriksaan manual yang dilakukan oleh Petugas sebelum memasuki Stasiun yang diatur dalam Instruksi Kerja Standar Pemeriksaan Penumpang Melalui X-ray pada nomor IK-OMFS-SEC-076
2. Setiap Penumpang diperbolehkan membawa bagasi ke dalam Kereta MRT Jakarta dengan dimensi masing-masing sisi kurang dari 90 cm;
3. Barang Bawaan yang dilarang untuk masuk ke Stasiun meliputi :
  - a. Hewan;
  - b. Barang-barang yang mudah terbakar atau mudah meledak;
  - c. Barang-barang yang berbau busuk, amis atau karena sifatnya dapat mengganggu/merusak kesehatan dan mengganggu kenyamanan Penumpang lainnya;
  - d. Barang yang dilarang oleh Peraturan Perundang-undangan (Narkotika Psikotropika dan zat adiktif lainnya, senjata api dan senjata tajam, dan barang lainnya yang dilarang berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang - undangan);
  - e. Barang-barang yang dapat mengganggu kenyamanan, keselamatan, atau keamanan Penumpang lain;
  - f. Pada kondisi skala keamanan meningkat, dengan wewenang Stasiun Manajer, beberapa barang yang umum ataupun barang terlarang yang dikecualikan yang dibawa oleh Penumpang dapat menjadi tidak diperbolehkan;
  - g. Secara rinci barang bawaan yang boleh dan tidak boleh dibawa penumpang dapat dilihat pada Lampiran 1;
  - h. Apabila terdapat barang bawaan terlarang yang akan masuk stasiun misalnya senjata api, diperbolehkan masuk stasiun jika penumpang dilengkapi dengan izin kepemilikan dan/atau KTA dari instansi yang memiliki kewenangan untuk mengeluarkan KTA (kepolisian, TNI, BIN atau instansi terkait) merujuk pada ketentuan di Peraturan Pemeriksaan X-ray & WTMD dengan nomor SOP-OMFS-SEC-035
4. Barang Bawaan dapat ditempatkan pada rak bagasi di atas tempat duduk Penumpang paling ujung atau ditempatkan sedemikian rupa sehingga tidak mengganggu atau membahayakan Penumpang lain dan tidak akan menimbulkan kerusakan pada Kereta MRT Jakarta. Untuk barang bawaan seperti sepeda lipat, *stroller*, dan barang dengan dimensi besar lainnya, penumpang diminta menempatkannya di area khusus pada kereta nomor 3 atau 4;
5. Khusus untuk sepeda non-lipat dapat dibawa pada area khusus bertanda "sepeda non-lipat";
6. Penumpang yang membawa sepeda non-lipat, hanya diijinkan untuk naik maupun turun di stasiun yang memiliki *bike track*;
7. Apabila penumpang membawa sepeda yang dapat dilipat maka sepeda tersebut wajib dilipat di area MRT Jakarta;
8. Kerusakan pada Kereta atau Stasiun atau aset MRT Jakarta yang diakibatkan oleh Barang Bawaan Penumpang menjadi tanggung jawab Penumpang dan diwajibkan membayar ganti rugi sebesar kerugian nyata atas kerusakan dimaksud;
9. Stasiun MRT Jakarta tidak menerima penitipan barang bawaan dalam bentuk apapun, namun jika nantinya terdapat fasilitas penyimpanan barang di stasiun, seluruh barang yang akan dititipkan dan atau disimpan distasiun wajib melalui pemeriksaan petugas.
10. Segala bentuk kerusakan maupun kehilangan tidak menjadi tanggung jawab MRT Jakarta.

A E

**PT MRT Jakarta (Persero)**  
Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
Jl. M. H. Thamrin 59  
Jakarta 10350  
Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
Fax (62)21 - 3155846  
Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)  
Halaman 19 dari 26

#### 9.4 Keamanan dan Pemeriksaan Penumpang dan Barang Bawaan

1. Penumpang bertanggung jawab atas keamanan barang yang dibawa. Perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerusakan dan/atau kehilangan barang yang dibawa oleh Penumpang;
2. Seluruh Penumpang dan barang bawaan wajib melalui pemeriksaan keamanan MRT Jakarta baik menggunakan mesin X-Ray, WTMD maupun pemeriksaan manual untuk dapat masuk ke stasiun;
3. Sewaktu – waktu Petugas berwenang untuk memeriksa Barang Bawaan atau barang yang ditemukan atau Penumpang apabila mencurigakan;

