



## **TANGGUNG JAWAB BADAN USAHA JALAN TOL ATAS KERUGIAN PENGGUNA JALAN TOL AKIBAT KESALAHAN DALAM PENGOPERASIAN RUAS JALAN TOL DI PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK CABANG JAKARTA-TANGERANG**

Feisya Amalia Ghaisani\*, Suradi, Rinitami Njatrijani,  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
Email: [feisya@hotmail.com](mailto:feisya@hotmail.com)

### **ABSTRAK**

Dalam rangka peningkatan kebutuhan ekonomi, mewujudkan pembangunan, menjaga kesinambungan pengemban wilayah dengan memperhatikan keadilan serta meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi, maka pemerintah melaksanakan pembangunan jaringan jalan tol. Pembangunan jalan tol sangat diperlukan terutama pada wilayah-wilayah yang telah tinggi tingkat perkembangannya agar dapat dihindari timbulnya pemborosan ataupun efisiensi waktu, keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan hukum mengenai tanggung jawab Badan Usaha Jalan tol dalam hal terjadi kerugian pada pengguna jalan tol karena kesalahan Badan Usaha Jalan Tol dan mengetahui bentuk pelaksanaan tanggung jawab dari PT. Jasa Marga(Persero) Tbk, Cabang Jakarta-Tangerang. Tanggung jawab Badan Usaha Jalan Tol diatur dalam didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol yang telah dilakukan perubahan kedua dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Jalan Tol namun dalam peraturan ini tidak diatur secara spesifik sehingga dapat merujuk pula pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. PT. Jasa Marga(Persero) Tbk cabang Jakarta-Tangerang bertanggung jawab atas kesalahan perusahaanya dalam mengoperasikan jalan tol dengan mengembalikan uang sesuai dengan besarnya kerugian yang diderita pengguna jalan tol.

*Kata kunci: Jalan tol, Tanggung Jawab Badan Usaha Jalan Tol, Kerugian Konsumen.*

### **ABSTRACT**

*In order to increase economic needs, realize development, keep bearers region continuity by paying attention the justice and increasing distribution service efficiency, then the government construct toll road system. Toll road construction is indispensable especially in some regions which have high development in order to avoid profligacy, time efficiency, safety and comfort trip. This research aims to find out the law rule about Toll Road Operator responsibility in some cases like disadvantage that happens to the toll user because of Toll Road Operator fault and knowing the form of responsibility implementation from Jasa Marga (Persero) Ltd. Company, Jakarta – Tangerang substation. The Responsibility of Toll Road Operator is set in within the Indonesian Government Regulation No. 15 of 2005 about the toll road which have been changed both by the Indonesian Government Regulation No. 43 of 2013 about the toll road, but this rule is not specifically regulated so that it can refer as well to the Consumer Protection Act. Jasa Marga (Persero) Ltd. Company Jakarta - Tangerang substation responsible for errors of its company in operating toll road by returning the money according to the amount of loss suffered by the toll road users.*

*Keywords: Toll Road, Toll Road Operator responsibility, Toll Road Users'Loss.*



## I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan ekonomi yang semakin pesat menuntut pembangunan dalam berbagai sektor di kehidupan masyarakat termasuk didalamnya adalah bidang penyelenggaraan jalan. Penyelenggaraan jalan merupakan kebutuhan yang vital sebagai pendukung utama dinamika dan aktivitas ekonomi baik di pusat maupun di daerah dan pengembang wilayah serta sebagai sarana penunjang utama bagi perekonomian nasional.

Dalam rangka peningkatan kebutuhan ekonomi, mewujudkan pembangunan, menjaga kesinambungan pengemban wilayah dengan memperhatikan keadilan serta meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi, maka pemerintah melaksanakan pembangunan jaringan jalan tol. Pembangunan jalan tol sangat diperlukan terutama pada wilayah-wilayah yang telah tinggi tingkat perkembangannya agar dapat dihindari timbulnya pemborosan-pemborosan, baik langsung, maupun tidak langsung ataupun efisiensi waktu, keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan.<sup>1</sup>

Di Indonesia ketentuan mengenai jalan tol diatur secara khusus dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan

Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol. Secara umum yang dimaksud dengan jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tarif tol.

