



TANGGUNG JAWAB PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK BAGI PENGGUNA JALAN TOL YANG MENGALAMI KECELAKAAN DI JALAN TOL

Dean Farrel Damanik*, Bagus Rahmanda

Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : arrelldamanik@gmail.com

Abstrak

Kecelakaan lalu lintas merupakan suatu kejadian yang sering terjadi di jalan raya, hal tersebut dapat terjadi baik dalam kondisi lalu lintas yang ramai maupun sepi. Kecelakaan yang terjadi juga dapat terjadi yang diakibatkan banyak faktor seperti faktor cuaca, kondisi jalan, faktor manusia, dll. Sebagaimana yang terjadi pada kecelakaan yang terjadi pada ruas jalan tol PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK KM 39 yang mengarah ke Jakarta pada tanggal 7 Februari 2021, kecelakaan tersebut melibatkan 20 kendaraan mobil yang mengalami kerusakan pada kendaraannya. Kecelakaan tersebut terjadi akibat adanya kelalaian dari pihak perusahaan jalan tol yang tidak menjaga kondisi ruas jalan tol yang dilalui oleh pengguna jalan tol. Undang – Undang Perlindungan Konsumen hadir sebagai dasar payung perlindungan hukum untuk menjaga kepentingan hak pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut baik secara litigasi maupun non-litigasi.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen; Kelalaian Pihak Perusahaan Jalan Tol; Tanggung Jawab Perusahaan Jalan Tol

Abstract

Traffic accidents are an event that often occurs on the highway, it can occur both in crowded and quiet traffic conditions. Accidents that occur can also occur due to many factors such as weather factors, road conditions, human factors, etc. As happened in the accident that occurred on the PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK KM 39 which was heading to Jakarta on February 7, 2021, the accident involved 20 cars that suffered damage to their vehicles. The accident occurred due to negligence on the part of the toll road operator who did not maintain the condition of the toll road section passed by toll road users. The Consumer Protection Law is present as the basis for legal protection to protect the interests of toll road users who have accidents to solve these problems both in litigation and non-litigation.

Keywords : Consumer Protection; Negligence of the Toll Road Operator; Responsibility of the Toll Road Operator

I. PENDAHULUAN

Jalan raya bebas hambatan atau jalan tol adalah jalan yang dikhususkan bagi kendaraan yang bersumbu dua atau lebih (seperti mobil, truk, bis, dll) serta memiliki jalur khusus kendaraan bermotor roda dua yang terpisah dari jalur atau ruas utama yang bertujuan untuk mempersingkat waktu dan jarak tempuh dari suatu daerah ke daerah yang lain. Jalan tol juga memiliki arti umum sebagai jalan umum yang

menjadi salah satu sistem jaringan jalan yang dimana dikategorikan sebagai jalan nasional yang mewajibkan penggunaanya membayar tol.¹

Dalam Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol menjelaskan bahwa jalan tol adalah Jalan bebas hambatan yang merupakan bagian dari sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaanya diwajibkan membayar. Jalan tol yang ada sekarang menjadi infrastruktur transportasi yang penting bagi mobilitas untuk perjalanan yang jauh, selain menjadi sarana mobilitas bagi masyarakat jalan tol juga berfungsi sebagai pelancar distribusi barang dan jasa bagi seluruh daerah yang dilewatinya.

Sehingga, jalan tol diharapkan dapat memenuhi tujuan awal pembangunan jalan tol yaitu, meningkatkan konektivitas antar wilayah. Jalan tol dirancang oleh pemerintah bersama dengan pengusaha jalan tol untuk meningkatkan efesiensi dalam mobilitas baik dari segi waktu dan biaya, yang oleh karena itu dapat memicu pertumbuhan ekonomi yang baik bagi setiap daerah yang dilewati atau dilalui oleh jalan tol tersebut.

Tujuan utama dari adanya pembangunan jalan tol adalah untuk memperlancar lalu lintas pada suatu daerah, meningkatkan pelayanan distribusi barang dan jasa suatu daerah guna menunjang pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pemerataan Pembangunan dan meringankan beban dana pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan tol.²

Namun, dalam keberjalanannya faktor keamanan dan kenyamanan ini menjadi hal yang tidak pasti karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kondisi aspal jalan, kesalahan atau kelalaian pengemudi, cuaca, hingga kelalaian pengusaha atau pengelola jalan tol itu sendiri dalam hal menjaga kualitas infrastruktur dan fasilitas pendukung.