#### 9.5 Sanksi & Denda

No.	Pelanggaran	Sanksi
<b>Kebersihan</b>		
1	Membuang sampah atau meludah sembarangan	Rp500.000 atau akan ditindak sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang – undangan
2	Makan Minum	Rp500.000
3	Duduk di lantai Stasiun MRT Jakarta atau Kereta	Rp500.000
<b>Keselamatan</b>		
4	Merokok	denda maksimal Rp50.000.000 atau akan ditindak sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang – undangan
5	Membawa benda mudah terbakar atau membuat api	Rp50.000.000
6	Menyalahgunakan peralatan keselamatan	Rp10.000.000
7	Membawa barang yang dilarang oleh peraturan perundang – undangan	Rp5.000.000 dan akan ditindak sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang – undangan
8	Anggota tubuh atau barang melewati PSD	Rp10.000.000
<b>Keamanan</b>		



No.	Pelanggaran	Sanksi
9	Menerobos masuk area terbatas atau area terlarang	Rp5.000.000
10	Menggunakan <i>drone</i> di wilayah pengelolaan MRT Jakarta	Rp5.000.000

Terhadap Penumpang yang melakukan pelanggaran, Perusahaan berhak melakukan beberapa hal sebagai berikut sesuai jenis pelanggaran yang dilakukan dan dampaknya terhadap MRT Jakarta:

1. Menolak masuk Penumpang yang telah memiliki tiket;
2. Melarang masuk pengunjung ke Stasiun MRT Jakarta;
3. Mengeluarkan Penumpang dari area berbayar dan/atau area MRT Jakarta;
4. Menurunkan secara sepihak Penumpang pada stasiun terdekat apabila terbukti melakukan pelanggaran dalam perjalanan kereta;
5. Memberlakukan tarif maksimum yang berlaku, apabila Penumpang mencoba melakukan perjalanan tanpa membayar tarif perjalanan, misalnya, Penumpang dengan sengaja tidak melakukan *tap-out* di stasiun tujuan;
6. Apabila ditemukan Penumpang yang melakukan transaksi tidak sah, spekulatif, palsu atau penipuan termasuk penggunaan tiket palsu yang secara sengaja diterbitkan, dimanipulasi, atau diperbaiki, Perusahaan berhak dengan menonaktifkan dan menarik kartu serta menjatuhkan sanksi kepada yang bersangkutan berupa denda dan dilaporkan kepada Pihak yang berwenang;
7. Pengenaan sanksi berupa denda sebagaimana daftar diatas;
8. Meminta ganti rugi atas kerusakan maupun kerugian yang disebabkan;
9. Apabila diperlukan terhadap kasus-kasus tertentu dapat diteruskan kepada pihak yang berwenang;

Penindakan setiap pelanggaran dilakukan sesuai prosedur yang berlaku di MRT Jakarta.

#### Lost & Found

1. Setiap Penumpang wajib menjaga Barang Bawaan miliknya dan PT MRT Jakarta tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan dan/atau kehilangan Barang Bawaan milik Penumpang.
2. MRT Jakarta menyediakan layanan pelaporan barang hilang atau barang temuan (*lost & found*) yang dapat dilaporkan melalui *call center*, *social media*, dan langsung melalui petugas stasiun di Station Front Office;
3. Bagi Penumpang yang menemukan barang tanpa pemilik dapat menuju petugas stasiun di Station Front Office untuk menyerahkan barang yang ditemukan tersebut;
4. Laporan kehilangan akan ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku di MRT Jakarta;
5. Apabila ditemukan, penumpang dapat mengambil barang pada Pusat Informasi Barang Hilang atau stasiun lain yang ditetapkan oleh MRT Jakarta;
6. Barang temuan yang sudah lebih dari satu bulan, kepemilikannya beralih kepada penemunya. Apabila tidak diketahui penemunya atau tidak diambil oleh penemu hingga tiga bulan sejak barang tersebut ditemukan, menjadi milik PT MRT Jakarta.