Jalan tol seperti infrastruktur lainnya merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah. Namun mengingat keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Pemerintah menyebabkan Pemerintah membuka kesempatan bagi investor swasta untuk ikut serta dalam pembangunan jalan tol. Dengan keterlibatan investor swasta tersebut mengakibatkan jalan tol yang sebelumnya dikategorikan sebagai barang publik (*public goods*) menjadi barang privat (*private goods*). Sehingga ketika masyarakat menggunakan jalan tol dengan melakukan pembayaran tarif, mereka berperan sebagai pengguna barang privat dan dapat dikategorikan sebagai konsumen dan investor yang menjalankan usaha jalan tol dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha.

Untuk menjamin pelayanan yang diterima oleh masyarakat selalu dapat dipenuhi oleh ruas tol dan untuk menentukan kinerja ruas jalan tol, pemerintah menetapkan suatu standar pelayanan yang dikenal dengan Standar Pelayanan Minimal, atau yang disingkat dengan SPM Jalan Tol melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.392/PRT/M/2005, tentang

---

<sup>1</sup> PT. Epadascon Permata, *Bantuan Teknis Manajemen Pengawasan dan Pemantauan Operasi Jalan Tol*, Laporan akhir, Jakarta, Desember 2006, halaman 1



Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, yang telah diperbaharui dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.16/PRT/M/2014. SPM jalan tol di Indonesia berisi indikator-indikator yang harus dicapai/dipenuhi seluruh ruas jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak-hak serta kewajiban dari konsumen dan hak-hak serta kewajiban dari pelaku usaha. Pelaku usaha harus menjamin bahwa produk yang dihasilkan aman dan berkualitas bagi konsumen. Oleh karena itu apabila terjadi kerugian pada konsumen, maka pelaku usaha harus bertanggung jawab penuh atas beban kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>2</sup> Dalam hal tanggung jawab penggantian kerugian untuk pengguna jalan tol diatur juga dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan dan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

Seperti yang kita ketahui bahwa pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya bisa saja mengalami kesalahan baik kesalahan yang disengaja maupun tidak sengaja. Demikian juga Badan Usaha Jalan Tol adalah pelaku usaha tidak menutup kemungkinan terjadi kesalahan yang menyebabkan kerugian bagi pengguna jalan tol. Salah satu hal yang sering terjadi dalam menggunakan prasarana jalan tol adalah kondisi konstruksi jalan yang kurang baik seperti banyaknya jalan-jalan yang berlubang atau tidak

rata walaupun untuk ketentuan kondisi jalan tol sebenarnya telah diatur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol.

Pada penelitian kali ini saya mengambil dua peristiwa yang terjadi yaitu kondisi jalan berlubang di ruas jalan tol Jakarta-Tangerang KM 9+000B pada hari Rabu, 8 Januari 2014 sehingga menyebabkan kerugian pada pengguna jalan yang bernama Tobias Pratama Susanto mengakibatkan kerusakan pada velg dan ban mobil Hyundai yang dikendarainya saat melewati jalan tol Jakarta-Tangerang menuju Jakarta. Peristiwa kedua yang terjadi adalah Mercedes Benz E200K milik pengguna jalan tol bernama Magdalena Nirwanadewi yang sedang melewati ruas jalan tol KM 18+000 pada tanggal 18 April 2014 karena kondisi jalan berlubang menyebabkan rusaknya ban dan velg kendaraanya. Dalam kasus tersebut badan usaha jalan tol yaitu PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jakarta-Tangerang harus bertanggung jawab atas kerugian pengguna jalan tol karena kondisi jalan yang tidak baik dan tidak sesuai dengan Standart Pelayanan Minimal Jalan Tol.