Fasilitas pendukung yang dimaksud berupa, lampu PJU (penerangan jalan umum), tempat istirahat, hingga rambu-rambu jalan yang berada di jalan tol itu sendiri, akan tetapi dalam penelitian ini kecelakaan yang terjadi diakibatkan oleh kondisi jalan, dimana kondisi jalan yang dapat menyebabkan kecelakaan seperti: kerusakan pada permukaan jalan, kontruksi atau proses Pembangunan jalan, dan geometri jalan yang kurang memadai.³

Seperti kasus yang akan dibahas dalam penulisan ini dimana pada tanggal 07 Februari 2021 Pukul 21.00 WIB di ruas jalan tol Jakarta-Cikampek milik PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk yang dimana terjadi kecelakan beruntun yang dialami oleh 20 mobil yang diakibatkan oleh jaan yang berlubang yang belum dibenahi oleh

¹ Mohammad Athala Haekal & Anak Agung Gede Kartika, "Analisis Kecelakaan Lalu Lintas studi Kasus Ruas Jalan Tol Ngawi-Kertosono" JURNAL TEKNIK ITS Vol.13, No.1 (2024): 1, https://ejurnal.its.ac.id/index.php/teknik/arti_cle/view/127932/7718

² Dine Noviandri Badriansyah, Rudy Hermawan Karsaman, Harus Al Rasyid Lubis, "Kajian Pembangunan Jalan Tol Dengan Skema VGF Subsidi Silang (Studi Kasus: Jakarta-Cikampek II Selatan dan Tol Terbanggi Besar – Pematang Panggang), Journal Of Scientech Research and Development Vol. 6 No.1 (Juni,2024), 48. <https://www.idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR/article/view/375/296>

³ Steni F.E. Mubalus, "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas Di Kabupaten Sorong Dan Penanggulangannya" SOSCIED Vol.6 No.1 (Juli,2023), 6, <https://doi.org/10.32531/jsocied.v6i1.624>

pihak pengusaha tol sehingga terjadi kerusakan pada kendaraan-kendaraan korban seperti pecah ban dan cacat pada bagian velg kendaraannya⁴.

Dari penjelasan sebelumnya bisa disimpulkan adanya faktor infrastruktur jalan tol yang kurang memadai sehingga pengusaha jalan tol harus bertanggung jawab atas kecelakaan tersebut. Akan tetapi, hal tersebut menyangkut terhadap perlindungan konsumen bagi pengguna jalan tol yang menjadi korban kecelakaan, hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan tol tersebut dianggap lalai dalam memenuhi standar keamanan dan kenyamanan sebagai mana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2024 tentang Jalan Tol. Sehingga hukum perlindungan konsumen juga berlaku dalam syarat pemenuhan tanggung jawab perusahaan tol tersebut atas kecelakaan yang menimpa para korban pengguna jalan tol tersebut.

Oleh karena itu, perlu adanya kajian untuk membahas lebih dalam lagi dalam mengenai aspek hukum yang mengatur tanggung jawab pengusaha jalan tol kepada pengguna jalan tol atau korban kecelakaan yang mengalami kecelakaan di jalan tol, serta melihat jenis-jenis kecelakaan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta cara penanganan kecelakaan bagi para korban kecelakaan jalan tol dan pemenuhan tanggung jawab atau ganti rugi bagi pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan di jalan tol oleh pengusaha atau pengelola jalan tol sudah memenuhi syarat atau prosedur yang diatur dalam undang-undang maupun SK dalam pengusaha jalan tol tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Mengapa bisa terjadinya kecelakaan di Jalan Tol dan bagaimana aturan yang mengaturnya?
2. Bagaimana tanggung jawab PT. Jasa Marga (Persero) dan kendala dalam mengajukan ganti atau tanggung jawab?

