

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN LAYANAN JALAN TOL DI
SEMARANG OLEH PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK DITINJAU DARI
PERATURAN PEMERINTAH RI NOMOR 15 TAHUN 2005 TENTANG JALAN TOL**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Fakultas Hukum UNDARIS

Disusun Oleh :

BAKHTIAR PRADANA ERIANTO

18110057

**UNIVERSITAS DARUL ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
UNDARIS UNGARAN
2023**

LEMBAR PENYERAHAN

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN LAYANAN JALAN TOL DI
SEMARANG OLEH PT. JASA MARGA (PERSERO) Tbk DITINJAU DARI
PERATURAN PEMERINTAH RI NOMOR 15 TAHUN 2005 TENTANG JALAN TOL**

Disusun dan diajukan oleh:

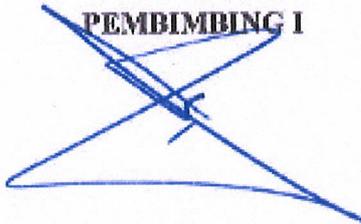
BAKHTIAR PRADANA ERIANTO

NIM. 18110057

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan dihadapan panitia penguji skripsi
Fakultas Hukum Universitas Darul Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS)

Pada Hari Senin Tanggal 27 Februari 2023

PEMBIMBING I



Dr. Mohammad Tohari, S.H., M.H

PEMBIMBING II



Dr. Irfan Rizky Hutomo, S.H., M.Ku

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PELAYANAN JALAN TOL DI
SEMARANG OLEH PT. JASA MARGA PERSERO Tbk DITINJAU DARI
PERATURAN PEMERINTAH RI NO 15 TAHUN 2005 TENTANG JALAN TOL

Oleh

BAKHTIAR PRADANA ERIANTO
NIM. 18 11 0057

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi dan diterima untuk memenuhi tugas dan syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI

Pada Hari Rabu Tanggal satu bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga

Dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus.

Dewan Penguji

Ketua,

(Dr. Mohamad Tohari, S.H., M.H.)

Anggota 1,



(Dr. Irfan Rizky Hutomo, S.H., M.Kn)

Anggota 2,



(Surya Kusuma Wardana, S.H., M.H.)

Mengetahui Dekan,

(Dr. Mohamad Tohari, S.H., M.H.)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Layanan Jalan Tol oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk di Semarang ditinjau dari Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2005 tentang jalan tol. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI. Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Hono Sejati, S.H. , M.Hum. selaku rektor Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS).
2. Bapak Dr. Mohammad Tohari, S.H., M.H selaku Dekan Hukum Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS) dan Dosen Pembimbing I atas segala bimbingan, arahan dan ilmu pengetahuan yang diberikan.
3. Bapak Dr. Irfan Rizky Hutomo, S.H., M. Kn selaku Dosen Pembimbing II atas segala bimbingan, arahan dan ilmu pengetahuan yang diberikan.
4. Bapak Surya Kusuma Wardana, S.H, M.H selaku Dosen Penguji yang telah membantu dalam proses sidang skripsi.
5. Segenap Dosen Fakultas Hukum yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 27 Februari 2023



Bakhtiar Pradana Erianto

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar penulis.

Semarang, 27 Februari 2023



Bakhtiar Pradana Erianto

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.” – Ali bin Abi Thalib

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat.” – Imam Syafi’i

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.” – QS Ar Rad 11

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- ❖ Sahabat-sahabatku.
- ❖ Dosen-dosen Fakultas Hukum UNDARIS Semarang
- ❖ Kedua orang tua sebagai inspirasi dalam hidup, yang selalu mendukung dari segi moril dan matriil..

ABSTRAK

Indonesia membutuhkan jaringan jalan yang handal untuk mendukung gerak pertumbuhan ekonomi. Melalui Peraturan Pemerintah No. 04 Tahun 1978, pada tanggal 1 Maret 1978 Pemerintah mendirikan PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Tugas utama Jasa Marga adalah merencanakan membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dijelaskan dan telah diatur hak-hak pengguna jalan tol. Pasal 87 menyatakan bahwa Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol dan dalam Pasal 8 dijelaskan bahwa Pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal. Akan tetapi dalam praktiknya, konsumen mendapat ganti rugi yang tidak sesuai dikarenakan ganti rugi disesuaikan dengan anggaran masing-masing ruas tol.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini yaitu menggunakan pendekatan yuridis normative dengan penelitian yang bersifat deskriptif. Yang mana dalam pengumpulan data menggunakan teknik studi pustaka (library research) yang bersumber dari buku-buku hukum, jurnal, makalah dan pendapat yang relevan dengan permasalahan dalam penulisan hukum ini.

Hasil dari penelitian ini yaitu Perlindungan hukum merujuk pada KUH Perdata, yang menyebutkan bahwa orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian wajib mengganti kerugian yang timbul karenanya dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Serta mengacu pada Peraturan Pemerintah No.15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol yang mengatur hak-hak yang dimiliki pengguna jalan tol. Namun pada praktiknya, masih masih ditemukan kondisi jalan tol yang kurang memadai seperti ruas Tol Kaligawe yang masih sering terendam genangan banjir saat arus hujan meningkat, hal ini juga terjadi pada ruas Tol Jatingaleh KM 428 masih terdapat genangan air ketika arus hujan meningkat, dan kurangnya penerangan pada jalur penyelamat 424 yang menyebabkan pengguna jalan tol mengira tempat tersebut merupakan Rest Area.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Layanan Jalan Tol.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENYERAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	4
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoritis	4
2. Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Konseptual	6
1. Tinjauan Umum tentang Jalan Tol	6
1.1.Jalan Tol	6
1.2.Hak dan Kewajiban Badan Usaha Jalan Tol.....	8
1.3.Hak dan Kewajiban Pengguna Jalan Tol	9
1.4.PT Jasa Marga (Persero) Tbk.....	10
2. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum.....	11
3. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	12
3.1.Konsumen.....	12
3.2.Pengertian Perlindungan Konsumen	13
3.3.Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	14
4. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab.....	16
B. Landasan Teori	17
1. Teori Perlindungan Hukum	18

2. Teori Tanggung Jawab Hukum	20
C. Orisinalitas Penelitian	21
1. Peneliti Terdahulu	21
2. Orisinalitas.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Metode Pendekatan	24
B. Spesifikasi Penelitian	25
C. Metode Pengumpulan Data	25
D. Metode Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Hasil Penelitian	27
1. Perlindungan Dan Tanggung Jawab Menurut Undang-Undang.....	27
2. Perlindungan Dan Tanggung Jawab Menurut KUHPerdara.....	28
B. Pembahasan	30
1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jalan Tol	30
2. Tanggung Jawab PT Jasa Marga (Persero) Tbk Terhadap Konsumen Pengguna Jalan Tol.....	39
BAB V KESIMPULAN	45
A. Simpulan	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia membutuhkan jaringan jalan yang handal untuk mendukung gerak pertumbuhan ekonomi. Melalui Peraturan Pemerintah No. 04 Tahun 1978, pada tanggal 1 Maret 1978 Pemerintah mendirikan PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Tugas utama Jasa Marga adalah merencanakan membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol.¹ Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.² Penyelenggaraan jalan tol dimaksudkan untuk mewujudkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta keseimbangan dalam pengembangan wilayah dengan memperhatikan keadilan, yang dapat dicapai dengan membina jaringan jalan yang dananya berasal dari pengguna jalan. Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.

Pemerintahan Jokowi mencetak banyak rekor baru dalam pembangunan selama memimpin pemerintahan Indonesia. Pemerintah terus membangun pembangunan infrastruktur jalan tol di berbagai wilayah Indonesia. Presiden Joko Widodo (Jokowi) menjelaskan bahwa dari target awal selama 5 tahun yaitu pembangunan 1.200 km tol, realisasi yang bisa dicapai di 2019 adalah 1.800 km. Alias lebih panjang dari target yang ditetapkan. Realisasi pembangunan jalan tol, nantinya bukan sekadar bertambah panjangnya jalan. Lebih dari itu, akan menunjukkan ke dunia bahwa Indonesia adalah negara yang terus berkembang dengan ketersediaan infrastruktur yang memadai.

Kehadiran infrastruktur ini, juga dapat membantu Indonesia mengejar ketertinggalan pembangunan yang selama ini terkendala minimnya infrastruktur yang menjadi penghubung antar wilayah. Tahun ini, tepat di 3 tahun era Jokowi, pemerintah menargetkan total ruas tol baru yang beroperasi mencapai 568 km. Namun, seiring dengan semakin berkembangnya

¹ Jasa Marga, *Sekilas Jasa Marga*, diakses dari: jasamarga.com/public/id/info/perusahaan/ProfilPerusahaan/Overview.aspx, pada Tanggal 23 November 2022, pukul 16:21 WIB.

² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

pembangunan serta perkembangan perekonomian terhadap berbagai kemajuan yang terjadi pada bidang teknologi, industri, ekonomi, perdagangan, maupun pembangunan infrastruktur negara mengakibatkan semakin banyak permasalahan yang terjadi di negara kita, khususnya adalah permasalahan mengenai perlindungan hukum dalam bidang pembangunan infrastruktur negara itu sendiri misalnya saja dalam pelayanan fasilitas publik jalan tol.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dijelaskan dan telah diatur hak-hak pengguna jalan tol. Pasal 87 menyatakan bahwa Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol dan dalam Pasal 88 dijelaskan bahwa Pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8. Standar pelayanan minimal jalan tol yang dimaksud adalah:³

1. Standar pelayanan minimal jalan tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan.
2. Standar pelayanan minimal jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol.
3. Besaran ukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan peraturan Menteri.

