

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JALAN TOL DI
JAWA TENGAH PADA PEMENUHAN HAK DAN KEWAJIBAN
KONSUMEN DALAM LAYANAN INFRASTRUKTUR PUBLIK**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Akademik
Magister Ilmu Hukum**



Oleh :

ALIF HAMDANI

NIM. 24120002

**MAGISTER ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN
(UNDARIS)
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Efektivitas Perlindungan Hukum Pengguna Jalan Tol Di Jawa Tengah Pada Pemenuhan Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Layanan Infrastruktur Publik

Nama Mahasiswa : Alif Hamdani

NIM : 24120002

Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Tesis ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk dipertahankan dalam Sidang Ujian Tesis yang diselenggarakan oleh Program Studi Magister Ilmu Hukum Undaris.

Persetujuan Dosen Pembimbing diberikan pada hari Sabtu, 11 April 2026.

Tim Dosen Pembimbing

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dr. Hj. Wieke Dewi S., S.H., M.H., Sp.N.

Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum



Dr. Hj. Wieke Dewi S., S.H., M.H., Sp.N.

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Judul Tesis : Efektivitas Perlindungan Hukum Pengguna Jalan Tol Di Jawa Tengah Pada Pemenuhan Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Layanan Infrastruktur Publik

Nama Mahasiswa : Alif Hamdani

NIM : 24120002

Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Tesis dan dinyatakan sah memenuhi syarat serta lulus untuk memperoleh gelar akademik Magister Hukum yang diselenggarakan oleh Program Studi pada hari Sabtu, tanggal 11 April 2026

Dosen Penguji Ujian Tesis
Penguji I

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

Penguji II

Penguji III

Dr. Hj. Wieke Dewi S., S.H., M.H., Sp.N.

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

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum

Dr. Hj. Wieke Dewi S., S.H., M.H., Sp.N.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : ALIF HAMDANI
Tempat, Tanggal lahir : PEMALANG, 29 MARET 1987
NIM : 24120002
Program Studi : MAGISTER ILMU HUKUM

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa naskah tesis saya yang berjudul:

”Efektivitas Perlindungan Hukum Pengguna Jalan Tol Di Jawa Tengah Pada Pemenuhan Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Layanan Infrastruktur Publik”

Adalah benar-benar merupakan karya asli saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya sendiri dalam naskah tesis tersebut telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan tesis dan gelar akademik yang saya peroleh dari tesis tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 11 April 2026
Yang Membuat Pernyataan

ALIF HAMDANI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah serta mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan empiris, di mana data diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan serta wawancara dengan pihak operator jalan tol, aparat penegak hukum, dan pengguna jalan tol sebagai informan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mengacu pada teori hukum dan peraturan perundang-undangan yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol secara normatif telah diatur dalam berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Jalan, serta peraturan pelaksana lainnya. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai hambatan, antara lain kondisi infrastruktur yang belum optimal, kurangnya transparansi informasi, lambatnya respons terhadap insiden, rendahnya kesadaran hukum masyarakat, serta kurangnya koordinasi antar lembaga. Upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut meliputi peningkatan standar pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, penguatan koordinasi antar pihak, serta sosialisasi kepada masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemerintah dan pengelola jalan tol meningkatkan konsistensi dalam implementasi regulasi, memperkuat pengawasan, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi guna mendukung pelayanan yang lebih efektif dan responsif. Selain itu, peningkatan literasi hukum masyarakat juga perlu dilakukan untuk mendukung terwujudnya perlindungan hukum yang lebih optimal.

Kata kunci: perlindungan hukum, jalan tol, konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of legal protection for toll road users in Central Java and to identify various obstacles encountered in its implementation. Additionally, this study aims to formulate measures that can be taken to enhance the effectiveness of legal protection for toll road users. The research method used is a qualitative method with an empirical approach, in which data was obtained through direct observation in the field as well as interviews with toll road operators, law enforcement officials, and toll road users as informants. The data obtained was then analyzed using qualitative descriptive methods with reference to relevant legal theories and legislation.

Research findings indicate that legal protection for toll road users is, in principle, regulated by various laws and regulations, such as the Consumer Protection Act, the Road Act, and other implementing regulations. However, in practice, various obstacles remain, including suboptimal infrastructure conditions, a lack of information transparency, slow responses to incidents, low public legal awareness, and a lack of coordination among agencies. Efforts undertaken to address these obstacles include improving service standards, utilizing information technology, strengthening coordination among stakeholders, and conducting public outreach. Based on these findings, it is recommended that the government and toll road operators improve consistency in regulatory implementation, strengthen oversight, and optimize the use of technology to support more effective and responsive services. Additionally, efforts to improve public legal literacy are necessary to support the realization of more optimal legal protection.

Keywords: *legal protection, toll roads, consumers*

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Efektivitas Perlindungan Hukum Pengguna Jalan Tol di Jawa Tengah pada Pemenuhan Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Layanan Infrastruktur Publik” ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Magister (S2) Fakultas Hukum di Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Guppi (UNDARIS).

Saya menyadari bahwa tersusunnya proposal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Irfan Rizky Hutomo, S.H., M.Kn, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan berharga dalam penyusunan proposal ini
2. Seluruh dosen dan staf pengajar di Fakultas Hukum UNDARIS yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan
3. Keluarga, sahabat, dan rekan-rekan yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam menyelesaikan proposal ini.

Saya menyadari bahwa proposal ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saya terbuka untuk segala kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Indonesia.

Semarang, April 2026

Penulis,

Alif Hamdani

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Kajian Teori	8
1. Teori Negara Hukum	8
2. Teori Sistem Hukum	9
3. Teori Hukum Progresif	12
4. Teori Kesejahteraan (Welfare State Theory)	15
5. Teori Perlindungan Hukum	16
B. Tinjauan Umum tentang Jalan Tol	20
C. Hak dan Kewajiban Pengguna Jalan Tol	22
D. Tinjauan Umum tentang Perlindungan	24
E. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	26
F. Asas dan Tujuan Perlindungan	28
G. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	36

A.	Metode Pendekatan	36
B.	Spesifikasi Penelitian	39
C.	Metode Pengumpulan Data.....	39
D.	Metode Analisis Data.....	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A.	Hasil Penelitian	44
1.	Efektivitas penerapan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen dalam layanan jalan tol	45
2.	Hambatan dalam implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah	59
3.	Upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah.....	72
B.	Pembahasan.....	79
1.	Efektivitas penerapan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen dalam layanan jalan tol	79
2.	Hambatan dalam implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah	86
3.	Upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah.....	93
BAB V	PENUTUP.....	101
A.	Kesimpulan	101
B.	Saran	102
	DAFTAR PUSTAKA	105
	LAMPIRAN DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA	109
	LAMPIRAN SURAT IJIN PENELITIAN	112
	LAMPIRAN DOKUMENTASI.....	113

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mewujudkan negara yang maju dan berkembang merupakan tujuan setiap negara. Dalam perwujudannya, negara telah melakukan berbagai usaha termasuk membangun sarana dan prasarana (infrastruktur) penunjang terselenggaranya pembangunan ekonomi negara yang tumbuh dan berkembang. Indonesia membutuhkan jaringan jalan yang handal untuk mendukung gerak pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, diperlukannya pembangunan infrastruktur jalan yang menghubungkan berbagai wilayah dalam suatu daerah melalui jalan tol.¹ Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. 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.²

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

¹ Delina Stia Wahyuaristy, Budi Santoso, and Hendro Saptono, “*Tanggung Jawab PT. Trans Marga Jateng Dalam Pengalihan Hak Pengelolaan Pengusahaan Jalan Tol Berdasarkan Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol (Studi: Proyek Jalan Tol Ungaran – Bawen Oleh PT. Trans Marga Jateng)*,” *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016).

² Jasa Marga, “*Sekilas Jasa Marga*,” accessed February 13, 2024, jasamarga.com/public/id/infooperasi/ProfilPerusahaan/Overview.aspx

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. 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.³ Namun dalam 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

Badan Pengelola Jalan Tol (BPJT) selalu abai dalam memberikan perlindungan terhadap pengguna jalan tol di Indonesia akibat rendahnya pelayanan minimal yang disediakan. Apabila dibiarkan maka akan merugikan badan usaha

³ “Peraturan Menteri Pekerjaan Umum RI No. 16 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol,” n.d

⁴ Niken Purnamasari, “*Nyaris Tenggelam Di Cikunir, Kartika Gugat Jasa Marga Dan JORR*,” detik.com, accessed February 8, 2025, <https://news.detik.com/berita/d-3428399/nyaris-tenggelam-di-cikunir-kartika-gugat-jasa-marga-dan-jorr>.

tersebut sekaligus meningkatkan ketidakpercayaan pada penyelenggara negara. Peningkatan kesadaran masyarakat akan mutu layanan akan memberikan tekanan kepada penyedia jasa untuk meningkatkan tanggung jawabnya dalam memberikan kepuasan kepada konsumennya.⁵ Produsen tidak dapat memaksakan kehendaknya dalam memberikan jasa layanan ala kadarnya lagi kepada konsumen di mana kenaikan tarif tol terus meningkat namun infrastruktur, efisiensi, waktu antrean di gerbang tol, fasilitas layanan lainnya yang buruk atau dapat dikatakan pelayanan badan usaha tidak sesuai dengan mutu layanan minimal (standar pelayanan minimal).⁶

Penelitian yang relevan terkait perlindungan konsumen atas jasa layanan jalan tol ini adalah sebagai berikut: Khosyi Putra Ariswari dan Siti Nurbaiti mengatakan bahwa badan pengelola tidak bertanggung jawab kepada konsumennya atas keharusan memberikan mutu pelayanan minimal sebagaimana regulasi jalan, bahwa BPJT wajib melakukan perawatan jalan secara berkala di samping itu penyedia jasa dalam hal ini badan usaha lebih menekankan pada penggantian ganti rugi material semata apabila terjadi kecelakaan di ruas tol yang dikelolanya, belum sampai pada kesadaran bahwa produsen wajib memberikan mutu layanan yang prima dengan penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang baik dan layak.⁷

⁵ Chika Pratiwi and Siti Nurbaiti, “*Perlindungan Konsumen Pengguna Jalan Tol Jakarta-Cikampek Terkait Banjir Pada Tahun 2021*,” *Reformasi Hukum Trisakti* 3 4, no. 2 (2022)

⁶ Bima Gavian Cahyo, Fokky Fuad, and Suartini Suartini, “*Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Oleh PT. Hutama Karya (Persero)*,” *Binamulia Hukum* 13, no. 1 (2024): 107–15, <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i1.704>

⁷ Chika Pratiwi and Siti Nurbaiti, “*Perlindungan Konsumen Pengguna Jalan Tol Jakarta-Cikampek Terkait Banjir Pada Tahun 2021*,” *Reformasi Hukum Trisakti* 3 4, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.25105/refor.v4i2.13613>

Berdasarkan berbagai kasus yang menunjukkan belum terpenuhinya hak-hak pengguna jalan tol, perlindungan hukum bagi konsumen menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Perlindungan terhadap konsumen adalah isu yang menyangkut kepentingan masyarakat luas, sehingga menjadi perhatian utama bagi berbagai negara, termasuk Indonesia, dalam mewujudkan sistem perlindungan hukum yang menjamin kepastian bagi konsumen yang merasa dirugikan.

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting bagi masyarakat, khususnya para pengguna barang dan/atau jasa, karena masih banyak permasalahan sengketa konsumen yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Banyak konsumen yang merasa dirugikan oleh produsen akibat layanan atau produk yang tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan. Akibatnya, konsumen kerap menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha, namun masih menghadapi kendala dalam mendapatkan perlindungan hukum yang efektif. Hal ini disebabkan oleh masih lemahnya sistem perlindungan hukum yang diterapkan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian.⁸

Oleh karena itu, persoalan perlindungan konsumen harus menjadi perhatian serius. Situasi ini juga mendorong kita untuk merenungkan sejauh mana perlindungan konsumen di Indonesia telah diterapkan secara optimal. Apakah hak-hak konsumen di Indonesia sudah benar-benar terjamin atau masih memerlukan perbaikan yang lebih serius.

⁸ Erianto, Bakhtiar Pradana. "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." [Http://Repository.Undaris.Ac.Id/](http://Repository.Undaris.Ac.Id/). Universitas Darul Islamic Centre Sudirman Guppi Undaris Ungaran, 2023.

B. Rumusan Masalah

1. Sejauh mana efektivitas implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol terhadap hak dan kewajibannya sebagai konsumen?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jalan Tol di Jawa Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Penulisan Tesis ini bertujuan untuk :

1. Mengkaji efektivitas penerapan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen dalam layanan jalan tol.
2. Mengidentifikasi hambatan dalam implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah
3. Menganalisis upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah

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 S2 Magister 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.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika tesis ini disusun sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika tesis.

Bab II Tinjauan Pustaka berisi tentang landasan konseptual, landasan teori.

Bab III Metode penelitian berisi tentang jenis penelitian, metode pendekatan, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan meliputi efektivitas penerapan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen dalam layanan jalan tol.

Bab V Penutup, bab ini merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penulis yang mungkin berguna sebagai salah satu upaya dalam menjawab permasalahan yang ada.

Daftar Pustaka, memuat buku, jurnal dan peraturan perundang-undangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Teori Negara Hukum

Negara hukum (rechtsstaat atau rule of law) merupakan konsep fundamental dalam penyelenggaraan kekuasaan negara yang menempatkan hukum sebagai dasar utama dalam setiap tindakan pemerintahan.⁹ Dalam negara hukum, kekuasaan negara tidak dijalankan secara sewenang-wenang, melainkan dibatasi dan diarahkan oleh norma hukum yang bertujuan melindungi hak-hak warga negara. Konsep ini menegaskan bahwa hukum berfungsi sebagai instrumen pengendali kekuasaan sekaligus sarana perlindungan terhadap kepentingan individu dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Friedrich Julius Stahl merumuskan unsur-unsur negara hukum yang meliputi perlindungan hak asasi manusia, pembagian kekuasaan, pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan, serta adanya peradilan yang bebas dan tidak memihak. Unsur-unsur tersebut menunjukkan bahwa negara hukum tidak hanya menekankan kepatuhan formal terhadap hukum, tetapi juga mengandung dimensi substantif berupa keadilan dan perlindungan hak warga negara.¹⁰ Dengan demikian, negara hukum menuntut adanya tanggung jawab

⁹ Rahardjo, Satjipto, *Hukum Progresif: Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2009.

¹⁰ Soekanto, Soerjono, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

negara untuk menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi setiap subjek hukum.

Dalam konteks pelayanan infrastruktur publik, seperti jalan tol, teori negara hukum menegaskan kewajiban negara untuk memastikan bahwa pengelolaan layanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip legalitas, akuntabilitas, dan perlindungan hak pengguna. Negara tidak hanya berperan sebagai pembuat regulasi, tetapi juga sebagai pengawas terhadap pelaku usaha yang diberi kewenangan mengelola infrastruktur publik. Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol merupakan indikator penting dari implementasi prinsip negara hukum dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Teori Sistem Hukum

Teori sistem hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman menyatakan bahwa hukum tidak dapat dipahami hanya sebagai kumpulan norma tertulis, melainkan sebagai suatu sistem yang terdiri dari tiga elemen utama, yaitu struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum.¹¹ Struktur hukum merujuk pada institusi atau lembaga yang menjalankan hukum, seperti pengadilan, kepolisian, dan lembaga pemerintah lainnya. Substansi hukum mencakup aturan-aturan atau norma yang berlaku dalam masyarakat. Sementara itu, budaya hukum berkaitan dengan sikap, nilai, dan persepsi masyarakat terhadap hukum itu sendiri. Ketiga elemen tersebut saling berkaitan dan menentukan efektivitas penegakan hukum. Apabila salah satu elemen tidak

¹¹ Ahmad Ali, *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan*, Jakarta: Kencana, 2020

berjalan dengan baik, maka sistem hukum secara keseluruhan juga akan terganggu. Oleh karena itu, analisis hukum harus mencakup ketiga aspek tersebut secara menyeluruh.¹²

Dalam konteks perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol, struktur hukum mencakup peran operator jalan tol, kepolisian, serta instansi pemerintah seperti Kementerian PUPR. Setiap lembaga memiliki fungsi dan kewenangan masing-masing dalam memastikan perlindungan hukum berjalan dengan baik. Koordinasi antar lembaga menjadi kunci dalam menciptakan sistem hukum yang efektif. Jika koordinasi tidak berjalan optimal, maka akan terjadi tumpang tindih kewenangan atau bahkan kekosongan penanganan.¹³ Hal ini dapat berdampak pada lambatnya respon terhadap permasalahan di lapangan. Oleh karena itu, penguatan struktur hukum menjadi hal yang sangat penting. Sinergi antar lembaga harus terus ditingkatkan untuk mendukung efektivitas perlindungan hukum.¹⁴

Dari sisi substansi hukum, regulasi terkait jalan tol di Indonesia sebenarnya sudah cukup memadai. Berbagai peraturan seperti Undang-Undang Jalan dan peraturan turunannya telah mengatur hak dan kewajiban pengguna jalan tol. Selain itu, standar pelayanan minimal juga telah ditetapkan sebagai acuan bagi operator dalam memberikan layanan.¹⁵ Namun, permasalahan sering

¹² Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, New York: Russell Sage Foundation, 1975

¹³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

¹⁴ Jimly Asshiddiqie, *Perihal Undang-Undang*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010; Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014

¹⁵ Akhmad, Nova Gamayanti Putri. "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Jalan Tol Oleh PT Jasa Marga (Persero) Tbk Di Jakarta." Artikel, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2018

muncul pada implementasi aturan tersebut di lapangan. Terkadang terdapat kesenjangan antara norma hukum dengan praktik yang terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa substansi hukum yang baik belum tentu menjamin efektivitas jika tidak diimplementasikan dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaksanaan aturan tersebut.¹⁶

Budaya hukum masyarakat juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan sistem hukum. Dalam konteks jalan tol, masih banyak pengguna yang belum sepenuhnya mematuhi aturan lalu lintas. Pelanggaran seperti menggunakan bahu jalan atau melebihi batas kecepatan masih sering terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran hukum masyarakat masih perlu ditingkatkan. Tanpa adanya budaya hukum yang baik, maka aturan yang ada tidak akan berjalan efektif. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat menjadi sangat penting. Upaya ini harus dilakukan secara berkelanjutan untuk membentuk budaya hukum yang lebih baik.¹⁷