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini yaitu menggunakan metode yuridis normatif atau metode kepastasaan yang meliputi hukum positif Indonesia, Menurut Soerjono Soekanto pendekatan yuridis merupakan rangkaian dari penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur yang diteliti.⁵ Pendekatan yuridis yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif atau penelitian yang dasarnya merupakan rangkaian kegiatan yang mengkaji aspek-aspek dalam menyelesaikan masalah atau suatu pendekatan yang

⁴ Muhammad Fathan Radityasani & Azwar Ferdian, "Kasus Puluhan Mobil Hajar Lubang di Tol, Kenapa Pelek Bisa Pecah?" (Kompas, 2021)

<https://otomotif.kompas.com/read/2021/02/08/181202115/kasus-puluhan-mobil-hajar-lubang-di-tol-kenapa-pelek-bisa-pecah> (diakses pada 16 Maret 2025 Pukul 21.16)

⁵ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2001), 13-14

menagcu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶ sumber literasi hukum, dan jurnal-jurnal pendukung lainnya. Penelitian ini juga menggunakan asas-asas hukum dalam menjawab atau menyelesaikan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

Pada penelitian hukum ini penulis menggunakan spesifikasi penelitian yang bersifat deskriptif analitis. Deskripsi analitis ialah Analisa yang akan menjelaskan atau menggambar suatu peristiwa dengan kalimat analisis yang berdasarkan sumber literasi yang akan memperoleh jawaban atau simpulan atas suatu permasalahan.

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sumber-sumber dari data-data sekunder. Data-data sekunder ini didapatkan melalui penelitian kepustakaan yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Oleh karena itu sumber-sumber atau bahan-bahan hukum yang digunakan dalam penelitian, yaitu:

1. Bahan Hukum Primer (*Primary Legal Materials*)

Sumber bahan hukum primer adalah berisikan peraturan-peraturan perundangan yang memiliki sifat mengikat secara hukum dan diperoleh secara langsung, yang terdiri atas⁷:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol

2. Bahan Hukum Sekunder (*Secondary Legal Materials*)

Sumber bahan hukum sekunder ialah sumber hukum yang tidak mengikat, akan tetapi sumber hukum tersebut memaparkan dengan jelas tentang hal-hal yang berkaitan dengan hukum primer yang merupakan hasil dari olah pikiran atau penelitian oleh para pakar maupun para ahli hukum positif Indonesia. Terdiri dari:

- a) Buku-buku
- b) Jurnal-jurnal
- c) Skripsi Hukum
- d) Makalah

3. Bahan Hukum Tersier (*Tersier Legal Materials*)

Sumber hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan serta pengetahuan dari suatu bahan hukum primer dan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari:

- a) Kamus Besar Bahasa Indonesia
- b) Kamus Hukum
- c) Internet
- d) Ensiklopedia Hukum

Dalam penelitian ini data yang ada akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis normatif kualitatif, dalam bentuk kalimat yang teratur, runtut logis, tidak tumpang tindih dan efektif, kemudian dilakukan pembahasan. Lalu, hasil dari

⁶ Kornelius Benuf & Muhamad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer", Jurnal Gema Keadilan Vol. 7 Edisi I (Juni,2020): 23 <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>

⁷ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum (Jakarta: UI Pres, 1982), 52

pembahasan atau penelitian akan diambil kesimpulan sebagai jawaban terhadap permasalahan yang sudah diteliti.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyebab terjadinya kecelakaan di Jalan Tol dan aturan yang mengaturnya

1. Alasan Terjadinya Kecelakaan Yang Terjadi Di Jalan Tol

Kecelakaan ini terjadi pada ruas jalan tol jakarta-cikampek milik PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK KM 39. Kejadian ini terjadi pada tanggal 7 Februari 2021 yang menimpa 20 kendaraan mobil. Kecelakaan ini terjadi karena adanya sebuah lubang yang terletak di salah satu ruas jalan tol. Lubang tersebut berasal dari permukaan jalan tol yang sebelumnya tidak rata, menurut *Representative Officer* (RO) PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK Hendra A.P.D menjelaskan bahwa terjadi intensitas hujan yang cukup tinggi pada saat sebelum hingga saat waktu peristiwa itu terjadi, intensitas hujan yang tinggi tersebut menjadi salah satu faktor penyebab atas munculnya lubang pada permukaan salah satu ruas jalan tol milik PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK tersebut.⁸