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
 Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
 Jl. M. H. Thamrin 59  
 Jakarta 10350  
 Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
 Fax (62)21 - 3155846  
 Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)  
 Halaman 21 dari 26

### 9.7 Aturan Sepeda Non-Lipat

1. Jam ketersediaan akses sepeda non lipat:
  - Senin-Jumat : kecuali di jam sibuk 06.30-09.00 dan 16.30-19.00;
  - Sabtu-Minggu : sesuai jam operasional MRT;
  - Pengecualian yang ditetapkan MRT Jakarta di kemudian hari dengan pertimbangan tertentu akan diumumkan;
2. Sepeda non lipat yang diizinkan adalah sepeda, dengan dimensi tidak melewati:
  - 180 cm x 55 cm x 120 cm dengan lebar ban maksimal 15 cm;
  - Sepeda tandem tidak diperbolehkan masuk;
3. Gunakan kereta paling belakang saat di rangkaian kereta. Kapasitas maksimal 1 (satu) kereta adalah 4 (empat) sepeda, apabila kapasitas maksimum telah terpenuhi, agar naik di rangkaian kereta berikutnya;
4. Berhati-hati, tidak terburu-buru, penuh sepeda menggunakan rem depan dan belakang saat menggunakan ramp termasuk saat berada di dalam kereta. Utamakan Penumpang prioritas (Ibu Hamil, Lansia dan penumpang disabilitas);
5. Patuhi rambu dan arahan petugas saat di stasiun dan dalam rangkaian kereta;
6. Ketika menggunakan fasilitas umum seperti toilet, mushola dan ruang laktasi, tempatkan sepeda pada rak yang tersedia dan tidak menghalangi pintu, akses orang berjalan, dan akses darurat;
7. Tidak diperkenankan menaiki sepeda di stasiun dan di dalam rangkaian kereta. Selama di stasiun dan di kereta sepeda tetap dipegang agar tetap stabil saat akselerasi, pengereman, dan belokan. Sepeda tidak dibiarkan dalam mode standar;
8. Memastikan kebersihan sepeda sebelum masuk stasiun;
9. Pesepeda di bawah umur 18 tahun hanya dapat menggunakan MRT dengan pendampingan orang dewasa;
10. Dalam pemakaiannya, mohon selalu menjaga dan fasilitas MRT dari kerusakan;
11. Apabila ditemukan Penumpang membawa sepeda non lipat di luar waktu yang diperbolehkan, petugas berhak menolak masuk Penumpang tersebut;
12. Keamanan dari sepeda maupun barang bawaan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Penumpang;
13. Apabila kereta penuh, Penumpang diminta untuk menaiki kereta selanjutnya dan petugas berhak menunda perjalanan dari Penumpang tersebut;
14. Pengguna sepeda non lipat hanya dapat mengakses pintu dengan akses *bike track*. Tidak diperbolehkan menggunakan lift atau tangga tanpa *bike track*.
15. Tinggalkan sepeda jika terdapat keadaan darurat yang ditetapkan oleh MRT Jakarta, utamakan keselamatan diri;
16. Dampak (kerusakan atau kecelakaan) karena pelanggaran aturan di atas sepenuhnya menjadi tanggung jawab pesepeda;

### 10. Gangguan Pelayanan

Dalam kondisi gangguan layanan, Penumpang yang telah menggunakan sebagian layanan ataupun baru masuk *paid area* dapat meminta pengembalian tarif perjalanan bagi pengguna STT dan QR tiket aplikasi MRT pada transaksi selanjutnya. Bagi pengguna yang telah melakukan isi ulang STT atau pembelian QR tiket aplikasi MRT namun tidak dapat melakukan perjalanan berhak mengajukan pembatalan pembelian. Mekanisme pengembalian tarif dan pembatalan perjalanan terdapat pada bab 8.



## 11. Lain-lain

### 11.1 Kritik dan Saran Penumpang

Penumpang dapat menyampaikan kritik dan sarannya melalui saluran-saluran berikut:

1. Call Center MRT Jakarta – 1500332
2. Whatsapp 0877-8200-0332
3. [www.jakartamrt.co.id](http://www.jakartamrt.co.id)
4. Email [customer.care@jakartamrt.co.id](mailto:customer.care@jakartamrt.co.id)
5. Social Media MRT Jakarta
  - a. Instagram: @mrtjakarta
  - b. Facebook: MRT Jakarta
  - c. Twitter : @mrtjakarta
6. Formulir Kritik dan Saran yang tersedia di setiap stasiun

### 11.2 Penyelesaian Perselisihan terkait Layanan MRT Jakarta untuk Penumpang

Mengikuti peraturan PT MRT Jakarta yang diatur pada Peraturan Direksi Nomor 002 tentang Program Service Recovery di lingkungan PT MRT Jakarta.