Teori Friedman juga menekankan bahwa ketiga elemen sistem hukum harus berjalan secara seimbang. Jika struktur hukum kuat tetapi budaya hukum lemah, maka penegakan hukum tidak akan optimal. Begitu pula jika substansi hukum tidak jelas, maka akan menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaannya.¹⁸ Oleh karena itu, pendekatan yang digunakan dalam analisis hukum harus bersifat holistik. Dalam penelitian ini, ketiga elemen tersebut digunakan sebagai kerangka untuk menganalisis efektivitas perlindungan

¹⁶ Lawrence M. Friedman, *American Law: An Introduction*, New York: W.W. Norton & Company, 1984

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 1982

¹⁸ Setiono. "Rule of Law (Supremasi Hukum)." Surakarta, 2004

hukum di jalan tol. Dengan demikian, dapat diketahui faktor mana yang menjadi kendala utama. Pendekatan ini juga membantu dalam merumuskan solusi yang lebih komprehensif.¹⁹

Dengan menggunakan teori sistem hukum Friedman, dapat disimpulkan bahwa efektivitas perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada keberadaan aturan, tetapi juga pada bagaimana aturan tersebut dijalankan dan diterima oleh masyarakat. Ketiga elemen sistem hukum harus saling mendukung satu sama lain. Dalam konteks jalan tol di Jawa Tengah, perbaikan harus dilakukan secara menyeluruh pada aspek struktur, substansi, dan budaya hukum. Tanpa perbaikan yang terintegrasi, maka perlindungan hukum tidak akan berjalan optimal. Oleh karena itu, pendekatan sistemik menjadi sangat relevan dalam penelitian ini. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi perlindungan hukum di lapangan.²⁰

3. Teori Hukum Progresif

Teori hukum progresif yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo menekankan bahwa hukum harus berorientasi pada manusia dan tidak semata-mata terikat pada teks peraturan. Hukum tidak boleh dipandang sebagai sesuatu yang kaku dan statis, melainkan harus mampu menyesuaikan diri dengan dinamika sosial yang berkembang.²¹ Dalam pandangan ini, hukum harus menjadi alat untuk mencapai keadilan substantif, bukan sekadar keadilan

¹⁹ Bernard L. Tanya, Yoan N. Simanjuntak, dan Markus Y. Hage, *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2013

²⁰ Lawrence M. Friedman, *Law and Society: An Introduction*, New Jersey: Prentice Hall, 1977

²¹ Rahardjo, Satjipto, *Hukum Progresif: Hukum yang Membebaskan*, Jakarta: Kompas, 2009

formal. Oleh karena itu, aparat penegak hukum dituntut untuk memiliki keberanian dalam melakukan terobosan hukum. Pendekatan ini menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama. Dengan demikian, hukum diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat.²²

Dalam konteks perlindungan pengguna jalan tol, pendekatan hukum progresif menuntut adanya fleksibilitas dalam penanganan permasalahan di lapangan. Misalnya, dalam situasi darurat seperti kecelakaan atau kerusakan jalan, tindakan cepat lebih diutamakan daripada prosedur administratif yang berbelit. Hal ini menunjukkan bahwa hukum harus mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Selain itu, operator jalan tol juga dituntut untuk lebih proaktif dalam memberikan perlindungan kepada pengguna. Tidak hanya menunggu laporan, tetapi juga melakukan langkah preventif. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat berjalan lebih efektif.²³

Hukum progresif juga menekankan pentingnya empati dalam penegakan hukum. Aparat tidak hanya bertindak sebagai pelaksana aturan, tetapi juga sebagai pelayan masyarakat. Dalam konteks jalan tol, hal ini dapat diwujudkan melalui pelayanan yang ramah dan responsif terhadap keluhan pengguna. Pendekatan ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap hukum.²⁴ Kepercayaan tersebut sangat penting dalam mendukung efektivitas penegakan hukum. Tanpa kepercayaan, masyarakat cenderung tidak

²² Satjipto Rahardjo, *Hukum Progresif: Hukum yang Membebaskan*, Jakarta: Kompas, 2009

²³ Satjipto Rahardjo, *Hukum dalam Jagat Ketertiban*, Jakarta: UKI Press, 2006

²⁴ Rahardjo, Satjipto, *Membedah Hukum Progresif*, Jakarta: Kompas, 2008

patuh terhadap aturan. Oleh karena itu, pendekatan humanis menjadi sangat penting.²⁵

Selain itu, hukum progresif juga mendorong adanya inovasi dalam sistem pelayanan publik. Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum.²⁶ Misalnya, penyediaan informasi *real-time* mengenai kondisi jalan tol dapat membantu pengguna dalam mengambil keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa hukum harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Inovasi ini juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat berjalan lebih optimal.²⁷

Pendekatan hukum progresif juga relevan dalam menghadapi berbagai hambatan dalam implementasi perlindungan hukum. Ketika aturan yang ada tidak mampu menjawab permasalahan di lapangan, maka diperlukan interpretasi yang lebih fleksibel. Hal ini tidak berarti melanggar hukum, tetapi justru untuk mencapai tujuan hukum itu sendiri. Dalam konteks ini, aparat dituntut untuk lebih kreatif dalam mencari solusi. Pendekatan ini dapat membantu mengatasi berbagai kendala yang bersifat praktis. Dengan demikian, hukum dapat tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat.²⁸

Dengan demikian, teori hukum progresif memberikan perspektif bahwa efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh aturan yang ada,

²⁵ Bernard L. Tanya, dkk., *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2013

²⁶ E. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021

²⁷ Satjipto Rahardjo, *Membedah Hukum Progresif*, Jakarta: Kompas, 2008

²⁸ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Sebuah Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2009

tetapi juga oleh cara penerapannya. Pendekatan yang humanis dan adaptif menjadi kunci dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif. Dalam konteks jalan tol, hal ini berarti bahwa operator dan aparat harus lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, inovasi dan fleksibilitas juga menjadi faktor penting. Dengan demikian, hukum dapat benar-benar berfungsi sebagai alat untuk melindungi masyarakat. Pendekatan ini sangat relevan dalam penelitian ini.²⁹

4. Teori Kesejahteraan (Welfare State Theory)

Teori negara kesejahteraan berpijak pada pandangan bahwa negara memiliki tanggung jawab aktif dalam menjamin kesejahteraan sosial dan ekonomi warga negaranya. Berbeda dengan konsep negara penjaga malam (*nachtwachterstaat*), negara kesejahteraan menempatkan negara sebagai aktor utama dalam penyediaan layanan publik, perlindungan sosial, dan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Tujuan utama dari negara kesejahteraan adalah menciptakan kondisi kehidupan yang layak dan adil bagi seluruh warga negara.³⁰

Dalam kerangka negara kesejahteraan, pelayanan publik dipandang sebagai hak warga negara yang harus dipenuhi oleh negara melalui kebijakan dan regulasi yang efektif. Infrastruktur publik, termasuk jalan tol, merupakan sarana strategis untuk menunjang mobilitas, pertumbuhan ekonomi, dan pemerataan pembangunan. Oleh karena itu, negara berkewajiban memastikan

²⁹ Satjipto Rahardjo, *Hukum Progresif: Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2009

³⁰ Friedman, Lawrence M., *American Law: An Introduction*, New York: W.W. Norton & Company, 1984

bahwa penyelenggaraan layanan infrastruktur publik dilakukan dengan standar pelayanan yang memadai, aman, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna.³¹

Teori kesejahteraan juga menegaskan bahwa negara tetap memikul tanggung jawab publik meskipun pelaksanaan layanan diserahkan kepada pihak swasta melalui skema konsesi. Dalam konteks jalan tol, keterlibatan badan usaha tidak menghilangkan kewajiban negara untuk melindungi hak pengguna sebagai konsumen jasa publik. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol merupakan bagian integral dari perwujudan negara kesejahteraan yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

5. Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum menekankan bahwa hukum harus berfungsi sebagai sarana untuk melindungi kepentingan subjek hukum dari tindakan yang merugikan, baik oleh negara maupun oleh pihak lain. Perlindungan hukum merupakan konsekuensi logis dari pengakuan terhadap hak-hak individu dalam negara hukum. Oleh karena itu, hukum tidak hanya bersifat represif, tetapi juga harus mampu memberikan perlindungan sejak tahap pencegahan.³²

Philipus M. Hadjon membedakan perlindungan hukum ke dalam dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak

³¹ Friedman, Lawrence M., *Law and Society: An Introduction*, New Jersey: Prentice Hall, 1977

³² Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2019

melalui pengaturan yang jelas, transparan, dan partisipatif.³³ Sementara itu, perlindungan hukum represif bertujuan menyelesaikan sengketa dan memberikan pemulihan hak melalui mekanisme peradilan atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya. Kedua bentuk perlindungan ini saling melengkapi dalam menjamin kepastian dan keadilan hukum.

Dalam konteks pengguna jalan tol, teori perlindungan hukum menegaskan pentingnya jaminan hukum atas hak-hak konsumen, seperti hak atas keamanan, kenyamanan, informasi, dan ganti rugi atas kerugian. Perlindungan hukum tidak hanya diwujudkan melalui peraturan perundang-undangan, tetapi juga melalui mekanisme pengawasan dan penegakan hukum yang efektif. Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum dapat diukur dari sejauh mana hak pengguna jalan tol benar-benar terlindungi dalam praktik penyelenggaraan layanan infrastruktur publik.

Perlindungan konsumen menekankan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi oleh hukum, terutama dalam hubungan dengan pelaku usaha. Hak-hak tersebut meliputi hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa.³⁴ Selain itu, konsumen juga memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Perlindungan ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam konteks ini, negara memiliki peran penting dalam menjamin

³³ Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987

³⁴ *Ibid*

terpenuhinya hak-hak tersebut. Oleh karena itu, regulasi perlindungan konsumen menjadi sangat penting.³⁵

Dalam layanan jalan tol, pengguna dapat dikategorikan sebagai konsumen yang menggunakan jasa yang disediakan oleh operator. Oleh karena itu, mereka berhak mendapatkan layanan yang aman dan nyaman. Operator jalan tol sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Jika kewajiban tersebut tidak dipenuhi, maka konsumen berhak untuk mengajukan keluhan atau bahkan tuntutan hukum. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara pengguna jalan tol dan operator merupakan hubungan hukum yang dilindungi oleh undang-undang. Dengan demikian, perlindungan konsumen menjadi sangat relevan dalam konteks ini.³⁶

Salah satu aspek penting dalam perlindungan konsumen adalah hak atas informasi. Dalam konteks jalan tol, informasi mengenai kondisi jalan, kemacetan, dan gangguan lainnya harus disampaikan secara cepat dan akurat. Kurangnya informasi dapat merugikan pengguna dan bahkan membahayakan keselamatan mereka. Oleh karena itu, operator harus memastikan bahwa informasi yang diberikan selalu up to date. Penggunaan teknologi informasi dapat menjadi solusi dalam hal ini. Dengan demikian, hak konsumen atas informasi dapat terpenuhi dengan baik.³⁷

Selain itu, aspek keamanan dan keselamatan juga menjadi fokus utama dalam perlindungan konsumen. Jalan tol harus memenuhi standar tertentu agar

³⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006;

³⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

³⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2019.

aman digunakan oleh pengguna. Kerusakan jalan atau fasilitas yang tidak memadai dapat membahayakan pengguna. Oleh karena itu, operator harus melakukan pemeliharaan secara rutin. Hal ini merupakan bagian dari tanggung jawab hukum yang harus dipenuhi. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga teknis.³⁸

Perlindungan konsumen juga berkaitan dengan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Konsumen harus memiliki akses yang mudah untuk menyampaikan keluhan. Selain itu, penyelesaian sengketa harus dilakukan secara cepat dan adil. Dalam konteks jalan tol, keberadaan call center dan layanan darurat merupakan bentuk implementasi dari prinsip ini. Namun, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap sistem pengaduan menjadi sangat penting.³⁹

Dengan demikian, kajian perlindungan konsumen memberikan kerangka yang jelas dalam menganalisis hubungan antara pengguna jalan tol dan operator. Perlindungan hukum harus diarahkan pada pemenuhan hak-hak konsumen secara optimal. Selain itu, pelaku usaha juga harus menjalankan kewajibannya dengan baik. Keseimbangan antara hak dan kewajiban menjadi kunci dalam menciptakan hubungan yang adil. Dalam penelitian ini, teori ini digunakan untuk menganalisis sejauh mana perlindungan konsumen telah diterapkan. Dengan demikian, dapat diketahui tingkat efektivitasnya.⁴⁰

³⁸ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Fakultas Hukum UI, 2004.

³⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006.

⁴⁰ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

B. Tinjauan Umum tentang 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.⁴¹ 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.⁴² Tol adalah sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol.⁴³ 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.⁴⁴

⁴¹ Aselino Alfa Rizqie Ramadhan, Suharno, and Nourma Dewi, "Perlindungan Hukum Terhadap Korban Jalan Berlubang Di Tol Palembang-Lampung" (Surakarta, n.d.), https://repository.uniba.ac.id/1088/1/Jurnal_Akhir_Aselino.pdf

⁴² Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

⁴³ Pasal 1 angka 6 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

⁴⁴ "Profil Perusahaan Jasmarga," www.jasamarga.com, n.d

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.⁴⁵

Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.⁴⁶ Dalam pembangunan jalan tol, wajib memenuhi syarat umum dan syarat teknis. Syarat umum pembangunan jalan tol antara lain;⁴⁷

- 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:

⁴⁵ Pasal 2 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

⁴⁶ Pasal 2 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

⁴⁷ Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

- 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.
- 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.

C. Hak dan Kewajiban Pengguna Jalan Tol

Pengguna jalan tol memiliki pengertian yaitu setiap orang yang menggunakan kendaraan bermotor dengan membayar tol.⁴⁸ Dalam Pasal 86

⁴⁸ Pasal 1 angka 7 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol

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:
 - 1) pengguna jalan tol tidak dapat menunjukkan bukti tanda masuk jalan tol pada saat membayar tol;
 - 2) menunjukkan bukti tanda masuk yang rusak pada saat membayar tol;
 - 3) 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 bagian-bagian jalan tol;
 - 1) perlengkapan jalan tol;
 - 2) bangunan pelengkap jalan tol; dan
 - 3) 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.⁴⁹

D. Tinjauan Umum tentang Perlindungan

Hukum Secara terminology, perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dua definisi yakni “perlindungan dan “hukum”. KBBI mengartikan perlindungan 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.⁵⁰ 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.⁵¹ 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

⁴⁹ Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol

⁵⁰ Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jakarta: Rajawali Pers, 2013

⁵¹ Hadjon, Philipus M. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia. Surabaya: Bina Ilmu, 1987

sengketa.⁵² 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.⁵³ 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.⁵⁴

Secara tersirat, perlindungan hukum di Indonesia secara perdata termuat dalam KUHPperdata, 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 mengganti kerugian yang timbul karenanya. Simanjuntak merumuskan 4 unsur perlindungan hukum. Jika unsur berikut terpenuhi, maka upaya perlungandapat dikatakan sebagai perlindungan hukum sebagai berikut:⁵⁵

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

⁵² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987)

⁵³ Setiono, "*Rule of Law (Supremasi Hukum)*" (Surakarta, 2004)

⁵⁴ Ibid

⁵⁵ "Pengertian Perlindungan Hukum Dan Cara Memperolehnya," n.d., <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum>.

Soekanto menerangkan bahwa selain peran penegak hukum, ada lima lain yang mempengaruhi proses penegakan hukum dan perlindungannya sebagai berikut:⁵⁶

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.

E. Tinjauan Umum tentang 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 barangbarang dalam negeri.⁵⁷ 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

⁵⁶ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013)

⁵⁷ Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2019

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.⁵⁸ Kepastian Hukum untuk memberikan 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.⁵⁹

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:⁶⁰

⁵⁸ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁹ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008)

⁶⁰ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: visimedia, 2008)

1. 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.

2. 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.

F. 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 bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:⁶¹

⁶¹ Cahaya Setia Nuarida Triana, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Yang Mengandung Bahan Berbahaya Di Kabupaten Banyumas*” (Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, 2015)

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 Perlindung 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,
- 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:⁶²

- 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.

⁶² Bakhtiar Pradana Erianto, “*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,*” [Http://Repository.Undaris.Ac.Id/](http://Repository.Undaris.Ac.Id/) (Universitas Darul Islamic Centre Sudirman Guppi Undaris Ungaran, 2023)

G. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dibangun berdasarkan permasalahan utama mengenai efektivitas perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol di Jawa Tengah yang masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya. Perlindungan hukum tidak hanya dilihat dari keberadaan regulasi, tetapi juga dari bagaimana regulasi tersebut dijalankan dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan teoritis yang komprehensif dengan mengintegrasikan teori sistem hukum, hukum progresif, serta teori perlindungan konsumen. Ketiga teori tersebut digunakan untuk menganalisis secara mendalam hubungan antara norma hukum, pelaksana hukum, dan masyarakat sebagai subjek hukum. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai kondisi perlindungan hukum di jalan tol. Selain itu, kerangka berpikir ini juga menjadi dasar dalam merumuskan analisis

terhadap temuan penelitian. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis dan evaluatif.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Dalam perspektif teori sistem hukum, efektivitas perlindungan hukum dianalisis melalui tiga elemen utama, yaitu struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum. Struktur hukum mencakup peran lembaga seperti operator jalan tol, kepolisian, dan pemerintah dalam menjalankan fungsi perlindungan hukum. Substansi hukum berkaitan dengan regulasi yang mengatur hak dan kewajiban

pengguna jalan tol serta standar pelayanan yang harus dipenuhi. Sementara itu, budaya hukum mencerminkan tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap aturan yang berlaku. Ketiga elemen tersebut saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain dalam menentukan keberhasilan penegakan hukum. Apabila salah satu elemen tidak berjalan optimal, maka efektivitas perlindungan hukum juga akan terganggu. Oleh karena itu, analisis dalam penelitian ini dilakukan secara menyeluruh terhadap ketiga elemen tersebut. Pendekatan ini memberikan dasar yang kuat dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas perlindungan hukum.