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol juga dijelaskan mengenai Kewajiban Badan Usaha Jalan Tol. Pasal 90 ayat (1) menjelaskan bahwa pada setiap ruas jalan tol, Badan Usaha wajib menyediakan unit ambulans, unit pertolongan penyelamatan pada kecelakaan, unit penderek, serta unit-unit bantuan dan pelayanan lainnya sebagai sarana penyelamatan di jalan tol, kemudian ayat (2) dijelaskan bahwa Badan Usaha wajib menyediakan unsur pengaman dan penegakan hukum lalu-lintas jalan tol bekerja sama dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Selanjutnya dalam Pasal 91 dijelaskan bahwa Badan Usaha wajib mengusahakan agar jalan tol selalu memenuhi syarat kelayakan untuk dioperasikan. Pasal 92 dijelaskan bahwa Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol. Tetapi dalam

³ Peraturan Menteri Pekerjaan Umum RI No. 16 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

praktiknya, beberapa pengguna jalan tol masih tidak mendapatkan standar pelayanan minimal tersebut dan masih sulit untuk mendapatkan hak-hak mereka sebagai konsumen dan pengguna layanan jalan tol. Misalnya saja contoh kasus Kartika Dewi yang tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang keadaan jalan tol dan menimbulkan kerugian, kemudian kasus mengenai pemberitahuan layanan derek mobil gratis di jalan tol namun para pengguna jalan tol masih dipungut biaya atas jasa derek tersebut, kemudian kasus pemberlakuan e-money sebagai alat transaksi pembayaran tol yang masih dinilai kurang cocok dan masih dipertanyakan jaminan keamanan saldo para pengguna jalan tol.⁴

Berdasarkan uraian kasus-kasus mengenai belum terpenuhinya hak-hak pengguna jalan tol maka sangat diperlukan adanya perlindungan hukum bagi konsumen. Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia khususnya adalah Negara Indonesia untuk mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhinya hak-hak konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan oleh sebagian besar dikalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena di dalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih sangat banyak ditemukan permasalahan tentang sengketa konsumen, dimana mereka masih merasa dirugikan oleh produsen karena produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Hal itulah yang menjadikan alasan konsumen kemudian menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha, akan tetapi para konsumen tersebut belum mendapatkan perlindungan hukum yang tepat, dikarenakan masih lemahnya perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian tersebut. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan. Hal ini juga membuat kita berpikir mengenai bagaimana posisi konsumen di Indonesia. Apakah konsumen di Indonesia sudah benar-benar terlindungi atau belum.

Upaya untuk meningkatkan harkat martabat konsumen yaitu perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab, diperlukan ketentuan hukum, atau perangkat peraturan perundangundangan yang memadai untuk mewujudkan keseimbangan antara kepentingan konsumen dengan pelaku usaha.

⁴ Nyaris Tenggela di Cikunir, Kartika Gugat Jasa Marga dan JORR dari <https://news.detik.com/berita/d-3428399/nyaris-tenggela-di-cikunir-kartika-gugatjasa-marga-dan-jorr>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2022.

Berdasarkan uraian diatas mengenai perlindungan hukum terhadap para pengguna jalan tol maka saya sebagai penulis ingin melakukan penelitian bagaimana perlindungan hukum yang di berikan oleh Badan Usaha Jalan Tol atau PT. Jasa Marga (Persero) Tbk terhadap konsumen jika dikaitkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana tanggung jawab serta bentuk tanggung jawab jika terjadi sengketa konsumen. Demikian, skripsi ini berjudul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Layanan Jalan Tol oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk di Semarang ditinjau dari Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2005 tentang jalan tol.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap konsumen jalan tol yang diberikan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk di Jalan Tol Semarang?
2. Bagaimana Tanggung Jawab PT. Jasa Marga (Persero) Tbk terhadap konsumen jalan tol ditinjau dari Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2005 tentang jalan tol?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Perlindungan Hukum terhadap konsumen jalan tol yang diberikan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk di Jalan Tol Semarang.
2. Untuk mengetahui bagaimana Tanggung Jawab PT. Jasa Marga (Persero) Tbk terhadap konsumen jalan tol di Semarang ditinjau dari Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2005 tentang jalan tol.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, diharapkan hasilnya diharapkan dapat memberikan sebuah manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan atau digunakan sebagai media pembelajaran penulisan yang berkaitan dengan hukum dan metode yang digunakan dalam penelitian hukum, serta sebagai bahan yang dapat dijadikan kajian dan implementasi keilmuan dalam bidang ilmu hukum dalam bidang konsentrasi perdata terkhusus mengenai perlindungan hukum bagi konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah dan Badan Pengelola Jalan Tol, hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah solusi, monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan operasional sehingga pelaksanaan operasional jalan tol dapat terhindar dari suatu permasalahan hukum yang merugikan konsumen atau pengguna jalan tol.
- b. Bagi Peneliti, penelitian ini memberikan suatu hasil kajian dan menambah wawasan atau cakrawala penulis mengenai pelaksanaan perlindungan hukum dan tentu hal yang utama penelitian ini untuk memenuhi syarat kelulusan dalam program S1 Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman (GUPPI) Undaris. Bagi akademisi, hasil penelitian mengenai bentuk tanggung jawab atau perlindungan hukum bagi konsumen terutama pengguna jalan tol yang mengalami suatu kerugian dan dapat menjadi referensi tambahan dalam penelitian selanjutnya yang bertema perlindungan hukum atau bentuk tanggung jawab badan usaha jalan tol dalam menangani konsumen yang mengalami kerugian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Konseptual

1. Tinjauan Umum tentang Jalan Tol

1.1. Jalan Tol

Jalan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian Jalan, termasuk bangunan penghubung, bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah, dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan rel, jalan lori, dan jalan kabel.⁵ Jalan mempunyai peranan penting terutama yang menyangkut perwujudan perkembangan antar wilayah yang seimbang, pemerataan hasil pembangunan serta pemantapan pertahanan dan keamanan nasional dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional. Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.⁶ Tol adalah sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol.⁷ Jalan tol diatur oleh Badan Pengatur Jalan Tol yang selanjutnya di sebut BPJT. BPJT ini merupakan badan yang dibentuk oleh Menteri, ada di bawah, dan bertanggungjawab kepada Menteri. Badan usaha di bidang jalan tol yang selanjutnya disebut Badan Usaha, adalah badan hukum yang bergerak di bidang pengusahaan jalan tol salah satunya adalah PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Tugas utama Jasa Marga adalah merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol.⁸ Penyelenggaraan jalan tol dimaksudkan untuk mewujudkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta keseimbangan dalam pengembangan wilayah dengan memperhatikan keadilan, yang dapat dicapai dengan membina

⁵ Pasal 1 angka 4 Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan

⁶ Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

⁷ Pasal 1 angka 6 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

⁸ Profil Perusahaan Jasmarga, diakses dari: www.jasamarga.com

jaringan jalan yang dananya berasal dari pengguna jalan.⁹ Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.¹⁰ Dalam pembangunan jalan tol, wajib memenuhi syarat umum dan syarat teknis. Syarat umum pembangunan jalan tol antara lain:¹¹

- a. Jalan tol merupakan lintas alternatif dari ruas jalan umum yang ada.
- b. Jalan tol dapat tidak merupakan lintas alternatif apabila pada kawasan yang bersangkutan belum ada jalan umum dan diperlukan untuk mengembangkan suatu kawasan tertentu.
- c. Ruas jalan umum sebagaimana dimaksud sekurang-kurangnya mempunyai fungsi arteri atau kolektor.
- d. Dalam hal jalan tol bukan merupakan lintas alternatif sebagaimana dimaksud, jalan tol hanya dapat dihubungkan ke dalam jaringan jalan umum pada ruas yang sekurang-kurangnya mempunyai fungsi kolektor.

Syarat teknis pembangunan jalan tol antara lain:

- a. Jalan tol mempunyai tingkat pelayanan keamanan dan kenyamanan yang lebih tinggi dari jalan umum yang ada dan dapat melayani arus lalu-lintas jarak jauh dengan mobilitas tinggi.
- b. Jalan tol yang digunakan untuk lalu-lintas antarkota didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 80 (delapan puluh) kilometer per jam, dan untuk jalan tol di wilayah perkotaan didesain dengan kecepatan rencana paling rendah 60 (enam puluh) kilometer per jam.
- c. Jalan tol didesain untuk mampu menahan muatan sumbu terberat (MST) paling rendah 8 (delapan) ton.
- d. Setiap ruas jalan tol harus dilakukan pemagaran, dan dilengkapi dengan fasilitas penyeberangan jalan dalam bentuk jembatan atau terowongan.
- e. Pada tempat-tempat yang dapat membahayakan pengguna jalan tol, harus diberi bangunan pengaman yang mempunyai kekuatan dan struktur yang dapat menyerap energi benturan kendaraan.

⁹ Pasal 2 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

¹⁰ Pasal 2 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

¹¹ Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

- f. Setiap jalan tol wajib dilengkapi dengan aturan perintah dan larangan yang dinyatakan dengan rambu lalu lintas, marka jalan, dan/atau alat pemberi isyarat lalu lintas.
- g. Ketentuan sebagaimana dimaksud dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan lalu lintas dan angkutan jalan.

Tujuan penyelenggaraan jalan tol:¹²

- a. Memperlancar lalu-lintas di daerah yang telah berkembang.
- b. Meningkatkan pelayanan distribusi barang dan jasa guna menunjang pertumbuhan ekonomi.
- c. Meningkatkan pemerataan hasil pembangunan dan keadilan.
- d. Meringankan beban dana Pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan.

Manfaat penyelenggaraan jalan tol:¹³

- a. Pembangunan jalan tol akan berpengaruh pada perkembangan wilayah dan peningkatan ekonomi.
- b. Meningkatkan mobilitas dan aksesibilitas orang dan barang.
- c. Pengguna jalan tol akan mendapatkan keuntungan berupa penghematan biaya operasi kendaraan (BOK) dan waktu dibanding apabila melewati jalan non tol.
- d. Badan Usaha mendapatkan pengembalian investasi melalui pendapatan tol yang tergantung pada kepastian tarif tol.