### 11.3 Perubahan Kebijakan

1. Dengan berlakunya Pedoman Perjanjian Angkutan Dengan Penumpang ini maka seluruh Pedoman Perjanjian Angkutan Dengan Penumpang menjadi tidak berlaku.
2. Apabila sewaktu-waktu terdapat gangguan atau penetapan kondisi tanggap darurat maupun kondisi lainnya yang bersifat sementara seperti eskalasi keamanan meningkat, MRT Jakarta dapat menerapkan perubahan kebijakan di luar dari Perjanjian Angkutan dengan Penumpang ini selama periode tersebut berlangsung.



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
Jl. M. H. Thamrin 59  
Jakarta 10358  
Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
Fax (62)21 - 3155846  
Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)

Halaman 23 dari 26

## 5. Lampiran 1

DAFTAR KETENTUAN BARANG BAWAAN	
Barang Umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensi barang bawaan yang diperbolehkan kurang dari 90 cm pada setiap sisinya atau jika lebih tidak mengganggu penumpang lain dalam proses perpindahannya;</li> <li>• Seluruh perlengkapan sehari-hari yang berpotensi sebagai bahaya keselamatan dan keamanan sebagai berikut diperbolehkan kecuali pada skala keamanan meningkat:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gunting dengan panjang mata pisau <math>\leq</math> 5cm;</li> <li>○ Cutter;</li> <li>○ Obat nyamuk semprot;</li> <li>○ Penggaris besi;</li> <li>○ Barang-barang lain yang dinilai wajar oleh petugas stasiun untuk dibawa oleh masyarakat umum karena kebutuhan kegiatan sehari-harinya (termasuk perlengkapan atau peralatan sehari-hari);</li> </ul> </li> </ul>
Transportasi Individu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk jenis <i>Personal Mobility Device</i> (PMD) seperti <i>scooter</i> yang diperbolehkan hanya yang dapat dilipat dan jika dilipat kurang dari 90 cm;</li> <li>• Khusus untuk jenis transportasi sepeda, diperbolehkan masuk kategori sepeda non-lipat dengan ketentuan harus melalui fasilitas khusus sepeda non-lipat;</li> <li>• Bagi penumpang yang membawa sepeda lipat wajib untuk dilipat;</li> <li>• Untuk jenis papan beroda (seperti <i>skateboard</i>, <i>hover board</i>, dan <i>long board</i>), yang dapat di <i>handcarry</i> diperbolehkan untuk dibawa masuk dalam stasiun namun penggunaannya yang dilarang;</li> <li>• Jenis sepeda yang tidak dapat dilipat (seperti sepeda anak dan <i>balance bike</i>) namun lebih kecil dari 90 cm boleh dibawa masuk dalam stasiun dengan diberi <i>cover</i>;</li> <li>• Jenis-jenis alat olahraga lainnya seperti sepatu roda, <i>in line skate</i> sepatu ski, atau lainnya yang lebih dari 90 cm harus dicover atau dimasukkan dalam tas namun tidak boleh mengganggu penumpang lain;</li> <li>• <i>Segway</i> tidak diperbolehkan untuk dibawa masuk karena dimensinya yang lebih dari 90 cm;</li> <li>• <i>Stroller</i> dan kursi roda diperbolehkan karena termasuk alat bantu;</li> </ul>
Alat Olahraga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat olahraga sejenis senjata, senjata tajam atau senjata api tidak diperbolehkan (contoh: busur dan</li> </ul>



**PT MRT Jakarta (Perseoda)**  
 Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor  
 Jl. M. H. Thamrin 59  
 Jakarta 10350  
 Indonesia

Telp. (62)21 - 3103629  
 Fax (62)21 - 3155846  
 Email [info@jakartamrt.co.id](mailto:info@jakartamrt.co.id)  
 Halaman 24 dari 26

