

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN JALAN TOL  
OLEH PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK DI JAKARTA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**NOVA GAMAYANTI PUTRI AKHMAD**

**NIM :14410648**

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN JALAN TOL  
OLEH PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna memperoleh**

**Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum**

**Universitas Islam Indonesia**

**Yogyakarta**

**Oleh :**

**NOVA GAMAYANTI PUTRI AKHMAD**

**No.Mahasiswa : 14410648**

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN JALAN TOL  
OLEH PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK DI JAKARTA**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk  
Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran

Pada Tanggal 9 Mei 2018



Yogyakarta, 9 Mei 2018

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'EryAriudin', is written over the text of the supervisor's name.

( EryAriudin, S.H., M.H )

NIP/NIK. 904100104

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN JALAN TOL  
OLEH PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK DI JAKARTA**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam

Ujian Tugas Akhir/ Pendaran

Pada Tanggal dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 31 Mei 2018

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. M. Syamsuddin, S.H., M.Hum
2. Anggota : Ery Arifudin, S.H., M.H
3. Anggota : H. Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum



**Mengetahui:**

**Universitas Islam Indonesia**

**Fakultas Hukum**

**Dekan,**



**(Dr. AUNUR RAHIM FAQIH, S.H., M.Hum)**

**NIK. 844100101**

## SURAT PERNYATAAN

### ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH/ TUGAS AKHIR MAHASISWA

### FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **NOVA GAMAYANTI PUTRI AKHMAD**

No. Mahasiswa : **14410648**

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Studi Kasus Hukum dengan judul:

### **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN JALAN TOL OLEH PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK DI JAKARTA**

Karya Tulis Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas (terutama butir no.1 dan no.2), saya sanggup menerima sanksi, baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan saya tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya, serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan “Majelis” atau “Tim” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas apabila tanda-tanda plagiasi disinyalir ada/terjadi

pada karya tulis ilmiah saya ini, oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 11 Mei 2018

Yang membuat pernyataan,



**(Nova GamayantiPutriAkhmad)**  
**NIM 14410648**

## CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Nova GamayantiPutriAkhmad
2. Tempat Lahir : Kendari
3. Tanggal Lahir : 13 November 1996
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Terakhir : Jalan Taman Siswa Gang. Brojodimejo,  
Mergangsan Kidul, MG II/1388 RT 73  
RW23 Yogyakarta (Asrama Putri Zahra)
7. Alamat Asal : Jalan Pemuda Lrg.Iklim No.11 Rt 005  
Rw 005 Kolaka Sulawesi Tenggara
8. Identitas Orang Tua/Wali :
  - a. Nama Ayah : Akhmad Yani  
Pekerjaan Ayah : Pegawai Negeri Sipil
  - b. Nama Ibu : Sitti Rahmawati  
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga  
Alamat Orang Tua : Jalan Pemuda Lrg.Iklim No.11 Rt 005  
Rw 005 Kolaka Sulawesi Tenggara
9. Riwayat Pendidikan :
  - a. SD : SDN Kenari 01 Pagi Jakarta Pusat
  - b. SLTP : Mts PPMI Assalaam Surakarta
  - c. SLTA : SMA PPMI Assalaam Surakarta
10. Organisasi :
  - a. Anggota Magang Departemen Politik  
Jaringan dan Advokasi Lembaga  
Eksekutif Mahasiswa FH UII  
(Periode 2014-2015)
  - b. Wakil Sekretaris Unit Kemasyarakatan  
dan Dakwah Islamiyah Himpunan  
Mahasiswa Islam KomisariatFH UII  
(Periode 2016-2017)
  - c. Staff Jaringan dan Pemberdayaan  
Masyarakat KORPS HMI WATI  
Cabang Yogyakarta  
(Periode 2017-2018)
  - d. Staff Lembaga Dakwah Mahasiswa Islam  
HMI Cabang Yogyakarta  
(Periode 2018-2019)

Yogyakarta, 11 Mei 2018  
Yang Bersangkutan,

**(Nova GamayantiPutriAkhmad)**

## **MOTTO**

*”Janganlah kamu berjalan di muka bumi ini dengan sombong, karena sesungguhnya kamu tidak dapat menembus bumi dan kamu tidak sampai setinggi gunung.”*

*(Q.S AL-Isra’ 17 : 37)*

*“Berdoalah kepada Allah dalam keadaan yakin akan dikabulkan, dan ketahuilah bahwa Allah tidak mengabulkan doa dari hati yang lalai.”*

*(HR. Tirmidzi No. 3479)*

*“Tidak ada yang mampu menolak takdir kecuali Doa”*

*(HR. Tirmidzi No. 2065)*



## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini ku persembahkan khusus  
Kepada kedua Orang Tuaku tercinta,  
Kedua Adikku tersayang,  
Seluruh Keluarga Besarku,  
Sahabat-Sahabat seperjuanganku,  
dan Almamaterku, Universitas Islam Indonesia.*

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr. Wb*

Tiada kata yang pantas untuk penulis ucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT Tuhan Semesta Alam yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN JALAN TOL OLEH PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK”**. Tidak lupa shalawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi besar Nabi Muhammad SAW yang karena dialah yang mengantarkan kita dari zaman kebodohan hingga ke zaman penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Strata 1 (S1) Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sebagaimana manusia lainnya, penulis menyadari segala kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima untuk kemajuan proses belajar penulis kelak di kemudian hari.

Pada kesempatan kali ini pula penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. ALLAH SWT, karena berkat rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar;
2. Kedua orang tua tercinta, Akhmad Yani dan Sitti Rahmawati yang selalu memotivasi, tiada henti untuk mendoakan dan membantu penulis dengan ketulusan hati untuk berjuang dalam menuntut ilmu dan meraih pendidikan yang tinggi;

3. Adik-adik penulis tersayang, Alifia Ramadhani Putri dan Putri Ahdimayanti yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi;
4. Muhammad Sofyan, selaku Om Kandung sekaligus narasumber penulis yang selalu membantu penulis dalam mengerjakan tugas akhir;
5. Ery Arifudin, S.H., M.H selaku dosen pembimbing penulis yang dengan sabar dan ketekunan memberikan pengarahan kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir;
6. Dr. Aunur Rahim Faqih, SH., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
7. Sahabat-sahabatku tersayang yang selalu menyemangati, menemani, mendukung dan menerima apa adanya penulis, Annisa Rachmawati dan Humaira Arum;
8. Wanda Meirdania, Saudara seperjuangan penulis serta teman seperbimbingan skripsi yang telah berjuang bersama-sama, merasakan suka duka, serta banyak membantu penulis langsung dalam melakukan penelitian tugas akhir ini;
9. Seluruh kawan-kawan penulis yang telah menghiasi hari-hari penulis yang tiada henti memberikan dukungan serta doa, Meithanepa Inas, Amalia Karunia, Firda Adliah, Alfiah Hamzah, Nelvia Roza, Velin Arviyandi, Lulu Sharfina, Ayu Pramitasari, Tessy Fadla, Serly Amanda, Aiya Madinah, Febrina Suci, Septiana Chey, Siti Namira, Gayatri Maharani, Yayi Tresna, Mutia Harmuj, Latifatul Ghosyiah, Gita Permata, Rahadian Kusuma, Gazi Amalin, Zhaffarina, Rizqi Sina, Rizky Bintang, Jannatha Ramadhona, Irwan Rinaldi, Arum Sekarlangit, Intan Widia, Nailul Izza, Teddy Irawan, Billy Elanda, Ghifar Hilmi, Dandi Dinasti, dll.
10. Kakak-Kakak penulis, Adlina Adelia, Raisa Rizani, Orista Miranti, Ayu Muthia, Diah Senja, Muhammad Rizqi, Laurenz Ives Wardhana yang selalu memberikan nasehat serta mengajarkan penulis kepada hal-hal kebaikan,

11. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat FH UII yang selalu mengajarkan arti kekeluargaan dan kesederhanaan;
12. Teman-teman seperjuangan KKN Unit 348, Hifni Imamnoor, Gina Anggraini, Alya Nadhirah, Anggia Pradipta, Aldo Arfiando, Haryo Prawahandaru;
13. Serta pihak-pihak yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu yang turut membantu penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut berpartisipasi dalam penulisan hukum ini, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 11 Mei 2018

**(Nova GamayantiPutriAkhmad)**  
**NIM 14410648**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINAL KARYA TULIS.....	v
HALAMAN CURRICULUM VITAE.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	2
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Orisinalitas Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka.....	8
F. Metode Penelitian.....	12

G.	Kerangka Skripsi.....	14
----	-----------------------	----

## **BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG JALAN TOL, PERLINDUNGAN KONSUMEN, TANGGUNG JAWAB, DAN PENYELESAIAN SENGKETA**

A.	Tinjauan Umum Tentang Jalan Tol.....	16
1.	Jalan Tol .....	16
2.	Hak dan Kewajiban Badan Usaha JalanTol.....	21
3.	Hak dan Kewajiban PenggunaTol.....	22
4.	PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.....	24
B.	Tinjauan UmumTentang Perlindungan Konsumen.....	25
1.	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	25
2.	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	29
3.	Konsumen.....	32
4.	Produsen atau Pelaku Usaha.....	35
C.	Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab.....	39
D.	Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa.....	42
1.	Pengertian Sengketa Konsumen.....	42
2.	Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	44

## **BAB III PERLINDUNGAN HUKUM DAN TANGGUNG JAWAB SERTA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DIBERIKAN PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK KEPADA PENGGUNA LAYANAN JALAN TOL DI JAKARTA**

A.	Perlindungan Hukum Pengguna Layanan Jalan Tol oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.....	50
----	--	----

B.	Tanggung Jawab dan Penyelesaian Hukum Yang Diberikan PT Jasa Marga (Persero) Tbk Saat Terjadi Sengketa Konsumen.....	60
----	---	----

#### **BAB IV PENUTUP**

A.	KESIMPULAN.....	68
----	-----------------	----

B.	SARAN.....	71
----	------------	----

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>
----------------------	-----------

## ABSTRAK

*Indonesia membutuhkan jaringan jalan yang handal untuk mendukung gerak pertumbuhan ekonomi dan pembangunan. Menurut perkembangannya, pemerintah terus membangun infrastruktur jalan tol di berbagai wilayah Indonesia. Selain untuk pembangunan, akan menunjukkan ke dunia bahwa Indonesia adalah negara yang terus berkembang dengan ketersediaan infrastruktur yang memadai. Namun seiring berkembangnya industri, perekonomian, teknologi, dan pembangunan infrastruktur, mengakibatkan banyak terjadi masalah khususnya masalah perlindungan hukum dalam pelayanan fasilitas publik jalan tol. Berangkat dari hal tersebut, maka muncul pertanyaan: Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna layanan jalan tol oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk selaku penyedia dan penyelenggara jalan tol? Serta bagaimana tanggung jawab dan penyelesaian hukum yang diberikan jika terjadi sengketa konsumen?. Penelitian ini merupakan jenis penelitian normatif empiris yang bersifat kualitatif. Data penelitian didapatkan melalui studi pustaka, dokumen atau arsip serta melalui wawancara dengan narasumber yaitu Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, secara normatif perlindungan hukum pengguna jalan tol telah diatur dalam beberapa peraturan yang berlaku. Peraturan-peraturan itu meliputi Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 serta dilengkapi secara eksplisit oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun secara empiris, apa yang diatur dalam peraturan tersebut belum sepenuhnya terealisasikan terutama dalam pelayanan dan hak-hak konsumen. Perlindungan yang diberikan PT Jasa Marga (Persero) Tbk melalui aturan standar operasional internal perusahaan serta Keputusan Direksi terkait Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga belum sepenuhnya berjalan sesuai ekspektasi. Kemudian tanggung jawab serta penyelesaian sengketa yang diberikan terdapat dalam aturan Keputusan Direksi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk terkait Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah dengan mengganti kerugian dan penyelesaian hukum yang diutamakan adalah dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat.*

*Kata Kunci: Jalan Tol, Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab, Penyelesaian Sengketa*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia membutuhkan jaringan jalan yang handal untuk mendukung gerak pertumbuhan ekonomi, Melalui Peraturan Pemerintah No. 04 Tahun 1978, pada tanggal 1 Maret 1978 Pemerintah mendirikan PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Tugas utama Jasa Marga adalah merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol.<sup>1</sup> Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaanya diwajibkan membayar tol.<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup> Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang

---

<sup>1</sup><http://jasamarga.com/public/id/infoperusahaan/ProfilPerusahaan/Overview.aspx>

Diakses tanggal 10/11/2017

<sup>2</sup> Lihat Ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

<sup>3</sup> *Ibid.*, Pasal 2 ayat (1)

peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.<sup>4</sup>

Pemerintahan Jokowi mencetak banyak rekor baru dalam pembangunan selama memimpin pemerintahan Indonesia.<sup>5</sup> Pemerintah terus membangun pembangunan infrastruktur jalan tol di berbagai wilayah Indonesia. Presiden Joko Widodo (Jokowi) menjelaskan bahwa dari target awal selama 5 tahun yaitu pembangunan 1.200 km tol, realisasi yang bisa dicapai di 2019 adalah 1.800 km. Alias lebih panjang dari target yang ditetapkan. Realisasi pembangunan jalan tol, nantinya bukan sekadar bertambah panjangnya jalan. Lebih dari itu, akan menunjukkan ke dunia bahwa Indonesia adalah negara yang terus berkembang dengan ketersediaan infrastruktur yang memadai. Kehadiran infrastruktur ini, juga dapat membantu Indonesia mengejar ketertinggalan pembangunan yang selama ini terkendala minimnya infrastruktur yang menjadi penghubung antar wilayah.<sup>6</sup> Tahun ini, tepat di 3 tahun era Jokowi, pemerintah menargetkan total ruas tol baru yang beroperasi mencapai 568 km.<sup>7</sup>

Namun, seiring dengan semakin berkembangnya pembangunan serta perkembangan perekonomian terhadap berbagai kemajuan yang

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, Pasal 2 ayat (2)

<sup>5</sup> <http://www.radarbangsa.com/news/3942/menteri-eko-apresiasi-pesatnya-pembangunan-desa-era-jokowi-jk> Diakses tanggal 10/11/2017

<sup>6</sup> <http://kliknews.co.id/jokowi-tahun-2019-tol-di-ri-bertambah-1-800-km/>. Diakses tanggal 10/11/2017

<sup>7</sup> <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20171018150108-92-249239/tiga-tahun-jokowi-300-kilometer-jalan-tol-baru-terbentang/> Diakses tanggal 10/11/2017

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

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

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

---

<sup>8</sup> Lihat Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan peraturan Menteri.<sup>9</sup>

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol juga dijelaskan mengenai Kewajiban Badan Usaha Jalan Tol. Pasal 90 ayat (1) menjelaskan bahwa pada setiap ruas jalan tol, Badan Usaha wajib menyediakan unit ambulans, unit pertolongan penyelamatan pada kecelakaan, unit penderek, serta unit-unit bantuan dan pelayanan lainnya sebagai sarana penyelamatan di jalan tol, kemudian ayat (2) dijelaskan bahwa Badan Usaha wajib menyediakan unsur pengaman dan penegakan hukum lalu-lintas jalan tol bekerja sama dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Selanjutnya dalam Pasal 91 dijelaskan bahwa Badan Usaha wajib mengusahakan agar jalan tol selalu memenuhi syarat kelayakan untuk dioperasikan. Pasal 92 dijelaskan bahwa Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol.<sup>10</sup>

Tetapi 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

---

<sup>9</sup> *Ibid*, psl 8

<sup>10</sup> Lihat Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

menimbulkan kerugian ,<sup>11</sup> kemudian kasus mengenai pemberitahuan layanan derek mobil gratis di jalan tol namun para pengguna jalan tol masih dipungut biaya atas jasa derek tersebut,<sup>12</sup> 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.<sup>13</sup>

Berdasarkan uraian kasus-kasus mengenai belum terpenuhinya hak-hak pengguna jalan tol maka sangat diperlukan adanya perlindungan hukum bagi konsumen. Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia khususnya adalah Negara Indonesia untuk mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhinya hak-hak konsumen.<sup>14</sup>

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan oleh sebagian besar dikalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena di dalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih sangat banyak ditemukan permasalahan tentang sengketa konsumen, dimana mereka masih merasa dirugikan oleh produsen karena produk barang dan/atau

---

<sup>11</sup> <https://news.detik.com/berita/d-3428399/nyaris-tenggelam-di-cikunir-kartika-gugat-jasa-marga-dan-jorr>. Diakses pada tanggal 13/11/2017

<sup>12</sup> <https://news.detik.com/berita/3109257/tarif-derek-jasa-marga-rp-450-ribu-pengendara-ini-akhirnya-pilih-jasa-car-towing> Diakses pada tanggal 13/11/2017

<sup>13</sup> <https://news.detik.com/berita/3505640/seluruh-gerbang-tol-tak-layani-transaksi-tunai-mulai-oktober-2017> Diakses pada tanggal 13/11/2017

<sup>14</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015, hlm.5.

jasa yang dikonsumsi. Hal itulah yang menjadikan alasan konsumen kemudian menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha, akan tetapi para konsumen tersebut belum mendapatkan perlindungan hukum yang tepat, dikarenakan masih lemahnya perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian tersebut.<sup>15</sup> Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan. Hal ini juga membuat kita berpikir mengenai bagaimana posisi konsumen di Indonesia. Apakah konsumen di Indonesia sudah benar-benar terlindungi atau belum.

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

Berdasarkan uraian diatas mengenai perlindungan hukum terhadap para pengguna jalan tol maka saya sebagai penulis ingin melakukan penelitian bagaimana perlindungan hukum yang di berikan oleh Badan Usaha Jalan Tol atau PT. Jasa Marga (Persero) Tbk terhadap para pengguna jalan tol jika dikaitkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm 3

tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana tanggung jawab serta cara penyelesaian hukum jika terjadi sengketa konsumen. Demikian, skripsi ini berjudul Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Jalan Tol oleh PT.Jasa Marga (Persero) Tbk di Jakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Jasa Marga (Persero) Tbk terhadap para pengguna jalan tol di Jakarta?
2. Bagaimana tanggung jawab dan penyelesaian hukum yang dilakukan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk apabila terjadi sengketa konsumen dengan para pengguna jalan tol di Jakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Jasa Marga (Persero ) Tbk terhadap para konsumen pengguna jalan tol di Jakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab dan penyelesaian hukum yang akan di berikan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk apabila terjadi sengketa konsumen dengan para pengguna jalan tol di Jakarta.

#### **D. Orisinalitas Penelitian**

Sejauh ini belum ada yang membahas tentang bagaimana cara PT Jasa Marga (Persero) Tbk bertanggung jawab terhadap para pengguna jalan tol yang hak-hak dari para pengguna jalan tol itu dilanggar atau belum terpenuhi akibat dari tidak sesuainya layanan yang diberikan kepada para pengguna jalan tol dengan apa yang diatur oleh standar pelayanan minimal tol. Adapun beberapa tulisan yang berkaitan dengan penelitian ini terdapat perbedaan yaitu tentang pembahasan perlindungan hukumnya yang di terapkan kepada siapa. Salah satunya yaitu membahas tentang perlindungan hukum bagi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk sedangkan pada penelitian ini akan membahas tentang perlindungan hukum bagi para konsumen atau para pengguna layanan jalan tol oleh badan usaha jalan tol itu sendiri akibat tidak terpenuhinya standar pelayanan minimal jalan tol.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Tinjauan Umum tentang Jalan Tol**

Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunanya diwajibkan membayar tol.<sup>16</sup> Tol adalah sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol.<sup>17</sup> Penyelenggaraan jalan tol dimaksudkan untuk mewujudkan pemerataan

---

<sup>16</sup> Lihat Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol, pasal 1 ayat (1).

<sup>17</sup> *Ibid* , pasal 1 ayat (6)



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.<sup>18</sup> Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.<sup>19</sup>

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.<sup>20</sup>

## 2. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab

Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya.

---

<sup>18</sup> *Ibid*, pasal 2 ayat (1)

<sup>19</sup> *Ibid*, pasal 2 ayat (2)

<sup>20</sup> <http://www.jasamarga.com/public/id/infoperusahaan/ProfilPerusahaan/Overview.aspx>.

Diakses pada tanggal 21/12/2017

Berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab hukum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab hukum adalah sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada. Selain Ridwan Halim, Purbacaraka juga berpendapat bahwa, tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerepan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak dan/atau melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> <http://erepo.unud.ac.id/11410/3/24487b16d0df3e85c1aa30288b44ae83.pdf> . Diakses pada tanggal 29/11/2017

### 3. Penyelesaian Sengketa

Konflik atau sengketa muncul karena adanya masalah. Masalah sendiri terjadi karena adanya kesenjangan antara *das Sollen* dan *das Sein* , atau karena adanya perbedaan antara hal yang diinginkan dengan hal yang terjadi. Semakin jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang terjadi, maka akan semakin besar permasalahan.<sup>22</sup>

Cara penyelesaian sengketa pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu melalui jalur litigasi dan jalur non litigasi. Jalur litigasi (*ordinary court*) merupakan mekanisme penyelesaian perkara melalui jalur pengadilan dengan menggunakan pendekatan hukum (*law approach*) melalui aparat atau lembaga penegak hukum yang berwenang sesuai dengan aturan perundang-undangan. Pada dasarnya jalur litigasi merupakan *the last resort* atau *ultimum remedium*, yaitu upaya terakhir manakala penyelesaian sengketa secara kekeluargaan atau perdamaian di luar pengadilan ternyata tidak menemukan titik temu atau jalan keluar. Sedangkan jalur nonlitigasi (*extra ordinary court*) merupakan mekanisme penyelesaian sengketa diluar pengadilan, tetapi menggunakan mekanisme yang hidup dalam masyarakat yang bentuk dan macamnya sangat bervariasi seperti cara

---

<sup>22</sup>Bambang Sutiyoso, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Yogyakarta : Gama Media, 2008, hlm. 2

musyawarah, perdamaian, kekeluargaan, penyelesaian adat ,dan lain-lain. Pada umumnya jalur non litigasi dianggap sebagai *primum remedium/first resort* (upaya awal) dalam menyelesaikan sengketa.<sup>23</sup>

Menurut Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut kerugian atas kerusakan,pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.<sup>24</sup>

Penyelesaian sengketa di bidang konsumen merupakan kebijakan yang baik dalam upaya memberdayakan (*empowerment system*) konsumen. Upaya pemberdayaan konsumen merupakan bentuk kesadaran mengenai karakteristik khusus dunia konsumen, yakni adanya perbedaan kepentingan yang tajam antara pihak yang berbeda posisi tawarnya (*bargaining position*)<sup>25</sup>

Bentuk penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 45 ayat 2 bahwa Penyelesaian sengketa konsumen

---

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm 5

<sup>24</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*. Bandung : Nusa Media, 2001, hlm. 74

<sup>25</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Malang : UB Press, hlm. 53

dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Berdasarkan ketentuan ini, bisa dikatakan bahwa ada dua bentuk penyelesaian sengketa konsumen ,yaitu melalui jalur pengadilan atau diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia sedangkan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>26</sup>

## **F. Metode Penelitian**

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

### **1. Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan hal-hal yang akan diteliti, yang meliputi perlindungan hukum terhadap para pengguna jalan tol yang diberikan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk dilihat dari pengaturannya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, hlm 86

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif.

3. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian normatif empiris.

4. Sumber Data

a. Bahan Hukum Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah peraturan terkait mengenai hak-hak sebagai pengguna jalan tol yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol serta hak- hak konsumen yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

b. Bahan Hukum Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah beberapa buku, literatur, dan jurnal mengenai perlindungan hukum bagi para konsumen dan perkembangannya khususnya di bidang pelayanan publik khususnya jalan tol.

c. Bahan Hukum Tersier

Data tersier dalam penelitian ini adalah, kamus hukum, ensiklopedi hukum, kamus umum, data atau hasil wawancara untuk membantu menganalisis masalah yang dikaji dalam penelitian ini.

## 5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi pustaka dan dokumen atau arsip serta wawancara, yaitu dengan mengumpulkan data yang terkait dengan kebutuhan penelitian yang akan dikaji, selain itu berbagai buku dan bahan hukum pendukung lain juga dikumpulkan kemudian diverifikasi kesesuaiannya dengan kebutuhan penelitian dan melakukan wawancara kepada narasumber yang dituju yaitu Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.

## 6. Metode Analisis

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

## **G. Kerangka Skripsi**

Untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan, penelitian ini disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan atau kerangka skripsi.