Berkaca dari peristiwa yang terjadi di jalan tol tersebut, maka dapat kita ketahui bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumennya. Pelaku usaha yang dalam kasus ini adalah Badan Usaha Jalan Tol yaitu PT. Jasa Marga sudah seharusnya memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna jalan tol sehingga tidak menimbulkan kerugian-kerugian bagi pengguna jalan tol. Oleh karena itu dalam penelitian ini saya mengambil judul

---

<sup>2</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, halaman 34



**“ Tanggung Jawab Badan Usaha Jalan Tol terhadap Kerugian Pengguna Jalan Tol Akibat Kesalahan Pengoperasian Ruas Jalan Tol di PT Jasa Marga(Persero) Tbk, Cabang Jakarta-Tangerang”.** Dengan rumusan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaturan hukum mengenai tanggung jawab Badan Usaha Jalan tol dalam hal terjadi kerugian pada pengguna jalan tol karena kesalahan Badan Usaha Jalan tol?
2. Bagaimana bentuk pelaksanaan tanggung jawab dari PT. Jasa Marga(Persero) Tbk, Cabang Jakarta-Tangerang atas kerugian terhadap pengguna jalan tol akibat kesalahan pengoperasian ruas jalan tol?

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang tidak hanya melakukan penelitian berdasar norma saja akan tetapi ingin meneliti bahwa hukum dibuat dan diterapkan oleh manusia yang hidup di masyarakat.<sup>3</sup>

Spesifikasi penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa penelitian deskriptif analisis. Metode deskriptif adalah prosedur

pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.. Analitis maksudnya dikaitkan dengan teori-teori hukum yang ada dan atau perturan perundangan-undangan yang berkaitan dengan obyek yang diteliti.

Untuk mendapatkan data yang valid dan objektif maka didalam penelitian ini dilakukan dua cara untuk mendapatkan data yaitu data primer dan data sekunder.<sup>4</sup>

1. Data Primer  
Berdasarkan penelitian lapangan (field research) yang didapatkan dari wawancara atau interview dengan narasumber. Narasumber adalah Kepala Cabang PT. Jasa Marga(Persero) Tbk, Cabang Jakarta-Tangerang.
2. Data Sekunder
  - a. Bahan Hukum Primer seperti Peraturan Perundang-undangan yang menyangkut.
  - b. Bahan Hukum Sekunder adalah bahan- bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa serta memahami bahan hukum.
  - c. Bahan Hukum Tersier adalah bahan hukum untuk memberikan petunjuk dan

<sup>3</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2004, halaman 106

<sup>4</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Normatif*, Jakarta: Rajawali Press, 1983, hal. 35.



penjelasan bahan hukum primer dan sekunder

Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka akan diidentifikasi dan digolongkan sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis untuk selanjutnya dianalisa secara kualitatif, untuk mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas. Kemudian akan dilakukan proses editing atas semua data yang telah diperoleh untuk menjamin apakah sesuai dengan kenyataan atau tidak.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Pengaturan Hukum di Indonesia terkait Tanggung Jawab Badan Usaha Jalan Tol jika terjadi Kerugian Pada Konsumen Pengguna Jalan Tol Karena Kesalahan Badan Usaha Jalan Tol.

Menurut Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 disebutkan mengenai pengertian jalan tol yaitu Jalan Tol adalah jalan umum yang merupakan bagian dari sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Sedangkan yang dimaksud dengan Tol menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan adalah sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol. Adanya kewajiban pembayaran itulah yang membedakan jalan tol dengan jalan umum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi penyelenggara

jalan tol dengan pengguna jalan tol. Selanjutnya, lebih spesifik mengenai jalan tol diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol yang dilakukan perubahan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

Karena keterlibatan sektor swasta jalan tol sudah bukan lagi menjadi barang publik melainkan barang privat sehingga masyarakat yang menggunakan jalan tol dapat dikatakan sebagai konsumen dan pengelola jalan tol yaitu badan usaha jalan tol dapat dikatakan sebagai pelaku usaha. Mengetahui bahwa Badan Usaha Jalan Tol dapat dikatakan sebagai pelaku usaha dan pengguna jalan tol dapat dikatakan sebagai konsumen, maka munculah hak-hak dan kewajiban-kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban antara Badan Usaha Jalan Tol dengan pelaku usaha muncul karena adanya suatu hubungan hukum dan perjanjian. Hubungan hukum antara badan usaha jalan tol dengan pengguna jalan tol dimulai ketika pengguna jalan tol membayar tarif tol. Dalam hal ini sekaligus dimulainya perjanjian antara badan usaha jalan tol dengan pengguna jalan tol, dimana terjadinya suatu perikatan



diantara mereka. Dengan adanya perjanjian dan hubungan hukum antara badan usaha jalan tol dengan pengguna jalan tol maka timbulah hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Badan usaha jalan tol berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jalan tol dan bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi pada pengguna jalan tol apabila dalam pengoperasian ruas jalan tol menimbulkan kerugian pada pengguna jalan tol. Hal tersebut dimungkinkan karena secara tidak langsung telah terjadi suatu perjanjian antara badan usaha jalan tol dengan pihak pengguna jalan tol terhitung sejak pembayaran tarif tol pertama oleh pengguna jalan tol.