Kecelakaan yang terjadi menimpa kurang lebih 20 kendaraan mobil pengguna jalan tol tersebut. Kerusakan yang dialami oleh para pengguna jalan tol tersebut beragam mulai dari pecah ban, velg retak, hingga kerusakan body kendaraan. Menurut Hendra A.P.D kecelakaan tersebut baru diketahui saat adanya panggilan atau laporan aduan dari pengguna jalan melalui call center Jasa Marga. Sebelumnya pihak perusahaan jalan tol tidak mengetahui tentang keberadaan lubang tersebut karena tidak ada laporan yang masuk baik dari pengguna jalan tol maupun petugas yang berada di lapangan (*Mobile Costumer Service*).⁹

Kecelakaan yang terjadi merupakan kecelakaan yang diakibatkan oleh kondisi jalan yang rusak dimana kondisi yang dimaksud adalah jalan yang berlubang, jalan berlubang ini disebabkan oleh curah hujan yang tinggi. Curah hujan yang tinggi dapat menyebabkan meningkatnya debit air yang harus diresap oleh aspal, lalu yang terserap oleh aspal tersebut terkumpul dan mengendap pada lapisan bawah (*subgrade*) yang melemahkan pondasi jalan, selama pengendapan tersebut faktor suhu yang berubah drastis dan gesekan antara ban kendaraan dengan beban kendaraan membuat deformasi atas jalan yang tidak rata tersebut dan membuat kerusakan secara permanen.¹⁰

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyebab kecelakan tol tersebut disebabkan oleh adanya faktor manusia atau kelalaian dan juga faktor alam atau cuaca. Kedua faktor tersebut saling berkaitan karena faktor kelalaian manusia tersebut diperburuk dengan faktor cuaca tersebut.

⁸ Hendra A.P.D, Mei 10, 2025.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Kumparan, "Mengapa Jalan Aspal Sering Rusak di Musim Hujan", <https://kumparan.com/ardyan-sidiq/mengapa-jalan-aspal-sering-rusak-di-musim-hujan-2407vGXNpLv> , diakses pada 21 Mei 2025

Dapat dilihat bahwa kelalaian pihak perusahaan tol akan pemeliharaan kondisi aspal jalan tol dapat mengakibatkan kerugian yang besar baik pengguna jalan tol dan perusahaan tol itu sendiri. Menjaga kondisi aspal sesuai spek atau standar minimum sudah menjadi kewajiban bagi pihak perusahaan jalan tol yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

2. Aturan yang mengatur terhadap kecelakaan tersebut

Dalam peristiwa kecelakaan tersebut dapat kita analisa atas undang-undang maupun peraturan perundangan yang mengatur tentang peristiwa kecelakaan tersebut. Analisa dilakukan terhadap hubungan pelaku usaha dan konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, lalu standar minimum jalan tol yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol dan menganalisa melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang hak konsumen dimana pada huruf (a) menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dari pasal tersebut bisa kita lihat bahwa PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK gagal dalam memenuhi hak konsumen tersebut. Perusahaan jalan tol gagal dalam memenuhi hak konsumen tersebut karena kelalaiannya menjaga dan memelihara kondisi aspal yang akhirnya mengakibatkan kerugian dan mengancam keamanan bagi pengguna jalan tol tersebut.

Lalu pada pasal 7 huruf (d) Undang -Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Pada pasal tersebut PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK dianggap gagal dalam menjamin mutu atas jasa yang ditawarkan, jasa tersebut merupakan jalan tol yang dimana pada peristiwa tersebut mutu atau standar jalan tersebut tidak sesuai dengan standar yang berlaku yang diatur oleh pelaku usaha dan peraturan perundang-undangan.

Menurut Pasal 8 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK selaku pelaku usaha seharusnya menutup ruas jalan tol tersebut dengan jarak yang sudah diperhitungkan. Penutupan salah satu ruas jalan tol tersebut tujuan untuk menjaga keamanan dan kenyamanan bagi pengguna jalan tol serta melakukan pemeliharaan dan perbaikan agar dapat digunakan kembali oleh pengguna jalan tol.

Kemudian pada Pasal 6 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol menjelaskan bahwa jalan tol dirancang untuk memiliki tingkat pelayanan keamanan dan kenyamanan yang lebih tinggi daripada Jalan Umum non Tol yang ada serta bisa melayani arus lalu lintas dengan jarak jauh dan mobilitas yang tinggi juga.