Selanjutnya, teori hukum progresif digunakan untuk melihat sejauh mana hukum mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dalam konteks layanan jalan tol. Pendekatan ini menekankan bahwa hukum harus berorientasi pada manusia dan memberikan solusi nyata terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dalam konteks ini, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga dari manfaat yang dirasakan oleh pengguna jalan tol. Oleh karena itu, penelitian ini juga menganalisis bagaimana aparat dan operator jalan tol merespons berbagai permasalahan di lapangan. Fleksibilitas, kecepatan respons, serta inovasi dalam pelayanan menjadi indikator penting dalam pendekatan hukum progresif. Dengan demikian, hukum tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendali, tetapi juga sebagai sarana pelayanan publik. Pendekatan ini memberikan perspektif yang lebih humanis dalam analisis perlindungan hukum.

Selain itu, teori perlindungan konsumen digunakan untuk menempatkan pengguna jalan tol sebagai konsumen yang memiliki hak-hak yang harus dilindungi. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan informasi menjadi fokus utama dalam analisis ini. Operator jalan tol sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, maka dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna sebagai konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini juga menganalisis sejauh mana hak-hak konsumen telah terpenuhi dalam layanan jalan tol. Pendekatan ini memberikan penekanan pada pentingnya keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam hubungan hukum. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat dilihat dari perspektif yang lebih aplikatif dan berorientasi pada kepentingan pengguna.

Berdasarkan ketiga pendekatan teoritis tersebut, penelitian ini mengidentifikasi adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi efektivitas perlindungan hukum. Hambatan yang muncul dapat berasal dari berbagai aspek, baik dari sisi struktur hukum, substansi hukum, maupun budaya hukum. Selain itu, faktor eksternal seperti kondisi infrastruktur dan perkembangan teknologi juga turut mempengaruhi implementasi perlindungan hukum. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada identifikasi masalah, tetapi juga pada upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Analisis ini dilakukan secara sistematis untuk menemukan hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas perlindungan hukum. Dengan demikian, dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi yang terjadi.

Akhirnya, kerangka berpikir ini mengarahkan penelitian pada tiga fokus utama, yaitu efektivitas perlindungan hukum, hambatan dalam implementasi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Ketiga fokus ini saling berkaitan dan membentuk alur analisis yang sistematis. Efektivitas perlindungan hukum menjadi indikator utama yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Hambatan yang ditemukan menjadi dasar dalam merumuskan upaya perbaikan yang perlu dilakukan. Sementara itu, upaya yang dilakukan menjadi indikator komitmen dari para pihak dalam meningkatkan kualitas perlindungan hukum. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan praktik perlindungan hukum di sektor jalan tol. Kerangka berpikir ini juga menjadi dasar dalam penyusunan analisis pada bab selanjutnya.

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”.⁶³ Muhammad Idrus berpendapat bahwa penelitian merupakan cara-cara ilmiah untuk memecahkan masalah, sehingga didapatkan kebenaran yang sifatnya kebenaran ilmiah.⁶⁴

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.⁶⁵ Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini secara keseluruhan dirinci sebagai berikut :

A. Metode Pendekatan

Jenis penelitian dalam kajian ini adalah penelitian kualitatif yang berlandaskan pada pendekatan deskriptif-analitis. Secara teoritis, penelitian

⁶³ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2010)

⁶⁴ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: UII Pres, 2007)

⁶⁵ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (jakarta: UI Pres, n.d.)

kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dengan menekankan pada makna, proses, dan konteks, bukan sekadar angka atau statistik.⁶⁶ Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali realitas hukum yang terjadi di masyarakat secara lebih komprehensif dan holistik. Oleh karena itu, penelitian kualitatif sangat relevan digunakan dalam mengkaji perlindungan hukum, khususnya yang berkaitan dengan pengalaman dan persepsi pengguna layanan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan empiris, yaitu pendekatan yang berfokus pada fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Pendekatan empiris memandang hukum tidak hanya sebagai norma tertulis (*law in books*), tetapi juga sebagai praktik yang dijalankan dalam kehidupan sehari-hari (*law in action*).⁶⁷ Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkaji peraturan perundang-undangan, tetapi juga bagaimana implementasinya dalam realitas sosial. Hal ini penting untuk mengidentifikasi kesenjangan antara norma hukum dan pelaksanaannya di lapangan.

Dalam penelitian empiris, data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh melalui teknik wawancara dengan informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait permasalahan yang diteliti. Informan tersebut dapat berasal dari pihak pengguna layanan, pengelola, maupun pihak terkait lainnya yang relevan.

⁶⁶ Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010

⁶⁷ Hasan, M. Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002

Wawancara sebagai teknik pengumpulan data dilakukan secara mendalam (in-depth interview) untuk memperoleh informasi yang lebih rinci dan akurat. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali pandangan, pengalaman, serta kendala yang dihadapi oleh para informan secara langsung. Teknik ini juga memungkinkan adanya interaksi dua arah sehingga peneliti dapat melakukan klarifikasi terhadap jawaban yang diberikan. Dengan demikian, data yang diperoleh menjadi lebih valid dan kaya akan informasi.

Selain wawancara, data sekunder juga digunakan untuk mendukung analisis penelitian. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, serta dokumen resmi lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Penggunaan data sekunder ini bertujuan untuk memperkuat landasan teoritis serta memberikan konteks yang lebih luas terhadap hasil penelitian. Kombinasi antara data primer dan data sekunder diharapkan mampu menghasilkan analisis yang lebih komprehensif.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif empiris, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai implementasi perlindungan hukum di lapangan. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi hambatan serta merumuskan solusi yang lebih kontekstual dan aplikatif. Oleh karena itu, penggunaan data primer melalui wawancara menjadi sangat penting dalam menggali realitas yang sebenarnya terjadi. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum dan perbaikan kebijakan di masa yang akan

datang..⁶⁸ Penelitian ini juga didukung dengan 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 Jawa Tengah oleh PT. Jasa Marga (Persero) TBK.

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.⁶⁹

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang didasarkan pada sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan cara wawancara dengan informan meliputi Pihak Operator Jalan Tol (PT. Jasa Marga Tbk); Aparat Penegak Hukum (Kepolisian Negara Kesatuan Republik Indonesia); serta Pengguna Layanan Jalan Tol (Masyarakat). Serta didukung dengan studi kepustakaan (Library research), yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan objek

⁶⁸ Ronny Hnitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990)

⁶⁹ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002)

kajian penelitian berupa peraturan perundang-undangan, literature, dan karya tulis ilmiah lainnya. Pada penelitian ini menggunakan 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:

1) 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 :

- a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- b. Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan;
- c. Peraturan Pemerintah RI Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol;
- d. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2021 tentang Jalan Tol;
- e. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum RI No. 16 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol;

2) 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.

3) 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 dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, yaitu suatu metode yang menitikberatkan pada pengolahan data dalam bentuk uraian deskriptif. Data yang telah diperoleh dari lapangan, baik melalui wawancara

maupun dokumentasi, tidak diolah dalam bentuk angka, melainkan disusun secara sistematis dalam bentuk keterangan dan penjelasan yang komprehensif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami makna di balik data yang diperoleh, sehingga dapat menggambarkan realitas yang terjadi secara lebih mendalam. Dengan demikian, analisis kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk menginterpretasikan data secara kontekstual sesuai dengan kondisi yang ditemukan di lapangan.

Selanjutnya, data yang telah diuraikan tersebut akan dikaji dengan menggunakan berbagai landasan teoritis yang relevan. Peneliti mengacu pada pendapat para ahli, teori-teori hukum, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai dasar dalam melakukan analisis. Proses ini bertujuan untuk menghubungkan antara fakta empiris dengan konsep teoritis, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai permasalahan yang diteliti. Dengan mengintegrasikan teori dan praktik, analisis yang dihasilkan diharapkan mampu memberikan penjelasan yang rasional dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

Selain itu, dalam proses analisis, peneliti juga menyertakan argumentasi pribadi yang didasarkan pada hasil interpretasi terhadap data dan teori yang digunakan. Argumentasi ini menjadi bagian penting dalam memperkuat hasil penelitian, karena mencerminkan sudut pandang kritis peneliti terhadap fenomena yang dikaji. Melalui pendekatan ini, peneliti tidak hanya mendeskripsikan fakta, tetapi juga memberikan penilaian dan solusi terhadap permasalahan yang ditemukan. Oleh karena itu, metode analisis kualitatif dalam penelitian ini

diharapkan mampu menghasilkan kesimpulan yang mendalam, sistematis, dan relevan dengan tujuan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh melalui pendekatan empiris yang dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan serta pengumpulan data primer melalui wawancara mendalam dengan para informan yang relevan. Pengamatan langsung dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan, infrastruktur, serta dinamika yang terjadi dalam penyelenggaraan jalan tol. Selain itu, wawancara dilakukan secara sistematis untuk menggali informasi yang lebih mendalam terkait pengalaman, persepsi, serta kendala yang dihadapi oleh para pihak. Informan dalam penelitian ini meliputi pihak operator jalan tol, yaitu PT. Jasa Marga Tbk, yang berperan sebagai penyelenggara layanan. Wawancara dengan pihak operator difokuskan pada aspek pengelolaan, pemenuhan standar pelayanan, serta upaya yang dilakukan dalam memberikan perlindungan kepada pengguna jalan tol. Dengan demikian, data yang diperoleh tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga mencerminkan kondisi faktual yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami permasalahan secara lebih komprehensif dan kontekstual.

Selain itu, penelitian ini juga melibatkan aparat penegak hukum, yaitu Kepolisian Negara Kesatuan Republik Indonesia, sebagai informan yang memiliki peran penting dalam penegakan hukum di jalan tol. Wawancara dengan pihak kepolisian difokuskan pada aspek penegakan aturan lalu lintas, penanganan

pelanggaran, serta koordinasi dengan pihak operator jalan tol. Di samping itu, pengguna layanan jalan tol atau masyarakat juga dijadikan sebagai informan utama dalam penelitian ini. Perspektif pengguna sangat penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan serta memberikan perlindungan hukum yang memadai. Melalui wawancara dengan masyarakat, peneliti memperoleh informasi mengenai pengalaman langsung, keluhan, serta tingkat kepuasan terhadap layanan jalan tol. Kombinasi data dari berbagai pihak tersebut memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai implementasi perlindungan hukum di jalan tol. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu merepresentasikan kondisi empiris secara objektif dan menjadi dasar dalam merumuskan analisis serta rekomendasi yang relevan.

1. Efektivitas penerapan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen dalam layanan jalan tol

Bagian ini menguraikan hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen dalam layanan jalan tol di Jawa Tengah. Analisis dilakukan berdasarkan data empiris yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak operator jalan tol dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk, aparat penegak hukum dari Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya unit Patroli Jalan Raya (PJR), serta masyarakat sebagai pengguna jalan tol. Fokus pembahasan diarahkan pada sejauh mana hak-hak konsumen, seperti keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, telah terpenuhi, serta bagaimana kewajiban pengguna jalan dijalankan dalam praktik. Dengan demikian, sub bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kesesuaian antara ketentuan

hukum yang berlaku dengan realitas implementasinya di lapangan. Dalam pelayanan jalan tol di Jawa Tengah yang menjadi operator pelaksanaannya yaitu PT Jasa Marga Tbk.

Tugas pokok dan fungsi (tupoksi) PT Jasa Marga (Persero) Tbk sebagai operator pelayanan jalan tol pada dasarnya mencakup aspek pengelolaan, pelayanan, serta pemeliharaan jalan tol guna menjamin keamanan, kenyamanan, dan kelancaran lalu lintas bagi pengguna. Sebagai badan usaha jalan tol (BUJT), Jasa Marga memiliki tanggung jawab utama dalam menyelenggarakan operasional jalan tol sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Jalan, Peraturan Pemerintah tentang Jalan Tol, serta Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh pemerintah. Dalam pelaksanaannya, tupoksi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

Pertama, **pengoperasian jalan tol**, yaitu melaksanakan kegiatan operasional harian seperti pengaturan lalu lintas, pengelolaan gerbang tol, serta memastikan kelancaran arus kendaraan. Dalam hal ini, Jasa Marga juga bertanggung jawab dalam penerapan sistem transaksi tol, baik secara elektronik maupun non-tunai, guna meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pengguna.

Kedua, **pemeliharaan dan peningkatan kualitas infrastruktur jalan tol**, yang meliputi perawatan rutin, perbaikan kerusakan jalan, serta peningkatan fasilitas pendukung seperti penerangan jalan, rambu lalu lintas, dan marka jalan. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa kondisi jalan tol selalu dalam keadaan laik fungsi dan memenuhi standar keselamatan.

Ketiga, **penyediaan pelayanan dan fasilitas bagi pengguna jalan tol**, termasuk penyediaan rest area, layanan derek, ambulans, serta petugas patroli yang siap siaga dalam menangani kondisi darurat. Selain itu, Jasa Marga juga bertanggung jawab dalam memberikan informasi yang akurat kepada pengguna, baik melalui papan informasi digital maupun media lainnya.

Keempat, **penjaminan keselamatan dan keamanan pengguna jalan tol**, yang dilakukan melalui patroli rutin, pemantauan menggunakan CCTV, serta koordinasi dengan aparat kepolisian dalam penegakan hukum lalu lintas. Upaya ini bertujuan untuk meminimalisir risiko kecelakaan serta menciptakan kondisi lalu lintas yang tertib dan aman.

Kelima, **pengelolaan pengaduan dan perlindungan konsumen**, di mana Jasa Marga wajib menerima dan menindaklanjuti keluhan pengguna jalan tol, termasuk dalam hal klaim ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat kelalaian pengelola. Hal ini merupakan bagian dari implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Keenam, **pengembangan dan pemanfaatan teknologi**, seperti sistem monitoring lalu lintas, pembayaran tol elektronik, serta aplikasi informasi berbasis digital. Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta efisiensi operasional.

Ketujuh, **koordinasi dengan instansi terkait**, seperti Kementerian PUPR, Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT), dan Kepolisian, dalam rangka memastikan penyelenggaraan jalan tol berjalan sesuai dengan kebijakan dan regulasi yang berlaku.

Dengan demikian, tupoksi PT Jasa Marga tidak hanya terbatas pada pengelolaan jalan tol secara teknis, tetapi juga mencakup tanggung jawab hukum dan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan serta perlindungan pengguna jalan tol. Berikut hasil wawancara dengan Aden Tatag, Manajer Operasional JSB PT Jasa Marga Tbk;

“Menurut kami sebagai operator, perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol sudah berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang mencakup kondisi jalan, kecepatan penanganan gangguan, hingga fasilitas keselamatan. Kami juga menyediakan layanan call center dan patroli rutin untuk memastikan keamanan pengguna. Namun, dalam praktiknya masih terdapat keluhan dari pengguna, terutama terkait kondisi jalan dan keterlambatan penanganan insiden tertentu.”

Hasil wawancara dengan pihak operator dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk, dapat dipahami bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol secara normatif telah dilaksanakan melalui penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), penyediaan fasilitas keselamatan, serta layanan pendukung seperti call center dan patroli rutin. Hal ini menunjukkan adanya komitmen institusional dalam memenuhi kewajiban hukum kepada konsumen. Namun demikian, pengakuan adanya keluhan pengguna terkait kondisi jalan dan keterlambatan penanganan insiden mengindikasikan bahwa efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal dalam praktik. Dengan kata lain, terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan implementasi di lapangan.

Dalam pelayanan tol di Jawa Tengah tentu melibatkan aparat Penegak Hukum yaitu pihak Kepolisian. Sesuai dengan ketentuan Pasal 2 Undang-Undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara menjelaskan bahwa “Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan

keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian Pasal 5 Ayat (1) Kepolisian Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat. Adanya institusi Kepolisian Negara, pengaturannya secara khusus tentang polisi lalu lintas baru diatur berdasarkan dengan Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara RI Nomor Pol : 133/SK/1970 tanggal 17 September 1970 Pusat Kesatuan Operatif Lalu Lintas diganti menjadi Direktorat Lalu Lintas dan merupakan Unsur Komando Samapta Polri. Polisi lalu lintas merupakan unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan ber-motor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas Sejak itu polisi lalu lintas menjadi direktorat meskipun di bawah unsur Komando, namun berdasarkan Surat Keputusan Menhankam Nomor : Kep./15/IV/1976 tanggal 13 April 1976 dan Skep Kapolri No. Pol. : 50/VII/1977 dan Skep Kapolri No. Pol. : Skep/53/VII/1977, maka di tingkat MABAK terdapat dua unsur Lalu Lintas, yaitu Pertama; Dinas Lalu Lintas Polri yang berkedudukan sebagai Badan Pelaksana Pusat di bawah Kapolri yang sehari-hari dikoordinir oleh Deputy Kapolri, dengan tugas Pokok: Membantu Kapolri untuk menyelenggarakan segala usaha, kegiatan dan pekerjaan dibidang

pencegahan dan penanggulangan terhadap terjadinya gangguan / ancaman terhadap Kamtibmas di bidang Lalu Lintas serta penindakan apabila diperlukan dalam rangka Bin Kamtibmas khususnya dalam rangka kegiatan dan atau operasi Kepolisian. Kedua; Pusat Sistem Senjata Lalu Lintas Polri Berkedudukan di bawah Nanjen Kobandiklat Polri dengan tugas pokok menyelenggarakan segala usaha dan kegiatan mengenai pengembangan taktik, teknik dan sistem senjata serta Diklat di bidang fungsi Teknis Lalu Lintas Pol dalam rangka Sinbin Kamtibmas serta tugas-tugas lain yang dibebankan kepadanya.