1.2. Hak dan Kewajiban Badan Usaha Jalan Tol

Badan usaha jalan tol merupakan badan hukum yang bergerak di bidang perusahaan jalan tol.¹⁴ Hak dan kewajiban badan usaha jalan tol diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Bab VIII Bagian Kedua Pasal 89 sampai dengan Pasal 92. Pasal 89 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 diatur tentang Hak Badan Usaha Jalan tol menyatakan bahwa Badan Usaha Jalan Tol berhak untuk menolak masuknya dan/atau mengeluarkan pengguna jalan tol yang tidak memenuhi ketentuan batasan sumbu terberat di gerbang terdekat dari

¹² Tujuan dan Manfaat Jalan Tol, diakses dari: <https://bpjt.pu.go.id/konten/jalan-tol/tujuan-dan-manfaat>, pada tanggal 20 Desember 2022.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Pasal 1 angka 5 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

jalan tol.¹⁵ Kemudian dalam pasal 90 sampai pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 diatur tentang kewajiban Badan Usaha Jalan Tol antara lain:¹⁶

- a. Badan Usaha Jalan Tol wajib menyediakan unit ambulans, unit pertolongan penyelamatan pada kecelakaan, unit penderek, serta unit-unit bantuan dan pelayanan lainnya sebagai sarana penyelamatan di jalan tol;
- b. Badan Usaha Jalan Tol wajib menyediakan unsur pengaman dan penegakan hukum lalu lintas jalan tol bekerja sama dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- c. Badan Usaha Jalan Tol wajib mengusahakan agar jalan tol selalu memenuhi syarat kelayakan untuk dioperasikan, dan;
- d. Badan Usaha Jalan Tol wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol.

1.3. Hak dan Kewajiban Pengguna Jalan Tol

Pengguna jalan tol memiliki pengertian yaitu setiap orang yang menggunakan kendaraan bermotor dengan membayar tol.¹⁷ Dalam Pasal 86 Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, mengatur kewajiban Pengguna Jalan Tol antara lain:

- a. Pengguna jalan tol wajib membayar tol sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan.
- b. Pengguna jalan tol wajib membayar denda sebesar dua kali tarif tol jarak terjauh pada suatu ruas jalan tol dengan sistem tertutup dalam hal:
 - pengguna jalan tol tidak dapat menunjukkan bukti tanda masuk jalan tol pada saat membayar tol;
 - menunjukkan bukti tanda masuk yang rusak pada saat membayar tol;
 - tidak dapat menunjukkan bukti tanda masuk yang benar atau yang sesuai dengan arah perjalanan pada saat membayar tol.
- c. Pengguna jalan tol wajib mengganti kerugian Badan Usaha yang diakibatkan oleh kesalahannya sebesar nilai kerusakan yang ditimbulkan atas kerusakan pada :

¹⁵ Pasal 89 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

¹⁶ Pasal 90-92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

¹⁷ Pasal 1 angka 7 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

- bagian-bagian jalan tol;
 - perlengkapan jalan tol;
 - bangunan pelengkap jalan tol; dan
 - sarana penunjang pengoperasian jalan tol.
- d. Ketentuan sebagaimana dimaksud berlaku pula untuk jalan penghubung
- e. Kecuali ditentukan lain, pengguna jalan tol wajib mengikuti peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan.

Hak-hak para pengguna jalan tol diatur dalam Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 sebagai berikut Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha Jalan Tol atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha Jalan Tol dalam pengusahaan jalan tol dan pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal. Dalam hal ini standar pelayanan minimal mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan.¹⁸

1.4. PT Jasa Marga (Persero) Tbk

PT Jasa Marga (Persero) Tbk didirikan melalui Peraturan Pemerintah No. 04 Tahun 1978, pada tanggal 01 Maret 1978 Pemerintah. Tugas utama Jasa Marga adalah merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol. Perusahaan ini dibentuk pada tahun 1978 setelah jalan tol pertama, yaitu Jalan Tol Jagorawi (Jakarta-Bogor-Ciawi) merupakan tonggak sejarah bagi perkembangan industri jalan tol Indonesia. Tugas utama Jasa Marga adalah merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol. Visi Jasa Marga adalah menjadi perusahaan jalan tol nasional terbesar, terpercaya, dan berkesinambungan.¹⁹ Misi Jasa Marga

¹⁸ Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

¹⁹ Visi dan Misi Jasa Marga diakses dari:

<https://www.jasamarga.com/public/id/infooperusahaan/ProfilPerusahaan/VisiMisi.aspx> , pada tanggal 20 Desember 2022.

adalah memaksimalkan pengembangan kawasan untuk meningkatkan kemajuan masyarakat dan keuntungan perusahaan, menjalankan usaha jalan tol di seluruh rantai nilai secara profesional dan berkesinambungan, memimpin pembangunan jalan tol di Indonesia untuk meningkatkan konektivitas nasional, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan prima.²⁰

2. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum

Secara terminology, perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dua definisi yakni “perlindungan dan “hukum”. KBBI mengartikan perlidnungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah. Merujuk dari pengertian tersebut, perlindungan hukum merupakan sarana untuk mewujudkan dan mempertahankan keadilan yang menjadi jiwa dan tujuan dari hukum. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat dikenal dengan dua bentuk, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat represif kepada warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.²¹ Sedangkan menurut Setiono, Perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelmadalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulanhidup antara sesama manusia.²² Menurut muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.

Secara tersirat, perlindungan hukum di Indonesia secara perdata termuat dalam KUHPerdata, diatur perlindungan untuk korban atau pihak yang mengalami kerugian yakni berupa ganti rugi. Hal tersebut termuat dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian wajib

²⁰ *Ibid.*

²¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu: Surabaya, 1987, hlm 1.

²² Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret: Surakarta, 2004, hlm 3.

mengganti kerugian yang timbul karenanya. Simanjuntak merumuskan 4 unsur perlindungan hukum. Jika unsur berikut terpenuhi, maka upaya perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum sebagai berikut:²³

1. Adanya perlindungan dari pemerintah terhadap warganya,
2. Jaminan kepastian hukum,
3. Berkaitan dengan hak-hak warga negaranya,
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

3. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

3.1. Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata consumer (Inggris – Amerika), atau consument/konsument (Belanda). Pengertian dari consumer atau consument itu tergantung dalam posisi mana dia berada. Secara harfiah arti kata consumer itu adalah lawan dari produsen, yaitu setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.²⁴ Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen, sebagai upaya kearah terbentuknya Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun dalam Undang-undang.²⁵

Philip Kotler mendefinisikan Konsumen yaitu semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Az. Nasution berpendapat Konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu.²⁶ Sebagai akhir dari usaha pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah dengan lahirnya UUPK Pasal 1 angka 2 yang di dalamnya dikemukakan pengertian konsumen, sebagai berikut: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain,

²³ Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara memperolehnya, diakses dari: <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum>

²⁴ Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media : Jakarta, 2011, hlm 21.

²⁵ Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Rajawali-Pers, 2011, hlm 19.

²⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2011, hlm 25.

maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Berikut adalah unsur-unsur Definisi Konsumen:

1) Setiap Orang atau Subyek Hukum

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa

2) Pemakaian atau Konsumen Akhir

Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

3) Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa.

3.2.Pengertian Perlindungan Konsumen

Di Indonesia, masalah perlindungan konsumen baru mulai terdengar pada tahun 1970-an. Ini terutama ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) bulan Mei 1973. Secara historis, pada awalnya yayasan ini berkaitan dengan rasa mawas diri terhadap promosi untuk memperlancar barang-barang dalam negeri. Atas desakan suara-suara dari masyarakat, kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan, agar masyarakat tidak dirugikan dan kualitasnya terjamin. Adanya keinginan dan desakan masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang yang rendah mutunya telah memacu untuk memikirkan secara sungguh-sungguh usaha untuk melindungi konsumen ini, dan mulailah gerakan untuk merealisasikan cita-cita itu. Dalam rentang waktu 37 tahun kehadiran YLKI, dapat dibagi menjadi dua periode. Pertama, adalah era perlindungan konsumen tanpa Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Kedua, era perlindungan konsumen di bawah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999). Perlindungan Konsumen memiliki pengertian segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁷ Kepastian Hukum untuk memberikan

²⁷ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan jasa baginya, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.²⁸ Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Ada dua jenis perlindungan yang diberikan kepada konsumen, yaitu:

a. Perlindungan Preventif

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan atau jasa tertentu, mulai melakukan proses pemilihan serangkaian atau sejumlah barang dan atau jasa tersebut dan selanjutnya memutuskan untuk membeli atau menggunakan atau memanfaatkan barang dan jasa dengan spesifikasi tertentu dan merek tertentu tersebut.

b. Perlindungan Represif

Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.²⁹

3.3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Penjelasan pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berisi Asas-asas dalam Hukum Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha

²⁸ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia : Bogor, 2008, hlm 8.