BAB II Tinjauan Umum. Dalam bab ini berisi tentang teori –teori yang digunakan oleh penulis yaitu definisi umum dan penjelasan tentang jalan tol, teori tanggung jawab hukum, dan Teori Penyelesaian Sengketa. Teori tersebut menjadi landasan normative penulis untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian ini.

BAB III Analisis dan Pembahasan. Bab ini berisi kajian tentang perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Jasa Marga (Persero) Tbk terhadap para pengguna layanan jalan tol ditinjau dari hak-hak para pengguna jalan tol yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan tol serta hak-hak pengguna jalan tol sebagai konsumen yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta tanggung jawab dan penyelesaian hukum yang seperti apa yang digunakan ketika terjadi sengketa konsumen antara PT Jasa Marga (Persero) Tbk dengan para pengguna jalan tol .

BAB IV Penutup. Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari pembahasan tentang rumusan masalah yang dilakukan dengan komprehensif dan dilengkapi dengan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.



## **BAB II**

# **TINJAUAN UMUM TENTANG JALAN TOL, PERLINDUNGAN KONSUMEN, TANGGUNG JAWAB, DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

### **A. Tinjauan Umum Tentang Jalan Tol**

#### **1. Jalan Tol**

Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.<sup>27</sup> Tol adalah sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol.<sup>28</sup> 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.<sup>29</sup> Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.<sup>30</sup> Pembangunan jalan tol

---

<sup>27</sup> Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

<sup>28</sup> Pasal 1 angka 6 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

<sup>29</sup> Pasal 2 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

<sup>30</sup> Pasal 2 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

harus memenuhi dua syarat tertentu yaitu syarat umum dan syarat teknis. Syarat umum jalan tol adalah<sup>31</sup> :

- 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 jalan tol antara lain:<sup>32</sup>

- 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.

---

<sup>31</sup> Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

<sup>32</sup> Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

Tujuan penyelenggaraan jalan tol:<sup>33</sup>

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

Manfaat penyelenggaraan jalan tol:<sup>34</sup>

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

Jalan tol juga mempunyai spesifikasi yaitu pada setiap jalan tol harus tersedia sarana komunikasi, sarana deteksi pengaman lain yang memungkinkan pertolongan dengan segera sampai ke tempat kejadian, serta upaya pengamanan terhadap pelanggaran, kecelakaan, dan gangguan keamanan lainnya dan pada jalan tol antarkota harus tersedia tempat istirahat dan pelayanan untuk kepentingan pengguna jalan tol, tempat istirahat dan pelayanan disediakan paling sedikit satu untuk setiap jarak 50 (lima puluh) kilometer pada setiap jurusan.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> <http://bpjt.pu.go.id/konten/jalan-tol/tujuan-dan-manfaat>. Diakses pada tanggal 21/02/2018.

<sup>34</sup> *Ibid.*

<sup>35</sup> Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 mengatur mengenai standar pelayanan minimal (SPM) tol. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol. Besaran ukuran yang harus dicapai untuk masing-masing aspek dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat. SPM jalan tol wajib dilaksanakan oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka peningkatan pelayanan kepada pengguna jalan tol. Sesuai dengan Peraturan Menteri PU No. 392/PRT/M/2005, standar pelayanan minimum jalan tol dapat dijelaskan sebagai berikut <sup>36</sup>:

a. Kondisi Jalan Tol

Pelayanan kondisi jalan tol ini pada dasarnya dapat dilihat dari tiga indikator, diantaranya adalah :

- (1) Kekesatan, yaitu tingkat kekesatan jalan tol diukur dengan menggunakan alat Mu-meter. Standar yang harus dipenuhi adalah lebih dari 0.33 Mu.
- (2) Ketidakrataan, yaitu ketidakrataan berkaitan erat dengan tingkat kenyamanan dalam berkendara, adapun tolak ukur yang digunakan untuk aspek ini adalah besaran IRI yang harus kurang dari atau sama dengan 4m/km.
- (3) Tidak ada lubang, yaitu pemantauan terhadap kondisi tidak ada lubang dilakukan secara visual yang meliputi pengamatan terhadap alur, retak, amblas, pelepasan butir gelombang, lubang serta rusak tepi/tambalan. Kondisi yang disyaratkan adalah 100% tidak ada lubang.

b. Kecepatan tempuh rata-rata

Aspek pelayanan ini adalah besaran tolok ukur dibedakan untuk jalan tol dalam kota dan jalan tol luar kota. Untuk jalan tol

---

<sup>36</sup> <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm>. Diakses pada tanggal 22/02/2018.

dalam kota disyaratkan kecepatan tempuh rata-rata lebih dari atau sama dengan 1,6x jalan non tol. Sedangkan untuk jalan tol luar kota kecepatan tempuh rata-rata harus lebih dari atau sama dengan 1,8x jalan non tol.

c. Aksesibilitas

Indikator untuk aksesibilitas meliputi kecepatan transaksi dan jumlah gardu tol. Tolak ukur yang digunakan dibedakan untuk sistem transaksi terbuka dan sistem transaksi tertutup. Sistem terbuka kecepatan transaksi harus kurang dari atau sama dengan 8 detik/kendaraan. Sedangkan pada gardu tertutup harus tidak lebih dari 7 detik/kendaraan di gardu masuk dan 11 detik per kendaraan pada gardu keluar. Sementara untuk jumlah gardu tol disyaratkan agar gardu pada sistem transaksi terbuka harus melayani tidak lebih dari 450 kendaraan/jam per gardu. Sedangkan untuk sistem tertutup harus tidak lebih dari 500 kendaraan/jam per-gardu masuk dan 300 kendaraan/jam per gardu keluar.

d. Mobilitas

Indikator untuk aspek layanan ini adalah kecepatan penanganan hambatan lalu lintas yang mencakup observasi patroli dan patroli kendaraan derek dengan syarat 30 menit persiklus pengamatan, waktu mulai diterimanya informasi sampai ke tempat kejadian yang tidak boleh lebih dari 30 menit, serta penanganan

akibat kendaraan mogok dengan syarat penderekan gratis ke gerbang tol atau bengkel terdekat.

e. Keselamatan

Indikator untuk aspek ini meliputi:

- (1) Sarana pengaturan lalu lintas termasuk di dalamnya perambuan, marka jalan, guide post/reflector dan patok per kilometer. Semua sarana tersebut harus 100% lengkap dengan reflektivitas minimal 80% untuk marka dan guide post.
- (2) Penerangan Jalan umum (PJU) wilayah perkotaan, disyaratkan bahwa 100% lampu menyala.
- (3) Pagar rumija dimana disyaratkan 100% terpenuhi.
- (4) Penanganan kecelakaan berupa evakuasi korban kecelakaan ke rumah sakit terdekat dan penderekan gratis.
- (5) Penanganan dan penegakan hukum dengan tolak ukur keberadaan polisi patroli jalan raya yang siap 24 jam.

f. Pertolongan Pertama

Indikator yang digunakan meliputi keberadaan Kendaraan Derek, Polisi Patroli Jalan Raya (PJR), Patroli Jalan Tol (Operator), Kendaraan Rescue dan Sistem Informasi. Syarat-syarat jumlah unit yang dibutuhkan dapat dilihat pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol.

## 2. Hak dan Kewajiban Badan Usaha Jalan Tol

Badan Usaha Jalan Tol adalah badan hukum yang bergerak di bidang pengusahaan jalan tol.<sup>37</sup> Badan usaha jalan tol mempunyai hak dan kewajiban dalam melaksanakan pengusahaan jalan tol. Hak dan Kewajiban Badan Usaha Jalan Tol diatur dalam

---

<sup>37</sup> Pasal 1 angka 5 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Bab VIII Bagian Kedua Pasal 89 sampai dengan Pasal 92.

Pasal 89 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 diatur tentang Hak Badan Usaha Jalan tol menyatakan bahwa Badan Usaha Jalan Tol berhak untuk menolak masuknya dan/atau mengeluarkan pengguna jalan tol yang tidak memenuhi ketentuan batasan sumbu terberat di gerbang terdekat dari jalan tol.<sup>38</sup> Kemudian dalam pasal 90 sampai pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 diatur tentang kewajiban Badan Usaha Jalan Tol antara lain :

- a. Badan Usaha Jalan Tol wajib menyediakan unit ambulans, unit pertolongan penyelamatan pada kecelakaan, unit penderek, serta unit-unit bantuan dan pelayanan lainnya sebagai sarana penyelamatan di jalan tol,
- b. Badan Usaha Jalan Tol wajib menyediakan unsur pengaman dan penegakan hukum lalu lintas jalan tol bekerja sama dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia,
- c. Badan Usaha Jalan Tol wajib mengusahakan agar jalan tol selalu memenuhi syarat kelayakan untuk dioperasikan, dan
- d. Badan Usaha Jalan Tol wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol.<sup>39</sup>

### **3. Hak dan Kewajiban Pengguna Jalan Tol**

Pengguna jalan tol adalah setiap orang yang menggunakan kendaraan bermotor dengan membayar tol.<sup>40</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Pasal 86 mengatur kewajiban

---

<sup>38</sup> Pasal 89 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

<sup>39</sup> Pasal 90-92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

<sup>40</sup> Pasal 1 angka 7 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

pengguna jalan tol dalam menggunakan fasilitas layanan jalan tol.

Kewajiban para 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 :
  - 1) bagian-bagian jalan tol;
  - 2) perlengkapan jalan tol;
  - 3) bangunan pelengkap jalan tol; dan
  - 4) 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.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Pasal 86 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.



Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 mengatur tentang hak-hak para pengguna jalan tol yaitu 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.<sup>42</sup> Standar pelayanan minimal mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan.<sup>43</sup>

#### **4. PT. Jasa Marga (Persero) Tbk**

Melalui Peraturan Pemerintah No. 04 Tahun 1978, pada tanggal 01 Maret 1978 Pemerintah mendirikan PT Jasa Marga (Persero) Tbk.<sup>44</sup> PT Jasa Marga (Persero) Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang penyelenggara jasa jalan tol. Perusahaan ini dibentuk pada tahun 1978 setelah jalan tol pertama, yang menghubungkan Jakarta-Bogor selesai dibangun. Sebagai perusahaan jalan tol pertama di Indonesia, dengan pengalaman lebih dari 32 tahun dalam membangun dan mengoperasikan jalan tol, saat ini Jasa Marga adalah pimpinan dalam industrinya dengan mengelola lebih dari 531 km jalan tol atau 76% dari total jalan tol di Indonesia. Sebagai

---

<sup>42</sup> Pasal 87-88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

<sup>43</sup> Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

<sup>44</sup><http://jasamarga.com/public/id/infoperusahaan/ProfilPerusahaan/VisiMisi.aspx>.

Diakses pada tanggal 18/12/2017

perusahaan infrastruktur penyedia jalan tol keberadaan Jasa Marga sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas. Pertumbuhan penjualan kendaraan yang tinggi serta kebijakan otoritas pengatur jalan tol yang semakin kondusif akan membuat posisi Jasa Marga semakin kuat dalam industri jalan tol di Indonesia.<sup>45</sup>

Tugas utama Jasa Marga adalah merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol. Visi Jasa Marga adalah menjadi perusahaan jalan tol nasional terbesar, terpercaya, dan berkesinambungan. Misi Jasa Marga adalah memaksimalkan pengembangan kawasan untuk meningkatkan kemajuan masyarakat dan keuntungan perusahaan, menjalankan usaha jalan tol di seluruh rantai nilai secara profesional dan berkesinambungan, memimpin pembangunan jalan tol di Indonesia untuk meningkatkan konektivitas nasional, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan prima.

---

<sup>45</sup>[http://kumpulan-jurnal-dunia-q.andrafarm.com/id3/2906-2783/Pt-Jasa-Marga-Persero\\_37622\\_kumpulan-jurnal-dunia-q-andrafarm.html](http://kumpulan-jurnal-dunia-q.andrafarm.com/id3/2906-2783/Pt-Jasa-Marga-Persero_37622_kumpulan-jurnal-dunia-q-andrafarm.html). Diakses pada tanggal 18/12/2017.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>46</sup> Berkaitan dengan perlindungan konsumen, dipergunakan berbagai istilah yang dapat diberi makna berbeda-beda, yang pada akhirnya dapat pula membawa akibat hukum yang berbeda. Untuk itu perlu dikemukakan berbagai istilah yang lazim dipergunakan dalam perlindungan konsumen.<sup>47</sup> Berikut istilah -istilah tersebut:

#### **a. Konsumen**

Pengertian konsumen dalam Undang- undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>48</sup>

#### **b. Produsen atau pelaku usaha**

Dalam UUPK tidak digunakan istilah produsen sebagai lawan dari konsumen, melainkan pelaku usaha.