Jalan tol mempunyai tingkat pelayanan keamanan dan kenyamanan yang lebih tinggi dari jalan umum yang ada namun dalam kenyataannya dalam penggunaan prasarana jalan tol sering menimbulkan berbagai permasalahan dan musibah atau kerugian bagi pengguna jalannya. Ada suatu tolak ukur bagi setiap Badan Usaha Jalan Tol dalam penyelenggaraan jalan tol di Indonesia yaitu Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol (SPM Jalan Tol) yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal (yang selanjutnya disebut Permen PU tentang SPM).

Permen PU tentang SPM menyebutkan indikator mengenai SPM jalan tol meliputi kondisi jalan

tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan serta unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan, lingkungan dan tempat istirahat.

Tolak ukur yang ada dalam SPM jalan tol menjadi suatu acuan yang ideal yang harus dipenuhi setiap badan usaha jalan tol. Dalam hal hak konsumen terutama atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, SPM mengakomodirnya dalam unsur kondisi jalan, keselamatan dan pertolongan pertama. Tolak ukur yang dijadikan acuan pemenuhan hak konsumen ini tentunya dengan tujuan utama bagaimana konsumen dapat merasa nyaman dan aman ketika menggunakan jalan tol serta harus lebih baik daripada penggunaan jalan raya.

Pada prakteknya sering dijumpai permasalahan yang merugikan pengguna jalan tol sebagai konsumen akibat tidak terpenuhinya SPM jalan tol oleh badan usaha jalan tol. Permasalahan yang paling sering menimbulkan kerugian adalah kondisi jalan tol yang kurang baik, tidak lengkapnya ketersediaan rambu-rambu lalu lintas, serta kurang terpeliharanya elemen-elemen pelengkap jalan, seperti pagar rumija dan pagar pengaman (*guardrail*), rusak atau tidak adanya reflektor (*deliniator* dan *guide post*) maupun lampu penerangan jalan yang tidak menyala sehingga banyak menyebabkan musibah, kecelakaan ataupun kerugian bagi konsumen pengguna jalan tol.

Mengenai pemberian kompensasi ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sudah menjadi kewajiban dan tanggung jawab dari Badan Usaha Jalan Tol



apabila dalam kegiatan usahanya menimbulkan kesalahan yang merugikan bagi pengguna jalan. Ketentuan lain yang mengatur mengenai kewajiban memberikan ganti kerugian bagi pengguna jalan tol diatur dalam Pasal 87 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol yaitu “Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dan Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol”. Selain itu diatur juga dalam Pasal 88 yaitu “Pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal” dan juga dalam Pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol menyebutkan “Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol” Berdasarkan bunyi pasal tersebut maka dapat diketahui bahwa apabila dalam menggunakan prasarana jalan tol pengguna jalan mendapatkan kerugian yang merupakan kesalahan dari pihak badan usaha jalan tol, maka pengguna jalan tol dapat menuntut penggantian kerugian karena sudah seharusnya pengguna jalan tol memperoleh hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan sesuai yang diatur dalam Standar Pelayanan Minimal jalan tol dan Badan Usaha Jalan Tol wajib

memberikan ganti rugi kepada pengguna jalan tol.

Tanggung jawab Badan Usaha Jalan Tol termasuk dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa yang memiliki hubungan langsung dengan pengguna jalan tol sebagai konsumen hal itu dilihat dari jasa yang diberikan oleh Badan Usaha Jalan Tol yaitu menyelenggarakan, mengoperasikan dan memberikan pelayanan di jalan tol sehingga pengguna jalan tol dapat memperoleh kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan jalan tol dengan membayar tarif tol. Pembayaran tarif tol ini yang secara tidak langsung menyebabkan adanya suatu hubungan hukum bagi Badan Usaha Jalan Tol dan pengguna jalan tol sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban diantara kedua pihak. Hak dan kewajiban tersebutlah yang nantinya akan menimbulkan adanya suatu tanggung jawab bagi Badan Usaha Jalan Tol terhadap pengguna jalan tol.