DAFTAR KETENTUAN BARANG BAWAAN	
	<p>anak panah, sejenis pedang, pedang wushu, golok peraga atau keris);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anggar tidak terhitung sejenis senjata tajam karena memiliki ujung yang tumpul;</li> <li>• <i>Single, double</i> atau <i>triple stick</i> walaupun terbungkus dan tumpul tetap dilarang;</li> <li>• Toya/tongkat walaupun terbungkus rapat tetap dilarang karena terlalu panjang sehingga dapat mengganggu penumpang lain atau jatuh jika di <i>handcarry</i>;</li> <li>• Golok peraga atau keris dan sejenisnya walupun sifatnya tumpul tetap dilarang karena dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang lain;</li> <li>• Alat olahraga yang memiliki ukuran lebih dari 90 cm jika dapat di <i>handcarry</i> dan dibungkus rapat diperbolehkan (contoh: tas golf);</li> </ul>
Hewan	Tidak diperbolehkan untuk seluruh jenis hewan
Alat Musik	Seluruh alat musik, walaupun dengan dimensi lebih dari 90 cm, selama dapat di <i>handcarry</i> dan dipastikan terbungkus rapat diperbolehkan
Barang-barang yang mudah terbakar atau meledak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan bakar tidak diperbolehkan dibawa (gas butana, minyak tanah, <i>thinner</i>, bensin, cairan asam) dan sejenisnya;</li> <li>• Bahan kimia berbahaya yang mudah terbakar dan atau meledak tidak diperbolehkan dibawa;</li> <li>• Untuk barang-barang yang termasuk kebutuhan sehari-hari diperbolehkan untuk dibawa, seperti semprotan nyamuk, parfum, dll merujuk pada ketentuan di Peraturan Pemeriksaan X-ray &amp; WTMD dengan nomor SOP-OMFS-SEC-035</li> </ul>
Barang-barang berbau busuk, amis, atau karena sifatnya dapat mengganggu/merusak Kesehatan	Seluruh jenis barang yang berpotensi bau menyengat seperti minuman keras atau makanan dan minuman diperbolehkan dibawa masuk ke dalam stasiun namun harus tertutup dan dikemas dengan rapat
Barang yang dilarang oleh Peraturan Perundang-undangan (Narkotika Psikotropika dan zat adiktif lainnya, senjata api dan senjata tajam, dan barang lainnya yang dilarang berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pisau dengan ukuran apapun tidak diperbolehkan, kecuali masuk kedalam <i>toolbox</i> yang terkunci;</li> <li>• Benda tajam yang bukan merupakan barang-barang harian seperti golok, samurai, pedang, keris dan sebagainya tidak diperbolehkan;</li> <li>• Untuk jenis proteksi diri, hanya semprotan merica yang diperbolehkan dibawa</li> </ul>



DAFTAR KETENTUAN BARANG BAWAAN	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sedangkan untuk sejenis senjata atau senjata api hanya diperbolehkan masuk stasiun jika penumpang dilengkapi dengan izin kepemilikan dan/atau KTA dari instansi yang memiliki kewenangan untuk mengeluarkan KTA (kepolisian, TNI, BIN atau instansi terkait) merujuk pada ketentuan di Peraturan Pemeriksaan X-ray &amp; WTMD dengan nomor SOP-OMFS-SEC-035</li> </ul>
Alat Kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh alat kerja diperbolehkan dibawa dalam <i>toolbox</i> yang terkunci kecuali saat skala keamanan meningkat</li> </ul>



**PT MRT Jakarta (Persero)**  
 Wisma Nusantara, 21<sup>st</sup> floor,  
 Jl. M. H. Thamrin 55  
 Jakarta 10358  
 Indonesia

Telp. (62)21-3103629  
 Fax (62)21-3155846  
 Email info@jakartamrt.co.id

Halaman 26 dari 26

## PEDOMAN PERJANJIAN ANGKUTAN DENGAN PENUMPANG

No. Dokumen	MRT OM-PP-01		
Revisi (Revision)	04	Date:	April 2023
Disiapkan oleh (Prepared by)	Akbar Rayyan Subekti	Kepala Departemen	Station Service
Disiapkan oleh (Prepared by)	Sudibyo	Kepala Departemen	Pengamanan
Diperiksa oleh (Checked by)	M. Iqbal Bimo Arifianto	Kepala Divisi	Customer Engagement
Disetujui oleh (Approved by)	Muhammad Effendi	Direktur	

Revisi	Tanggal Revisi	Uraian Perubahan
0	21 Maret 2019	Dokumen Baru
1	01 November 2019	1. Penambahan Ketentuan layanan MRT Jakarta 2. Maklumat Pelayanan MRT Jakarta 3. Daftar Sanksi 4. Rincian Barang Bawaan yang Dilarang
2	01 September 2020	5. Perubahan Ketentuan Tiket dan Tiket QR MRT Jakarta 6. Perubahan Ketentuan di Area MRT Jakarta 7. Lampiran
3	01 November 2021	1. Ketentuan menerobos area terbatas 2. Peralihan hak milik barang <i>lost &amp; found</i> 3. Ketentuan sepeda non lipat 4. Perubahan ketentuan barang bawaan
4	01 Oktober 2022	Perubahan sudah diterapkan mulai 1 Oktober 2022 1. Penambahan ketentuan tarif khusus 2. Penambahan ketentuan pemeriksaan tinggi badan dan barang bawaan 3. Penambahan Whatsapp Media Kritik & Saran