Selanjutnya, pada Pasal 62 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan tol mengatur tentang standar pelayanan minimal jalan tol dimana pasal Ayat (1) menetapkan bahwa kondisi jalan tol menjadi prioritas utama dalam pelaksanaan

standar pelayanan minimal jalan tol. Hal tersebut ditujukan guna menjaga kondisi aspal yang digunakan pada ruas jalan tol untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pengguna jalan tol yang melintas.

Kemudian pada Pasal 111 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 juga mengatur syarat kelayakan yang harus dipenuhi untuk mengoperasikan jalan tol. Salah satu syarat kelayakan operasional tersebut adalah menjaga kondisi jalan setiap saat harus baik dan sesuai dengan perencanaan yang disyaratkan.

Selanjutnya pada Pasal 22 dan 24 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur bahwa jalan yang beroperasi harus memenuhi persyaratan layak fungsi secara teknis dan administratif, lalu penyelenggara jalan dalam konteks penelitian ini perusahaan jalan tol PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK juga wajib dengan segera dan patut memperbaiki jalan yang rusak yang dapat mengakibatkan kecelakaan.

Serta Pada Pasal 42 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 merujuk bahwa perusahaan jalan tol tersebut dilarang menyelenggarakan jalan apabila tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

B. Tanggung Jawab PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK dan Kendala Dalam Mengajukan Ganti Rugi atau Tanggung Jawab

1. Tanggung Jawab PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK Terhadap Korban Kecelakaan

Pasca kecelakaan tersebut pihak PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK memperketat dan melakukan pemantauan terhadap kondisi jalan tol dengan melakukan pemantuan rutin setiap hari yang dilakukan oleh petugas Mobile Costumer Service (MCS) yang melakukan patrol sepanjang ruas jalan tol baik di dua arah dengan pembagian 3 shift/hari serta Adapun inspeksi dari Service Provider JASA MARGA TOLROAD MAINTENANCE selaku pemelihara perawatan jalan tol.

Pihak PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK juga telah melakukan langkah preventif imbas dari kecelakaan tersebut. Langkah preventif tersebut adalah selalu melakukan pemeliharaan rutin terhadap permukaan jalan yang ada memiliki potensi kerusakan kedepannya serta melakukan pengawasan dan pemeliharaan selama 24 jam/hari.¹¹ Pemantauan tersebut juga didasarkan oleh Pasal 111 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 Tentan Jalan Tol terkait pemenuhan syarat kelayakan operasional jalan tol dan syarat kelayakan jalan tol. Pemeliharaan tersebut juga diatur dalam Pasal 5-9 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 02/PRT/M/2007 Tentang Petunjuk Teknis Pemeliharaan Jalan Tol dan Jalan Penghubung.

Hal tersebut juga mengacu kepada pasal 7 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana pada pasal tersebut pada huruf (d) menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib menjaga mutu jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu jasa tersebut. Pasal tersebut juga dipenuhi

¹¹ *Ibid.*

melalui tindakan pengusahaan jalan tol pada saat melakukan perbaikan ruas jalan tol yang rusak tersebut.

Pihak PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK juga telah bertanggung jawab dengan melakukan ganti rugi materiil kepada korban dan pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan tersebut. Penggantian rugi dapat diklaim oleh para pihak yang terdampak dengan didasarkan pada peraturan perusahaan dan SK Direksi PT JASA MARGA (PERSERO) TBK. Adapun mekanisme klaim ganti rugi tersebut yaitu¹²:

- 1) Batas pengajuan klaim maksimum 3x24 (tiga kali dua puluh empat jam)
- 2) Surat Permohonan dari pengguna jalan
- 3) Surat keterangan dari petugas Perseroan
- 4) Surat keterangan dari Kepolisian/Patroli Jalan Raya (PJR)
- 5) Foto Copy SIM, STNK, dan KTP
- 6) Foto saat kejadian
- 7) Kuitansi asli dari bengkel
- 8) History E-Toll atau struk tanda bukti transaksi

Klaim ganti rugi tersebut telah memenuhi hak dan kewajiban yang harus diberikan kepada pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan oleh pihak pengusahaan jalan tol selaku pelaku usaha. Hal tersebut merujuk kepada Pasal 107 dan 112 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol yang menjelaskan bahwa pengguna jalan tol dapat meminta kerugian yang dialami akibat kesalahan pengusahaan jalan tol sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan pengusahaan jalan tol tersebut wajib memenuhi penggantian kerugian yang dialami oleh pengguna jalan tol akibat kesalahan pengusahaan jalan tol.