²⁹ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 4-5.

bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu.³⁰

1. Asas Manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas Keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas Kepastian Hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan Perlindungan Konsumen sendiri termuat dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,

³⁰ Cahaya Setia Nuarida Triana, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik yang Mengandung Bahan Berbahaya di Kabupaten Banyumas*, Universitas Jenderal Soedirman, Fakultas Hukum : Purwokerto, 2015

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha,
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, maka Pemerintah perlu melakukan upaya-upaya dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen antara lain:³¹

- a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
- b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- c. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

4. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).³² Artinya jika ada sesuatu hal boleh dituntut, dipersalahkan diperkarakan dan sebagainya. Orang yang bertanggung jawab adalah orang yang berani menanggung resiko atas segala hal yang menjadi tanggung jawabnya, jujur terhadap dirinya dan jujur terhadap orang lain, adil, bijaksana, tidak pengecut dan mandiri. Dengan rasa tanggung jawab, orang yang bersangkutan akan selalu berusaha memenuhi kewajibannya melalui seluruh potensi dirinya. Orang yang bertanggung jawab adalah orang mau berkorban untuk kepentingan orang lain ataupun orang banyak. Pada umumnya kita mengenal pertanggungjawaban seseorang atas segala perbuatan, akibat-akibat dari perbuatannya, tidak berbuat, kelalaian atau kurang hati-hatinya pada orang atau pihak lain. Tanggung jawab itu tergantung pada apakah pada peristiwa (yang menimbulkan kerugian pada orang lain itu) terdapat kesalahan orang tersebut sehingga ia harus membayar ganti rugi (tanggung jawab berdasarkan kesalahan). Dalam hal ini terkenal pulas asas “Presumption of innocence” (setiap orang

³¹ Pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³² Jago Kata, ”Arti Kata Tanggung Jawab Menurut KKBI”, <http://jagokata.com/artikata/tanggung+jawab.html> diakses pada tanggal 18 Desember 2022.

dianggap tidak bersalah, sampai dibuktikan kesalahannya itu dihadapan pengadilan yang berwenang atasnya).³³ Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan risiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata model tanggung jawab hukum di Indonesia sebagai berikut:³⁴

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian), sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPperdata.
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan, khususnya unsur kelalaian, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1366 KUHPperdata.
3. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) dalam arti yang sangat terbatas sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1367 KUHPperdata.

Bentuk pertanggungjawaban secara perdata dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu pertama, pertanggungjawaban kontraktual dan kedua, pertanggungjawaban perbuatan melawan hukum.

1. Tanggung Jawab Kontraktual

Tanggung jawab kontraktual didasarkan adanya hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual adalah hubungan hukum yang dimaksudkan untuk menimbulkan akibat hukum, yaitu menimbulkan hak dan kewajiban terhadap para pihak dalam perjanjian. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya dan karenanya menimbulkan kerugian bagi pihak lain, pihak yang dirugikan tersebut dapat mengugat dengan dalil wanprestasi.

2. Tanggung Perbuatan Melawan Hukum

Tanggung jawab perbuatan melawan hukum hadir untuk melindungi hak-hak seseorang. Hukum dalam perbuatan melawan hukum mengariskan hak-hak dan kewajiban-kewajiban saat seseorang melakukan perbuatan baik kesalahan atau kelalaian atau melukai orang lain dan perbuatan tersebut menimbulkan kerugian

³³ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, CV Muliasari : Jakarta, 1995, hlm 171.

³⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti : Bandung, 2006, hlm 101.

bagi orang lain.³⁵ Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu:

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian yang diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.³⁶

B. Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Terdapat beberapa penjelasan mengenai teori perlindungan hukum menurut para ahli antara lain:

a) Satjipto Raharjo

Teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo ini terinspirasi dari tujuan hukum yang dikemukakan Fitzgerald. Tujuan hukum menurut Fitzgerald adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan tersebut.³⁷ Dari konsep tersebut, ia berpendapat bahwa Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.³⁸

³⁵ Jurnal Hukum Ku, *Pengertian Perbuatan Melawan Hukum Dan Bentuk Pertanggungjawaban Secara Perdata*, <https://jurnalhukumku.wordpress.com> diakses pada tanggal 18 Desember 2022.

³⁶ *Ibid.*, hlm 81.

³⁷ Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Ahli, diakses dari: <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc?page=2>, pada 20 Desember 2022.

³⁸ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 53.

b) Phillipus M. Hadjon

Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan resprensif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.³⁹

c) Soerjono Soekanto

Perlindungan hukum menurut Soekanto adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan atau korban, yang dapat diwujudkan dalam bentuk seperti melalui restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.⁴⁰ Selanjutnya, Soekanto menerangkan bahwa selain peran penegak hukum, ada lima lain yang mempengaruhi proses penegakan hukum dan perlindungannya sebagai berikut:⁴¹

1. Faktor undang-undang, yakni peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh penguasa yang sah.
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang terlibat dalam penegakan hukum, baik langsung dan tidak langsung.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, seperti sumber daya manusia yang terampil atau alat-alat yang memadai.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan tempat hukum berlaku dan diterapkan. Penerimaan dalam masyarakat akan hukum yang berlaku diyakini sebagai kunci kedamaian.
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.

Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan

³⁹ Hadjon, Phillipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987, hlm. 29.

⁴⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 1984, hlm. 133.

⁴¹ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Penerbit. PT. RajaGrafindo Persada Jakarta, 2013. Hlm. 45.

hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁴² Konsep tanggung jawab juga dikemukakan oleh pencetus teori hukum murni yaitu Hans Kelsen. Menurut Hans, tanggung jawab berkaitan erat dengan kewajiban, namun tidak identik. Kewajiban tersebut muncul karena adanya aturan hukum yang mengatur dan memberikan kewajiban kepada subyek hukum. Subyek hukum yang dibebani kewajiban harus melaksanakan kewajiban tersebut sebagai perintah dari aturan hukum. Akibat dari tidak dilaksanakannya kewajiban maka akan menimbulkan sanksi. Sanksi ini merupakan tindakan paksa dari aturan hukum supaya kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik oleh subyek hukum. Menurut Hans, subyek hukum yang dikenakan sanksi tersebut dikatakan “bertanggung jawab” atau secara hukum bertanggung jawab atas pelanggaran.⁴³

Berdasarkan konsep tersebut, maka dapat dikatakan bahwa tanggung jawab muncul dari adanya aturan hukum yang memberikan kewajiban kepada subyek hukum dengan ancaman sanksi apabila kewajiban tersebut tidak dilaksanakan. Tanggung jawab demikian dapat juga dikatakan sebagai tanggung jawab hukum, karena muncul dari perintah aturan hukum/undang-undang dan sanksi yang diberikan juga merupakan sanksi yang ditetapkan oleh undang-undang, oleh karena itu pertanggungjawaban yang dilakukan oleh subyek hukum merupakan tanggung jawab hukum.

⁴² Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

⁴³ Hans Kelsen, *Pure Theory of Law*, Terjemah, Raisul Muttaqien, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Cetakan Keenam, Bandung: Penerbit Nusa Media, 2008, hlm. 136.

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (tort liability) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :⁴⁴

- a) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (intentional tort liability), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (negligence tort liability), didasarkan pada konsep kesalahan (concept of fault) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (intermingled).
- c) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (strict liability), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

C. Orisinalitas Penelitian

1. Peneliti Terdahulu

- 1) Penulis Penelitian : Penelitian Hukum yang ditulis oleh Nova Gamayanti Putri Akhmad dalam program studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Judul Penelitian : Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Jalan Tol Oleh PT. Jasa Marga (PERSERO) TBK di Jakarta

Kesimpulan :

- a. Perlindungan hukum yang diberikan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk adalah dengan adanya aturan standar operasional (SOP) internal dan Keputusan Direksi Nomor 181/KPTS/2011 terkait standar pelayanan minimal (SPM) tol yang telah ditentukan oleh Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, serta untuk memenuhi hak-hak pengguna jalan tol yang diatur dalam Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 dan juga Pasal 4 Undang- Undang Perlindungan Konsumen pihak PT. Jasa Marga wajib melaksanakan perlindungan bagi para pengguna jalan tol terkait fasilitas jalan tol hingga pelayanan yang

⁴⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 503.

diberikan. Salah satunya adalah memberikan pelayanan prima sebagai kontraprestasi pembayaran tol kepada para pengguna jalan tol.

- b. Tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Jasa Marga adalah wajib mengusahakan agar jalan tol selalu dalam keadaan siap untuk dioperasikan sehingga terwujud situasi jalan tol yang lancar, aman, dan nyaman selain itu PT. Jasa Marga wajib menanggapi tuntutan klaim dari pengguna jalan tol yang mengalami kerugian nyata dan atau kerugian langsung. Tanggung jawab PT Jasa Marga merupakan tanggung jawab atas dasar kesalahan karena lalai memperhatikan kondisi jalan tol yang layak untuk digunakan. Tanggung jawab tersebut dalam bentuk ganti rugi yaitu mengganti kerugian yang diderita para pengguna jalan tol akibat kesalahan penyedia atau penyelenggara tol dalam perusahaan jalan tol.

- 2) Penulis Penelitian : Penelitian Hukum yang ditulis oleh Mayskhye Tecthonia dalam Program Studi (S1) Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara.

Judul Penelitian : Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT. Jasa Marga Terhadap Pelanggaran Hak Keselamatan Konsumen Pengguna Jalan Tol Ditinjau dari Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

Kesimpulan :

- a. Tempat berlindungan yang telah diberikan oleh pelaku badan usaha PT. Jasa Marga (Persero) Tbk ini adalah dengan adanya ketentuan SPM jalanan ditol yang telah diperlakukan terdapat di dalam PP No.15 diTahun 2005 mengenai “Jalan Tol” di psl 87 dan psl 88 mengatur tentang kewenangan-kewenangan konsumen pengguna jalanan ditol serta di dalam UUPK Psl.4. para pihak dari pelaku badan usaha dari perusahaan Jasa Marga ini mewajibkan untuk melindungi bagi para konsumen jalanan ditol hal-hal mengenai sarana dan prasarana aman dan keselamatan telah diberikan. Namun nyatanya hal yang berlangsung terjadinya masih banyak kondisi jalanan ditol yang tidak mencukupi sehingga menimbulkan peristiwa korban dan menyebabkan rugi yang besar akibat kurangnya penggarapan dan penjagaan sikon jalanan ditol seperti kondisi pagar jaring-jaring di JPO yang berbolong alias sudah rusak dan tidak adanya CCTV yang ditempatkan di titik rawan terjadinya pelemparan batu oleh orang gila atau iseng di JPO namun nyatanya CCTV hanya

menyorot di bagian jalan tol saja, hal ini yang menjadi kurangnya barang bukti jika suatu saat terjadi hal serupa.