Tugas pokok, fungsi dan peranan Polantas didasarkan pada Undangundang dan Ketentuan Perundangundangan yang ada, antara lain : Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya. a. Tugas Pokok Polisi Lalu Lintas, sebagai salah satu unsur Polri yang melaksanakan segala usaha, pekerjaan dan kegiatan di bidang pengendalian Lalu Lintas untuk mencegah serta meniadakan gangguan, hambatan dan ancaman di bidang Lalu Lintas, agar terjamin keamanan, ketertiban serta kelancaran Lalu Lintas di jalan umum. b. Fungsi Polisi Lalu Lintas, dalam rangka pelaksanaan tugas pokok tersebut, Polantas melakukan fungsi Kepolisian di bidang Lalu Lintas (Fungsi Lalu Lintas Pol) dengan melalui kegiatan-kegiatan: 1) Pencegahan Hukum Lalu Lintas. a. Preventif: Pengaturan penjagaan, pengawalan dan patroli Lalu Lintas. b. Represif: Penindakan terhadap para pelanggar Lalu Lintas serta penyidikan terjadinya kecelakaan Lalu Lintas baik secara Represif Yustisiil maupun Represif non Yustisiil (Tindakan Kepolisian). 2) Pendidikan Lalu Lintas Kepada Masyarakat. Adalah segala usaha dan kegiatan yang dilaksanakan di

bidang Lalu Lintas untuk mengarahkan, membimbing dan mendidik masyarakat di dalam memahami, menghayati dan melaksanakan Undang-undang dan Ketentuan Perundang-undangan Lalu Lintas, dengan melalui masyarakat yang teroganisir dan masyarakat pada umumnya. 3) Rekayasa Lalu Lintas yaitu segala usaha dan kegiatan pengamatan, penelitian dan penyelidikan terhadap berfungsi Rekayasa Lalu Lintas guna menghasilkan bahan informasi baik bagi masyarakat. 4) Registrasi / Identitas Pengemudi dan Kendaraan Bermotor, yaitu segala usaha dan kegiatan di dalam pemberian Surat Izin Mengemudi, pendaftaran kendaraan bermotor dan Pelatihan di bidang Lalu Lintas. Berikut hasil wawancara dengan Akp Dedy Mulyono, S.Sos;

“Dari perspektif kepolisian, perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol sudah cukup berjalan, terutama dalam aspek pengawasan dan penindakan pelanggaran. Kami rutin melakukan patroli untuk memastikan keamanan dan memberikan bantuan jika terjadi kecelakaan atau gangguan di jalan tol. Namun, efektivitasnya masih bergantung pada kesadaran pengguna jalan itu sendiri.”

Selanjutnya, dari perspektif penegak hukum yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya unit Patroli Jalan Raya (PJR), perlindungan hukum dipandang telah berjalan cukup baik dalam aspek pengawasan dan penindakan pelanggaran. Keberadaan patroli rutin serta tindakan terhadap pelanggaran menjadi indikator bahwa fungsi penegakan hukum telah dijalankan. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum sangat dipengaruhi oleh tingkat kesadaran hukum masyarakat sebagai pengguna jalan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor perilaku pengguna menjadi variabel penting yang menentukan keberhasilan implementasi perlindungan hukum di jalan tol. Berikut hasil wawancara dengan Slamet Wibowo, warga Kota Semarang sebagai pengguna jalan tol;

“Sebagai pengguna jalan tol, saya merasa perlindungan hukum sudah ada, tetapi belum sepenuhnya efektif. Misalnya, ketika terjadi kerusakan jalan atau kemacetan, tidak selalu ada informasi yang cepat diberikan kepada pengguna. Namun, untuk fasilitas seperti rest area dan layanan darurat sudah cukup membantu.”

Adapun dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna jalan tol, perlindungan hukum dinilai telah tersedia, tetapi belum sepenuhnya dirasakan secara efektif. Hal ini tercermin dari adanya keluhan terkait lambatnya penyampaian informasi kondisi jalan serta kurang optimalnya penanganan gangguan seperti kerusakan jalan dan kemacetan. Meskipun demikian, keberadaan fasilitas seperti rest area dan layanan darurat dinilai cukup membantu pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap perlindungan hukum lebih menekankan pada aspek pelayanan langsung yang dirasakan dalam penggunaan jalan tol sehari-hari.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat direduksi bahwa terdapat perbedaan perspektif antara operator, penegak hukum, dan masyarakat dalam menilai efektivitas perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol. Pihak operator dan penegak hukum cenderung menilai bahwa perlindungan hukum telah berjalan cukup efektif dari sisi sistem dan pelaksanaan tugas, sedangkan masyarakat menilai efektivitas tersebut belum optimal karena masih adanya kekurangan dalam kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi dan pelaksanaan oleh institusi, tetapi juga oleh sejauh mana perlindungan tersebut dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna. Selain itu, faktor kesadaran hukum masyarakat, kualitas infrastruktur, serta kecepatan dan transparansi

pelayanan menjadi elemen kunci yang mempengaruhi tingkat efektivitas perlindungan hukum dalam layanan jalan tol di Jawa Tengah.

Efektifitas penerapan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen dalam layanan jalan tol diwujudkan dengan keberadaan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara Kepolisian Daerah Jawa Tengah dan Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) merupakan temuan penting dalam menilai efektivitas perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol. Secara normatif, kedua instrumen tersebut menunjukkan adanya komitmen formal dari para pihak untuk menyelenggarakan layanan jalan tol yang aman dan berkeadilan. Dalam PKS secara tegas dinyatakan bahwa kerja sama ini bertujuan untuk meningkatkan pengamanan, pelayanan bersama, penegakan hukum, serta pertukaran informasi di jalan tol wilayah Jawa Tengah. Ketentuan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya dipahami sebagai kewajiban sepihak, melainkan sebagai tanggung jawab kolektif yang terkoordinasi. Dengan adanya tujuan yang dirumuskan secara eksplisit, maka arah kebijakan perlindungan hukum menjadi lebih terukur dan sistematis. Hal ini juga memperlihatkan bahwa efektivitas perlindungan hukum telah dirancang sejak tahap perencanaan kerja sama. Oleh karena itu, secara konseptual, MoU dan PKS menjadi indikator awal bahwa perlindungan hukum telah dibangun di atas fondasi yang jelas.

Selanjutnya, efektivitas perlindungan hukum juga tercermin dari ruang lingkup kerja sama yang diatur dalam Pasal 3 PKS, yang meliputi pertukaran data dan informasi, pelaksanaan kamseltibcarlantas, penegakan hukum, pemanfaatan sarana dan prasarana, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Ketentuan

ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya difokuskan pada aspek represif, tetapi juga mencakup aspek preventif dan edukatif. Misalnya, pertukaran data dan informasi memungkinkan respons yang lebih cepat terhadap kondisi darurat di jalan tol. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia menunjukkan adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Ruang lingkup yang luas ini mengindikasikan bahwa perlindungan hukum telah dirancang secara komprehensif. Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya diukur dari penindakan, tetapi juga dari kesiapan sistem secara keseluruhan. Hal ini memperkuat temuan bahwa secara struktural, perlindungan hukum telah berjalan dengan baik.

Dalam aspek pertukaran informasi, Pasal 4 PKS mengatur bahwa para pihak dapat melakukan pertukaran data secara manual maupun elektronik dengan memperhatikan akurasi, kerahasiaan, dan tanggung jawab atas data tersebut. Ketentuan ini memiliki implikasi penting terhadap efektivitas perlindungan hukum, khususnya dalam memberikan informasi yang cepat dan tepat kepada pengguna jalan tol. Dengan adanya sistem pertukaran data, maka potensi keterlambatan informasi dapat diminimalkan. Hal ini sejalan dengan kebutuhan pengguna jalan tol yang menginginkan transparansi dan kecepatan informasi. Selain itu, pengaturan mengenai kerahasiaan dan validitas data menunjukkan adanya perhatian terhadap aspek akuntabilitas. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses penyampaian informasi. Kondisi ini memperkuat bahwa efektivitas perlindungan hukum didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi.

Lebih lanjut, dalam Pasal 5 PKS diatur mengenai pelaksanaan kamseltibcarlantas yang dilakukan secara sinergis oleh para pihak, termasuk kegiatan pengamanan, pengawasan, dan pengendalian terhadap gangguan lalu lintas . Ketentuan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum diwujudkan melalui upaya preventif yang berkelanjutan. Kegiatan seperti patroli, pengaturan lalu lintas, dan rekayasa lalu lintas merupakan bentuk nyata dari perlindungan hukum di lapangan. Selain itu, adanya upaya pencegahan terhadap pelanggaran dan kecelakaan menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya bersifat reaktif. Sinergi antara kepolisian dan operator jalan tol menjadi faktor kunci dalam pelaksanaan ketentuan ini. Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum dapat dilihat dari sejauh mana kegiatan preventif ini dilaksanakan secara konsisten. Hal ini menguatkan bahwa secara operasional, perlindungan hukum telah berjalan secara terpadu.

Dalam aspek penegakan hukum, Pasal 6 PKS menegaskan bahwa para pihak bersinergi dalam melaksanakan pelayanan penegakan hukum serta mendukung tugas kepolisian dalam menangani tindak pidana di jalan tol . Ketentuan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum memiliki dimensi represif yang jelas. Penegakan hukum menjadi instrumen penting dalam memberikan efek jera kepada pelanggar serta menjamin kepastian hukum bagi pengguna jalan tol. Selain itu, adanya kewajiban untuk memberikan informasi terkait proses penegakan hukum menunjukkan adanya transparansi dalam sistem. Hal ini penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara jalan tol dan aparat penegak hukum. Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya

diukur dari keberadaan aturan, tetapi juga dari pelaksanaannya di lapangan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa aspek penegakan hukum telah diakomodasi dengan baik dalam PKS.

Selanjutnya, dalam Pasal 7 PKS diatur mengenai pemanfaatan sarana dan prasarana secara bersama untuk mendukung pelaksanaan tugas masing-masing pihak. Ketentuan ini menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum juga ditunjang oleh ketersediaan fasilitas yang memadai. Sarana seperti CCTV, kendaraan patroli, dan pos pengamanan menjadi elemen penting dalam mendukung operasional di lapangan. Dengan adanya pemanfaatan bersama, maka efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya dapat ditingkatkan. Hal ini juga menunjukkan adanya integrasi antara aspek teknis dan aspek hukum dalam perlindungan pengguna jalan tol. Tanpa dukungan sarana yang memadai, perlindungan hukum akan sulit diwujudkan secara optimal. Oleh karena itu, ketentuan ini memperkuat bahwa efektivitas perlindungan hukum juga bergantung pada faktor infrastruktur pendukung. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga praktis.

Dalam aspek peningkatan kapasitas sumber daya manusia, Pasal 8 PKS mengatur bahwa para pihak secara bersama-sama melaksanakan pelatihan, workshop, dan kegiatan peningkatan kompetensi lainnya. Ketentuan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bersifat dinamis dan terus berkembang sesuai kebutuhan. Peningkatan kapasitas SDM menjadi penting untuk memastikan bahwa petugas di lapangan memiliki kompetensi yang memadai. Selain itu, kegiatan pelatihan juga dapat meningkatkan koordinasi dan pemahaman antar

pihak. Hal ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jalan tol. Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh aturan, tetapi juga oleh kualitas pelaksanaannya. Kondisi ini memperlihatkan bahwa PKS telah mengakomodasi aspek pengembangan SDM secara berkelanjutan.

Akhirnya, pengaturan mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam Pasal 10 PKS menunjukkan adanya keseimbangan tanggung jawab dalam penyelenggaraan jalan tol. Kepolisian memiliki kewajiban dalam menjaga keamanan dan menegakkan hukum, sementara BUJT bertanggung jawab menyediakan sarana prasarana serta mendukung operasional. Pembagian peran ini mencerminkan adanya sistem yang terstruktur dan terkoordinasi. Dengan adanya kejelasan hak dan kewajiban, maka potensi konflik kewenangan dapat diminimalkan. Hal ini penting untuk menjaga konsistensi dalam pelaksanaan perlindungan hukum. Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum dapat terwujud melalui kerja sama yang harmonis antar pihak. Secara keseluruhan, MoU dan PKS ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah telah memiliki dasar yang kuat secara normatif dan operasional, meskipun dalam implementasinya masih memerlukan optimalisasi lebih lanjut.

Perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol sebagai konsumen secara umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Dalam konteks layanan jalan tol, pengguna jalan tol merupakan konsumen jasa yang

berhak memperoleh pelayanan yang layak, informasi yang benar, serta perlindungan dari risiko kerugian akibat penggunaan layanan tersebut.

Selain itu, pengaturan khusus mengenai jalan tol terdapat dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas UU Jalan. Dalam regulasi ini ditegaskan bahwa penyelenggara jalan tol wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang mencakup kondisi jalan, kecepatan tempuh, aksesibilitas, keselamatan, serta fasilitas pendukung lainnya. Hal ini menjadi dasar hukum bagi operator dalam memberikan perlindungan kepada pengguna jalan tol.

Lebih lanjut, ketentuan teknis mengenai pelayanan jalan tol diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol yang menegaskan kewajiban badan usaha jalan tol untuk menjaga kualitas pelayanan dan memberikan ganti rugi apabila pengguna mengalami kerugian akibat kelalaian pengelola. Ketentuan ini memperkuat posisi pengguna sebagai konsumen yang memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum secara konkret.

Selain itu, aspek keselamatan dan ketertiban pengguna jalan tol juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang mengatur kewajiban pengguna jalan dalam berlalu lintas, termasuk kepatuhan terhadap rambu, batas kecepatan, serta tata cara penggunaan jalan tol. Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada kewajiban operator, tetapi juga pada kepatuhan pengguna terhadap aturan yang berlaku. Berdasarkan kerangka hukum tersebut, dapat dipahami bahwa perlindungan hukum dalam layanan jalan tol bersifat dua arah, yaitu meliputi

kewajiban penyelenggara dalam memberikan layanan yang memenuhi standar serta kewajiban pengguna dalam mematuhi aturan lalu lintas. Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum sangat ditentukan oleh keseimbangan antara pemenuhan hak konsumen dan pelaksanaan kewajiban oleh seluruh pihak yang terlibat.

2. Hambatan dalam implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah

Bagian ini menjelaskan hasil penelitian terkait hambatan dalam implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah. Pembahasan didasarkan pada temuan empiris yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak operator jalan tol dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk, aparat penegak hukum dari Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya unit Patroli Jalan Raya (PJR), serta masyarakat sebagai pengguna jalan tol. Fokus analisis diarahkan pada berbagai kendala yang dihadapi dalam praktik, baik yang bersumber dari aspek teknis operasional, kelembagaan, maupun perilaku masyarakat. Dengan demikian, sub bab ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi belum optimalnya penerapan perlindungan hukum, sehingga dapat menjadi dasar dalam merumuskan upaya perbaikan yang lebih efektif. Berikut hasil wawancara dengan Aden Tatag, Manajer Operasional JSB PT Jasa Marga Tbk;

“Hambatan yang sering kami hadapi antara lain faktor cuaca yang dapat merusak jalan, volume kendaraan yang tinggi, serta keterbatasan waktu dalam melakukan perbaikan karena harus tetap menjaga kelancaran lalu lintas. Selain itu, masih ada pengguna jalan yang kurang memahami aturan, seperti berhenti sembarangan atau melanggar batas kecepatan, yang justru meningkatkan risiko kecelakaan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak operator dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk, hambatan dalam implementasi perlindungan hukum terutama berasal dari faktor teknis dan operasional. Kondisi cuaca yang tidak menentu dapat menyebabkan kerusakan jalan, sementara tingginya volume kendaraan menjadi kendala dalam melakukan perbaikan tanpa mengganggu kelancaran lalu lintas. Selain itu, perilaku pengguna jalan yang kurang patuh terhadap aturan, seperti berhenti sembarangan dan melanggar batas kecepatan, turut memperbesar risiko kecelakaan. Hal ini menunjukkan bahwa hambatan tidak hanya berasal dari faktor eksternal (alam dan lalu lintas), tetapi juga dari faktor internal berupa kepatuhan pengguna jalan. Berikut hasil wawancara dengan Akp Dedy Mulyono, S.Sos;

“Hambatan utama adalah masih rendahnya kesadaran hukum masyarakat dalam berlalu lintas. Banyak pengguna yang melanggar aturan seperti menggunakan bahu jalan tidak semestinya, berkendara melebihi batas kecepatan, atau kurang menjaga kondisi kendaraan. Selain itu, keterbatasan jumlah personel dibandingkan dengan panjang ruas jalan tol juga menjadi kendala dalam pengawasan.”

Dari perspektif penegak hukum, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya unit Patroli Jalan Raya (PJR), hambatan utama terletak pada rendahnya kesadaran hukum masyarakat dalam berlalu lintas. Pelanggaran seperti penggunaan bahu jalan yang tidak sesuai, kecepatan berlebih, serta kurangnya kesiapan kendaraan menjadi faktor dominan yang menghambat terciptanya keamanan dan ketertiban di jalan tol. Selain itu, keterbatasan jumlah personel dibandingkan dengan panjang ruas jalan tol juga menjadi kendala dalam melakukan pengawasan secara optimal. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dari sisi struktur hukum dalam menjangkau seluruh aktivitas pengguna jalan. Berikut hasil

wawancara dengan Slamet Wibowo, warga Kota Semarang sebagai pengguna jalan tol;

“Hambatan yang saya rasakan adalah kurangnya informasi real-time mengenai kondisi jalan. Selain itu, masih ada jalan yang kurang rata atau berlubang yang bisa membahayakan. Kadang juga penanganan kecelakaan atau kendaraan mogok terasa lambat, terutama pada jam sibuk.”

Sementara itu, dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna jalan tol, hambatan lebih dirasakan pada aspek pelayanan. Kurangnya informasi secara real-time mengenai kondisi jalan, adanya kerusakan jalan seperti permukaan yang tidak rata atau berlubang, serta lambatnya penanganan kecelakaan atau kendaraan mogok menjadi keluhan utama. Kondisi ini menunjukkan bahwa dari perspektif pengguna, hambatan dalam perlindungan hukum lebih berkaitan dengan kualitas layanan yang secara langsung mempengaruhi kenyamanan dan keselamatan dalam berkendara.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat direduksi bahwa hambatan dalam implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah bersifat multidimensional, meliputi faktor teknis, struktural, dan kultural. Faktor teknis mencakup kondisi cuaca, kerusakan infrastruktur, serta tingginya volume kendaraan. Faktor struktural berkaitan dengan keterbatasan sumber daya, khususnya jumlah personel dalam pengawasan. Sementara itu, faktor kultural tercermin dari rendahnya kesadaran hukum masyarakat dalam mematuhi aturan lalu lintas. Selain itu, terdapat perbedaan persepsi antara penyedia layanan dan pengguna, di mana operator dan penegak hukum lebih menekankan pada kendala sistem dan perilaku masyarakat, sedangkan pengguna lebih menyoroti kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung. Dengan demikian, hambatan dalam

perlindungan hukum tidak dapat dilihat secara parsial, melainkan harus dipahami sebagai permasalahan yang kompleks dan saling berkaitan antar berbagai faktor.

Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa terdapat berbagai hambatan dalam implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah, khususnya yang berkaitan dengan kondisi infrastruktur jalan. Salah satu hambatan yang paling umum adalah ditemukannya jalan berlubang, permukaan jalan yang tidak rata, serta genangan air saat hujan yang dapat mengganggu kenyamanan dan keselamatan pengguna. Kondisi tersebut pada dasarnya bertentangan dengan kewajiban penyelenggara jalan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, yang menegaskan bahwa jalan harus memenuhi persyaratan laik fungsi. Selain itu, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, pengelola jalan tol diwajibkan untuk menjaga standar pelayanan minimum guna menjamin keamanan dan kenyamanan pengguna. Ketentuan ini juga diperkuat dalam berbagai Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Permen PUPR) yang mengatur indikator pelayanan jalan tol, termasuk kondisi permukaan jalan dan sistem drainase. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa standar tersebut belum sepenuhnya terpenuhi secara konsisten. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara norma hukum yang berlaku dengan implementasinya di lapangan. Akibatnya, pengguna jalan tol berpotensi mengalami kerugian baik secara materiil maupun immateriil akibat kondisi jalan yang tidak optimal.

Lebih lanjut, kondisi infrastruktur yang kurang memadai tersebut juga berkaitan erat dengan aspek perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam UUPK ditegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Jalan tol sebagai layanan publik berbayar seharusnya memenuhi prinsip-prinsip tersebut, mengingat pengguna telah membayar tarif tertentu untuk mendapatkan layanan yang layak. Namun, keberadaan jalan berlubang, genangan air, serta penerangan yang kurang memadai menunjukkan bahwa hak-hak konsumen belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini dapat dikategorikan sebagai bentuk kelalaian pelaku usaha dalam memberikan layanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu, kurangnya peringatan atau informasi dini mengenai kondisi jalan yang berpotensi berbahaya juga memperbesar risiko bagi pengguna. Dalam konteks ini, pengelola jalan tol seharusnya tidak hanya berfokus pada operasional, tetapi juga pada perlindungan hukum terhadap pengguna sebagai konsumen jasa. Dengan demikian, aspek tanggung jawab hukum pengelola menjadi sangat penting untuk diperhatikan dan ditegakkan.

Di sisi lain, hambatan juga terlihat dari lambatnya proses perbaikan infrastruktur yang rusak, yang seringkali menjadi keluhan utama pengguna jalan tol. Meskipun regulasi telah mengatur kewajiban pengelola untuk melakukan pemeliharaan secara berkala, implementasi di lapangan menunjukkan bahwa respons terhadap kerusakan belum selalu cepat dan efektif. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan koordinasi, manajemen pemeliharaan yang kurang optimal, maupun kendala teknis lainnya. Dalam perspektif hukum, keterlambatan perbaikan ini berpotensi menimbulkan tanggung jawab hukum

apabila mengakibatkan kerugian bagi pengguna. UUPK memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat penggunaan jasa yang tidak sesuai standar. Namun demikian, dalam praktiknya, tidak semua pengguna memahami atau mampu mengakses mekanisme tersebut. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan oleh pemerintah serta penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pengelola jalan tol. Selain itu, optimalisasi penerapan standar pelayanan minimum sebagaimana diatur dalam PP Jalan Tol dan Permen PUPR juga menjadi langkah penting dalam mengurangi hambatan yang ada. Dengan upaya tersebut, diharapkan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol dapat terwujud secara lebih efektif dan berkeadilan.

Hambatan lainnya dalam implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol adalah kurangnya transparansi informasi yang diberikan oleh pengelola kepada pengguna. Dalam praktik di lapangan, informasi terkait gangguan lalu lintas, perbaikan jalan, maupun kecelakaan seringkali tidak disampaikan secara cepat, akurat, dan merata. Kondisi ini menyebabkan pengguna jalan tol tidak memiliki cukup waktu untuk mengantisipasi situasi yang akan dihadapi di depan. Akibatnya, potensi kerugian baik dari segi waktu, biaya, maupun keselamatan menjadi semakin besar. Dalam perspektif hukum, kondisi ini bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang digunakan. Jalan tol sebagai layanan publik berbayar seharusnya memberikan informasi yang memadai kepada pengguna sebagai bentuk pemenuhan hak

konsumen. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kewajiban tersebut belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini mencerminkan adanya kelemahan dalam implementasi prinsip transparansi dalam penyelenggaraan layanan jalan tol.

Selain itu, kurangnya transparansi informasi juga dapat dikaji dalam kerangka Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan serta Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol. Dalam regulasi tersebut, penyelenggara jalan tol memiliki kewajiban untuk menjamin kelancaran lalu lintas serta memberikan pelayanan yang aman dan nyaman bagi pengguna.⁷⁰ Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penyediaan informasi yang memadai terkait kondisi jalan secara aktual. Namun demikian, masih ditemukan keterbatasan dalam penyediaan informasi, baik melalui papan informasi digital maupun media lainnya. Di beberapa ruas jalan tol, papan informasi elektronik tidak selalu aktif atau tidak menampilkan data yang akurat dan terkini. Kondisi ini menunjukkan bahwa standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan belum sepenuhnya terpenuhi. Padahal, keberadaan sistem informasi yang efektif sangat penting dalam mendukung keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan tol.⁷¹ Dengan demikian, kurangnya transparansi informasi menjadi salah satu indikator belum optimalnya pelaksanaan kewajiban hukum oleh pengelola jalan tol.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Permen PUPR) terkait standar pelayanan minimum jalan tol, telah diatur bahwa pengelola wajib menyediakan sistem informasi yang dapat diakses oleh pengguna secara

⁷⁰ Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan

⁷¹ Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

mudah dan real-time. Sistem tersebut mencakup informasi mengenai kondisi lalu lintas, cuaca, gangguan operasional, serta kejadian darurat lainnya. Namun, implementasi di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tersebut belum maksimal. Kurangnya integrasi sistem informasi serta keterbatasan dalam penyebaran informasi menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. Akibatnya, pengguna seringkali tidak memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan secara tepat saat berada di jalan tol. Dalam perspektif perlindungan hukum, kondisi ini berpotensi menimbulkan tanggung jawab bagi pengelola apabila mengakibatkan kerugian bagi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan transparansi melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi serta penguatan pengawasan oleh pemerintah. Dengan langkah tersebut, diharapkan hak pengguna atas informasi dapat terpenuhi secara lebih efektif dan perlindungan hukum dapat terwujud secara optimal.

Selanjutnya, respons terhadap pengaduan pengguna yang belum optimal juga menjadi hambatan yang sering dijumpai. Beberapa pengguna mengeluhkan lambatnya penanganan terhadap laporan kerusakan kendaraan akibat jalan tol, seperti ban pecah atau kecelakaan ringan. Mekanisme klaim ganti rugi yang dinilai rumit dan memerlukan waktu lama juga membuat pengguna enggan untuk menempuh jalur hukum atau administratif. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara hak konsumen dan implementasinya di lapangan.

Hambatan lain yang tidak kalah penting dalam implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol adalah rendahnya kesadaran hukum masyarakat.

Dalam praktiknya, masih banyak pengguna jalan tol yang belum memahami secara memadai hak dan kewajibannya sebagai konsumen jasa jalan tol. Kondisi ini terlihat dari minimnya pemahaman terkait hak atas keamanan, kenyamanan, serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian. Padahal, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), secara tegas diatur bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan posisi tawar pengguna menjadi lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara jalan tol. Selain itu, banyak pengguna yang tidak mengetahui prosedur pengaduan maupun tata cara klaim ganti rugi yang seharusnya dapat ditempuh.⁷² Hal ini menunjukkan bahwa norma hukum yang telah tersedia belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat sebagai subjek hukum. Dengan demikian, rendahnya kesadaran hukum menjadi salah satu hambatan utama dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif.

Perspektif Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan serta Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, pengguna jalan juga memiliki kewajiban untuk mematuhi aturan lalu lintas serta menjaga ketertiban dalam penggunaan jalan. Namun, kurangnya pemahaman terhadap ketentuan tersebut seringkali menyebabkan terjadinya pelanggaran, seperti penggunaan bahu jalan yang tidak semestinya atau ketidakpatuhan terhadap rambu lalu lintas. Pelanggaran tersebut tidak hanya membahayakan diri sendiri, tetapi juga pengguna jalan lainnya. Di sisi lain, rendahnya kesadaran hukum juga berdampak pada

⁷² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

minimnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan kondisi jalan yang berbahaya atau pelayanan yang tidak sesuai standar. Padahal, partisipasi aktif masyarakat sangat diperlukan dalam mendukung pengawasan terhadap penyelenggaraan jalan tol. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi norma hukum tidak hanya bergantung pada keberadaan aturan, tetapi juga pada tingkat pemahaman dan kepatuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran hukum menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung efektivitas perlindungan hukum.

Lebih lanjut, dalam ketentuan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Permen PUPR) terkait standar pelayanan minimum jalan tol, pengelola memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang memadai kepada pengguna, termasuk terkait hak dan kewajiban serta mekanisme pengaduan. Namun, dalam praktiknya, sosialisasi mengenai hal tersebut masih belum dilakukan secara optimal. Kurangnya edukasi kepada masyarakat menyebabkan banyak pengguna yang tidak mengetahui langkah-langkah yang harus diambil ketika mengalami kerugian. Selain itu, media sosialisasi yang digunakan juga masih terbatas dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Dalam perspektif perlindungan konsumen, kondisi ini dapat menghambat terwujudnya hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dari pemerintah dan pengelola jalan tol untuk meningkatkan literasi hukum masyarakat. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui kampanye edukasi, penyediaan informasi yang mudah diakses, serta penggunaan teknologi digital sebagai sarana sosialisasi. Dengan meningkatnya kesadaran

hukum masyarakat, diharapkan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol dapat berjalan secara lebih efektif dan berkeadilan.

Selain itu, koordinasi antar lembaga yang belum optimal juga menjadi kendala dalam implementasi perlindungan hukum. Dalam beberapa kasus, penanganan masalah di jalan tol melibatkan berbagai pihak, seperti pengelola tol, kepolisian, dan instansi pemerintah terkait. Namun, kurangnya sinkronisasi dan komunikasi antar lembaga seringkali menyebabkan penanganan masalah menjadi lambat dan tidak efektif. Hal ini berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem perlindungan hukum yang ada.

Terakhir, pemanfaatan teknologi yang belum maksimal juga menjadi hambatan di lapangan. Meskipun beberapa ruas tol telah menggunakan sistem digital, seperti e-toll dan CCTV, namun pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal dalam mendukung perlindungan hukum pengguna. Misalnya, keterbatasan dalam akses rekaman CCTV untuk kepentingan pembuktian atau kurangnya sistem monitoring real-time yang terintegrasi. Padahal, penggunaan teknologi yang efektif dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat penanganan masalah yang terjadi di jalan tol.

Hambatan dalam perlindungan hukum tidak dapat dilepaskan dari kerangka normatif yang mengatur kewajiban penyelenggara jalan tol dan pengguna. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ditegaskan bahwa penyelenggara jalan wajib menjaga kondisi jalan agar laik fungsi serta segera memperbaiki kerusakan yang dapat membahayakan pengguna. Bahkan, apabila terjadi pembiaran terhadap jalan rusak yang mengakibatkan

kecelakaan, penyelenggara dapat dikenakan sanksi pidana. Hal ini menunjukkan bahwa hambatan seperti kerusakan jalan dan keterlambatan perbaikan bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga memiliki konsekuensi hukum.⁷³

Selanjutnya, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol (beserta perubahan terakhirnya), diatur bahwa penyelenggaraan jalan tol mencakup pengaturan, pengusahaan, dan pengawasan, termasuk hak dan kewajiban badan usaha serta pengguna jalan tol. Regulasi ini juga mengatur tata cara penggunaan jalan tol, seperti larangan berhenti sembarangan, penggunaan bahu jalan hanya untuk keadaan darurat, serta kewajiban mematuhi batas kecepatan. Dengan demikian, hambatan berupa pelanggaran oleh pengguna jalan mencerminkan belum optimalnya implementasi norma hukum yang telah ditetapkan.

Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas UU Jalan, ditegaskan bahwa jalan tol sebagai bagian dari sistem jaringan jalan nasional harus memenuhi standar pelayanan tertentu untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan pengguna. Namun dalam praktiknya, hambatan seperti kondisi jalan yang tidak optimal dan keterbatasan pemeliharaan menunjukkan adanya kesenjangan antara standar hukum dan implementasi di lapangan.

Lebih lanjut, aspek perlindungan konsumen dalam layanan jalan tol juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

⁷³ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Konsumen yang memberikan jaminan hak kepada konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Dalam konteks ini, pengguna jalan tol merupakan konsumen yang berhak memperoleh layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai hambatan yang menunjukkan belum optimalnya pemenuhan hak-hak tersebut. Salah satu hambatan yang sering dijumpai adalah kurangnya penyediaan informasi secara real-time terkait kondisi lalu lintas, perbaikan jalan, maupun kejadian darurat. Kondisi ini menyebabkan pengguna tidak dapat mengantisipasi situasi di lapangan secara tepat. Selain itu, lambatnya respons terhadap insiden seperti kecelakaan atau kendaraan mogok juga menjadi permasalahan yang sering dikeluhkan. Keterlambatan penanganan tersebut berpotensi meningkatkan risiko keselamatan serta menimbulkan kerugian bagi pengguna jalan tol. Dalam perspektif perlindungan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa hak atas keamanan dan keselamatan belum sepenuhnya terpenuhi. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara norma hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dengan implementasinya di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan agar perlindungan hukum bagi konsumen jalan tol dapat berjalan secara lebih efektif.

Dengan demikian, berdasarkan berbagai ketentuan hukum tersebut, hambatan dalam implementasi perlindungan hukum dapat dipahami sebagai akibat dari belum optimalnya pelaksanaan kewajiban hukum oleh penyelenggara jalan tol, keterbatasan kapasitas penegakan hukum, serta rendahnya tingkat kepatuhan pengguna terhadap aturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan adanya gap antara

norma hukum (das sollen) dengan realitas empiris di lapangan (das sein), yang menjadi inti permasalahan dalam penelitian ini.

3. Upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah

Sub bab ini menguraikan hasil penelitian mengenai upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala untuk memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah. Analisis didasarkan pada data empiris hasil wawancara dengan pihak operator jalan tol dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk, aparat penegak hukum dari Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya unit Patroli Jalan Raya (PJR), serta masyarakat sebagai pengguna jalan tol. Pembahasan difokuskan pada berbagai langkah strategis yang telah dan sedang dilakukan, baik oleh operator, aparat penegak hukum, maupun pengguna, dalam mengatasi hambatan yang muncul di lapangan. Dengan demikian, sub bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai bentuk-bentuk solusi yang diterapkan serta relevansinya dalam meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol. Berikut hasil wawancara dengan Aden Tatag, Manajer Operasional JSB PT Jasa Marga Tbk;

“Upaya yang kami lakukan adalah meningkatkan frekuensi patroli, mempercepat respon terhadap laporan pengguna, serta melakukan perbaikan jalan secara berkala. Kami juga bekerja sama dengan pihak kepolisian untuk pengamanan dan penegakan hukum. Selain itu, kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata tertib penggunaan jalan tol.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak operator dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk, upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan perlindungan hukum berfokus pada penguatan aspek operasional dan preventif. Peningkatan

frekuensi patroli dan percepatan respon terhadap laporan pengguna menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara langsung. Selain itu, perbaikan jalan secara berkala menjadi langkah penting dalam menjaga keselamatan pengguna. Kerja sama dengan aparat kepolisian serta sosialisasi kepada masyarakat juga mencerminkan adanya pendekatan kolaboratif dan edukatif dalam meningkatkan kepatuhan pengguna serta efektivitas perlindungan hukum secara keseluruhan. Berikut hasil wawancara dengan Akp Dedy Mulyono, S.Sos;

“Kami melakukan patroli secara intensif, baik secara mobile maupun stasioner. Selain itu, dilakukan penindakan terhadap pelanggaran serta edukasi kepada masyarakat melalui sosialisasi dan kampanye keselamatan berlalu lintas. Kami juga bekerja sama dengan pihak pengelola jalan tol untuk meningkatkan sistem pengawasan seperti CCTV dan layanan darurat.”

Dari perspektif penegak hukum, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya unit Patroli Jalan Raya (PJR), upaya yang dilakukan menitikberatkan pada penguatan fungsi pengawasan dan penegakan hukum. Pelaksanaan patroli secara intensif, baik mobile maupun stasioner, serta penindakan terhadap pelanggaran menunjukkan peran aktif aparat dalam menjaga ketertiban di jalan tol. Selain itu, edukasi melalui sosialisasi dan kampanye keselamatan berlalu lintas menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Kerja sama dengan pengelola jalan tol, khususnya dalam pemanfaatan teknologi seperti CCTV dan layanan darurat, juga menunjukkan adanya integrasi sistem pengawasan yang semakin modern dan efektif. Berikut hasil wawancara dengan Slamet Wibowo, warga Kota Semarang sebagai pengguna jalan tol;

“Menurut saya, perlu peningkatan kualitas jalan dan respon layanan yang lebih cepat. Selain itu, informasi kondisi jalan sebaiknya lebih transparan, misalnya melalui aplikasi atau papan informasi digital. Edukasi kepada

pengguna juga penting agar semua pengguna lebih tertib dalam berkendara.”