Tanggung jawab Badan usaha Jalan Tol belum diatur secara spesifik dan jelas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol namun karena Badan Usaha Jalan Tol dapat dikatakan sebagai pelaku usaha dan pengguna jalan tol dapat dikatakan sebagai konsumen maka dapat berlaku ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen tersebut konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen maka sebagai pelaku usaha badan usaha jalan tol memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian, kerusakan dan pencemaran



kepada konsumen pengguna jalan tol sehingga berdasarkan pasal ini pengguna jalan tol memiliki hak menuntut penggantian kerugian kepada Badan Usaha Jalan Tol. Namun, seperti yang telah disebutkan sebelumnya dari hasil wawancara Penulis, tidak semua kerugian pengguna jalan menjadi tanggung jawab dari Badan Usaha Jalan Tol sehingga, tanggung jawab penggantian kerugian hanya dapat dilakukan jika kerugian yang diderita memang termasuk dalam hal-hal yang oleh badan usaha jalan tol dapat diajukan klaim yaitu yang merupakan kesalahan dari badan usaha jalan tol dalam melakukan pengoperasian jalan tol. Apabila kerugian pengguna jalan tol terjadi karena kesalahan dari pengguna jalan sendiri maka Badan Usaha Jalan Tol tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Menurut Pasal 19 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan pemberian ganti rugi dilaksanakan paling lama 7 hari hal tersebut dimaksudkan bahwa penyelesaian sengketa disini bukanlah penyelesaian yang rumit, melainkan melalui jalan damai. Badan Usaha Jalan Tol memiliki batasan sendiri sesuai dengan perusahaannya mengenai jangka waktu penggantian kerugian namun dalam halnya penyelesaian sengketa ditempuh dengan jalan damai yaitu dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Demikian berarti bahwa sengketa konsumen diselesaikan terlebih dahulu dengan pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha yang dalam hal ini

antara Badan Usaha Jalan Tol dengan pengguna jalan tol yang dirugikan. Pada umumnya badan usaha jalan tol akan langsung memberikan ganti rugi sebesar kerugian konsumen jika pengguna jalan telah memenuhi persyaratan pengajuan klaim namun, jika jumlah ganti kerugian terlalu besar akan dilakukan negosiasi dengan pengguna jalan tol untuk memperoleh kesepakatan yang terbaik.

## **2. Pelaksanaan Tanggung Jawab**

### **PT. Jasa Marga(Persero) Tbk Cabang Jakarta-Tangerang atas Kerugian Konsumen Pengguna Jalan Tol Akibat Kesalahan Pengoperasian Ruas Jalan Tol.**

Antara Badan Usaha Jalan Tol yang dalam hal ini adalah PT. Jasa Marga(Persero) Tbk Cabang Jakarta-Tangerang dengan pengguna jalan tol terjadi suatu hubungan hukum perikatan yang terjadi seketika saat pengguna jalan tol melakukan pembayaran tarif tol. Perikatan yang terjadi tersebut lah yang kemudian menimbulkan hak dan kewajiban bagi PT. Jasa Marga(Persero) Tbk Cabang Jakarta-Tangerang dengan pengguna jalan tol. hak dan kewajiban tersebut menimbulkan adanya suatu tanggung jawab bagi PT. Jasa Marga(Persero) Tbk Cabang Jakarta-Tangerang terhadap pengguna jalan tol. Mengenai kerugian konsumen pengguna jalan tol, PT. Jasa Marga bertanggung jawab penuh untuk memberikan ganti kerugian atas kesalahan yang dilakukannya dalam pengoperasian jalan tol. Ada beberapa bentuk-bentuk kejadian yang menimpa



pengguna jalan tol yang dapat diajukan klaim ganti kerugian antara lain :

- a) Akibat kerusakan jalan antara lain jalan berlubang
- b) Akibat kejatuhan rambu/pohon/billboard/PJU/konstruksi jembatan
- c) Akibat kegiatan pemeliharaan/proyek, misalnya apabila terjadi pagar penutup lokasi proyek terlepas dan tertabrak oleh pengguna jalan tol.
- d) Akibat pengaturan lalu lintas yang tidak sesuai prosedur.
- e) Akibat adanya orang gila di jalan tol.
- f) Akibat rintangan di jalan (batu, balok, besi dll).