- b. Menanggung segala sesuatu yang diberikan badan pelaku usaha PT. Jasa Marga, sangat wajib mengusahakan agar lingkungan yang ada di jalan tol selalu dalam nyaman, aman dan selamat. Disamping itu juga badan pelaku usaha Jasa Marga ini pun wajib memperhatikan banyaknya keluhan atas tuntutan pengakuan oleh konsumen jalan tol yang telah rugi secara langsung. Tanggung jawab dari badan usaha ini adalah menanggung segala sesuatunya dari keadaan lalai nya pada sikon jalan tol terutama pada JPO.

2. Orisinalitas

Terkait orisinalitas atau perbedaan antara penelitian saya dengan penelitian diatas ialah penelitian saya menekankan mengenai bagaimana Perlindungan Hukum terhadap konsumen yang diberikan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk di Jalan Tol Semarang serta Tanggung Jawab PT. Jasa Marga (Persero) Tbk terhadap pengguna jalan tol ditinjau dari Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2005 tentang jalan tol. Dalam hal ini menerima dan merespon suatu permasalahan yang dialami oleh pengguna jalan tol di Semarang. Yang mana tentunya dalam penerapan dan bentuk tanggung jawab terhadap pengguna jalan tol di Semarang memiliki perbedaan aturan atau alur penyelesaian dengan penelitian sebelumnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode merupakan cara untuk mencapai suatu objek (*the means off attaining an object*). Objek yang dimaksud dapat berupa norma hukum, di samping fakta hukum. Sedangkan penelitian merupakan terjemahan dari Bahasa Inggris, yaitu *research*. Kata *research* berasal dari *re* (kembali) dan *to search* (menarik). *Research* berarti mencari kembali. Oleh karena itu penelitian pada dasarnya merupakan “suatu upaya pencarian”.⁴⁵ Pencarian yang dimaksudkan disini dapat dipahami sebagai salah satu upaya untuk memecahkan masalah atau problematika yang ada, oleh karena itu dibutuhkan penelitian. Penelitian dapat diartikan sebagai usaha menentukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan usaha mana dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah untuk penelitian yang disebut metode penelitian.⁴⁶ Muhammad Idrus berpendapat bahwa penelitian merupakan cara-cara ilmiah untuk memecahkan masalah, sehingga didapatkan kebenaran yang sifatnya kebenaran ilmiah.⁴⁷

Penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum adalah sebagai kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan cara menganalisa untuk selanjutnya memecahkan suatu permasalahan yang timbul pada gejala tersebut.⁴⁸

A. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Metode Pendekatan Yuridis Normatif yang menggunakan patokan-patokan untuk bertingkah laku atau melakukan perbuatan yang pantas.⁴⁹ Penelitian ini dilakukan terhadap bahan hukum sekunder yang meliputi peraturan perundang-undangan, keputusan-keputusan, teori hukum dan dokumen lain yang berkaitan dengan permasalahan diatas. Sehingga penulis akan meneliti Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Jalan Tol di Semarang oleh PT. Jasa

⁴⁵Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika : 2010), hlm 1

⁴⁶Hadi Sutrisno, *Metode Research*, (Yogyakarta: UGM, 1979), hlm.4.

⁴⁷Idrus, Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: UII Press, 2007), hlm.13.

⁴⁸Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1988), hlm.91.

⁴⁹Soemitro, Ronny Hnitjo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), hlm.15.

Marga (Persero) TBK ditinjau dari Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2021 tentang Jalan Tol.

B. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian secara deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan sifat-sifat atau karakter individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruhnya dari suatu fenomena.⁵⁰

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang didasarkan pada sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan cara studi kepustakaan (*Library research*), yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan objek kajian penelitian berupa peraturan perundang-undangan, literature, dan karya tulis ilmiah lainnya.

Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka. Data sekunder diperoleh dengan studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan, menyeleksi, dan meneliti peraturan perundang-undangan, buku-buku, dan sumber bacaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, termasuk data yang diperoleh dari objek penelitian. Data sekunder terbagi menjadi:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum atau bahan pustaka yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, dan ketentuan hukum positif seperti kaidah atau norma dasar, peraturan dasar, peraturan perundang – undangan, yurisprudensi, dan traktat. Adapun bahan hukum primer yang penulis gunakan adalah :

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan;
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol;
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2021 tentang Jalan Tol;

⁵⁰ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm.13-14.

5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum RI No. 16 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol;

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang berupa tulisan-tulisan ilmiah di bidang hukumnya dan dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku ilmiah tentang hukum perdata, hasil-hasil penelitian, hasil karya ilmiah para sarjana, laporan seminar, artikel, internet, dan bahan-bahan bacaan lainnya yang dapat menunjang penelitian. Bahan hukum sekunder yang penulis gunakan antara lain :

- a) Kepustakaan yang berhubungan dengan judul penulisan hukum.
- b) Buku – buku ilmiah di bidang hukum yang berkaitan dengan judul penulisan hukum;
- c) Tulisan baik itu jurnal atau artikel yang berkaitan dengan judul penulisan hukum;
- d) Situs-situs internet.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier atau bahan hukum penunjang yang mencakup bahan yang memberi petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder seperti kamus umum, kamus hukum, majalah, jurnal ilmiah, serta bahan-bahan di luar bidang hukum yang relevan dan dapat digunakan untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a) Kamus Hukum;
- b) Kamus Besar Bahasa Indonesia.

D. Metode Analisis Data

Metode Analisis Penelitian ini mempergunakan metode analisis kualitatif, yaitu data yang telah diperoleh akan diuraikan dalam bentuk keterangan dan penjelasan, selanjutnya akan dikaji berdasarkan pendapat para ahli, teori-teori hukum yang relevan, aturan-aturan yang berlaku dan argumentasi peneliti sendiri.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Perlindungan Dan Tanggung Jawab Menurut Undang-Undang

Secara normatif perlindungan konsumen termuat UU Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 1 yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Selanjutnya, pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Hak-hak tersebut adalah:

1. Hak untuk memilih barang dan jasa.
2. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa.
3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.
4. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.
5. Hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
6. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa.
7. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen.
8. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa.
9. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan.

Dalam undang-undang ini juga diterangkan mengenai sejumlah hak dari konsumen dan kepastian hukumnya. Pada Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa seorang konsumen berhak atas delapan hak di antaranya sebagai berikut:

1. Hak atas nyaman, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa,

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan,
5. Hak untuk mendapatkan perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut,
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen,
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, dan
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, Apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,

Dalam prinsip tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen di Indonesia dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diatur khusus dalam satu bab, yaitu Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Dalam Pasal 19 ayat (1) hanya menyebutkan pihak pelaku usaha yang bertanggungjawab. Tidak diberikan penjelasan lebih rinci pelaku usaha siapa yang dimaksud. Guna kepastian hukum, memang seyogyanya ada kejelasan siapa pelaku usaha yang harus bertanggungjawab atas kerugian konsumen dalam hal produk makanan kadaluarsa. Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran.
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

2. Perlindungan Dan Tanggung Jawab Menurut KUHPerdata

Perlindungan hukum perdata tercatat dalam KUH Perdata, hal tersebut disebutkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian wajib mengganti kerugian yang timbul karenanya

Dalam undang-undang ini diterangkan pula sejumlah hak dari konsumen dan kepastian hukumnya. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa seorang konsumen berhak atas delapan hak sebagai berikut.

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; dan
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kitab Undang-Undang Hukum perdata membagi masalah pertanggung jawaban terhadap perbuatan melawan hukum menjadi 2 golongan yaitu:

1. Tanggung jawab langsung Hal ini diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdota. Dengan adanya interpretasi yang luas sejak tahun 1919 (*Arest Lindenbaun vs Cohen*) dari Pasal 1365 KUHPerdota ini, maka banyak hal-hal yang dulunya tidak dapat dituntut atau dikenakan sanksi atau hukuman, kini terhadap pelaku dapat dimintakan pertanggung jawaban untuk membayar ganti rugi.
2. Tanggung jawab tidak langsung. Menurut Pasal 1367 KUHPerdota, seorang subjek hukum tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya saja, tetapi juga untuk perbuatan yang dilakukan oleh orang lain yang menjadi tanggungan dan barang-barang yang berda di bawah pengawasannya. Tanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan oleh perbuatan melawan hukum dalam hukum pedata, pertanggung jawabannya selain terletak pada pelakunya sendiri juga dapat dialihkan pada pihak lain atau kepada Negara, tergantung siapa yang melakukannya.

Menurut Pasal 87 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol menyatakan bahwa Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan

Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol. Dalam penulisan hukum ini penulis mengacu pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, serta mengacu pada KUHPerdara yang akan penulis jelaskan pada pembahasan berikut.

B. Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jalan Tol Yang Diberikan Oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk di Jalan Tol Semarang.

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan hukum adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur-unsur, yaitu unsur tindakan melindungi, unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.⁵¹ Menurut Muchsin, Perlindungan Hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia. Menurut Muchsin, Perlindungan Hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

⁵¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Edisi Kedua, Cet. 1, (Jakarta: Balai Pustaka), hlm. 595.

- b. Perlindungan Hukum Represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Perlindungan Hukum bagi konsumen adalah melindungi hak-hak yang dimiliki konsumen. Secara garis besar hak-hak konsumen dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:⁵²

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan,
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar, dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Menurut Ali Mansyur, kepentingan konsumen dapat dibagi menjadi empat macam kepentingan yaitu sebagai berikut:

1. Kepentingan Fisik

Kepentingan fisik berkenaan dengan badan dan tubuh dalam hal ini yaitu keamanan dan keselamatan tubuh dan jiwa dalam penggunaan barang dan/atau jasa.