---

<sup>46</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti : Bandung, 2006, hlm 9.

<sup>47</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo : Jakarta, 2011, hlm 19.

<sup>48</sup> *Ibid.*, hlm 20.

Pengertian pelaku usaha dalam UUPK adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>49</sup>

c. Barang

Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>50</sup>

d. Jasa

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>51</sup>

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,

---

<sup>49</sup> *Ibid.*, hlm 23.

<sup>50</sup> Pasal 1 angka 4 Undang-Undang perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

<sup>51</sup> Pasal 1 angka 5 Undang-Undang perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

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. A. Zen Umar Purba mengemukakan kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut :<sup>52</sup>

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha
- b. Konsumen mempunyai hak
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa
- g. Pemerintah perlu berperan aktif
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta
- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang
- j. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Janus Sidabalok adalah hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen serta mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup><http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/37565/Chapter%20II.pdf;jsessionid=128A5ED74686D84108F456FDE1DBFE04?sequence=4>. Diakses pada tanggal 31/12/2017

<sup>53</sup> <http://www.jurnalhukum.com/hukum-perlindungan-konsumen-di-indonesia/>. Diakses pada tanggal 5/01/2018.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>54</sup> 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.<sup>55</sup>

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :<sup>56</sup>

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

---

<sup>54</sup> Pasal 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

<sup>55</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia : Bogor, 2008, hlm 8.

<sup>56</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group : Jakarta, 2013, hlm 22.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.<sup>57</sup>

## **2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Asas-asas dalam Hukum Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.<sup>58</sup>

Penjelasan resmi dari Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa: Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama

---

<sup>57</sup> *Ibid.*, hlm 23-24.

<sup>58</sup> Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu :<sup>59</sup>

- a. 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.
- b. 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.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. 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.

---

<sup>59</sup> Cahaya Setia Nuarida Triana, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik yang Mengandung Bahan Berbahaya di Kabupaten Banyumas*, Universitas Jenderal Soedirman, Fakultas Hukum : Purwokerto, 2015.



- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, tujuan dari Perlindungan Konsumen adalah <sup>60</sup>:

- 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 UUPK, pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen (Pasal 29 ayat (1) UUPK). Pembinaan

---

<sup>60</sup> <http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-perlindungan-konsumen.html>. Diakses pada tanggal 5/01/2018.

penyelenggaraannya dilakukan melalui upaya-upaya (Pasal 29 ayat (4) UUPK) sebagai berikut <sup>61</sup> :

- 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.

### **3. Konsumen**

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris – Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah “ (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. <sup>62</sup>

Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli

---

<sup>61</sup> Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia : Jakarta, 2002, hlm 31.

<sup>62</sup> Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media : Jakarta, 2011, hlm 21.

maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.<sup>63</sup>

Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.<sup>64</sup> Muhammad dan Alimin mendefinisikan konsumen berangkat dari pandangan atau konsep Islam terhadap harta, hak, dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam. Definisi konsumen tersebut adalah setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya.<sup>65</sup>

Dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.<sup>66</sup>

Pengertian Konsumen yang dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>63</sup> Inosentius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia : Jakarta, 2004, hlm 34.

<sup>64</sup> Zulham, *Op.Cit*, hlm 16.

<sup>65</sup> *Ibid.*, hlm 18.

<sup>66</sup> Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Djambatan : Jakarta, 2000, hlm 202.

adalah konsumen akhir. Pada Pasal 1 dan Pasal 2 dirumuskan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jadi, konsumen itu menurut Undang-Undang kita terbatas pada pemakai atau pengguna barang dan atau jasa untuk keperluannya dan tidak diperdagangkan.<sup>67</sup>

Menurut Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak yang dimiliki konsumen adalah sebagai berikut <sup>68</sup>:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
- b. Hak untuk memilih serta mendapatkan barang dan atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

---

<sup>67</sup> *Ibid.*, hlm 203.

<sup>68</sup> Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN Maliki Press : Malang, 2011, hlm 8-9.

Kewajiban konsumen seperti tertuang dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan konsumen untuk <sup>69</sup> :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

#### **4. Produsen atau Pelaku Usaha**

Secara umum pelaku usaha dapat diartikan sebagai orang yang melakukan usaha bisnis yang tujuan utamanya mencari untung. Pelaku usaha dapat pula diartikan pula pengusaha yaitu setiap orang atau badan usaha yang menghasilkan barang untuk dipasarkan/diserahkan kepada konsumen. Pengusaha terdiri dari pengusaha perantara (importir, eksportir, pedagang, distributor, agen/grosir, dan retail/toko), dan produsen (pabrik yang langsung memproduksi barang, yang mengetahui sepenuhnya proses produksi barang sejak tahap perencanaan sebelum produk yang dibuat, yang berupa penelitian laboratorium, persiapan bahan baku, tahap pembuatan dan terakhir tahap setelah selesai dibuat). Bahkan termasuk pengertian produsen adalah pengusaha pabrikan

---

<sup>69</sup> Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit Ombak : Yogyakarta, 2014, hlm 56.

yang menghasilkan produk setengah jadi, memontir dan mengasembling ,barang yang kemudian dipasarkan.<sup>70</sup>

Menurut Abdulkadir Muhammad, pengusaha diartikan orang yang menjalankan perusahaan maksudnya mengelola sendiri perusahaannya baik dengan dilakukan sendiri maupun dengan bantuan pekerja. Dalam hubungan hukum konsumen, pengertian pengusaha menurut Mariam Darus Badruzaman memiliki arti luas yaitu mencakup produsen dan pedagang perantara (tussen handelaar). Produsen lazim diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Menurut Agnes Toar, yang termasuk dalam pengertian produsen adalah pembuat, grosir (whole-saler), leveransir dan pengecer (detailer) profesional. Menurut Prof. Tan Kamello, SH. MS, importir juga termasuk dalam pengertian produsen. Jadi, pembuat, grosir, leveransir, importir dan pengecer barang adalah orang-orang yang terlibat penyerdiaan barang dan jasa sampai ketangan konsumen. Menurut hukum, mereka ini dapat diminta pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita konsumen.<sup>71</sup>

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen,

---

<sup>70</sup> Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press : Yogyakarta, 2007 , hlm 33.

<sup>71</sup> <http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-pelaku-usaha-definisi.html>. Diakses pada tanggal 24/01/2018.

tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu pelaku usaha yang diartikan sebagai berikut :

“Pelaku usaha adalah setiap orang –perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Dalam pengertian ini, termasuklah perusahaan, (korporasi) dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrikan , importir, pedagang eceran, distributor, dan lain-lain. Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggungjawab atas akibat-akibat negative berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.<sup>72</sup>

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak Pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut<sup>73</sup>,

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

---

<sup>72</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm 17.

<sup>73</sup> *Ibid.*, hlm 83.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Produsen barang atau pemberi pelayanan jasa baik perorangan maupun badan usaha dalam menjalankan usahanya mempunyai kewajiban dan hak-hak tertentu bila berhubungan dengan konsumennya, kewajiban produsen dalam hubungan dengan konsumen, yaitu antara lain <sup>74</sup>;

- a. Produsen wajib memberikan yang terbaik sesuai dengan prasyarat mutu, barang (jasa) yang diproduksi maupun yang diedarkannya;
- b. Produsen wajib memberikan informasi yang jujur dan sebenarnya atas hasil produksinya;
- c. Produsen wajib memelihara lingkungan hidup;
- d. Produsen wajib memberikan ganti rugi atas kesalahannya;

Adapun dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur tentang kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut <sup>75</sup>;

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta

---

<sup>74</sup> Muhammad Djumhana, *Hukum Ekonomi Sosial Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti : Bandung, 1994, hlm 362.

<sup>75</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika : Jakarta, 2008 , hlm 43.



- memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
  - g. Memberi kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

### **C. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab**

Pada umumnya kita mengenal pertanggungjawaban seseorang atas segala perbuatan, akibat-akibat dari perbuatannya, tidak berbuat, kelalaian atau kurang hati-hatinya pada orang atau pihak lain. Tanggung jawab itu tergantung pada apakah pada peristiwa (yang menimbulkan kerugian pada orang lain itu) terdapat kesalahan orang tersebut sehingga ia harus membayar ganti rugi (tanggung jawab berdasarkan kesalahan). Dalam hal ini terkenal pulas asas "*Presumption of innocence*" (setiap orang dianggap tidak bersalah, sampai dibuktikan kesalahannya itu dihadapan pengadilan yang berwenang atasnya).<sup>76</sup>

Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan risiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang jauh berbeda di dalam pemenuhan tanggung jawab berikut hal-hal yang

---

<sup>76</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, CV Muliasari : Jakarta, 1995, hlm 171.

berkaitan dengan prosedur penuntutannya.<sup>77</sup> Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut<sup>78</sup> :

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

Secara teoritis pertanggungjawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggung jawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggungjawab. Oleh karena itu, berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, maka dapat dibedakan<sup>79</sup>:

1. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.

---

<sup>77</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm 101.

<sup>79</sup> *Ibid.*

2. Pertanggungjawaban atas dasar risiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seseorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Secara umum, prinsip – prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut <sup>80</sup> :

- a. Kesalahan (*liability based on fault*)
- b. Praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*)
- c. Praduga selalu tidak bertanggungjawab
- d. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
- e. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, <sup>81</sup> yaitu :

1. Adanya perbuatan
2. Adanya unsur kesalahan

---

<sup>80</sup> Shidarta , *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo : Jakarta, 2004 , hlm 72.

<sup>81</sup> *Ibid.*, hlm 73.

3. Adanya kerugian yang diderita
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab adalah prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggungjawab (*presumption of liability principle*) sampai dapat membuktikan bahwa tidak bersalah. Jadi , beban pembuktian ada di tergugat.<sup>82</sup>

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) adalah prinsip kebalikan dari prinsip praduga selalu bertanggung jawab . Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.<sup>83</sup>

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.<sup>84</sup> Dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya<sup>85</sup> :

1. Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*)
2. Kelalaian (*negligence*)

---

<sup>82</sup> *Ibid.*, hlm 75.

<sup>83</sup> *Ibid.*, hlm 77.

<sup>84</sup> *Ibid.*, hlm 78-79.

<sup>85</sup> *Ibid.*, hlm 81

3. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
4. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa**

##### **1. Pengertian Sengketa Konsumen**

Sengketa adalah suatu fenomena yang universal dan dapat dijumpai pada setiap masyarakat. Bagaimana sengketa tersebut diselesaikan, tidak ada bentuk yang seragam. Artinya, pihak yang bersengketa dapat melakukan berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan.<sup>86</sup>

Secara sederhana yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha usaha sebagai pihak yang memproduksi, menjual, memakai atau menyediakan barang atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan konsumen. Para pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen umumnya adalah kalangan konsumen, pelaku usaha dan/atau pemerintah (khususnya yang bergerak dalam penyediaan barang/jasa kebutuhan masyarakat). Jadi dalam setiap sengketa konsumen, salah satu pihak yang wajib adalah adanya pihak konsumen dalam sengketa tersebut. Tanpa adanya konsumen atau

---

<sup>86</sup> Kurniawan, *Op.Cit*, hlm 44.

yang mewakilinya sebagai salah satu pihak, maka sengketa itu bukan sengketa konsumen.<sup>87</sup>

Undang - Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen, namun bukan berarti tidak ada penjelasan. Kata-kata sengketa tepatnya “ sengketa konsumen”dijumpai pada beberapa bagian dalam UUPK yaitu:

- a. Pasal 1 butir 11 UUPK jo.Bab IX UUPK, penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari institusi administrasi negara yang mempunyai tugas untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini adalah BPSK. Batasan BPSK pada pasal 1 butir 11 UUPK menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan sengketa konsumen yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
- b. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian sengketa. Pada bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten yaitu pasal 45 ayat (2) dan pasal 48 UUPK.<sup>88</sup>

Sengketa Konsumen dalam buku Az. Nasution yang berjudul Konsumen dan Hukum menjelaskan bahwa sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dan penyedia produk konsumen (barang atau jasa konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu. Obyek sengketa konsumen dibatasi hanya menyangkut

---

<sup>87</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Kencana ,2008, hlm 147.