Pada peristiwa pertama yang terjadi adalah rusaknya velg dan ban kendaraan milik salah satu pengguna jalan tol bernama Tobias Pratama. Pada peristiwa tersebut PT. Jasa Marga(Persero) Tbk memberikan ganti kerugian atas velg dan ban yang rusak sejumlah Rp. 3.480.000,00. Jumlah ganti kerugian tersebut sesuai dengan besarnya kerusakan ban dan velg yang diderita oleh pengguna jalan itu. Dalam peristiwa tersebut PT. Jasa Marga(Persero) Tbk cabang Jakarta-Tangerang mengganti sepenuhnya kerugian dari pengguna jalan tol karena merupakan tanggung jawab perusahaan atas kesalahan dalam pengoperasian ruas jalan tol yaitu dengan mengganti sebesar jumlah uang yang dikeluarkan oleh pengguna jalan tol untuk perbaikan kendaraan yang rusak tersebut.

Ketentuan mengenai penggantian kerugian pada pengguna

jalan tol oleh PT Jasa Marga (Persero) Tbk cabang Jakarta-Tangerang diatur dalam Keputusan Direksi PT Jasa Marga (Persero) Nomor 114/KPTS/2007 tentang Pedoman Penanganan Klaim dari Pengguna Jalan Tol. Keputusan Direksi tersebut dikeluarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan dan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

Pengguna jalan tol dalam mengajukan klaim ganti rugi akibat kesalahan konstruksi serta kesalahan pengaturan lalu lintas dan pemantauan jalan tol harus diajukan secara tertulis kepada *General Manager* PT. Jasa Marga (Persero) Tbk cabang Jakarta-Tangerang dengan beberapa persyaratan administrasi antara lain sebagai berikut :

- a. Laporan kecelakaan dari PT. Jasa Marga(Persero) Tbk secara tertulis yaitu berupa surat keterangan PL 03 yang dapat dimintakan kepada petugas patroli jalan tol.
- b. Surat keterangan dokter atau bukti pembayaran setingkat rumah sakit, apabila diperlukan.
- c. Identitas diri
- d. Surat keterangan kematian apabila diperlukan.
- e. Foto fisik kerusakan pada TKP
- f. Identitas yang mengajukan klaim(penabrak)
- g. Surat keterangan polisi
- h. Perkiraan biaya kerugian seluruhnya.
- i. Batasan klaim maksimum 3x24 jam sejak kejadian.



PT. Jasa Marga (Persero) Tbk tidak menentukan batasan jumlah besarnya ganti kerugian yang diberikan kepada pengguna jalan tol. Setiap pengguna jalan yang merasa dirugikan dan mengajukan klaim sesuai dengan persyaratan yang ditentukan akan diganti semua kerugiannya. Perusahaan tidak mengatur secara jelas tentang batas maksimum jumlah ganti rugi yang harus dibayarkan oleh kantor cabang Jasa Marga kepada pengguna jalan tol.<sup>5</sup>

Jumlah ganti kerugian kepada pengguna jalan tol dibebankan pada anggaran masing-masing kantor cabang sehingga besarnya ganti kerugian yang mampu diberikan tergantung anggaran yang tersedia di tiap-tiap kantor cabang. Seperti yang terjadi pada peristiwa kedua yang dialami pengguna jalan tol bernama Magdalena Nirwanadewi yang menyebabkan rusaknya ruas jalan tol tersebut kerugian yang diderita atas rusaknya ban mobil dan velg mobil sebesar Rp. 28.000.000,00 namun jumlah ganti kerugian yang diberikan oleh PT. Jasa Marga(Persero) Tbk cabang Jakarta-Tangerang hanya sebesar Rp. 10.000.000,00. Jumlah ganti kerugian sebesar Rp. 10.000.000,00 tersebut diperoleh berdasarkan negosiasi antara pengguna jalan tol dengan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk cabang Jakarta-Tangerang. Hal ini terjadi dikarenakan jumlah kerugian yang dialami pengguna jalan tol tersebut cukup besar dan dikarenakan pertimbangan anggaran

perusahaan maka dilakukan tahapan negosiasi untuk menyelesaikan permasalahan ganti kerugian tersebut.

PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, cabang Jakarta-Tangerang bertanggung jawab penuh atas kerugian pengguna jalan tol namun ada beberapa hal yang bukan merupakan tanggung jawab PT. Jasa Marga(Persero) Tbk, cabang Jakarta-Tangerang sehingga pengguna jalan tol tidak dapat mengajukan klaim ganti rugi. Beberapa kerugian pengguna jalan yang tidak dapat diajukan klaim antara lain :

- a. Kecelakaan antara konsumen jalan tol akibat kelalaian diantaranya kecelakaan benturan akibat kurang jaga jarak.
- b. Terpentak atau menabrak benda yang terjatuh dari kendaraan konsumen jalan tol yang pada saat itu bersamaan menggunakan jasa jalan tol.
- c. Pelemparan batu dari pihak luar.

Sejauh ini belum pernah terjadi kasus mengenai kerugian pengguna jalan tol yang sampai ke BPSK maupun pengadilan. Hal ini dikarenakan komitmen dari PT. Jasa Marga(Persero) Tbk untuk memberikan pelayanan terbaik bagi kepada pengguna jalan mengingat perusahaan ini merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

#### IV. KESIMPULAN

Dalam tulisan ini akan disampaikan tentang kesimpulan pembahasan dari suatu penelitian:

1. Tanggung jawab Badan Usaha Jalan Tol mengenai ganti kerugian

---

<sup>5</sup> S.Purnawarman, *wawancara*, General Manager PT. Jasa marga(persero)Tbk, Cabang Jakarta-Tangerang, Tangerang, 17 Desember 2015.



pengguna jalan tol di Indonesia diatur dalam Pasal 87 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol yang dilakukan perubahan kedua dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol selain itu diatur juga dalam Pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol. Timbulnya tanggung jawab ini berdasarkan ketentuan mengenai pemenuhan indikator Standar Pelayanan Jalan Tol yang diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Pengaturan hukum mengenai tanggung jawab Badan Usaha Jalan Tol ini tidak diatur secara spesifik dan jelas dalam peraturan hukum di Indonesia namun karena keterlibatan sektor swasta jalan tol sudah bukan lagi menjadi barang publik melainkan barang privat sehingga masyarakat yang menggunakan jalan tol dapat dikatakan sebagai konsumen dan pengelola jalan tol yaitu Badan Usaha Jalan Tol dapat dikatakan sebagai pelaku usaha.

2. PT. Jasa Marga(Persero) Tbk Cabang Jakarta-Tangerang bertanggung jawab penuh untuk memberikan ganti kerugian atas kesalahan yang dilakukannya dalam pengoperasian jalan tol. Namun, tidak semua kerugian pengguna jalan tol merupakan tanggung jawab dari PT. Jasa Marga(Persero) Tbk Cabang Jakarta-Tangerang jika kerugian terjadi karena kesalahan dari pengguna jalan tol maupun pihak ketiga maka bukan merupakan tanggung jawab dari

PT. Jasa Marga(Persero) Tbk Cabang Jakarta-Tangerang.

Pemberian ganti kerugian yang diberikan PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Jakarta-Tangerang berupa pengembalian uang sesuai dengan besarnya kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol. Pengguna jalan tol dalam hal meminta ganti kerugian harus mengajukan persyaratan-persyaratan yang ditentukan oleh perusahaan. Jika terjadi peristiwa yang merugikan pengguna jalan tol dan kerugian yang diderita terlalu besar maka dilakukan negosiasi antara PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Jakarta-Tangerang dengan pengguna jalan tol. Setiap kerugian pengguna jalan tol yang diakibatkan kesalahan dari PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Jakarta-Tangerang maka akan diberikan ganti kerugian yang sesuai dengan kerugian pengguna jalan tol dengan mempertimbangkan kondisi keuangan pada tiap-tiap kantor cabang.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku :

- Sutedi, A. 2008. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Soemitro, R. H. 2004. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji. 1983. *Penelitian Normatif*. Jakarta: Rajawali Press.



**B. Undang-Undang:**

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan
3. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005.
5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standart Pelayanan Minimal Jalan Tol.