2. Kepentingan Sosial dan Lingkungan

Kepentingan sosial dan lingkungan konsumen adalah terwujudnya keinginan konsumen untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang dan jasa yang merupakan kebutuhan hidup.

3. Kepentingan Ekonomi

Kepentingan ekonomi para pelaku usaha untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya adalah sesuatu yang wajar, akan tetapi daya beli konsumen harus dipertimbangkan.

4. Kepentingan Perlindungan Hukum

Kepentingan hukum konsumen adalah akses terhadap keadilan, konsumen berhak mendapat perlindungan dari perilaku pelaku usaha yang merugikan.⁵³

⁵² Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 25.

⁵³ M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Genta Press, 2007), Hlm. 81.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama, berdasarkan 5 (lima) prinsip dalam pembangunan nasional, sebagai berikut :

- 1) Prinsip Manfaat, mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha serta keseluruhannya.
- 2) Prinsip Keadilan, agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Prinsip Keseimbangan, untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
- 4) Prinsip Keamanan dan Keselamatan Konsumen, untuk memberi jaminan ata keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Prinsip Kepastian Hukum, agar pelaku usaha maupun konsumen dapat menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen, dalam hal ini negara menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

Untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen. Secara garis besar hak-hak konsumen dibagi dalam tiga hal yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan,
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar, dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen. Pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan melalui upaya sebagai berikut :

1. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
2. Berkembangnya lembaga perlindungan hukum bagi konsumen baik oleh negara atau swadaya masyarakat;
3. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen.⁵⁴

Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya dibajibkan membayar tol. Jalan tol juga dapat merupakan lintas alternatif dari ruas jalan umum disisi lain jalan tol dapat tidak merupakan lintas alternatif apabila pada kawasan yang bersangkutan belum ada jalan umum dan diperlukan untuk mengembangkan suatu kawasan tertentu. Adanya suatu jalanan bebas hambatan yang dikenal sebagai Jalan Tol merupakan jalanan untuk orang banyak yang adalah bagian dari susunan yang teratur atas bagian yang menggambarkan lintasan yang berfungsi sebagai perlintasan suatu bangsa yang pengguna siapa pun yang mempunyai tanggung jawab untuk jalanan yang mengenakan biaya. Sebagai pengguna dari jalanan bebas hambatan adanya kewenangan-kewenangan menurut hukum jalanan Tol sebagai pengguna jasa yang perlu diketahui, dimana ketentuan ini diatur di dalam aturan yang telah dibuat oleh pemerintah antara lain UUPK Nomo 08 Tahun 1999 tentang pengguna jasa Perlindungan Konsumen dalam artikel 4 Huruf (A) menyebutkan bahwa kewenangan pengguna jasa meliputi kewenangan atas keadaan nyaman, bebas dari gangguan, dan terhindar dari bahaya dalam menggunakan muatan dan/ atau manfaat yang diperlukan bagi orang lain. Di dalam Artikel 7 huruf (D) aturan yang dibuat oleh pemerintah antara lain UUPK Nomor 08 Tahun 1999 tentang pengguna jasa Perlindungan Konsumen memberikan suatu jaminan selama bisa memenuhi suatu hak tersebut dengan menetapkan kewajiban kepada pelaku usaha untuk menjamin suatu kualitas dari barang/jasa yang diperjual/ beliakan harus sesuai dengan ketetapan standar kualitas suatu muatan dan/ atau manfaat yang diperlukan bagi orang lain. Salah satu praktik yang sering ditemukan yaitu saat pengguna jalan tol mengalami mogok di jalan tol namun masih

⁵⁴ Abdul Halim Barkatullah, 2010, Ibid, hlm.27.

dikenakan biaya derek milik jalan tol jika jarak melebihi pintu tol terdekat, kemudian layanan e-mooney yang masih belum jelas keamanan saldo para pengguna jalan tol. Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol telah diatur hak-hak yang dimiliki oleh para pengguna jalan tol yaitu bahwa pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol serta berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) tol. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pada saat pengguna tol menggunakan layanan fasilitas jalan tol, pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) sebagaimana yang dimaksud Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol yang mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan. Dalam Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol bahwa pengguna jalan tol berhak menuntut kerugian kepada Badan Usaha Jalan Tol atas kerugian yang diakibatkan dari kesalahan Badan Usaha Jalan Tol serta berhak mendapatkan pelayanan sesuai SPM Tol yang dimaksud Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005.

Selanjutnya dengan adanya Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka diatur secara eksplisit mengenai hak-hak yang dimiliki oleh para konsumen, bagaimanapun juga pengguna jalan tol tak lain tak bukan merupakan konsumen pengguna jasa layanan tol. Hak-Hak konsumen yang diatur dalam sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Pasal 4 menjadi pelengkap hak-hak yang harus dimiliki oleh para pengguna tol selama menggunakan layanan fasilitas jalan tol yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Perlindungan hukum preventif adalah ketentuan hukum yang dihadirkan sebagai upaya pencegahan terhadap tindakan pelanggaran hukum. Artinya upaya perlindungan hukum ini dihadirkan sebelum adanya suatu pelanggaran hukum yang dilakukan oleh salah satu pihak.

Dalam hal mewujudkan perlindungan hukum terhadap hak-hak pengguna jalan tol maka Badan pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai regulator jalan tol mensyaratkan pengusaha jalan tol untuk dapat memberikan pelayanan prima sebagai kontraprestasi pembayaran jalan tol terhadap konsumen, maka ditentukan Standar Operasional (SOP) internal PT. Jasa Marga agar dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen pengguna jalan tol di jalan tol. Dalam mewujudkan perlindungan hukum terhadap hak-hak pengguna jalan tol, Jasa Marga berkomitmen untuk mengimplementasikan program kepuasan pelanggan, dengan mengkampanyekan pentingnya pelayanan prima atau Service Excellence dengan prioritas utama pada aspek keselamatan pekerja, area kerja, perlengkapan dan lingkungan. Komitmen ini dilakukan dengan langkah langkah strategis sebagai berikut:

1. Meningkatkan kecepatan waktu transaksi guna mengurangi antrian di gerbang-gerbang tol dengan penerapan pembayaran non tunai di gerbang tol.
2. Memperlancar lalu lintas melalui peningkatan kapasitas layanan dan pemberian informasi lalu lintas yang real time dalam rangka mengurangi gangguan perjalanan.

3. Meningkatkan kualitas konstruksi jalan, jembatan dan bangunan pelengkap operasional.

Selanjutnya, untuk memastikan tercapainya kepuasan pelanggan, Jasa Marga melakukan pengukuran melalui pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol yang ditetapkan Pemerintah dan survei kepuasan pelanggan serta periodik kepada pengguna jalan tol. Di bidang pelayanan informasi, Perseroan meningkatkan berbagai macam layanan dalam mempermudah akses informasi kepada pengguna jalan tol melalui saluran dan media komunikasi berikut:

1. National Jasa Marga Traffic Information Center (JMTIC)

Sebagai sarana penyediaan informasi produk layanan yang mendukung keamanan bagi pelanggan, Jasa Marga memiliki pusat informasi, yakni National Jasa Marga Traffic Information Center, melalui one call center untuk seluruh Ruas Jalan Tol di Indonesia yaitu 14080 yang merupakan media komunikasi bagi para pemakai jalan tol (one call center sejak November 2019). JMTIC akan mencatat dan menindaklanjuti pertanyaan dan keluhan pemakai jalan

2. Situs Web www.jasamarga.com

Sebagai perusahaan publik, Jasa Marga dituntut untuk tampil dengan citra positif yang terus meningkat. Selain itu tuntutan keterbukaan informasi perusahaan yang cepat, tepat dan akurat merupakan salah satu ciri perusahaan terbuka. Guna hal tersebut Perusahaan telah memiliki media sosialisasi dan informasi online yang mendukung strategi komunikasi perusahaan yaitu www.jasamarga.com.

3. Situs Web www.jasamargalive.com dan m.jasamargalive.com

Untuk mendapatkan informasi kondisi visual lalu lintas di jalan tol dalam waktu nyata, Perseroan menyediakan fasilitas aplikasi pemantau CCTV lajur jalan tol yang dapat diakses melalui browser lintas sistem operasi (inter-platform).

4. Media Sosial Jasa Marga

Seiring meningkatnya kebutuhan pengguna jalan tol akan informasi kondisi lalu lintas terkini dan demi meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol, selain menyediakan Layanan Call Center, JMTIC juga menyediakan akses kepada pengguna jalan tol melalui Twitter @PTJASAMARGA, @official_JSMR. Saat ini, Twitter @PTJASAMARGA dikendalikan oleh seorang operator Twitter yang

terintegrasi dengan unit kerja JMTIC. Informasi yang masuk dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

- a) Permintaan informasi kondisi lalu lintas.
- b) Permintaan bantuan petugas.
- c) Memberikan informasi kondisi lalu lintas.
- d) Pengaduan/keluhan/kritik.
- e) Saran.
- f) Pertanyaan (Selain informasi kondisi lalu lintas).