<sup>88</sup> *Ibid.*, hlm 53.

produk konsumen yaitu barang atau jasa konsumen yang pada umumnya digunakan untuk keperluan memenuhi kebutuhan konsumen pribadi, keluarga atau rumah tangganya, dan tidak untuk tujuan komersial.<sup>89</sup> Dalam Pasal 1 Butir 8 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 disebutkan bahwa yang dimaksud sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.<sup>90</sup>

## **2. Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Penyelesaian sengketa pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu melalui jalur litigasi dan jalur non litigasi. Jalur litigasi (*ordinary court*) merupakan mekanisme penyelesaian perkara melalui jalur pengadilan dengan menggunakan pendekatan hukum (*law approach*) melalui aparat atau lembaga penegak hukum yang berwenang sesuai dengan aturan perundang-undangan. Pada dasarnya jalur litigasi merupakan the last resort atau ultimum remidium, yaitu upaya terakhir manakala penyelesaian sengketa secara kekeluargaan atau perdamaian di luar pengadilan ternyata tidak menemukan titik temu atau jalan keluar. Sedangkan jalur nonlitigasi (*extra ordinary court*)

---

<sup>89</sup> Az. Nasution, *Op.Cit*, hlm 178.

<sup>90</sup> Lihat ketentuan Pasal 1 Butir 8 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001.

merupakan mekanisme penyelesaian sengketa diluar pengadilan, tetapi menggunakan mekanisme yang hidup dalam masyarakat yang bentuk dan macamnya sangat bervariasi seperti cara musyawarah, perdamaian, kekeluargaan, penyelesaian adat ,dan lain-lain. Pada umumnya jalur non litigasi dianggap sebagai *primum remedium/first resort* (upaya awal) dalam menyelesaikan sengketa.<sup>91</sup>

Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat 2 “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Berdasarkan ketentuan ini , bisa dikatakan bahwa ada dua bentuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui jalur pengadilan atau diluar pengadilan.<sup>92</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada pasal 45 ayat (2) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada umumnya dalam setiap tahap proses penyelesaian sengketa, selalu diupayakan untuk menyelesaikannya secara damai di antara kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

---

<sup>91</sup> Bambang Sutiyoso, *Op.Cit*, hlm 5

<sup>92</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit*, hlm 86.



,dan tidak bertentangan dengan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.<sup>93</sup>

Dengan demikian, kini penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:<sup>94</sup>

- a. Penyelesaian sengketa di Pengadilan dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri.
- b. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan:
  - 1) Penyelesaian yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha itu sendiri
  - 2) Dengan cara mengadu pada LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)
  - 3) Dengan cara mengadu pada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian,<sup>95</sup> yaitu ;

- a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
  - 1) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri.
  - 2) Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.
- b. Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat , atau para pihak tidak mau lagi menempuh

---

<sup>93</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001 , hlm 75.

<sup>94</sup> Al.Wisnubroto, As'ad Nugroho, dan Nurhasan, *Panduan Sukses Berperkara*, PIRAC bekerjasama dengan The Asia Foundation: Jakarta, 2003 , hlm 36

<sup>95</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, hlm 98 dan hlm 126.

alternative perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan cara:

- 1) Pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrument hukum perdata dan dapat digunakan prosedur :
  - a) Gugatan perdata konvensional;
  - b) Gugatan perwakilan/gugatan kelompok (*class action*)
  - c) Gugatan / hak gugat LSM/Or-Nop (*legal standing*)
  - d) Gugatan oleh pemerintah dan atau instansi terkait
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana
- 3) Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrument hukum tata usaha negara, dan melalui mekanisme hukum hak menguji materiel.

Ketentuan baru dalam penanganan kasus sengketa perlindungan konsumen terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 diantaranya adalah<sup>96</sup> :

a. Gugatan Kelompok

Salah satu bentuk gugatan yang diperkenalkan dalam pelaksanaan UU Perlindungan Konsumen adalah adanya gugatan kelompok, yaitu gugatan yang diajukan oleh sekelompok kecil masyarakat mewakili mereka yang jumlahnya besar yang dirugikan berdasarkan masalah yang sama, fakta atau hukum dan ketentuan yang ditimbulkan karena kerugian atau gangguan tersebut. Gugatan kelompok dalam sengketa konsumen yang dapat diajukan

---

<sup>96</sup> A.Z Nasution, *Op.Cit*, hlm 230.

berdasarkan Pasal 46 Undang-Undang No.8 tahun 1999

berbunyi:

- 1) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
- 2) Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan anggaran dasarnya.
- 3) Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- 4) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah, sebagaimana maksud huruf a,b,c diajukan kepada peradilan umum.

b. Pembuktian Terbalik

Terdapat pula hal baru lainnya yang berbeda dalam menangani kasus sengketa konsumen dengan sengketa pada umumnya. Diantaranya adalah digunakannya sistem pembuktian terbalik dalam kasus-kasus perlindungan konsumen. Untuk kasus pidana pembuktian terbalik ini diatur dalam Pasal 22 yaitu Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), pasal 20, dan pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Sedang untuk kasus perdata diatur dalam

Pasal 28 yaitu Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.<sup>97</sup>

---

<sup>97</sup> *Ibid.*, hlm 231-232.

### **BAB III**

#### **PERLINDUNGAN HUKUM DAN TANGGUNG JAWAB SERTA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DIBERIKAN PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK KEPADA PENGGUNA LAYANAN JALAN TOL DI JAKARTA**

##### **A. Perlindungan Hukum Pengguna Layanan Jalan Tol oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk**

Perlindungan hukum sangat dibutuhkan oleh sebagian besar kalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena di dalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih banyak ditemukan permasalahan konsumen, dimana mereka masih merasa dirugikan oleh produsen karena produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal itulah yang menjadikan alasan konsumen kemudian menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha, akan tetapi para konsumen tersebut belum mendapatkan perlindungan hukum yang tepat, dikarenakan masih lemahnya perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian tersebut.

Dalam praktiknya, beberapa pengguna jalan tol masih tidak mendapatkan pelayanan tol yang baik dan masih sulit untuk mendapatkan hak-hak mereka sebagai konsumen pengguna layanan jalan tol. Misalnya saja contoh kasus Kartika Dewi yang tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang keadaan jalan tol dan menimbulkan kerugian akibat terjebak banjir, 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.

Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan tol menjelaskan bahwa jalan tol merupakan jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Tol adalah sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol. Pasal 7 Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol menjelaskan bahwa jalan tol harus mempunyai spesifikasi yang baik yaitu pada setiap jalan tol harus tersedia sarana komunikasi, sarana deteksi pengamanan lain yang memungkinkan pertolongan dengan segera sampai ke tempat kejadian, serta upaya pengamanan terhadap pelanggaran, kecelakaan, dan gangguan keamanan lainnya dan pada jalan tol antarkota harus tersedia tempat istirahat dan pelayanan untuk kepentingan pengguna jalan tol, tempat istirahat dan pelayanan disediakan paling sedikit satu untuk setiap jarak 50 (lima puluh) kilometer pada setiap jurusan. Pada Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol telah diatur hak-hak yang dimiliki oleh para pengguna jalan tol yaitu bahwa pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol serta berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) tol. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pada saat pengguna tol menggunakan layanan

fasilitas jalan tol , pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) sebagaimana yang dimaksud Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol yang mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan.

Hak-hak pengguna tol dalam penggunaan layanan fasilitas jalan tol telah diatur dalam Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol yaitu bahwa pengguna jalan tol berhak menuntut kerugian kepada Badan Usaha Jalan Tol atas kerugian yang diakibatkan dari kesalahan Badan Usaha Jalan Tol serta berhak mendapatkan pelayanan sesuai SPM Tol yang dimaksud Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 namun dengan adanya Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka diatur secara eksplisit mengenai hak-hak yang dimiliki oleh para konsumen, bagaimanapun juga pengguna jalan tol tak lain tak bukan merupakan konsumen pengguna jasa layanan tol. Hak-Hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK menjadi pelengkap hak-hak yang harus dimiliki oleh para pengguna tol selama menggunakan layanan fasilitas jalan tol diantaranya adalah Pasal 4 angka 1 yaitu hak untuk mendapatkan kenyamanan, keselamatan, keamanan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, Pasal 4 angka 3 yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, Pasal 4 angka 4 hak untuk didengar pendapat dan

keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan, Pasal 4 angka 5 yaitu hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut, dan Pasal 4 angka 8 yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam hal mewujudkan perlindungan hukum terhadap hak-hak pengguna jalan tol maka Badan pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai regulator jalan tol mensyaratkan pengusaha jalan tol untuk dapat memberikan pelayanan prima sebagai kontraprestasi pembayaran jalan tol terhadap konsumen, maka ditentukan Standar Operasional (SOP) internal PT. Jasa Marga agar dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen pengguna jalan tol di jalan tol.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Operasi I PT. Jasa Marga, dalam hal mewujudkan perlindungan hukum terhadap hak-hak pengguna jalan tol maka Badan pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai regulator jalan tol mensyaratkan pengusaha jalan tol untuk dapat memberikan pelayanan prima sebagai kontraprestasi pembayaran jalan tol terhadap konsumen, maka ditentukan Standar Operasional (SOP) internal PT. Jasa Marga agar dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen pengguna jalan tol di jalan tol yaitu terkait pengoperasian jalan tol, dalam keputusan Direksi PT Jasa Marga Nomor 181 Tahun 2011 Tentang Pedoman Petugas Pelayanan Lalu Lintas di jalan tol secara garis



besar mengatur bahwa pelayanan pada area jalan tol akan dijamin pengaturan dan pengamanan lalu lintasnya, ketersediaan penanganan kendaraan mogok, ketersediaan penanganan kecelakaan, dan ketersediaan penanganan gangguan perjalanan lainnya. Kemudian adanya penanganan gangguan terhadap daerah/ruas milik jalan tol (rumijatol) dan daerah pengawasan tol yang berpotensi mengganggu perjalanan yang meliputi kebakaran di daerah/ruas milik jalan tol (rumijatol), orang yang tidak berkepentingan masuk ke dalam area jalan tol, hewan ternak yang masuk ke dalam area jalan tol, kondisi lalu lintas yang tidak memadai dikarenakan adanya bencana banjir, penderekan yang tidak resmi (derek liar), serta gangguan karena bencana alam lainnya. Adapun penanganan lalu lintas khusus di jalan tol yang meliputi penanganan lalu lintas yang mempunyai dimensi berat dan kecepatan tidak sesuai dengan ketentuan standar yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan pengaturan kendaraan proyek yang berada di wilayah jalan tol di PT Jasa Marga. Tidak lupa juga adanya penyampaian informasi lalu lintas jalan tol yang dilakukan melalui info tol di gerbang tol, call center, Variable Message Service (VMS), Short Message Service (SMS), Closed Circuit Television (CCTV), dan radio swasta yang bekerja sama dengan PT Jasa Marga.<sup>98</sup>

Secara spesifikasi perlindungan hukum di jalan tol yang diberikan oleh PT Jasa Marga tercantum dalam Keputusan Direksi Nomor

---

<sup>98</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Sofyan, Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, 19 Maret 2018.

181/KPTS/2011 adalah dengan melaksanakan patroli disepanjang akses dan ruas jalan tol serta mengamankan dan memberikan pertolongan pertama kepada pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan sebelum petugas ambulan datang lokasi kecelakaan, menginformasikan segera kepada petugas pelayanan informasi dan komunikasi apabila menemukan kejadian-kejadian penting di jalan tol, memberikan bantuan kepada pengguna jalan tol yang mengalami gangguan perjalanan, menyingkirkan atau mengamankan benda-benda, hewan dan orang yang tidak berkepentingan yang berada di jalan tol yang dapat menimbulkan gangguan ataupun kecelakaan lalu lintas bagi pengguna layanan jalan tol, membantu mengawasi kondisi jalan tol, sarana atau tanda-tanda pengaman jalan tol, bangunan pelengkap dan perlengkapan jalan tol, bangunan lainnya yang ada di rumijatol serta melaporkan kerusakan/kelainan/kehilangan kepada petugas, dan mengusir dan mengeluarkan derek tidak resmi yang beroperasi atau menarik kendaraan di dalam jalan tol.<sup>99</sup>

Dari hasil wawancara dengan Direktur Operasi I PT. Jasa Marga, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya aturan SOP internal PT. Jasa Marga (Persero) Tbk serta Keputusan Direksi Nomor 181/KPTS/2011 terkait perlindungan a pa saja yang diberikan oleh PT. Jasa Marga kepada pengguna layanan jalan tol, dapat dilihat bahwa aturan tersebut menjadi upaya dari pihak PT. Jasa Marga agar dapat

---

<sup>99</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Sofyan, Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, 19 Maret 2018.

mewujudkan layanan fasilitas tol yang baik yang digunakan tanpa gangguan sehingga terwujud situasi jalan tol yang lancar, aman, dan nyaman dengan memberikan pelayanan prima sebagai kontraprestasi pembayaran jalan tol terhadap para pengguna jalan tol sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang diatur dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol serta melindungi hak-hak pengguna jalan tol sesuai yang diatur Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol serta Pasal 4 Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. . Akan tetapi fakta yang terjadi dilapangan tidak sepenuhnya maksimal, masih saja ditemukan masalah-masalah di jalan tol akibat kelalaian dari pihak penyelenggara tol dalam memperhatikan kondisi jalan tol. Terjadi beberapa kasus sengketa konsumen pengguna jalan tol yang mengklaim pihak PT. Jasa Marga akibat kelalaian dalam memberikan pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan minimal tol sesuai ketentuan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang SPM tol dan belum memenuhi hak-hak pengguna tol sebagai konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK Nomor 8 Tahun 1999.