Ganti rugi tersebut juga memenuhi kewajiban pelaku usaha dalam mengganti rugi kerugian konsumen yang mengalami kerugian sebagaimana yang diatur dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 240 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Pada kecelakaan ini tidak ada ganti rugi secara immaterial, walaupun ada yang menyinggung hal tersebut terkait kerugian immaterial yang dirasakan oleh para pengguna jalan tol tersebut. Kerugian yang immaterial yang dimaksud ialah waktu penanganan yang lama hingga kerugian psikologis seperti “shock” pada pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan tersebut. Akan tetapi hal tersebut tidak mendapat ganti rugi karena untuk mendapat ganti rugi secara immaterial harus ada putusan pengadilan yang menetapkan besaran ganti rugi.

Tentang kerugian immaterial tersebut pihak PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK menjelaskan bahwa tidak ada ganti rugi secara immaterial karena tidak belum ada yang mengatur tentang ganti rugi immaterial tersebut baik menurut Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, maupun SK Direksi PT. JASA MARGA PERSERO. Penggantian rugi akibat kecelakaan tersebut semua didasarkan kepada peraturan yang berlaku sekarang khususnya didasarkan pada SK Direksi PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK.

¹² *Op.Cit.*, Hendra A.P.D., Mei 10, 2025

Hal tersebut dapat mengacu kepada Pasal 1365 KUHPerdara yang menetapkan menormakan perbuatan melanggar hukum tetapi juga mengatur terkait limitatif yang mengandung asas hukum penggantian kerugian bersifat wajib daripadanya. Kerugian immaterial ialah segala sesuatu yang bersifat non-materi yang total jumlahnya tidak dapat diperhitungkan secara sistematis, dengan syarat yaitu jumlah total ganti rugi tersebut harus dalam jumlah yang wajar. Pemberian ganti rugi tersebut dapat dikabulkan dan oleh hakim yang didasari oleh kebijaksanaannya, dengan Bahasa lain hal tersebut didasari oleh subyektifitas hakim.

Ketidakadaan ganti rugi secara immaterial tersebut dikarenakan para pihak yang terkait yaitu pihak perusahaan jalan tol dan pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan sama-sama saling bersepakat dan menyelesaikan masalah secara damai diluar pengadilan, sehingga dari pihak pengguna jalan tol tersebut tidak ada yang menuntut kerugian immaterial tersebut.¹³

Dapat dilihat bahwa pihak pelaku usaha atau perusahaan jalan tol yaitu PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK telah melakukan tanggung jawab terhadap pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan tersebut. Tanggung jawab yang diberikan ialah penanganan pengguna jalan tol dilokasi kejadian dengan melakukan perbaikan sementara kepada setiap kendaraan, lalu melakukan perbaikan pada jalan yang berlubang tersebut guna menjaga kenyamanan dan keamanan pengguna jalan tol tersebut, dan yang tanggung jawab yang terakhir adalah melakukan ganti rugi kepada pengguna jalan tol terkait kerusakan kendaraan yang dialami pengguna jalan tol tersebut. Semua kerugian material yang dialami oleh pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan sudah diganti oleh pihak perusahaan jalan tol.

2. Kendala yang dihadapi dalam tanggung jawab atau kerugian

Dalam melakukan tanggung jawab seperti melakukan penanganan kecelakaan tersebut pihak perusahaan jalan tol mengalami kendala, kendala yang dimaksud adalah durasi pada pengerjaan perbaikan kendaraan yang bersifat sementara yang memakan waktu yang sangat lama.

Perbaikan yang bersifat sementara yang dimaksud adalah perbaikan pada kendaraan pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan agar dapat melakukan perjalanan kembali. Kerusakan lain yang dialami pada kendaraan-kendaraan tersebut akan diganti kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan SK yang dikeluarkan oleh perusahaan jalan tol.