Selain itu untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumen, termasuk di dalamnya untuk menciptakan kenyamanan, keamanan dan kelancaran di jalan tol. Jasa Marga berupaya mewujudkan dengan menjaga kualitas jalan tol yang dikelolanya dengan melakukan berbagai program sebagai berikut:

1. Scrapping Filling Overlay (SFO) dan Rekonstruksi Perkerasan.
2. Peningkatan Estetika dan Beautifikasi Jalan Tol.
3. Penerangan Jalan Tol.
4. Peningkatan Kapasitas Jalan dan Gerbang tol
5. Tim Penanganan Lubang.
6. Operasi Kendaraan Kelebihan Muatan

Secara spesifikasi perlindungan hukum di jalan tol yang diberikan oleh PT Jasa Marga tercantum pada Laporan Keberlanjutan 2020, guna memberikan produk dan layanan terbaik bagi pengguna jalan tol, sebagaimana disampaikan dalam Peningkatan Kualitas Konstruksi Jalan Tol, seperti tersebut di atas. Tak hanya itu, untuk meningkatkan layanan dan keselamatan pengguna jalan, Jasa Marga juga mengoperasikan truck sweeper dan armada bridge inspection untuk melakukan inspeksi secara periodik pada aset-aset jembatan tinggi. Dengan demikian, mereka bisa menikmati perjalanan dengan aman dan nyaman, serta selamat sampa tujuan. Selain itu, Jasa Marga secara rutin menggelar program keselamatan berkendara bersertifikat yang melibatkan para pengemudi kendaraan pribadi maupun pengemudi bus angkutan umum. Selain menyelenggarakan program untuk pengemudi, secara berkala, Jasa Marga juga melakukan program peningkatan keterampilan untuk petugas operasional. Program yang dilakukan berupa berbagai

pelatihan, seperti: Penanganan Pertama Gawat Darurat (PPGD), penyelamatan korban kecelakaan, mengatasi kendaraan yang mengalami gangguan di jalan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa PT. Jasa Marga berupaya agar dapat mewujudkan layanan fasilitas tol yang baik yang digunakan tanpa gangguan sehingga terwujud situasi jalan tol yang lancar, aman, dan nyaman dengan memberikan pelayanan prima sebagai kontraprestasi pembayaran jalan tol terhadap para pengguna jalan tol sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang diatur dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol serta melindungi hak-hak pengguna jalan tol sesuai yang diatur Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol serta Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila pengelola jalan tol telah terbukti lalai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang mengakibatkan kerugian maka pengelola jalan tol telah melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a yaitu tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan. Dan menurut ketentuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka konsumen berhak mengajukan gugatan untuk meminta ganti kerugian baik berupa kerugian materiil maupun kerugian non materiil yang disebabkan kelalaian dari pengelola jalan tol.

Namun pada kenyataannya, Jalan Tol Semarang belum memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) yang ditentukan seperti ruas Tol Kaligawe yang masih sering terendam genangan banjir saat arus hujan meningkat, hal ini juga terjadi pada ruas Tol Jatingaleh KM 428 masih terdapat genangan air ketika arus hujan meningkat, dan kurangnya penerangan pada jalur penyelamat 424 yang menyebabkan pengguna jalan tol mengira tempat tersebut merupakan Rest Area. Banyak juga ditemukan bus atau truk yang terparkir lama disekitaran pintu masuk Gerbang Tol Srandol dan Gerbang Tol Tembalang yang menyebabkan kemacetan serta kecelakaan. Salah satu contoh kasus Kecelakaan di Tol Tembalang yang mengakibatkan dua orang meninggal yang merupakan warga Selomulyo Mukti Barat, Pedurungan Kota Semarang. Kejadian bermula saat pengemudi Daihatsu Luxio putih melaju dari arah selatan (Tembalang) menuju arah utara (Jatingaleh)

dikarenakan kurang konsentrasi, mobil Daihatsu Luxio berwarna putih oleng ke kiri dan menghantam truk Isuzu yang berhenti atau parker di bahu jalan dikarenakan mengalami kerusakan saat itu.⁵⁵ Dari kasus tersebut kita dapat menarik kesimpulan, walaupun pihak PT. Jasa Marga telah berupaya untuk memberikan pelayanan prima demi terwujudnya layanan fasilitas jalan tol yang baik sesuai SPM tol juga sebagai kontrap restasi pembayaran tol serta untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen pengguna jalan tol melalui aturan SOP internal PT. Jasa Marga dan Keputusan Direksi Nomor 181/KPTS/2011 terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) tol yang diatur dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah No.15 Tahun 2005 tentang SPM dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetap saja realita yang terjadi di lapangan tidak sepenuhnya berjalan maksimal. Masih terjadi keterlambatan bantuan yang menyebabkan truk terparkir lama sehingga terjadi kecelakaan seperti pada kasus diatas.

2. Tanggung Jawab PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Terhadap Konsumen Pengguna Jalan Tol di Semarang Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).⁵⁶ Artinya jika ada sesuatu hal boleh dituntut, dipersalahkan diperkarakan dan sebagainya. Orang yang bertanggung jawab adalah orang yang berani menanggung resiko atas segala hal yang menjadi tanggung jawabnya, jujur terhadap dirinya dan jujur terhadap orang lain, adil, bijaksana, tidak pengecut dan mandiri. Tanggung jawab itu tergantung pada apakah pada peristiwa (yang menimbulkan kerugian pada orang lain itu) terdapat kesalahan orang tersebut sehingga ia harus membayar ganti rugi (tanggung jawab berdasarkan kesalahan). Dalam hal ini terkenal pulas asas “Presumption of innocence” (setiap orang dianggap tidak bersalah, sampai dibuktikan kesalahannya itu dihadapan pengadilan yang

⁵⁵ Dua Pengendara Tewas Terlibat Kecelakaan di Tol Tembalang, diakses dari: <https://www.rmoljawatengah.id/dua-pengendara-tewas-terlibat-kecelakaan-di-tol-tembalang>

⁵⁶ Jago Kata, ”Arti Kata Tanggung Jawab Menurut KKBI”, <http://jagokata.com/artikata/tanggung+jawab.html> diakses pada tanggal 18 Desember 2022.

berwenang atasnya).⁵⁷ Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata model tanggung jawab hukum adalah tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian), sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, tanggung jawab dengan unsur kesalahan, khususnya unsur kelalaian, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1366 KUHPerdata, tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) dalam arti yang sangat terbatas sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdata. Secara teoritis pertanggung jawaban terkait dengan hubungan. Secara teoritis pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggung jawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Sugeng Istanto mengemukakan pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.⁵⁸ Selanjutnya Titik Triwulan menegaskan pertanggungjawaban hukum harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.⁵⁹ Berdasarkan Pasal 1365 maupun Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mensyaratkan bahwa terdapat 4 (empat) unsur yang harus dibuktikan di dalam menentukan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh konsumen yaitu, adanya perbuatan yang melanggar hukum, adanya kesalahan, ada kerugian, dan terdapat hubungan kausal antara perbuatan yang salah dengan kerugian itu sendiri.⁶⁰ Oleh karena itu berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, pertanggung jawaban dapat dibedakan menjadi:

1. Pertanggung jawaban atas dasar kesalahan, timbul akibat adanya wanprestasi, perbuatan melawan hukum dan tindakan yang kurang hati-hati.
2. Pertanggung jawaban atas resiko, merupakan tanggung jawab yang wajib dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

⁵⁷ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, CV Muliasari : Jakarta ,1995 , hlm 171.

⁵⁸ Sugeng Istanto, *Hukum Internasional*, Cet.2, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014), hlm. 77.

⁵⁹ Titik Triwulan dan Shinta Febriana, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Cet.1, (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2010), hlm. 48.

⁶⁰ Eli Wuriawati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu : 2015, hlm.70.

Dalam hal ini, pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian atas kerugian yang merupakan kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol termuat dalam Pasal 87 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol. Selanjutnya dalam Pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 juga ditegaskan bahwa Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol. Hal tersebut juga termuat dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jaminan yang diberikan kepada konsumen pengguna jalan tol oleh Badan Usaha atau pengelola jalan tol tidak terlepas jadi tanggung jawab dari Badan Usaha atau pengelola jalan tol sebagai pelaku usaha . bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayt (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai unsur kesalahan;

5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Penyelesaian sengketa dibedakan menjadi penyelesaian melalui jalur litigasi dan penyelesaian melalui jalur non litigasi (negosiasi, Pasal 45 ayat (2) UUPK) dinyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur pengadilan atau jalur di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK). Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku (Pasal 48 UUPK). Bentuk tanggung jawab serta penyelesaian sengketa yang diberikan oleh PT. Jasa Marga sebagai penyedia atau penyelenggara jalan tol adalah dengan adanya Keputusan Direksi Nomor 144/KPTS/2007 tentang Pedoman Penanganan Klaim dari Pengguna Tol digunakan untuk memberikan panduan dalam menangani klaim dari pengguna jalan tol yang terjadi di wilayah tol yang menjadi tanggung jawabnya sehingga tercapai kejelasan dan kepastian penanganan klaim bagi pengguna jalan tol. Wilayah tol yang dimaksud adalah cakupan wilayah yang meliputi lajur lalu lintas, bahu jalan, daerah milik jalan, jalan penghubung, termasuk tempat istirahat yang ditandai oleh rambu-rambu batas permulaan jalan tol dan batas akhir jalan tol. Berikut beberapa bentuk kejadian yang dapat diajukan klaim ganti kerugian antara lain:

1. Akibat kerusakan jalan antara lain jalan berlubang,
2. Akibat kejatuhan rambu/pohon/billboard/PJU/Konstruksi jembatan,
3. Akibat kegiatan pemeliharaan/proyek,
4. Akibat pengaturan lalu lintas yang tidak sesuai prosedur,
5. Akibat adanya orang gila di jalan tol,
6. Akibat rintangan yang berada di jalan tol (misal: batu, balok, besi, dll)

PT Jasa Marga tidak menentukan batasan atau jumlah besarnya ganti rugi yang diberikan kepada pengguna jalan tol. Setiap pengguna jalan tol yang merasa dirugikan

dapat mengajukan klaim sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Jumlah kerugian yang diberikan dibebankan kepada anggaran masing-masing kantor cabang sehingga besaran ganti kerugian tergantung anggaran yang tersedia tiap kantor cabang.