Kasus Kartika Dewi seorang pengendara mobil yang terjebak banjir di kolong gerbang tol Cikunir 4 karena tidak adanya pemberitahuan informasi bahwa terjadi banjir disekitar tol tersebut dan pihak PT. Jasa Marga tidak membantu melakukan evakuasi penyelamatan Kartika Dewi

untuk keluar dari dalam mobil. Kartika juga harus menunggu selama satu jam di pintu tol Cikunir sebelum diantar pulang mobil patroli dari PT. Jasa Marga. Padahal dalam Keputusan Direksi PT Jasa Marga Nomor 181 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Lalu Lintas Jalan Tol diketahui bahwa adanya penanganan gangguan terhadap daerah/ruas milik jalan tol (rumijatol) terhadap kondisi lalu lintas yang tidak memadai karena adanya banjir, namun dalam kasus ini tidak adanya penanganan atas bencana sehingga mengakibatkan korban terjebak lama di bawah kolong Tol Cikunir 4. Aturan SOP internal PT. Jasa Marga terkait SPM tol telah di jelaskan juga bahwa harus ada pemberitahuan informasi lalu lintas jalan tol namun sebelumnya tidak ada pemberitahuan terjadinya banjir di daerah tol tersebut. Selain itu Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang SPM tol yang mencakup keselamatan yang telah dijelaskan tolak ukurnya dalam Peraturan Menteri PU No.392/PRT/M/2005 bahwa salah satu indikator aspek keselamatan adalah penanganan berupa evakuasi korban ke rumah sakit terdekat dan penderekan gratis, dan juga pertolongan pertama meliputi kendaraan derek serta mobil patroli yang disediakan terlambat dilakukan sehingga korban menunggu satu jam sampai mobil patroli datang. Dalam hal ini pihak korban tidak mendapatkan pertolongan pertama dan pihak dari PT. Jasa Marga tidak membantu evakuasi korban serta proses penyelamatan korban. Berdasarkan Pasal 4 angka 3 UUPK dijelaskan bahwa konsumen mempunyai hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai

kondisi barang dan atau jasa. Pasal 4 angka 1 UUPK juga dijelaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keselamatan, dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.

Kasus lain yang terjadi yaitu seorang pengendara melaporkan bahwa mobil yang dikendarainya mogok tepat di daerah Cikarang area Km 39 Tol Jakarta-Cikampek kemudian menggunakan layanan derek yang disediakan di area jalan tol namun ditarik biaya derek Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu) rupiah padahal hanya diantar oleh petugas sampai gerbang tol terdekat yaitu gerbang tol Karawang Barat. Dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang SPM tol yang mencakup aspek mobilitas telah dijelaskan tolak ukurnya dalam Peraturan Menteri PU No.392/PRT/M/2005 bahwa salah satu indikator aspek mobilitas adalah penanganan akibat kendaraan mogok dengan syarat penderekan gratis ke gerbang tol atau bengkel terdekat Namun dalam hal ini seorang pengendara tidak mendapatkan penanganan derek secara gratis. Selain itu berdasarkan pasal 4 angka 2 UUPK dijelaskan bahwa konsumen berhak untuk memilih serta mendapatkan barang dan atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Artinya pengendara tersebut harusnya mendapat jaminan layanan derek gratis sampai tol terdekat namun dalam kasus ini pengendara tidak mendapatkan jaminan tersebut.

Kasus lain terjadi pada bulan Februari 2018 yang lalu yaitu saldo terpotong dua kali pada saat membayar tol di gerbang tol. Setelah

dilakukan pengecekan *history* transaksi di kantor PT. Jasa Marga hanya tercatat satu kali transaksi namun ketika dilakukan pengecekan *history* transaksi di Bank Mandiri tercatat dua kali transaksi yang dilakukan. Dalam hal ini berarti bahwa belum adanya jaminan keamanan saldo pada kartu e-money pada saat melakukan pembayaran tol di gerbang tol dan juga belum adanya keamanan pada sistem pembayaran di gerbang tol. Padahal dalam Pasal 2 UUPK dijelaskan bahwa aspek keamanan dan keselamatan konsumen adalah dengan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Pasal 4 angka 1 UUPK juga dijelaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang dan atau jasa.

Pada rekapitulasi kondisi jalan tol 2017 dapat dilihat masih banyak ruas-ruas jalan tol yang belum memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) yang ditentukan seperti ruas Tol Jagorawi, Tol JORR Non S, Tol JORR S, Tol Pondok Aren-Ulujami, Tol JORR W1, dan Tol Jakarta-Tangerang yang masih terdapat kesesatan, ketidakrataan, lubang, dan retak pada kondisi jalan tol, petunjuk jalan (perambuan dan marka jalan), informasi dan komunikasi, sarana prasarana, serta lingkungan

kebersihan jalan tol yang tidak memenuhi SPM yang berlaku.<sup>100</sup>  
(*terlampir*)

Dari paparan penulis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa walaupun pihak PT. Jasa Marga telah berupaya untuk memberikan pelayanan prima demi terwujudnya layanan fasilitas jalan tol yang baik sesuai SPM tol juga sebagai kontrap restasi pembayaran tol serta untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen pengguna jalan tol melalui aturan SOP internal PT. Jasa Marga dan Keputusan Direksi Nomor 181/KPTS/2011 terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) tol yang diatur dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah No.15 Tahun 2005 tentang SPM dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetap saja realita yang terjadi di lapangan tidak sepenuhnya berjalan maksimal. Masih terjadi kasus seperti yang penulis jelaskan diatas diantaranya masih kurangnya penanganan dan pengawasan kondisi jalan tol, kurangnya penyampaian informasi lalu lintas tol, jaminan derek gratis yang belum didapatkan pengguna tol, pertolongan pertama serta proses penyelamatan yang terlambat dilakukan dan sistem kerja pembayaran tol yang harus diperbaiki. Oleh karena itu untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jalan tol, pihak PT. Jasa Marga agar terus memperhatikan kondisi jalan tol dapat digunakan tanpa gangguan sehingga terwujud situasi jalan tol yang lancar, aman, dan nyaman sesuai standar pelayanan minimal (SPM) yang diatur

---

<sup>100</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Sofyan, Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, 19 Maret 2018.

dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol serta dapat memenuhi hak-hak pengguna tol sebagai konsumen jasa tol yang diatur dalam Pasal 4 UUPK.

**B. Tanggung Jawab dan Penyelesaian Hukum Yang Diberikan PT. Jasa Marga Jika Terjadi Sengketa Konsumen**

Tanggung jawab dalam kamus Bahasa Indonesia memiliki arti yaitu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkirakan, dan sebagainya). Tanggung jawab hukum itu terjadi karena adanya kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian, hal tersebut juga membuat pihak yang lain mengalami kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak tersebut. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata model tanggung jawab hukum adalah tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian), sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, tanggung jawab dengan unsur kesalahan, khususnya unsur kelalaian, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1366 KUHPerdata, tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) dalam arti yang sangat terbatas sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdata.

Secara teoritis pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggung jawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Oleh karena itu berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, pertanggung jawaban dapat dibedakan menjadi :



1. Pertanggung jawaban atas dasar kesalahan, yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, serta tindakan kurang hati-hati.
2. Pertanggung jawaban atas resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seseorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Pasal 87 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dijelaskan bahwa pengguna tol berhak menuntut ganti kerugian atas kerugian yang merupakan kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol. Pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 juga ditegaskan bahwa Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol.

Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelesaian sengketa pada dasarnya dibedakan menjadi penyelesaian melalui jalur litigasi dan penyelesaian melalui jalur non litigasi (negosiasi, Pasal 45 ayat (2) UUPK dinyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur pengadilan atau jalur di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Pasal 47 UUPK menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Pasal 48 UUPK menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana yang dimaksud Pasal 45 ayat (2) tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa karena pada umumnya dalam setiap tahap penyelesaian sengketa selalu diupayakan penyelesaian damai antara kedua belah pihak.

Bentuk tanggung jawab serta penyelesaian sengketa yang diberikan oleh PT. Jasa Marga sebagai penyedia atau penyelenggara jalan tol adalah dengan adanya Keputusan Direksi PT. Jasa Marga (Persero) Nomor 144/KPTS/2007 Tentang Pedoman Penanganan Klaim Dari Pengguna Jalan Tol. Ketentuan yang dimaksud dalam Keputusan Direksi PT. Jasa Marga (Persero) Nomor 144/KPTS/2007 Tentang Pedoman

Penanganan Klaim Dari Pengguna Jalan Tol juga digunakan untuk memberikan panduan dalam menangani klaim dari pengguna jalan tol yang terjadi di wilayah tol yang menjadi tanggung jawabnya sehingga tercapai kejelasan dan kepastian penanganan klaim bagi pengguna jalan tol. Wilayah tol yang dimaksud adalah cakupan wilayah yang meliputi lajur lalu lintas, bahu jalan, daerah milik jalan, jalan penghubung, termasuk tempat istirahat yang ditandai oleh rambu-rambu batas permulaan jalan tol dan batas akhir jalan tol.<sup>101</sup>

Dalam Keputusan Direksi PT. Jasa Marga (Persero) Nomor 144/KPTS/2007 Tentang Pedoman Penanganan Klaim Dari Pengguna Jalan Tol juga dipertegas bahwa PT Jasa Marga wajib menanggapi tuntutan klaim dari pengguna jalan tol. Penyelesaian atas klaim dari pengguna jalan tol akan di ganti oleh PT. Jasa Marga (Persero) jika kerugian yang diderita adalah kerugian nyata dan atau kerugian langsung yang benar nyata akibat kelalaian yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengoperasikan jalan tol. Kerugian nyata adalah kerugian yang bersifat kuantitatif dan langsung diderita oleh pengguna jalan. Kerugian langsung adalah diderita oleh pengguna jalan yaitu kerusakan kendaraan, luka-luka, cacat tubuh dan meninggal dunia. Penyelesaian atas klaim dari pengguna jalan tol diutamakan dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat.<sup>102</sup>

---

<sup>101</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Sofyan, Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, 28 Maret 2018.

<sup>102</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Sofyan, Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, 28 Maret 2018.

Kejadian yang menimpa pengguna jalan tol yang dapat diklaim adalah meliputi akibat kerusakan jalan antara lain jalan berlubang, akibat kejatuhan rambu/ pohon/ billboard/ PJU/ konstruksi jembatan, akibat kegiatan pemeliharaan/ proyek misalnya apabila terjadi pagar penutup lokasi proyek terlepas dan tertabrak oleh pengguna jalan tol, akibat orang gila, akibat rintangan di jalan (batu, balok, besi, dll), akibat pengaturan jalan yang tidak sesuai prosedur. Jika kejadian ini menimpa pengguna jalan tol dan diajukan hak klaim oleh pengguna jalan tol maka penanganannya adalah akan diganti kerugian oleh perusahaan jalan tol PT. Jasa Marga (Persero).<sup>103</sup>

Beberapa kasus sengketa konsumen pengguna jalan tol yang mengklaim PT. Jasa Marga akibat kelalaian dalam memberikan pelayanan tol, antara lain kasus Kartika Dewi seorang pengendara mobil yang terjebak banjir di kolong gerbang tol Cikunir 4 dan menggugat PT. Jasa Marga ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor 101/Pdt.G/2017/PN.Jkt.Pst karena dianggap lalai dalam menyediakan layanan dan pemberitahuan informasi bahwa terjadi banjir di jalan tol tersebut dan pihak PT. Jasa Marga tidak membantu melakukan evakuasi penyelamatan Kartika Dewi untuk keluar dari dalam mobil. Kartika juga harus menunggu selama satu jam di pintu tol Cikunir sebelum diantar pulang mobil patroli dari PT. Jasa Marga. Namun gugatan tersebut dicabut karena adanya itikad baik dari PT. Jasa Marga dan PT Jalan Tol

---

<sup>103</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Sofyan, Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, 28 Maret 2018.

Lingkar Luar Jakarta yang akan menanggung segala perbaikan kondisi kendaraan milik penggugat dan akan meningkatkan sistem pelayanan yang lebih baik lagi demi keselamatan para pengguna tol. Kasus ini diselesaikan secara damai dengan kesepakatan kedua belah pihak dan PT. Jasa Marga bertanggung jawab serta mengganti kerugian yang di derita oleh penggugat sebesar Rp.77.500.000 (tujuh puluh tujuh juta lima ratus ribu) rupiah.<sup>104</sup>

Adapun kasus mengenai layanan derek gratis di wilayah tol yang disediakan oleh PT. Jasa Marga apabila kendaraan menggunakan layanan derek gratis tersebut tidak akan dipungut biaya apabila di derek sampai tol terdekat namun dalam praktiknya di area Km 39 Tol Jakarta-Cikampek seorang pengendara melaporkan bahwa mobil yang dikendarainya mogok tepat di daerah Cikarang kemudian menggunakan layanan derek namun ditarik biaya derek Rp.300.000 (tiga ratus ribu) rupiah padahal hanya diantar oleh petugas sampai gerbang tol terdekat yaitu gerbang tol Karawang Barat. Kemudian pengendara melaporkan keluhannya atas pelayanan derek tersebut kepada PT. Jasa Marga. PT. Jasa Marga menjelaskan bahwa layanan derek gratis sampai pintu tol terdekat itu benar adanya akan tetapi jika dipungut biaya maka itu adalah kesalahan dari oknum petugas dan menghimbau kepada para pengguna tol jika mengalami kejadian tersebut harap untuk melaporkan ke PT. Jasa Marga.

---

<sup>104</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Sofyan, Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, 2 April 2018.

Penyelesaian akhir dari kasus ini PT. Jasa Marga meminta maaf atas perlakuan oknum petugas dan mengganti biaya derek tersebut.<sup>105</sup>

Pada bulan Februari 2018 terdapat kasus tentang penggunaan e-money yang digunakan untuk membayar tol pada saat melewati gerbang tol yaitu saldo pengendara terpotong dua kali pada saat bertransaksi di gerbang tol Cililitan, Jakarta Timur. Namun pada saat ingin memastikan kembali saldo pengendara tersebut tidak mendapat perlakuan yang baik oleh petugas tol. Akhirnya pengendara tersebut memastikan kejadian ini di kantor PT. Jasa Marga namun hanya tercatat satu kali di *history* transaksi. Akan tetapi pada saat melakukan pengecekan di ATM Mandiri tercatat dua kali *history* transaksi. Dalam hal ini berarti bahwa belum adanya jaminan keamanan saldo pada kartu e-money pada saat melakukan pembayaran tol di gerbang tol dan juga belum adanya keamanan pada sistem pembayaran di gerbang tol. Penyelesaian kasus pemberlakuan e-money yang masih diragukan jaminan keamanan saldo ini yaitu dengan cara damai antara kedua belah pihak, PT. Jasa Marga yang sudah berkoordinasi dengan Bank Mandiri meminta maaf dan mengembalikan jumlah saldo yang seharusnya kepada pengendara pengguna tol tersebut. Mengenai sistem pembayaran tol menggunakan e-money tersebut, PT. Jasa Marga menjelaskan bahwa hal itu biasa terjadi dalam sistem IT yang dinamakan *bugs*. Oleh karenanya pihak PT. Jasa Marga akan terus memperbaiki sistem pembayaran tol tersebut dengan melakukan

---

<sup>105</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Sofyan, Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, 2 April 2018.

*improvement* secara terus menerus. Saran dari perusahaan, agar pengguna tol tidak mengubah posisi kartu pada saat melakukan pembayaran tol selama transaksi di gardu tol belum selesai. Apabila mengalami kejadian seperti kasus diatas segera melaporkan ke petugas tol atau apabila mengalami transaksi *double*, pengguna tol dapat memeriksa ke ATM dan cetak history transaksi. Setelah itu, dapat menyampaikan keluhan beserta kartu dan history transaksi tersebut ke kantor bank penerbit (kartu e-money) terdekat.<sup>106</sup>

Dari penjelasan serta data yang diberikan masih banyak dari para pengguna tol yang mengalami kerugian akibat belum mendapatkan layanan fasilitas jalan tol yang baik dan memenuhi haknya sebagai konsumen pengguna jalan tol. Oleh karena itu hal ini menjadi tanggung jawab dari pihak PT. Jasa Marga untuk menggati kerugian yang diderita oleh para pengguna tol karena bagaimanapun juga kejadian tersebut terjadi karena kesalahan dari pihak PT. Jasa Marga yang lalai dalam memperhatikan kondisi jalan tol sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan Pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 juga ditegaskan bahwa Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam perusahaan jalan tol.

---

<sup>106</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Sofyan, Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, 2 April 2018.

Dari beberapa kasus tersebut dapat dilihat bahwa penyelesaian sengketa yang diambil adalah penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yang mana pihak dari PT. Jasa Marga tersebut mengutamakan dengan cara musyawarah kedua belah pihak untuk mencapai mufakat sesuai aturan Keputusan Direksi Nomor 144/KPTS/2007 tentang Pedoman Penanganan Klaim dari Pengguna Tol. Dapat diketahui juga bahwa berdasarkan data yang didapat banyak dari konsumen atau pengguna jalan tol menyelesaikan sengketanya melalui jalur non litigasi karena prosedur yang cepat, hemat waktu, dan hemat biaya dibandingkan melalui jalur litigasi yang membutuhkan proses lama sehingga memakan waktu cukup banyak selain itu boros biaya. Namun penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi memiliki kekurangan yaitu pihak yang dirugikan tidak dapat menuntut kerugian sesuai yang dituntut secara penuh karena adanya tawar-menawar antara kedua belah pihak dan juga dapat membuat kesepakatan yang kurang menguntungkan salah satu pihak.

---



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Perlindungan hukum yang diberikan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk adalah dengan adanya aturan standar operasional (SOP) internal dan Keputusan Direksi Nomor 181/KPTS/2011 terkait standar pelayanan minimal (SPM) tol yang telah ditentukan oleh Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, serta untuk memenuhi hak-hak pengguna jalan tol yang diatur dalam Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 dan juga Pasal 4 Undang- Undang Perlindungan Konsumen pihak PT. Jasa Marga wajib melaksanakan perlindungan bagi para pengguna jalan tol terkait fasilitas jalan tol hingga pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah memberikan pelayanan prima sebagai kontraprestasi pembayaran tol kepada para pengguna jalan tol. Pelayanan dibidang jalan tol yang dimaksud adalah dengan adanya perbantuan apabila terjadi kejadian-kejadian di luar *control* penyedia jalan tol seperti kecelakaan, kemacetan, perbaikan di area jalan tol, serta pengamanan dan penyelamatan di jalan tol. Tetapi fakta yang terjadi di lapangan masih ditemukan kondisi jalan tol yang belum

memadai sesuai SPM yang ditentukan sehingga menimbulkan masalah dan mengakibatkan kerugian karena masih kurangnya penanganan dan pengawasan kondisi jalan tol, kurangnya penyampaian informasi lalu lintas tol, pertolongan pertama serta proses penyelamatan yang masih terlambat dilakukan jaminan derek gratis yang belum didapatkan pengguna tol dan sistem kerja pembayaran tol yang masih harus diperbaiki. Seperti Kasus pengendara yang terjebak banjir di kolong Tol Cikunir 4 karena tidak adanya pemberitahuan informasi atau perambuan bahwa sedang terjadi banjir tersebut serta proses penyelamatan yang terlambat dilakukan sehingga korban harus menunggu satu jam, kemudian pengendara yang tidak mendapatkan hak nya sebagai pengguna tol sesuai jaminan PT. Jasa Marga bahwa layanan derek dapat digunakan secara gratis sampai tol terdekat namun hal ini tidak didapatkan oleh pengendara tersebut karena ditarik biaya mahal padahal hanya diantar sampai tol terdekat, serta kasus penggunaan e-money sebagai alat pembayaran tol yang masih belum ada jaminan keamanan saldo dan sistem pada tol yang masih harus dilakukan perbaikan.

2. Tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Jasa Marga adalah wajib mengusahakan agar jalan tol selalu dalam keadaan siap untuk dioperasikan sehingga terwujud situasi jalan tol yang lancar, aman, dan nyaman selain itu PT. Jasa Marga wajib menanggapi

tuntutan klaim dari pengguna jalan tol yang mengalami kerugian nyata dan atau kerugian langsung. Tanggung jawab PT Jasa Marga merupakan tanggung jawab atas dasar kesalahan karena lalai memperhatikan kondisi jalan tol yang layak untuk digunakan. Tanggung jawab tersebut dalam bentuk ganti rugi yaitu mengganti kerugian yang diderita para pengguna jalan tol akibat kesalahan penyedia atau penyelenggara tol dalam perusahaan jalan tol. Penyelesaian kasus sengketa konsumen pengguna tol yang diambil terhadap kasus-kasus yang ditemukan diselesaikan dengan cara damai atau melalui jalur non litigasi antara kedua belah pihak seperti yang diatur Pasal 47 UUPK selain itu juga karena pihak PT. Jasa Marga lebih mengutamakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat seperti yang diatur dalam Pasal 3 angka 5 Keputusan Direksi Nomor 114/KPTS/2007 tentang Pedoman Penanganan Klaim Pengguna Jalan Tol. Kebanyakan dari para pengguna jalan tol memilih penyelesaian sengketa jalur non litigasi di gunakan karena prosedur yang cepat, hemat waktu, dan hemat biaya dibandingkan melalui jalur litigasi yang membutuhkan proses lama sehingga memakan waktu cukup banyak selain itu boros biaya. . Namun penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi memiliki kekurangan yaitu pihak yang dirugikan tidak dapat menuntut kerugian sesuai yang dituntut

secara penuh karena adanya tawar-menawar antara kedua belah pihak dan juga dapat membuat kesepakatan yang kurang menguntungkan salah satu pihak.

## **B. Saran**

Saran dari penulis adalah :

1. PT. Jasa Marga sebagai penyedia serta penyelenggara tol harus selalu mengupayakan agar kondisi jalan tol selalu siap untuk dioperasikan sehingga terwujud kondisi yang lancar, aman, dan nyaman dengan begitu akan meminimalisir masalah yang timbul akibat kondisi jalan tol yang kurang baik, pelayanan fasilitas jalan tol yang belum maksimal dan tidak terpenuhinya hak-hak pengguna jalan tol yang sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005, Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 serta Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Para pengguna tol harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kesadarannya serta kepeduliannya terhadap hak-haknya yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sehingga menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab dan untuk mendapatkan perlindungan yang tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media, 2001
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia : Bogor, 2008.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Rajawali Pers, 2014
- \_\_\_\_\_, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, PT Raja Grafindo : Jakarta, 2011, hlm 19.
- Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press : Yogyakarta, 2007.
- Al.Wisnubroto, As'ad Nugroho, dan Nurhasan, *Panduan Sukses Berperkara, PIRAC* bekerjasama dengan The Asia Foundation: Jakarta, 2003.
- Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media : Jakarta, 2011.
- \_\_\_\_\_, *Konsumen dan Hukum*, CV Muliasari : Jakarta, 1995.
- Bambang Sutiyoso, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Yogyakarta : Gama Media, 2008.
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN Maliki Press : Malang, 2011.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika : Jakarta, 2008..
- Cahaya Setia Nuarida Triana, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik yang Mengandung Bahan Berbahaya di Kabupaten Banyumas*, Universitas Jenderal Soedirman, Fakultas Hukum : Purwokerto, 2015.
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Inosentius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen , Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia : Jakarta, 2004.