Sementara itu, dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna jalan tol, upaya yang diharapkan lebih berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan transparansi informasi. Pengguna menilai bahwa perbaikan kondisi jalan, percepatan respon layanan, serta penyediaan informasi kondisi jalan secara real-time melalui media digital merupakan langkah yang penting untuk meningkatkan kenyamanan dan keselamatan. Selain itu, edukasi kepada pengguna juga dianggap perlu agar tercipta budaya tertib berlalu lintas. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan pendekatan yang lebih responsif dan berbasis kebutuhan pengguna dalam upaya perlindungan hukum.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat direduksi bahwa upaya dalam mengatasi hambatan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah dilakukan melalui tiga pendekatan utama, yaitu pendekatan operasional, penegakan hukum, dan peningkatan kualitas pelayanan. Pendekatan operasional dilakukan oleh operator melalui peningkatan patroli, perbaikan infrastruktur, dan percepatan respon layanan. Pendekatan penegakan hukum dilakukan oleh aparat kepolisian melalui patroli intensif, penindakan pelanggaran, serta edukasi kepada masyarakat. Sementara itu, pendekatan pelayanan tercermin dari harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas jalan, transparansi informasi, dan responsivitas layanan. Selain itu, terdapat kesamaan pandangan antara ketiga narasumber mengenai pentingnya edukasi dan kerja sama antar lembaga sebagai kunci dalam meningkatkan efektivitas perlindungan hukum. Dengan demikian, upaya yang dilakukan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup aspek

kolaboratif dan transformasi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pemeliharaan jalan tol yang dilakukan oleh operator memiliki dasar hukum dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan sebagaimana telah diubah melalui Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas UU Jalan. Dalam ketentuan tersebut ditegaskan bahwa penyelenggara jalan wajib menjaga kondisi jalan agar tetap laik fungsi, serta menjamin keselamatan pengguna jalan. Oleh karena itu, upaya seperti perbaikan berkala, peningkatan kualitas infrastruktur, dan percepatan penanganan kerusakan merupakan bentuk implementasi langsung dari kewajiban hukum tersebut.

Selanjutnya, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol diatur bahwa badan usaha jalan tol wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai tolok ukur kualitas layanan kepada masyarakat. Standar tersebut mencakup berbagai aspek penting, seperti kondisi fisik jalan yang harus selalu laik fungsi, kecepatan tempuh rata-rata yang terjaga, serta aksesibilitas yang memadai bagi pengguna. Selain itu, aspek keselamatan juga menjadi prioritas utama dalam SPM, termasuk penyediaan rambu lalu lintas, penerangan jalan, dan sistem pengamanan lainnya. Fasilitas pendukung, seperti rest area, layanan informasi, dan sarana darurat, juga merupakan bagian integral dari standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh badan usaha jalan tol. Dalam rangka memenuhi standar tersebut, berbagai upaya dilakukan, antara lain peningkatan intensitas patroli jalan tol untuk memastikan kondisi jalan tetap aman dan terkendali.

Penyediaan layanan darurat, seperti derek, ambulans, dan petugas tanggap darurat, juga menjadi langkah penting dalam memberikan perlindungan kepada pengguna jalan. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi, seperti penggunaan CCTV dan sistem monitoring lalu lintas, turut mendukung efektivitas pengawasan dan penanganan masalah di lapangan. Penggunaan teknologi ini memungkinkan deteksi dini terhadap gangguan lalu lintas maupun kejadian darurat, sehingga dapat segera ditindaklanjuti. Di sisi lain, regulasi ini juga menekankan pentingnya pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap kinerja badan usaha jalan tol. Evaluasi tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa standar pelayanan minimal benar-benar diterapkan secara konsisten. Dengan adanya pengawasan yang berkesinambungan, diharapkan kualitas pelayanan jalan tol dapat terus ditingkatkan dan perlindungan hukum bagi pengguna dapat terwujud secara optimal.

Dari aspek perlindungan konsumen, upaya peningkatan transparansi informasi dan responsivitas pelayanan memiliki dasar dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa. Dengan demikian, penyediaan informasi kondisi jalan secara real-time serta peningkatan kecepatan respon terhadap keluhan pengguna merupakan bentuk konkret pemenuhan hak konsumen.

Selain itu, upaya penegakan hukum dan peningkatan kesadaran masyarakat juga didasarkan pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur berbagai kewajiban pengguna jalan. Undang-

undang ini menegaskan bahwa setiap pengguna jalan wajib mematuhi rambu lalu lintas, batas kecepatan, serta tata tertib yang berlaku, termasuk dalam penggunaan jalan tol. Ketentuan tersebut bertujuan untuk menciptakan kondisi lalu lintas yang tertib, aman, dan lancar bagi seluruh pengguna jalan. Dalam konteks jalan tol, kepatuhan terhadap aturan menjadi sangat penting mengingat karakteristik jalan yang memiliki kecepatan tinggi dan volume kendaraan yang besar. Oleh karena itu, penegakan hukum menjadi salah satu instrumen utama dalam memastikan aturan tersebut dipatuhi secara konsisten. Kegiatan patroli intensif oleh aparat kepolisian maupun petugas jalan tol merupakan salah satu bentuk implementasi dari ketentuan tersebut. Selain itu, penindakan terhadap pelanggaran, seperti melebihi batas kecepatan atau penggunaan bahu jalan secara tidak semestinya, juga dilakukan sebagai upaya memberikan efek jera kepada pelanggar. Di samping penegakan hukum, sosialisasi mengenai keselamatan berlalu lintas juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun melalui platform digital, agar menjangkau lebih banyak pengguna jalan. Dengan kombinasi antara penegakan hukum yang tegas dan edukasi yang berkelanjutan, diharapkan tercipta budaya tertib berlalu lintas di jalan tol. Pada akhirnya, upaya tersebut tidak hanya meningkatkan keselamatan pengguna, tetapi juga memperkuat perlindungan hukum secara menyeluruh di sektor transportasi jalan.

Lebih lanjut, penguatan koordinasi antar lembaga dalam upaya mengatasi hambatan juga sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang menekankan pentingnya sinergi antara pemerintah, badan usaha,

dan masyarakat. Prinsip *good governance* mengedepankan nilai transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks jalan tol, koordinasi yang baik antar lembaga menjadi faktor kunci dalam memastikan perlindungan hukum bagi pengguna dapat berjalan secara optimal. Kerja sama antara operator jalan tol, pemerintah, dan aparat penegak hukum diperlukan untuk menciptakan sistem pelayanan yang responsif terhadap berbagai permasalahan di lapangan. Misalnya, dalam penanganan kecelakaan atau gangguan lalu lintas, sinergi antar pihak dapat mempercepat proses evakuasi dan penanganan korban. Selain itu, koordinasi yang baik juga memungkinkan adanya pertukaran informasi yang cepat dan akurat antar lembaga terkait. Hal ini sangat penting dalam mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan efisien dalam situasi darurat. Di sisi lain, keterlibatan masyarakat sebagai pengguna jalan juga menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola yang partisipatif. Masyarakat dapat berperan aktif melalui pelaporan kondisi jalan atau pelayanan yang tidak sesuai standar. Dengan demikian, penguatan koordinasi antar lembaga tidak hanya meningkatkan efektivitas perlindungan hukum, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan layanan jalan tol.

Dengan demikian, berbagai upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol pada dasarnya telah memiliki landasan hukum yang jelas dan komprehensif. Ketentuan tersebut tercermin dalam berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Jalan, serta peraturan pelaksana lainnya yang mengatur penyelenggaraan jalan tol. Namun demikian, keberadaan norma hukum saja tidak cukup untuk

menjamin terwujudnya perlindungan hukum yang efektif di lapangan. Efektivitas tersebut sangat bergantung pada konsistensi dalam implementasi oleh para pihak yang terlibat, khususnya operator jalan tol dan instansi pemerintah terkait. Selain itu, koordinasi antar lembaga juga menjadi faktor penting dalam memastikan setiap permasalahan dapat ditangani secara cepat dan tepat. Tanpa adanya sinergi yang baik, berbagai kebijakan yang telah dirumuskan berpotensi tidak berjalan secara optimal. Di sisi lain, partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna jalan tol juga memiliki peran yang tidak kalah penting dalam mendukung efektivitas perlindungan hukum. Kepatuhan terhadap aturan serta kesadaran untuk melaporkan pelanggaran atau kerugian yang dialami menjadi bagian dari upaya kolektif dalam menciptakan sistem yang lebih baik. Oleh karena itu, keberhasilan perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga oleh komitmen bersama antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat.

B. Pembahasan

1. Efektivitas penerapan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen dalam layanan jalan tol

Hasil wawancara dengan pihak operator dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk, diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol secara normatif telah dilaksanakan melalui penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), penyediaan layanan darurat, serta patroli rutin. Hal ini menunjukkan bahwa secara kelembagaan dan prosedural, operator telah berupaya memenuhi kewajiban hukum dalam memberikan layanan yang aman dan nyaman bagi pengguna jalan tol. Selain

itu, adanya kerja sama dengan aparat penegak hukum memperkuat aspek perlindungan bagi pengguna.

Pendapat di atas, sedikit berbeda jika mengacu pada hasil wawancara dengan pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (unit PJR) dan masyarakat sebagai pengguna jalan tol menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditunjukkan oleh masih adanya pelanggaran lalu lintas, keterbatasan pengawasan, serta keluhan pengguna terkait kondisi jalan dan kecepatan penanganan insiden. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara implementasi normatif oleh operator dan realitas empiris yang dirasakan oleh pengguna, yang menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum masih memerlukan peningkatan.

Efektivitas perlindungan hukum dalam layanan jalan tol dapat dianalisis menggunakan teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu hukum dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu substansi hukum, struktur hukum, sarana dan prasarana, masyarakat, dan budaya hukum. Efektivitas perlindungan hukum dalam layanan jalan tol dapat dianalisis secara komprehensif menggunakan teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto. Teori ini menegaskan bahwa keberhasilan suatu hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan tertulis, tetapi juga oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Dalam konteks layanan jalan tol, perlindungan hukum terhadap pengguna sebagai konsumen jasa publik menjadi sangat penting karena menyangkut keselamatan, kenyamanan, serta kepastian hukum. Oleh karena itu, analisis efektivitas hukum tidak dapat dilakukan secara

parsial, melainkan harus mencakup keseluruhan sistem hukum yang bekerja. Lima faktor utama yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, yaitu substansi hukum, struktur hukum, sarana dan prasarana, masyarakat, dan budaya hukum, menjadi kerangka analisis yang relevan. Kelima faktor ini berinteraksi secara dinamis dalam menentukan sejauh mana hukum dapat dijalankan secara efektif. Dengan demikian, pendekatan ini memberikan landasan teoritis yang kuat dalam menilai implementasi perlindungan hukum di sektor jalan tol. Dalam konteks penelitian ini, substansi hukum telah tersedia melalui regulasi jalan tol dan perlindungan konsumen, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal karena adanya kendala pada faktor lainnya.⁷⁴

Faktor pertama adalah substansi hukum, yaitu kualitas dan kelengkapan aturan hukum yang mengatur perlindungan pengguna jalan tol. Dalam konteks ini, berbagai regulasi seperti undang-undang perlindungan konsumen, peraturan tentang jalan, serta ketentuan mengenai standar pelayanan minimal (SPM) menjadi dasar normatif yang mengatur hak dan kewajiban para pihak. Substansi hukum yang baik harus bersifat jelas, konsisten, dan tidak multitafsir agar dapat diterapkan secara efektif. Dalam praktiknya, regulasi yang mengatur jalan tol di Indonesia sudah cukup komprehensif, namun masih terdapat tantangan dalam hal harmonisasi antar peraturan. Selain itu, beberapa ketentuan belum sepenuhnya mampu mengakomodasi perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna jalan yang semakin kompleks. Oleh karena itu, pembaruan hukum secara berkala menjadi hal

⁷⁴ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press, 2021)

yang penting untuk menjaga relevansi dan efektivitasnya. Dengan substansi hukum yang kuat, perlindungan terhadap pengguna jalan tol dapat memiliki landasan yang kokoh dalam implementasinya. Artinya dari aspek struktur hukum, keberadaan operator jalan tol dan aparat kepolisian sebagai pelaksana hukum menunjukkan bahwa sistem kelembagaan telah terbentuk dengan baik. Namun, keterbatasan jumlah personel dan luasnya wilayah pengawasan menjadi kendala dalam memastikan penegakan hukum berjalan efektif. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa efektivitas hukum tidak hanya bergantung pada aturan, tetapi juga pada kapasitas institusi dalam menjalankannya.⁷⁵

Faktor kedua adalah struktur hukum, yang mencakup lembaga dan aparat penegak hukum yang berperan dalam pelaksanaan aturan tersebut. Dalam layanan jalan tol, struktur hukum melibatkan berbagai pihak seperti badan usaha jalan tol (BUJT), kepolisian, serta instansi pemerintah terkait. Sinergi antar lembaga ini menjadi kunci dalam memastikan bahwa perlindungan hukum dapat berjalan secara optimal. Dalam praktiknya, kerja sama melalui nota kesepahaman dan perjanjian kerja sama menunjukkan adanya upaya penguatan struktur hukum. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan koordinasi yang belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat mempengaruhi kecepatan dan efektivitas penanganan permasalahan di lapangan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kelembagaan dan peningkatan koordinasi lintas sektor menjadi hal yang sangat diperlukan. Dengan struktur hukum yang solid, implementasi perlindungan hukum dapat berjalan lebih efektif dan responsif.

⁷⁵ Ahmad Ali, *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan*, (Jakarta: Kencana, 2020)

Faktor ketiga adalah sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan hukum. Dalam konteks jalan tol, sarana dan prasarana mencakup kondisi fisik jalan, fasilitas keselamatan, teknologi pengawasan seperti CCTV, serta sistem informasi lalu lintas. Ketersediaan sarana yang memadai akan sangat menentukan keberhasilan perlindungan hukum bagi pengguna jalan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa meskipun fasilitas sudah cukup tersedia, masih terdapat kekurangan dalam hal kualitas jalan dan kecepatan respons terhadap gangguan. Selain itu, sistem informasi yang belum sepenuhnya real-time juga menjadi kendala dalam memberikan perlindungan yang optimal. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan infrastruktur dan teknologi menjadi sangat penting. Dengan sarana dan prasarana yang memadai, implementasi hukum tidak hanya menjadi formalitas, tetapi benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dari sisi sarana dan prasarana, keberadaan fasilitas seperti CCTV, rest area, dan layanan darurat menunjukkan adanya dukungan infrastruktur yang memadai. Namun, masih adanya keluhan terkait kondisi jalan dan keterlambatan penanganan menunjukkan bahwa kualitas dan distribusi sarana tersebut belum merata. Dengan demikian, peningkatan kualitas infrastruktur menjadi faktor penting dalam menunjang efektivitas perlindungan hukum.⁷⁶

Faktor keempat adalah masyarakat, yaitu tingkat kesadaran dan kepatuhan pengguna jalan terhadap hukum yang berlaku. Dalam layanan jalan tol, masyarakat memiliki peran yang sangat penting karena mereka adalah subjek sekaligus objek dari perlindungan hukum. Tingkat pelanggaran seperti penggunaan bahu jalan

⁷⁶ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum Progresif, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2021)

secara tidak semestinya atau melebihi batas kecepatan menunjukkan bahwa kesadaran hukum masih perlu ditingkatkan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam mewujudkan efektivitas hukum secara keseluruhan. Edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Selain itu, penegakan hukum yang tegas juga diperlukan untuk memberikan efek jera bagi pelanggar. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat, maka implementasi perlindungan hukum dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan. Faktor masyarakat juga memiliki peran penting dalam menentukan efektivitas hukum. Rendahnya kesadaran hukum pengguna jalan, seperti pelanggaran batas kecepatan dan penggunaan bahu jalan, menunjukkan bahwa budaya hukum masyarakat masih perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada penyedia layanan, tetapi juga pada kepatuhan pengguna sebagai subjek hukum.⁷⁷

Faktor kelima adalah budaya hukum, yaitu nilai-nilai, sikap, dan persepsi masyarakat terhadap hukum itu sendiri. Budaya hukum yang baik akan mendorong masyarakat untuk mematuhi aturan tanpa harus selalu diawasi secara ketat. Dalam konteks jalan tol, budaya tertib berlalu lintas masih perlu diperkuat agar perlindungan hukum dapat berjalan secara efektif. Budaya hukum tidak hanya dibentuk melalui aturan, tetapi juga melalui kebiasaan dan contoh yang diberikan oleh aparat serta lingkungan sosial. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang konsisten dalam membangun budaya hukum yang positif. Kampanye keselamatan berlalu lintas dan pendidikan hukum sejak dini dapat menjadi langkah yang efektif.

⁷⁷ Lili Rasjidi, *Dasar-Dasar Filsafat Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2020)

Dengan budaya hukum yang kuat, maka efektivitas perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada penegakan, tetapi juga pada kesadaran kolektif masyarakat.

Teori perlindungan konsumen menekankan bahwa konsumen memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan suatu layanan. Dalam konteks jalan tol, hak tersebut belum sepenuhnya terpenuhi secara optimal, terutama dalam aspek informasi dan kecepatan penanganan masalah. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak konsumen secara menyeluruh.⁷⁸

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum dalam sektor layanan publik, khususnya jalan tol, masih menghadapi berbagai kendala implementasi. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa meskipun regulasi telah tersedia secara memadai, pelaksanaan di lapangan seringkali belum optimal akibat keterbatasan sumber daya dan rendahnya kesadaran masyarakat.⁷⁹

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan infrastruktur publik sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap efektivitas perlindungan hukum. Dalam konteks jalan tol, faktor seperti kondisi jalan, kecepatan respon terhadap insiden, dan transparansi informasi menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas tersebut. Hal ini memperkuat temuan bahwa

⁷⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2022)

⁷⁹ R. Prasetyo, "Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Layanan Publik," *Jurnal Hukum*, 2021

perlindungan hukum tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga harus dirasakan secara nyata oleh pengguna.⁸⁰

Selain itu, studi empiris terbaru mengungkapkan bahwa kolaborasi antara operator, pemerintah, dan masyarakat merupakan kunci dalam meningkatkan efektivitas perlindungan hukum. Tanpa adanya sinergi antar pihak, maka perlindungan hukum akan sulit tercapai secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih integratif dalam pengelolaan layanan jalan tol.⁸¹

2. Hambatan dalam implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak operator dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk, hambatan utama dalam implementasi perlindungan hukum terletak pada faktor teknis dan operasional. Kondisi cuaca yang tidak menentu, tingginya volume kendaraan, serta keterbatasan waktu dalam melakukan perbaikan menjadi kendala yang cukup signifikan. Selain itu, operator juga menghadapi tantangan dalam menjaga keseimbangan antara kelancaran arus lalu lintas dan pelaksanaan pemeliharaan infrastruktur, yang secara langsung berdampak pada kualitas pelayanan kepada pengguna.

Dari perspektif penegak hukum, khususnya Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui unit PJR, hambatan utama terletak pada rendahnya tingkat kesadaran hukum masyarakat dalam berlalu lintas. Banyak pengguna jalan tol yang masih melakukan pelanggaran seperti menggunakan bahu jalan tidak sesuai

⁸⁰ D. Kurniawan, "Kualitas Pelayanan Infrastruktur dan Kepuasan Konsumen," *Jurnal Administrasi Publik*, 2022

⁸¹ S. Wibowo, "Kolaborasi dalam Perlindungan Konsumen di Sektor Transportasi," *Jurnal Socio-Legal*, 2023

peruntukannya, melanggar batas kecepatan, serta kurang memperhatikan keselamatan berkendara. Sementara itu, dari sisi masyarakat sebagai pengguna, hambatan yang dirasakan lebih pada aspek pelayanan, seperti kurangnya informasi real-time mengenai kondisi jalan serta keterlambatan penanganan insiden. Hal ini menunjukkan bahwa hambatan dalam perlindungan hukum bersifat multidimensional, meliputi aspek struktural, kultural, dan teknis.

Hambatan dalam implementasi perlindungan hukum dapat dianalisis melalui teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, yang menekankan bahwa kegagalan penegakan hukum seringkali disebabkan oleh ketidakseimbangan antara faktor-faktor penegakan hukum itu sendiri. Ketidakseimbangan tersebut dapat terjadi ketika substansi hukum sudah memadai, namun tidak didukung oleh struktur hukum yang kuat atau sebaliknya. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana juga dapat menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan perlindungan hukum secara optimal. Faktor masyarakat, seperti rendahnya kesadaran hukum dan kepatuhan terhadap aturan, turut memperbesar potensi terjadinya pelanggaran. Di sisi lain, budaya hukum yang belum terbentuk dengan baik juga menyebabkan hukum tidak dijalankan secara konsisten dalam kehidupan sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas hukum sangat bergantung pada keterpaduan seluruh faktor yang saling berkaitan. Oleh karena itu, hambatan dalam perlindungan hukum perlu dipahami sebagai masalah sistemik yang memerlukan pendekatan komprehensif dalam penanganannya. Dalam konteks penelitian ini, hambatan terlihat jelas pada faktor masyarakat dan budaya hukum,

di mana tingkat kepatuhan pengguna jalan masih rendah sehingga menghambat tercapainya efektivitas perlindungan hukum.⁸²

Selanjutnya, dari perspektif struktur hukum, hambatan juga muncul akibat keterbatasan sumber daya manusia dan kapasitas pengawasan. Aparat penegak hukum, meskipun telah menjalankan tugasnya secara optimal, tetap menghadapi kendala dalam menjangkau seluruh ruas jalan tol secara efektif. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas penegakan hukum sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi dalam hal jumlah personel dan dukungan sistem pengawasan.⁸³

Dari sisi substansi hukum, meskipun regulasi terkait perlindungan pengguna jalan tol telah tersedia, namun masih terdapat kelemahan dalam implementasi teknisnya. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang bersifat ideal dengan praktik di lapangan. Regulasi yang ada pada dasarnya telah mengatur hak dan kewajiban pengguna jalan tol serta tanggung jawab penyelenggara, namun dalam penerapannya seringkali belum berjalan secara konsisten. Beberapa ketentuan yang bersifat umum juga menimbulkan ruang tafsir yang berbeda di antara para pelaksana di lapangan. Selain itu, belum adanya mekanisme pengawasan yang detail dan terstandar menyebabkan pelaksanaan aturan tidak selalu sesuai dengan yang diharapkan. Kondisi ini diperparah dengan belum optimalnya sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi, sehingga tidak menimbulkan efek jera. Akibatnya, tujuan perlindungan hukum yang seharusnya memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan bagi pengguna jalan tol belum

⁸² Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press, 2021)

⁸³ Ahmad Ali, *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan*, (Jakarta: Kencana, 2020)

sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pada aspek teknis implementasi agar substansi hukum yang telah ada dapat berjalan secara efektif. Dengan demikian, diperlukan penyesuaian kebijakan yang lebih adaptif terhadap kondisi empiris di lapangan.⁸⁴

Selain itu, teori hukum progresif yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo menekankan bahwa hukum harus mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pandangan ini, hukum tidak boleh bersifat kaku dan hanya berorientasi pada teks peraturan semata, melainkan harus responsif terhadap dinamika sosial yang berkembang. Hukum progresif juga menempatkan manusia sebagai pusat dari hukum, sehingga perlindungan terhadap kepentingan masyarakat menjadi tujuan utama. Dalam konteks perlindungan pengguna jalan tol, pendekatan ini menuntut adanya inovasi dalam pelayanan serta keberanian untuk melakukan terobosan kebijakan. Hal ini penting agar hukum tidak tertinggal dari perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna jalan yang semakin kompleks. Selain itu, aparat dan penyelenggara layanan dituntut untuk tidak hanya menjalankan aturan secara formal, tetapi juga mempertimbangkan aspek keadilan substantif. Dengan demikian, penerapan hukum progresif diharapkan dapat meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol secara lebih adaptif dan berkeadilan. Dalam konteks ini, hambatan yang terjadi menunjukkan bahwa sistem hukum belum sepenuhnya responsif terhadap dinamika di lapangan,

⁸⁴ L. M. Friedman, *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial*, (Bandung: Nusa Media, 2021)

terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan penyediaan informasi kepada pengguna.⁸⁵

Di sisi lain, dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, hambatan juga dapat dilihat dari belum optimalnya pemenuhan hak konsumen atas informasi, keamanan, dan kenyamanan. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum belum sepenuhnya berorientasi pada kepentingan konsumen sebagai subjek utama dalam layanan publik. Dalam praktiknya, pengguna jalan tol masih sering mengalami keterbatasan akses terhadap informasi yang akurat dan real-time mengenai kondisi jalan. Selain itu, aspek keamanan belum sepenuhnya terjamin, terutama terkait dengan kondisi jalan yang tidak selalu optimal dan potensi terjadinya kecelakaan. Kenyamanan pengguna juga masih menjadi persoalan, misalnya akibat kemacetan atau lambatnya penanganan gangguan di jalan tol. Kondisi ini mencerminkan bahwa implementasi prinsip-prinsip perlindungan konsumen belum berjalan secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih serius untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen benar-benar terpenuhi dalam setiap aspek pelayanan jalan tol. Dengan demikian, orientasi perlindungan hukum dapat lebih berpihak pada kepentingan pengguna sebagai konsumen jasa publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pendekatan yang lebih berorientasi pada konsumen dalam penyelenggaraan layanan jalan tol.⁸⁶

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa hambatan utama dalam implementasi perlindungan hukum di

⁸⁵ Satjipto Rahardjo, *Hukum Progresif: Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2020)

⁸⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2022)

sektor layanan publik seringkali berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi keterbatasan sumber daya dan infrastruktur, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan perilaku masyarakat yang belum sepenuhnya patuh terhadap hukum.⁸⁷

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa rendahnya tingkat literasi hukum masyarakat menjadi salah satu penyebab utama tidak optimalnya perlindungan hukum. Dalam konteks jalan tol, kurangnya pemahaman pengguna terhadap hak dan kewajiban mereka berkontribusi terhadap terjadinya pelanggaran dan konflik di lapangan. Banyak pengguna yang belum sepenuhnya memahami aturan terkait batas kecepatan, penggunaan bahu jalan, maupun prosedur dalam keadaan darurat. Ketidaktahuan ini seringkali berujung pada tindakan yang membahayakan diri sendiri maupun pengguna jalan lainnya. Selain itu, minimnya pemahaman terhadap hak sebagai konsumen juga menyebabkan pengguna tidak menyampaikan keluhan atau tuntutan secara tepat. Hal ini mengakibatkan berbagai permasalahan yang terjadi tidak terdokumentasi dan tidak ditindaklanjuti secara optimal oleh pihak terkait. Rendahnya literasi hukum juga berdampak pada lemahnya partisipasi masyarakat dalam mendukung penegakan hukum di jalan tol. Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan sosialisasi hukum menjadi langkah penting untuk menciptakan kesadaran dan kepatuhan pengguna jalan. Dengan meningkatnya literasi hukum, diharapkan perlindungan hukum dapat berjalan lebih efektif dan

⁸⁷ A. Nugroho, "Hambatan Penegakan Hukum dalam Layanan Publik," *Jurnal Hukum*, 2021

berkelanjutan. Hal ini memperkuat temuan bahwa aspek edukasi hukum masih menjadi tantangan yang perlu diatasi.⁸⁸

Selain itu, studi empiris terbaru mengungkapkan bahwa hambatan dalam layanan infrastruktur publik juga berkaitan erat dengan kualitas manajemen dan koordinasi antar lembaga. Kurangnya sinergi antara operator, pemerintah, dan aparat penegak hukum dapat memperlambat penanganan masalah di lapangan. Kondisi ini sering terlihat dalam keterlambatan respons terhadap kecelakaan, kerusakan jalan, maupun gangguan lalu lintas lainnya. Masing-masing pihak terkadang bekerja berdasarkan kewenangannya sendiri tanpa koordinasi yang optimal. Akibatnya, proses pengambilan keputusan menjadi tidak efisien dan berpotensi menimbulkan tumpang tindih kebijakan. Selain itu, sistem komunikasi yang belum terintegrasi juga menjadi kendala dalam pertukaran informasi secara cepat dan akurat. Hal ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jalan tol. Oleh karena itu, diperlukan penguatan manajemen kelembagaan serta peningkatan koordinasi lintas sektor agar perlindungan hukum dapat berjalan lebih efektif dan responsif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi dan integrasi sistem dalam rangka mengatasi hambatan tersebut secara efektif.⁸⁹

⁸⁸ R. Saputra, "Literasi Hukum dan Kepatuhan Masyarakat," *Jurnal Sosio-Legal*, 2022

⁸⁹ F. Hidayat, "Koordinasi Lembaga dalam Pelayanan Infrastruktur Publik," *Jurnal Administrasi Negara*, 2023

3. Upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak operator dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk, upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan perlindungan hukum antara lain melalui peningkatan frekuensi patroli, percepatan respon terhadap laporan pengguna, serta pemeliharaan infrastruktur jalan secara berkala. Selain itu, operator juga melakukan koordinasi dengan aparat penegak hukum untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban di jalan tol. Upaya ini menunjukkan adanya komitmen dari pihak pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memenuhi kewajiban hukum terhadap pengguna.

Dari perspektif penegak hukum, khususnya Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui unit PJR, upaya yang dilakukan meliputi peningkatan intensitas patroli, penegakan hukum terhadap pelanggaran, serta edukasi kepada masyarakat melalui sosialisasi keselamatan berlalu lintas. Sementara itu, dari sisi masyarakat, terdapat harapan agar dilakukan peningkatan transparansi informasi, percepatan penanganan insiden, serta perbaikan kualitas jalan secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya mengatasi hambatan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga membutuhkan pendekatan komunikatif dan partisipatif yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Upaya mengatasi hambatan dalam perlindungan hukum dapat dianalisis melalui teori efektivitas hukum dari Soerjono Soekanto yang menekankan pentingnya keseimbangan antara faktor hukum, penegak hukum, sarana, masyarakat, dan budaya hukum. Kelima faktor tersebut harus berjalan secara

selaras agar hukum dapat berfungsi secara optimal dalam kehidupan masyarakat. Dalam konteks jalan tol, perbaikan tidak hanya dapat dilakukan pada aspek regulasi, tetapi juga pada peningkatan kualitas aparat dan sistem pendukungnya. Penegak hukum perlu memiliki kapasitas dan integritas yang memadai agar mampu menjalankan tugas secara profesional dan responsif. Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti teknologi pengawasan dan sistem informasi, menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas perlindungan hukum. Dari sisi masyarakat, diperlukan peningkatan kesadaran dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku melalui edukasi yang berkelanjutan. Budaya hukum yang baik juga harus dibangun agar kepatuhan terhadap hukum menjadi bagian dari kebiasaan sehari-hari. Dengan adanya keseimbangan antar faktor tersebut, upaya perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, peningkatan patroli dan respon cepat merupakan bentuk penguatan faktor struktur hukum, sedangkan sosialisasi kepada masyarakat merupakan upaya memperbaiki budaya hukum agar lebih patuh terhadap aturan.⁹⁰

Selanjutnya, pendekatan hukum progresif yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo menegaskan bahwa hukum harus berorientasi pada manusia dan mampu memberikan solusi nyata terhadap permasalahan sosial. Dalam perspektif ini, hukum tidak hanya dipahami sebagai kumpulan aturan tertulis, tetapi sebagai sarana untuk mencapai keadilan substantif. Pendekatan hukum progresif mendorong aparat dan penyelenggara layanan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan

⁹⁰ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press, 2021)

masyarakat. Dalam konteks jalan tol, hal ini berarti perlunya inovasi dalam pelayanan guna menjawab berbagai kendala yang dihadapi pengguna. Hukum harus mampu hadir secara nyata melalui tindakan yang cepat, tepat, dan berpihak pada kepentingan pengguna sebagai konsumen. Selain itu, fleksibilitas dalam penerapan aturan juga diperlukan agar tidak menghambat penyelesaian masalah di lapangan. Pendekatan ini menuntut keberanian untuk melakukan terobosan kebijakan yang lebih adaptif terhadap dinamika sosial. Dengan demikian, hukum progresif dapat menjadi landasan dalam meningkatkan kualitas perlindungan hukum yang lebih efektif dan berkeadilan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dan responsivitas terhadap keluhan pengguna menunjukkan adanya pergeseran dari pendekatan formalistik menuju pendekatan yang lebih substantif dan berorientasi pada keadilan bagi pengguna jalan tol.⁹¹

Dari perspektif sistem hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman, upaya mengatasi hambatan harus dilakukan secara menyeluruh pada tiga elemen utama, yaitu struktur, substansi, dan budaya hukum. Ketiga elemen ini merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam menentukan keberhasilan suatu sistem hukum. Struktur hukum mencakup lembaga dan aparat yang menjalankan hukum, sehingga penguatan kapasitas dan koordinasi antar institusi menjadi langkah yang sangat penting. Substansi hukum berkaitan dengan kualitas aturan yang berlaku, sehingga perlu adanya pembaruan dan penyempurnaan regulasi agar lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

⁹¹ Satjipto Rahardjo, *Hukum Progresif: Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2020)

Sementara itu, budaya hukum mencerminkan sikap dan perilaku masyarakat terhadap hukum, yang berpengaruh langsung terhadap tingkat kepatuhan. Dalam konteks jalan tol, ketiga elemen tersebut harus diperkuat secara bersamaan agar perlindungan hukum dapat berjalan secara optimal. Kelemahan pada salah satu elemen akan berdampak pada tidak efektifnya keseluruhan sistem hukum. Oleh karena itu, pendekatan sistemik menjadi kunci dalam mengatasi berbagai hambatan dalam perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol. Dalam penelitian ini, peningkatan koordinasi antar lembaga menunjukkan penguatan struktur hukum, sementara perbaikan kebijakan pelayanan mencerminkan pembaruan substansi hukum, dan edukasi masyarakat merupakan upaya membangun budaya hukum yang lebih baik.⁹²

Selain itu, dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, upaya yang dilakukan oleh operator dan pemerintah harus diarahkan pada pemenuhan hak-hak dasar konsumen, seperti hak atas informasi, keamanan, dan kenyamanan. Peningkatan transparansi informasi dan kualitas layanan merupakan langkah konkret dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif. Dalam praktiknya, pengguna jalan tol memerlukan akses informasi yang cepat, akurat, dan mudah dipahami terkait kondisi lalu lintas, potensi gangguan, serta layanan yang tersedia. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga membantu pengguna dalam mengambil keputusan saat menggunakan jalan tol. Selain itu, aspek keamanan harus menjadi prioritas utama melalui pemeliharaan jalan yang berkualitas dan respons cepat terhadap insiden. Kenyamanan pengguna

⁹² L. M. Friedman, *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial*, (Bandung: Nusa Media, 2021)

juga perlu diperhatikan melalui penyediaan fasilitas yang memadai serta pengelolaan lalu lintas yang efisien. Upaya-upaya tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga harus diwujudkan dalam pelayanan nyata. Dengan demikian, pemenuhan hak-hak dasar konsumen menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas perlindungan hukum di sektor jalan tol. Hal ini sejalan dengan prinsip bahwa konsumen harus ditempatkan sebagai pihak yang dilindungi dalam setiap penyelenggaraan layanan publik.⁹³

Lebih lanjut, konsep *good governance* juga relevan dalam menganalisis upaya tersebut, di mana transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi menjadi prinsip utama. Prinsip transparansi menuntut adanya keterbukaan informasi kepada publik terkait kondisi jalan tol, kebijakan yang diambil, serta penanganan terhadap berbagai permasalahan. Akuntabilitas mengharuskan setiap pihak, baik operator maupun pemerintah, bertanggung jawab atas kinerja dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sementara itu, partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dalam memberikan masukan, kritik, dan pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan jalan tol.⁹⁴ Upaya peningkatan koordinasi antar lembaga menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya sinergi dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. Keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan juga mencerminkan adanya ruang partisipatif dalam sistem pengelolaan infrastruktur publik. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak dapat berjalan efektif tanpa adanya tata kelola yang baik. Dengan penerapan prinsip *good governance*, diharapkan

⁹³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2022)

⁹⁴ A. Nugroho, "Hambatan Penegakan Hukum dalam Layanan Publik," *Jurnal Hukum*, 2021

perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol dapat terlaksana secara lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan prinsip *good governance* menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas perlindungan hukum di sektor jalan tol.⁹⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan koordinasi antar lembaga merupakan strategi utama dalam mengatasi hambatan perlindungan hukum di sektor layanan publik. Kesamaan temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan dalam perlindungan hukum bukanlah hal yang bersifat parsial, melainkan fenomena yang terjadi secara luas di berbagai sektor. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Di sisi lain, koordinasi antar lembaga menjadi kunci dalam memastikan bahwa setiap kebijakan dan tindakan dapat berjalan secara terintegrasi. Tanpa koordinasi yang baik, upaya perbaikan yang dilakukan cenderung berjalan secara sektoral dan kurang efektif. Penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa sinergi antar aktor menjadi prasyarat dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang responsif.⁹⁶ Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan perlindungan hukum sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam bekerja sama secara harmonis. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pentingnya pendekatan kolaboratif dan peningkatan kualitas layanan sebagai

⁹⁵ E. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021)

⁹⁶ Cahyo, Bima Gavian, Fokky Fuad, and Suartini Suartini. "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Oleh PT. Hutama Karya (Persero)." *Binamulia Hukum* 13, no. 1 (2024): 107–15.

strategi utama dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif. Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa responsivitas terhadap keluhan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem perlindungan hukum.⁹⁷

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi, seperti sistem monitoring berbasis digital dan penyediaan informasi real-time, dapat meningkatkan efektivitas pelayanan serta meminimalisir hambatan operasional. Pemanfaatan teknologi memungkinkan pengawasan kondisi jalan tol dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Sistem monitoring digital, seperti CCTV dan pusat kendali lalu lintas, dapat membantu dalam mendeteksi gangguan maupun kecelakaan secara dini. Selain itu, penyediaan informasi real-time kepada pengguna melalui aplikasi atau papan informasi digital dapat meningkatkan transparansi layanan.⁹⁸ Pengguna jalan tol menjadi lebih mudah dalam mengantisipasi kondisi jalan dan mengambil keputusan yang tepat selama perjalanan. Teknologi juga berperan dalam mempercepat koordinasi antar lembaga melalui sistem komunikasi yang terintegrasi. Hal ini berdampak pada peningkatan respons terhadap berbagai permasalahan di lapangan. Dengan demikian, penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu solusi strategis dalam meningkatkan efektivitas perlindungan hukum dan kualitas pelayanan jalan tol. Dalam konteks jalan tol, penerapan

⁹⁷ H. Pratama, "Strategi Peningkatan Perlindungan Konsumen dalam Layanan Publik," *Jurnal Hukum*, 2021

⁹⁸ F. Hidayat, "Koordinasi Lembaga dalam Pelayanan Infrastruktur Publik," *Jurnal Administrasi Negara*, 2023

teknologi ini dapat membantu pengguna dalam memperoleh informasi secara cepat dan akurat.⁹⁹

Selain itu, studi empiris terbaru mengungkapkan bahwa edukasi dan peningkatan kesadaran hukum masyarakat memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan implementasi perlindungan hukum. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan hukum tidak hanya bergantung pada aparat dan regulasi, tetapi juga pada perilaku masyarakat sebagai subjek hukum.¹⁰⁰ Dalam konteks jalan tol, pengguna yang memahami aturan dan haknya cenderung lebih tertib dan bertanggung jawab dalam berkendara. Edukasi yang berkelanjutan dapat membantu membentuk pola perilaku yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu, peningkatan kesadaran hukum juga mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam melaporkan pelanggaran atau gangguan yang terjadi. Tanpa adanya partisipasi aktif dari masyarakat, maka berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan operator tidak akan berjalan secara optimal. Kurangnya keterlibatan masyarakat dapat menyebabkan lemahnya pengawasan sosial terhadap pelaksanaan hukum. Oleh karena itu, sinergi antara edukasi, partisipasi, dan penegakan hukum menjadi kunci dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pendekatan edukatif menjadi salah satu solusi strategis dalam mengatasi hambatan yang ada.¹⁰¹

⁹⁹ D. Lestari, "Digitalisasi Pelayanan Publik dan Efektivitasnya," *Jurnal Administrasi Publik*, 2022

¹⁰⁰ Wahyuaristy, Delina Stia, Budi Santoso, and Hendro Saptono. "Tanggung Jawab PT. Trans Marga Jateng Dalam Pengalihan Hak Pengelolaan Pengusahaan Jalan Tol Berdasarkan Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol (Studi: Proyek Jalan Tol Ungaran – Bawen Oleh PT. Trans Marga Jateng)." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016).

¹⁰¹ M. Rizky, "Peran Edukasi Hukum dalam Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat," *Jurnal Socio-Legal*, 2023

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas penerapan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen dalam layanan jalan tol di Jawa Tengah secara umum telah berjalan cukup efektif secara normatif dan kelembagaan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya regulasi yang jelas serta implementasi melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM), patroli rutin, layanan darurat, serta penguatan kerja sama melalui Nota Kesepahaman dan Perjanjian Kerja Sama antara operator jalan tol dan kepolisian. Namun demikian, secara empiris efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keluhan pengguna terkait kondisi jalan, keterlambatan penanganan insiden, dan keterbatasan informasi real-time.
2. Hambatan dalam implementasi perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah bersifat multidimensional, meliputi faktor teknis, struktural, dan kultural. Faktor teknis mencakup kondisi cuaca, tingginya volume kendaraan, serta keterbatasan waktu perbaikan jalan. Faktor struktural meliputi keterbatasan jumlah personel pengawasan serta belum optimalnya sistem informasi. Sementara itu, faktor kultural terlihat dari rendahnya kesadaran hukum masyarakat dalam berlalu lintas, seperti pelanggaran batas kecepatan dan penggunaan bahu jalan yang tidak

semestinya. Hambatan-hambatan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang berlaku dengan implementasi di lapangan.

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah telah menunjukkan arah yang konstruktif dan kolaboratif. Upaya tersebut meliputi peningkatan frekuensi patroli, percepatan respons terhadap laporan pengguna, perbaikan infrastruktur secara berkala, penguatan kerja sama antara operator jalan tol dan kepolisian, serta pemanfaatan teknologi seperti CCTV dan sistem informasi. Selain itu, edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan kesadaran hukum pengguna jalan. Meskipun demikian, upaya-upaya tersebut masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal integrasi sistem informasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan sebagai upaya perbaikan dan penguatan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol di Jawa Tengah ke depan.

1. Bagi pemerintah dan regulator, perlu dilakukan penguatan pengawasan terhadap implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol agar tidak hanya bersifat administratif, tetapi benar-benar dirasakan oleh pengguna. Evaluasi berkala terhadap kinerja badan usaha jalan tol (BUJT) perlu ditingkatkan dengan indikator yang lebih terukur, khususnya terkait kecepatan penanganan insiden, kualitas jalan, dan transparansi informasi

kepada pengguna. Selain itu, pemerintah juga perlu mendorong integrasi sistem informasi jalan tol secara nasional agar pengguna dapat memperoleh informasi kondisi jalan secara real-time.

2. Bagi operator jalan tol (BUJT), disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi, seperti pengembangan aplikasi informasi lalu lintas, sistem notifikasi kondisi jalan, serta optimalisasi penggunaan CCTV dan command center. Operator juga perlu mempercepat respons terhadap keluhan dan laporan pengguna sebagai bagian dari pemenuhan hak konsumen. Di samping itu, peningkatan kualitas infrastruktur jalan secara berkala harus menjadi prioritas untuk meminimalisir risiko kecelakaan dan meningkatkan kenyamanan pengguna.
3. Bagi aparat penegak hukum, khususnya kepolisian, perlu dilakukan penguatan fungsi pengawasan dan penegakan hukum secara konsisten dan berkelanjutan. Penambahan jumlah personel atau optimalisasi teknologi pengawasan seperti electronic traffic law enforcement (ETLE) di jalan tol dapat menjadi solusi untuk mengatasi keterbatasan pengawasan. Selain itu, sinergi dengan pihak operator jalan tol harus terus ditingkatkan, terutama dalam pertukaran data dan penanganan kejadian darurat di lapangan.
4. Bagi masyarakat sebagai pengguna jalan tol, diperlukan peningkatan kesadaran hukum dan kepatuhan terhadap aturan lalu lintas. Edukasi dan sosialisasi mengenai tata tertib penggunaan jalan tol perlu dilakukan secara masif dan berkelanjutan, baik oleh pemerintah, kepolisian, maupun operator jalan tol. Kesadaran pengguna menjadi faktor kunci dalam mewujudkan

keamanan dan keselamatan di jalan tol, sehingga perlindungan hukum dapat berjalan secara optimal.

5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan yang lebih luas, misalnya dengan menambahkan variabel kuantitatif atau membandingkan efektivitas perlindungan hukum di wilayah lain. Hal ini penting untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif serta memperkaya kajian mengenai perlindungan hukum dalam layanan infrastruktur publik di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad Ali, Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan, Jakarta: Kencana, 2020
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Ali, Zainuddin. Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Asshiddiqie, Jimly, Perihal Undang-Undang, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- E. Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021
- Friedman, Lawrence M., *The Legal System: A Social Science Perspective*, New York: Russell Sage Foundation, 1975
- Friedman, Lawrence M., *Law and Society: An Introduction*, New Jersey: Prentice Hall, 1977.
- Friedman, Lawrence M., *American Law: An Introduction*, New York: W.W. Norton & Company, 1984.
- Hadjon, Philipus M. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Hasan, M. Iqbal. Pokok-Pokok Materi Metodologi Dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Idrus, Muhammad. Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. Yogyakarta: UII Pres, 2007.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2019.
- Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, New York: Russell Sage Foundation, 1975
- Lili Rasjidi, Dasar-Dasar Filsafat Hukum, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2020
- Mertokusumo, Sudikno, Penemuan Hukum: Sebuah Pengantar, Yogyakarta: Liberty, 2009.
- Rahardjo, Satjipto, Hukum dalam Jagat Ketertiban, Jakarta: UKI Press, 2006.

- Rahardjo, Satjipto, *Hukum Progresif: Hukum yang Membebaskan*, Jakarta: Kompas, 2009.
- Rahardjo, Satjipto, *Hukum Progresif: Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2009.
- Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Rahardjo, Satjipto, *Membedah Hukum Progresif*, Jakarta: Kompas, 2008.
- Samsul, Inosentius, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Fakultas Hukum UI, 2004.
- Setiono. "Rule of Law (Supremasi Hukum)." Surakarta, 2004.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006.
- Soekanto, Soerjono, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Soekanto, Soerjono, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 1982.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Pres, n.d.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013.
- Soemitro, Ronny Hnitjo. *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: visimedia, 2008.
- Sutedi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Tanya, Bernard L., Yoan N. Simanjuntak, dan Markus Y. Hage, *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2013.

Artikel

- Akhmad, Nova Gamayanti Putri. "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Jalan Tol Oleh PT Jasa Marga (PERSERO) TBK Di Jakarta." Artikel, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2018.
- A. Nugroho, "Hambatan Penegakan Hukum dalam Layanan Publik," *Jurnal Hukum*, 2021

- Bima Gavian Cahyo, Fokky Fuad, and Suartini Suartini, “*Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Oleh PT. Hutama Karya (Persero)*,” *Binamulia Hukum* 13, no. 1 (2024): 107–15, <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i1.704>
- Cahyo, Bima Gavian, Fokky Fuad, and Suartini Suartini. “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Oleh PT. Hutama Karya (Persero).” *Binamulia Hukum* 13, no. 1 (2024): 107–15. <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i1.704>.
- Chika Pratiwi and Siti Nurbaiti, “*Perlindungan Konsumen Pengguna Jalan Tol Jakarta-Cikampek Terkait Banjir Pada Tahun 2021*,” *Reformasi Hukum Trisakti* 3 4, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.25105/refor.v4i2.13613>
- D. Kurniawan, “Kualitas Pelayanan Infrastruktur dan Kepuasan Konsumen,” *Jurnal Administrasi Publik*, 2022
- D. Lestari, “Digitalisasi Pelayanan Publik dan Efektivitasnya,” *Jurnal Administrasi Publik*, 2022
- Erianto, Bakhtiar Pradana. “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.” [Http://Repository.Undaris.Ac.Id/](http://Repository.Undaris.Ac.Id/). Universitas Darul Islamic Centre Sudirman Guppi Undaris Ungaran, 2023.
- F. Hidayat, “Koordinasi Lembaga dalam Pelayanan Infrastruktur Publik,” *Jurnal Administrasi Negara*, 2023
- H. Pratama, “Strategi Peningkatan Perlindungan Konsumen dalam Layanan Publik,” *Jurnal Hukum*, 2021
- Pratiwi, Chika, and Siti Nurbaiti. “Perlindungan Konsumen Pengguna Jalan Tol Jakarta-Cikampek Terkait Banjir Pada Tahun 2021.” *Reformasi Hukum Trisakti* 3 4, no. 2 (2022). <https://doi.org/10.25105/refor.v4i2.13613>
- Ramadhan, Aselino Alfa Rizqie, Suharno, and Nourma Dewi. “Perlindungan Hukum Terhadap Korban Jalan Berlubang Di Tol Palembang-Lampung.” *Surakarta*, n.d. https://repository.uniba.ac.id/1088/1/Jurnal_Akhir_Aselino.pdf.
- R. Saputra, “Literasi Hukum dan Kepatuhan Masyarakat,” *Jurnal Sosio-Legal*, 2022
- Techtonia, Mayskhye, and A. M Tri Anggraini. “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.” *Jurnal Hukum Adigama* 1, no. 2 (2018). <https://doi.org/10.24912/adigama.v1i2.2910>.

Triana, Cahaya Setia Nuarida. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Yang Mengandung Bahan Berbahaya Di Kabupaten Banyumas.” Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, 2015.

Wahyuaristy, Delina Stia, Budi Santoso, and Hendro Saptano. “Tanggung Jawab PT. Trans Marga Jateng Dalam Pengalihan Hak Pengelolaan Pengusahaan Jalan Tol Berdasarkan Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol (Studi: Proyek Jalan Tol Ungaran – Bawen Oleh PT. Trans Marga Jateng).” *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016).

Regulasi

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

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas UU Jalan

Sumber Online

Marga, Jasa. “Sekilas Jasa Marga.” Accessed February 13, 2024. [jasamarga.com/public/id/infoperusahaan/ProfilPerusahaan/Overview.aspx](https://www.jasamarga.com/public/id/infoperusahaan/ProfilPerusahaan/Overview.aspx).

“Pengertian Perlindungan Hukum Dan Cara Memperolehnya,” n.d. <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum>.

Purnamasari, Niken. “Nyaris Tenggelam Di Cikunir, Kartika Gugat Jasa Marga Dan JORR.” *detik.com*. Accessed February 8, 2025. <https://news.detik.com/berita/d-3428399/nyaris-tenggelam-di-cikunir-kartika-gugat-jasa-marga-dan-jorr>.

www.jasamarga.com. “Profil Perusahaan Jasmarga,” n.d.

LAMPIRAN DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

A. Narasumber: Operator Jalan Tol (Manajer Operasional JSB PT Jasa Marga Tbk / Aden Tatag)

1. Efektivitas Perlindungan Hukum

Bagaimana Bapak/Ibu menilai efektivitas penerapan perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol dalam pelaksanaan layanan saat ini?

Sejauh mana pemenuhan hak dan kewajiban pengguna jalan tol telah diakomodasi melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM)?

2. Hambatan Implementasi

Apa saja kendala utama yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum kepada pengguna jalan tol di lapangan?

Bagaimana faktor teknis seperti kondisi jalan, cuaca, dan volume kendaraan mempengaruhi pelayanan?

3. Upaya Mengatasi Hambatan

Upaya apa saja yang telah dilakukan oleh pihak operator untuk mengatasi hambatan tersebut?

Apakah terdapat inovasi atau pengembangan sistem yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan perlindungan hukum?

B. Narasumber: Kepolisian (PJR / Polisi Jalan Raya / Akp Dedy Mulyono, S.Sos)

1. Efektivitas Perlindungan Hukum

Bagaimana pandangan Bapak/Ibu mengenai efektivitas penegakan hukum di jalan tol dalam melindungi pengguna jalan?

Sejauh mana peran kepolisian dalam menjamin keamanan dan ketertiban di jalan tol telah berjalan optimal?

2. Hambatan Implementasi

Apa saja hambatan yang sering dihadapi dalam penegakan hukum di jalan tol?

Bagaimana tingkat kesadaran hukum masyarakat mempengaruhi kondisi lalu lintas di jalan tol?

3. Upaya Mengatasi Hambatan

Langkah-langkah apa yang dilakukan kepolisian untuk meningkatkan kepatuhan pengguna jalan tol terhadap aturan?

Apakah terdapat program sosialisasi atau edukasi kepada masyarakat terkait keselamatan berlalu lintas di jalan tol?

C. Narasumber: Masyarakat (Pengguna Jalan Tol / Slamet Wibowo)

1. Efektivitas Perlindungan Hukum

Bagaimana pengalaman Anda sebagai pengguna jalan tol dalam hal keamanan dan kenyamanan selama berkendara?

Apakah Anda merasa hak-hak sebagai pengguna jalan tol telah terpenuhi dengan baik?

2. Hambatan Implementasi

Apa saja kendala atau masalah yang pernah Anda alami saat menggunakan jalan tol?

Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait kondisi jalan tol?

3. Upaya Mengatasi Hambatan

Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan dan perlindungan pengguna jalan tol?

Bagaimana harapan Anda terhadap pelayanan jalan tol ke depannya?

LAMPIRAN SURAT IJIN PENELITIAN



YAYASAN UNDARIS KABUPATEN SEMARANG
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

Jl. Tentara Pelajar No. 13 Telp (024) 6923180, Fax. (024) 76911689 Ungaran Timur 50514
Website : undaris.ac.id email : info@undaris.ac.id

Nomor : 030/A.3/1.2/III/2026

31 Maret 2026

Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada: Yth. Direktur Jasamarga Semarang Batang (JSB)
di Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir pada Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman (UNDARIS), kami bermaksud memohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama : Alif Hamdani
NIM : 24120002
Program Studi : Magister Ilmu Hukum (MIH)

Mahasiswa yang bersangkutan bermaksud melakukan riset untuk penyusunan tesis dengan judul: " Efektivitas Perlindungan Hukum Pengguna Jalan Tol Di Jawa Tengah Pada Pemenuhan Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Layanan Infrastruktur Public "

Adapun data atau informasi yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik dan pengembangan ilmu hukum. Kami menjamin bahwa peneliti akan mematuhi segala peraturan dan ketentuan yang berlaku di lingkungan Jasamarga Semarang Batang (JSB)

Besar harapan kami kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan bantuan fasilitas demi kelancaran penelitian tersebut.

Demikian permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian, bantuan, dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Direktur Program Studi,

Dr. Wieke Dewi Suryandari, S.H., M.H., Sp.N.
N.P.T.K. 1759745646230080

LAMPIRAN DOKUMENTASI