Selain itu terdapat kerugian pengguna jalan tol yang tidak dapat diajukan klaim, antara lain:

- a. Kecelakaan antara konsumen jalan tol akibat kelalaian. Semisal, kecelakaan yang terjadi dikarenakan tidak focus atau kurang jaga jarak sehingga pengguna jalan tol menabrak pengguna lain yang ada didepan kendaraannya.
- b. Terpentak atau menabrak benda yang terjatuh dari kendaraan konsumen jalan tol saat menggunakan jasa jalan tol.
- c. Pelemparan barang dari pihak luar. Sebagai contoh, adanya pelemparan batu yang dilakukan oknum luar dari atas jembatan dan mengenai pengguna jalan tol yang melintas dibawah jembatan.

Untuk Prosedur dan ketentuan melakukan klaim ganti rugi dapat dilakukan pengguna jalan tol kepada PT Jasa Marga melalui langkah berikut:⁶¹

1. Pengguna Jalan Tol melaporkan peristiwa yang dialami di tempat kejadian perkara (TKP) kepada Call Center Jasa Marga di nomor 14080.
2. Selanjutnya petugas Call Center akan mengirimkan petugas Mobile Customer Service (MCS) untuk mendatangi TKP dan membantu pengguna jalan agar dapat melanjutkan perjalanan.
3. Jika pengguna jalan mengalami kerugian dan akan mengajukan klaim, petugas akan menjelaskan mekanisme penyelesaian klaim dan akan membuat Berita Acara Kerusakan atau Kerugian Pengguna Jalan.
4. Untuk melanjutkan proses klaim, pengguna diminta melengkapi dokumen pendukung sesuai tenggat waktu yang diinformasikan petugas.
5. Prosedur tersebut hanya berlaku di ruas jalan tol yang dikelola oleh Jasa Marga Group.

Apabila pengelola jalan tol telah terbukti lalai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang mengakibatkan kerugian maka pengelola jalan tol telah melanggar

⁶¹ Jasa Marga Jamin Ganti Kerugian akibat Tol Berlubang, Ini Prosedurnya, diakses dari: <https://www.kompas.com/properti/read/2021/02/10/130000421/jasa-marga-jamin-gant-kerugian-akibat-tol-berlubang-ini-prosedurnya>.

ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a yaitu tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan. Dan menurut ketentuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka konsumen berhak mengajukan gugatan untuk meminta ganti kerugian baik berupa kerugian materiil maupun kerugian non materiil yang disebabkan kelalaian dari pengelola jalan tol.

Sebagian besar penyelesaian sengketa yang diambil adalah penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yang mana pihak dari PT. Jasa Marga tersebut mengutamakan dengan cara musyawarah kedua belah pihak untuk mencapai mufakat sesuai aturan Keputusan Direksi Nomor 144/KPTS/2007 tentang Pedoman Penanganan Klaim dari Pengguna Tol. Hal tersebut ditempuh pengguna jalan tol karena prosedur yang cepat, hemat waktu, dan hemat biaya dibandingkan melalui jalur litigasi yang membutuhkan proses lama sehingga memakan waktu cukup banyak selain itu boros biaya. Namun penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi memiliki kekurangan yaitu pihak yang dirugikan tidak dapat menuntut kerugian sesuai yang dituntut secara penuh karena adanya tawar-menawar antara kedua belah pihak dan juga dapat membuat kesepakatan yang kurang menguntungkan salah satu pihak dikarenakan beban biaya kerugian tergantung dari anggaran masing-masing jabang ruas tol.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jalan tol yang diberikan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk di Jalan Tol Semarang telah ditentukan oleh Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, serta untuk memenuhi hak-hak pengguna jalan tol yang diatur dalam Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 dan juga Pasal 4 Undang- Undang Perlindungan Konsumen pihak PT. Jasa Marga wajib melaksanakan perlindungan bagi para pengguna jalan tol terkait fasilitas jalan tol hingga pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah memberikan pelayanan prima. Pelayanan dalam hal ini yaitu pelayanan di jalan tol saat terjadi kejadian-kejadian di luar kontrol penyedia jalan tol seperti kecelakaan, kemacetan, perbaikan di area jalan tol, serta pengamanan dan penyelamatan di jalan tol. Namun pada faktanya masih ditemukan kondisi jalan tol yang kurang memadai yaitu ditentukan seperti ruas Tol Kaligawe yang masih sering terendam genangan banjir saat arus hujan meningkat, hal ini juga terjadi pada ruas Tol Jatingaleh KM 428 masih terdapat genangan air ketika arus hujan meningkat, dan kurangnya penerangan pada jalur penyelamat 424 yang menyebabkan pengguna jalan tol mengira tempat tersebut merupakan Rest Area. Banyak juga ditemukan bus atau truk yang terparkir lama disekitaran pintu masuk Gerbang Tol Sron dol dan Gerbang Tol Tembalang yang menyebabkan kemacetan serta kecelakaan.
2. Tanggung jawab PT. Jasa Marga yaitu wajib mengusahakan agar jalan tol selalu dalam keadaan siap untuk dioperasikan sehingga terwujud situasi jalan tol yang lancar, aman, dan nyaman selain itu PT. Jasa Marga wajib menanggapi tuntutan klaim dari pengguna jalan tol yang mengalami kerugian nyata dan atau kerugian langsung. Tanggung jawab PT Jasa Marga merupakan tanggung jawab atas dasar kesalahan karena lalai memperhatikan kondisi jalan tol yang layak untuk digunakan. Menurut Pasal 87 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol menyatakan bahwa Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas

kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol. Besaran ganti kerugian yang akan didapatkan pengguna jalan tol dibebankan kepada ruas tol masing-masing sesuai dengan TKP/Tempat Kejadian Perkara dan akan diberikan sesuai anggaran yang tersedia masing-masing ruas tol. Hal ini menyebabkan ganti kerugian yang diterima pengguna jalan tol tidak diterima sepenuhnya atau tidak sesuai dengan jumlah kerugian yang diderita.

B. Saran

1. PT. Jasa Marga sebagai penyedia serta penyelenggara tol harus selalu mengupayakan agar kondisi jalan tol selalu siap untuk dioperasikan sehingga terwujud kondisi yang lancar, aman, dan nyaman dengan begitu akan meminimalisir masalah yang timbul akibat kondisi jalan tol yang kurang baik, pelayanan fasilitas jalan tol yang belum maksimal dan tidak terpenuhinya hak-hak pengguna jalan tol yang sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005, Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 serta Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Para pengguna tol harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kesadarannya serta kepeduliannya terhadap hak-haknya yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sehingga menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab dan untuk mendapatkan perlindungan yang tepat. Selain itu PT Jasa Marga perlu mengkaji ulang Terkait ketentuan besaran ganti rugi yang diterima pengguna jalan tol, dikarenakan ganti kerugian dibebankan pada masing-masing cabang sesuai anggaran yang tersedia menyebabkan ganti kerugian tidak terbayarkan sepenuhnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdulkadir, Muhammad. 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Adrian, Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ali, Zainuddin. 2010. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Dewi, Eli Wuria. 2015. *Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hamzah, Andi. 2005. *Kamus Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hadjon, Phillipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- Hans Kelsen, Pure Theory of Law. 2008. Terjemah, Raisul Muttaqien, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Cetakan Keenam, Bandung: Penerbit Nusa Media.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: UII Press.
- Istanto, Sugeng. 2014. *Hukum Internasional*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Miru, Ahmad. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali-Pers.
- Nasution, Az. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nasution, Az. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: CV Muliasari.
- Raharjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Shinta Febriana, dan Titik Triwulan. 2010. *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustakarya.
- Sutrisno, Hadi. 1979. *Metode Research*. Yogyakarta: UGM.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia.
- Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Soemitro, Ronny Hnitjo. 1990. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soekanto, Soerjono. 1998. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Soekanto, Soerjono. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Setiono. 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Triana, Cahaya Setia Nuarida. 2015. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik yang Mengandung Bahan Berbahaya di Kabupaten Banyumas*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman, Fakultas Hukum.

B. Perundang-undangan

- Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan.
- Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2021 tentang Jalan Tol.
Peraturan Menteri Pekerjaan Umum RI No. 16 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

C. Data elektronik

Visi dan Misi Jasa Marga, diakses dari:
<https://www.jasamarga.com/public/id/infoperusahaan/ProfilPerusahaan/VisiMisi.aspx>.

Profil Perusahaan Jasmarga, diakses dari: www.jasamarga.com

Tujuan dan Manfaat, diakses dari: <https://bpjt.pu.go.id/konten/jalan-tol/tujuan-dan-manfaat>.

Jurnal Hukum Ku, *Pengertian Perbuatan Melawan Hukum Dan Bentuk Pertanggungjawaban Secara Perdata*, diakses dari <https://jurnalhukumku.wordpress.com>.

Nyaris Tenggelam di Cikunir, Kartika Gugat Jasa Marga dan JORR dari <https://news.detik.com/berita/d-3428399/nyaris-tenggelam-di-cikunir-kartika-gugatjasa-marga-dan-jorr>.

Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Ahli, diakses dari:
<https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-1t63366cd94dcbc?page=2>.

Dua Pengendara Tewas Terlibat Kecelakaan di Tol Tembalang, diakses dari:
<https://www.rmoljawatengah.id/dua-pengendara-tewas-terlibat-kecelakaan-di-tol-tembalang>.

Jasa Marga Jamin Ganti Kerugian akibat Tol Berlubang, Ini Prosedurnya, diakses dari:
<https://www/kompas.com/properti/read/2021/02/10/130000421/jasa-marga-jamin-ganti-kerugian-akibat-tol-berlubang-ini-prosedurnya>.

Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara memperolehnya, diakses dari:
<https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum>.