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

Muhammad Djumhana, *Hukum Ekonomi Sosial Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti : Bandung, 1994.

Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit Ombak : Yogyakarta, 2014.

Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Malang : UB Pres, 2011.

Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Djambatan : Jakarta, 2000

Shidarta , *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo : Jakarta, 2004.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Kencana ,2008.

Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia : Jakarta, 2002.

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

### **Perundangan –undangan**

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## **Data Elektronik**

<http://jasamarga.com/public/id/infoperusahaan/ProfilPerusahaan/Overview.aspx>

Diakses tanggal 10/11/2017

<http://www.radarbangsa.com/news/3942/menteri-eko-apresiasi-pesatnya-pembangunan-desa-era-jokowi-jk>

Diakses tanggal 10/11/2017

<http://kliknews.co.id/jokowi-tahun-2019-tol-di-ri-bertambah-1-800-km/>.

Diakses tanggal 10/11/2017

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20171018150108-92-249239/tiga-tahun-jokowi-300-kilometer-jalan-tol-baru-terbentang/>

Diakses tanggal 10/11/2017

<https://news.detik.com/berita/d-3428399/nyaris-tenggelam-di-cikunir-kartika-gugat-jasa-marga-dan-jorr>.

Diakses pada tanggal 13/11/2017

<https://news.detik.com/berita/3109257/tarif-derek-jasa-marga-rp-450-ribu-pengendara-ini-akhirnya-pilih-jasa-car-towing>

Diakses pada tanggal 13/11/2017

<https://news.detik.com/berita/3505640/seluruh-gerbang-tol-tak-layani-transaksi-tunai-mulai-oktober-2017>

Diakses pada tanggal 13/11/2017

<http://erepo.unud.ac.id/11410/3/24487b16d0df3e85c1aa30288b44ae83.pdf> .

Diakses pada tanggal 29/11/2017

<http://bpjt.pu.go.id/konten/jalan-tol/tujuan-dan-manfaat>.

Diakses pada tanggal 21/02/2018.

<http://jasamarga.com/public/id/infoperusahaan/ProfilPerusahaan/VisiMisi.aspx>.

Diakses pada tanggal 18/12/2017

<http://kumpulan-jurnal-dunia-q.andrafarm.com/id3/2906-2783/Pt-Jasa-Marga>

Persero\_37622\_kumpulan-jurnal-dunia-q-andrafarm.html. Diakses pada tanggal 18/12/2017.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/37565/Chapter%20II.pdf;jsessionid=128A5ED74686D84108F456FDE1DBFE04?sequence=4>.

Diakses pada tanggal 31/12/2017

Diakses pada tanggal 31/12/2017

<http://www.jurnalhukum.com/hukum-perlindungan-konsumen-di-indonesia/>.

Diakses pada tanggal 5/01/2018.

<http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-perlindungan-konsumen.html>.

Diakses pada tanggal 5/01/2018.

<http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-pelaku-usaha-definisi.html>.

Diakses pada tanggal 24/01/2018.

<http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm>. Diakses pada tanggal 22/02/2018.

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/13/160638826/saldo-pengendara-terpotong-2-kali-saat-bayar-tol>. Diakses pada tanggal 2 April 2018.

### **Lain-lain**

Wawancara dengan Muhammad Sofyan, Direktur Operasi I PT. Jasa Marga (Persero) Tbk



# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Seluruh Indikator		Ruang																			
		Jakarta - Tangerang	Agrowali	Ciogo	BORR	JORR Non S	JORR S	Pd Aren - Ujljani	Pd Aren - Serpong	Cawang - Tomang - Grogol - Pluit	Cawang - Prik - Ancol - Pluit	Sedyarno	JORR W1	JORR W2 UTARA	Tangerang - Merak	Surabaya - Gresik	SS Wari - Juanda	Surabaya - Mojokerto	Kertosono - Mojokerto		
1	KONDISIJALAN TOL	Kesediaan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	TM	M	TM	M	M	
		Kecelakaan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	M	TM	M	TM	M	M
		Perencanaan Jalan Utama	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	M	TM	M	TM	M	M
		Perencanaan Jalan Lokal	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	M	TM	M	TM	M	M
		Perencanaan Drainase	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	M	TM	M	TM	M	M
		Perencanaan Median	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	M	TM	M	TM	M	M
		Perencanaan Bahu Jalan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	M	TM	M	TM	M	M
		Perencanaan Lubang	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	M	TM	M	TM	M	M
		Perencanaan Rounding	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	M	TM	M	TM	M	M
		Perencanaan Kecepatan Tempuh Berata	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	M	TM	M	TM	M	M
2	KECEPATAN	Kecepatan Transaksi Berata	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Jumlah Antrian Kendaraan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
3	AKSESIBILITAS	Widayah Pengamanan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Informasi Diakses sampai	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
4	MOBILITAS	Pengaturan Kendaraan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Hambatan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
5	KESELAMATAN	Perbaikan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Marka Jalan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Guida Post/ Reflektor	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Paok Kilometer	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Peringatan Jalan Umum	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Arlo Jalan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Signage	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Pagar Pengaman	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Korban Kecelakaan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Kendaraan Kecelakaan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
6	UNIT PERTOLONGAN PENYELAMATAN DAN BANTUAN	Pengaturan dan Pengalihan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Ambulance	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Kendaraan Derek	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Polisi Jalan Raya	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Perawat Jalan Raya	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Kebersihan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Informasi dan Komunikasi	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	M	M	M	M	M
		Nomor telepon info tol	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	TM	M	M	M	M	M	M	M
		Dalam Rumpia Tol	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Kantor Operasi & Garib Tol	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
7	LINGKUNGAN	Dalam Rumpia Tol	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Dalam Rumpia Tol	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Di Rumpia diluar Tol	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Kondisi Jalan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Dy/GH Ramp	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Booth Kebersihan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Booth Kebersihan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Stasiun Pengisian Bahan	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Bengkel Umum	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Tempat Makan dan Minum	M	TM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
8	TI DAN TIP	Kebersihan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Kebersihan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	

TM Tidak Memenuhi  
M Memenuhi  
M Masih Terdaftar  
M Masih di Rekonstruksi

Seluruh Indikator		Rurus																	
		Palmanan - Rumbon - Kanci	Kanci - Pejagan	Pejagan - Pabelan	Champpek - Pwiti - Pedalarang	Pekalongan - Cilebray	Nusa Dua - Ngurah Rai - Benoa	Jakarta - Cikampek	Ujung - Prambanan - Tawang - II	Makassar - Seki IV	Ciampek - Palimanan	Belawan - Medan - II - Morewa	Surbaya - Gempol - Madura	Semarang - A, B, C	Semarang - Solo - Sekel - dan II	Gempol - Posoran			
1	KONDISI JALAN TOL	Kekesakan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M		
		Ketidakhadiran	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Perkerasan Jalan Utama	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Lubang / Fehole	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Retak / Crack	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
2	KECEPATAN	Drainase	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Penampang Saluran	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Kerb	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Retakan Concrete Barrier	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Grasshok	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
3	AKSESIBILITAS	Median	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Grasshok	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Virga Reges	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Lubang	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Rutting	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
4	IMOBILITAS	Retak	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Rounding	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Kecepatan Tempuh Rerata	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Kecepatan Transaksi Rerata	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Jumlah Antrian Kendaraan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
5	KESELAMATAN	Kecepatan Transaksi Rerata	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Jumlah Antrian Kendaraan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Waktu Pengaliran	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Informasi Diriama satpapi	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
		Pengaliran Kendaraan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
6	UNIT PERTOLONGAN PENYELAMATAN DAN BANTUAN	Kecepatan Penanganan Hambatan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Perombakan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Melaka Jalan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Guido Post/ Reflektor	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Patok kilometer	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
7	LINGKUNGAN	Patok kilometer	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Pencatangan Jalan Urut	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Anti Silau	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Pagar Rumput	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Angka Pengaliran	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
8	TI DAN TIP	Kebersihan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Tawaran	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Rumput	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		Kondisi Jalan	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
		On/Off Barmp	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	

TM Tidak Memenuhi  
M Memenuhi  
M Memenuhi setelah perbaikan  
- Tidak Terdapat  
Rekom Masih di Rekonstruksi

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) JALAN TOL**

NO	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMUM		
		INDIKATOR	CAKUPAN / LINGKUP	TOLOK UKUR
1	2	3	4	6
1	- Kondisi Jalan Tol	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kekesatan</li> <li>- Ketidakrataan</li> <li>- Tidak ada Lubang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seluruh Ruas Jalan Tol</li> <li>- Seluruh Ruas Jalan Tol</li> <li>- Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- &gt; 0,33 <math>\mu</math>m</li> <li>- IRI <math>\leq</math> 4 m/km</li> <li>- 100 %</li> </ul>
2	- Kecepatan Tempuh Rata-Rata	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecepatan Tempuh Rata-rata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jalan Tol Dalam Kota</li> <li>- Jalan Tol Luar Kota</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>\geq</math>1,6 kali kecepatan tempuh rata-rata Jalan Non Tol</li> <li>- <math>\geq</math>1,8 kali kecepatan tempuh rata-rata Jalan Non Tol</li> </ul>
3	- Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecepatan Transaksi Rata – rata</li> <li>- Jumlah Gardu Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerbang Tol sistem terbuka</li> <li>- Gerbang Tol sistem tertutup : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gardu masuk</li> <li>• Gardu Keluar</li> </ul> </li> <li>- Kapasitas Sistem Terbuka</li> <li>- Kapasitas Sistem Tertutup <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gardu Masuk</li> <li>• Gardu Keluar</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>\leq</math> 8 detik setiap kendaraan</li> <li>- <math>\leq</math> 7 detik setiap kendaraan</li> <li>- <math>\leq</math> 11 detik setiap kendaraan</li> <li>- <math>\leq</math> 450 kendaraan per jam per Gardu</li> <li>- <math>\leq</math> 500 kendaraan per jam</li> <li>- <math>\leq</math> 300 kendaraan per jam</li> </ul>
5	- Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarana Pengaturan Lalu Lintas : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perambuan</li> <li>• Marka Jalan</li> <li>• Guide Post / Reflektor</li> <li>• Patok Kilometer Setiap 1 km</li> </ul> </li> <li>- Penerangan Jalan Umum (PJU) Wilayah Perkotaan</li> <li>- Pagar Rumija</li> <li>- Penanganan Kecelakaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kelengkapan dan Kejelasan Perintah dan Larangan serta Petunjuk</li> <li>- Fungsi dan Manfaat</li> <li>- Fungsi dan Manfaat</li> <li>- Fungsi dan Manfaat</li> <li>- Fungsi dan Manfaat</li> <li>- Fungsi dan Manfaat</li> <li>- Korban Kecelakaan</li> <li>- Kendaraan Kecelakaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 %</li> <li>- Jumlah 100 % dan Reflektifitas <math>\geq</math> 80 %</li> <li>- Jumlah 100 % dan Reflektifitas <math>\geq</math> 80 %</li> <li>- 100 %</li> <li>- Lampu Menyala 100%</li> <li>- Keberadaan 100 %</li> <li>- Dievakuasi gratis ke rumah sakit rujukan</li> <li>- Melakukan penderekan gratis sampai ke pool derek (masih di dalam jalan tol)</li> </ul>



**SURAT KETERANGAN**  
**Nomor : 01/SK-DIROPSI/IV/2018**

Kami dari PT. Jasa Marga (Persero) Tbk menerangkan bahwa yang bernama :

**NOVA GAMAYANTI PUTRI AKHMAD**

**Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**Program Studi : Ilmu Hukum**

**NIM : 14410648**

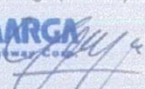
Telah melakukan penelitian di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk yang dilaksanakan pada tanggal 10 Maret 2018 -10 April 2018 untuk menyusun skripsi yang berjudul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN JALAN TOL  
OLEH PT JASA MARGA (PERSERO) TBK DI JAKARTA**

Demikian untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Jakarta, 30 April 2018

Direktur Operasi I  
PT. Jasa Marga (Persero) Tbk

  
**(MOHAMMAD SOFYAN)**  
D0015

**PT JASA MARGA (PERSERO) Tbk.**  
Plaza Tol Taman Mini Indonesia Indah  
Jakarta 13550 - Indonesia  
Tel. (62-21) 841 3526, 841 3630  
Fax. (62-21) 840 1533, 841 3540  
jasmarga@jasamarga.com  
www.jasamarga.com