Butuh waktu yang lama pada saat melakukan perbaikan kendaraan-kendaraan tersebut, dikarenakan jumlah kendaraan yang mengalami kecelakaan bukanlah satu akan tetapi jumlahnya puluhan yang lebih tepatnya adalah 20 kendaraan. Hal tersebut diperparah akibat susah akses kendaraan Mobile Costumer Service yang akan memperbaiki kendaraan, penyebab dari susah akses tersebut adalah kemacetan yang diakibatkan kecelakaan tersebut dimana kendaraan yang mengalami kerusakan berada diruas jalan dengan jumlah yang banyak serta menimbulkan kemacetan yang panjang.

Kemacetan panjang tersebut mengakibatkan proses perbaikan semakin lama, waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk sampai di lokasi hingga menyelesaikan seluruh perbaikan kendaraan tersebut membutuhkan waktu sekitar 4 jam. Perbaikan

¹³ Hendra A.P.D., *Op.Cit.*, Mei 10, 2025

tersebut diperkirakan dimulai dari pukul 22.00 WIB sampai pada 01.00.¹⁴ Dapat dilihat bahwa pada sekitar pukul 01.00 semua kendaraan yang mengalami kerusakan selesai diperbaiki dan jalan berlubang tersebut juga selesai diperbaiki juga.

Adapun pengaduan terkait ketidakjelasan atas pemenuhan ganti rugi yang diberikan oleh PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK karena memakan waktu yang lama dalam proses tersebut yang membutuhkan waktu paling lambat 2 (dua) bulan lamanya.¹⁵ Akan tetapi hal tersebut merupakan proses tahapan yang harus dilalui karena proses klaim ganti rugi tersebut harus melewati beberapa tahapan birokrasi untuk memproses klaim tersebut, sebagaimana yang diatur dalam peraturan perusahaan dan SK. Direksi PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK.¹⁶

IV. KESIMPULAN

Dari pembahasan sebelumnya sudah disampaikan atas hasil penelitian yang telah dilakukan, sehingga dapat ditarik Kesimpulan atas pembahasan tersebut yaitu:

1. Penyebab Terjadinya Kecelakaan Di Jalan Tol dan Aturan yang Mengaturnya

Kecelakaan yang terjadi pada 7 Februari 2021 pada KM 39 tersebut memang merupakan kelalaian pihak perusahaan jalan tol yang kurang dalam memelihara dan memantau kondisi jalan tol yang akan dilalui pengguna jalan tol tersebut, hingga pada akhirnya kondisi jalan tersebut berlubang dan mengakibatkan kecelakaan kepada pengguna jalan tol yang melewati ruas jalan tol tersebut. Hal tersebut telah melanggar minimum pelayanan jasa dan pemeliharaan jalan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, lalu standar minimum jalan tol yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan, dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan.

2. Tanggung Jawab PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK dan Kendala Dalam Mengajukan Ganti Rugi atau Tanggung Jawab

Pihak perusahaan jalan tol telah melakukan penanganan sebagaimana SOP yang ada dijalankan oleh pihak Mobile Costumer Service (MCS) dengan menutup ruas jalan yang sedang berlubang tersebut dan memperbaiki sementara kendaraan yang mengalami kerusakan. Lalu mengerahkan juga tim Service Provider JASA MARGA TOLROAD MAINTENANCE selaku pemelihara perawatan jalan tol untuk melakukan perbaikan pada ruas tol yang berlubang tersebut, dimana keduanya dilakukan pada waktu yang bersamaan.

Pemenuhan ganti rugi material juga sudah dipenuhi melalui mekanisme yang sebagaimana yang diatur dalam SK Direksi PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK walaupun membutuhkan waktu proses yang cukup lama dalam pemenuhan dan pemberian klaim ganti rugi tersebut tersebut akan tetapi semua kerugian telah dibayarkan dan disanggupi. Terkecuali ganti rugi immaterial dimana tidak ada

¹⁴ Siti Fatimah, "Cerita Korban Pecah Ban Mobil di KM 39 Tol Japek: Panik, Kondisi Hujan" (Detik News, 2021) <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5367450/cerita-korban-pecah-ban-mobil-di-km-39-tol-japek-panik-kondisi-hujan> (Diakses pada 26 Mei 2025 Pukul 11.39 WIB)

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ Hendra A.P.D., *Op.Cit.*, Mei 10, 2025

pemberian ganti rugi immaterial kepada pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan tersebut.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat saran yang dapat disampaikan terhadap permasalahan tersebut, yaitu:

1. Pada pasal 63 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2024 Tentang Jalan Tol menjelaskan bahwa badan usaha wajib melakukan evaluasi terhadap pemenuhan SPM jalan tol secara berkala paling lama 6 (enam) bulan dan menyampaikan laporan evaluasi tersebut kepada Menteri.
Dapat dilihat bahwa rentang waktu paling lama pada evaluasi SPM oleh perusahaan jalan tol ialah 6 (enam) bulan, waktu tersebut cenderung lama yang dimana dapat kita lihat bahwa sebuah lubang pada jalan dapat terbentuk dalam waktu beberapa jam saja. Oleh karena itu lebih baik apabila rentang waktu maksimal yang diberikan dipersingkat guna meningkatkan kuantitas pengawasan dan pemeliharaan jalan tol tersebut.
2. Terkait tanggung jawab dan penanganan yang diberikan kepada pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan tersebut sudah mengikuti dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada dan SK Direksi PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK. Akan tetapi, terkait dengan informasi pertanggungjawaban klaim ganti rugi yang diberikan masih dianggap lama, alangkah lebih baiknya pihak perusahaan jalan tol tersebut dapat membuat kebijakan yang dapat meringkas tahapan-tahapan dalam klaim ganti rugi tersebut.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- _____, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Pres, 1982
- Hamzah, Andi, *Kamus Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005
- Istanto, F. Soegeng, *Hukum Internasional*. Yogyakarta: Penerbitan UAJ, 1994
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010
- Nasution, Az., *Hukum perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2002
- Notoatmojo, Soekidjo, *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Notoatmojo, Titik and Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010)
- Prasetyo and Ade Yute, *Analisis dampak kerusakan jalan terhadap pengguna jalan dan lingkungan di jalan raya gampeng, Kediri jawa timur*. Yogyakarta: penerbit Yogyakarta, 2017
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo, 2000
- Sidabolok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010



Soekanto, *Inventarisasi dan Analisa Terhadap Perundang-Undangan Lalu Lintas*. Jakarta: CV. Rajawali, 1984

Soerjono and Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2001

Tambunan, Toman Sony and Wilson R.G., *Hukum Bisnis*. Jakarta: PRENADAMEDIA GRUP, 2019

Triwulan, Titik and Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:Kencana, 2013

B. Jurnal

Badriansyah, Dine Noviadri, Rudy Hermawan Karsaman, and Harus Al Rasyid Lubis, “Kajian Pembangunan Jalan Tol Dengan Skema VGF Subsidi Silang (Studi Kasus: Jakarta-Cikampek II Selatan dan Tol Terbanggi Besar – Pematang Panggang)”, *Journal Of Sciencetech Research and Development* Vol. 6 No.1 (Juni,2024), 48.

Benuf, Kornelius and Muhamad Azhar, “Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”, *Jurnal Gema Keadilan* Vol. 7 Edisi I (Juni,2020): 23

Enggarsasi, Umi and Nur Khalimastus Sa’diyah, “Kajian Terhadap Faktor-Faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas Dalam Upaya Perbaikan Pencegahan Kecelakaan Lalu Lintas”, *Perspektif* Volume 22, No.3 (September, 2017): 241-242,

Haekal, Mohammad Athala and Anak Agung Gede Kartika, “Analisis Kecelakaan Lalu Lintas studi Kasus Ruas Jalan Tol Ngawi-Kertosono” *JURNAL TEKNIK ITS* Vol.13, No.1 (2024): 1

Mubalus, Steni F.E., “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas Di Kabupaten Sorong Dan Penanggulangannya” *SOSCIED* Vol.6 No.1 (Juli,2023), 6

Muliawan, I Wayan, “DAMPAK GENANGAN AIR HUJAN TERHADAPONDISI JALAN ANTASURA DI KECAMATAN DENPASAR TIMUR”, *PADURAKSA* Vol. 8 No. 1 (Juli 31, 2019), 48

Suryoutomo, Markus and Agus Wibowo, “Pemberian Ganti Rugi Immaterial dalam Perbuatan Melanggar Hukum sebagai Perlindungan Hak Asasi Manusia”, *Jurnal Kolaboratif Sains* Vol. 6 No. 10 (Oktober 30, 2023): 1385

C. Wawancara

Hendra A.P.D, Mei 10, 2025.

D. Peraturan dan Keputusan

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen