

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan ekonomi yang sangat pesat, setiap negara berupaya untuk mewujudkan keinginannya menjadi negara maju. Dalam hal perkembangan negara, suatu negara harus dituntut untuk mempercepat pembangunan dalam berbagai sektor di kehidupan masyarakat yaitu termasuk didalamnya pada bidang infrastruktur jalan. Pembangunan infrastruktur jalan ini merupakan kebutuhan yang mendasar sebagai pendukung pertama dan aktivitas perekonomian nasional.

Dengan mempertimbangkan kebutuhan mobilitas yang tinggi dari masyarakat modern di era Industri 4.0, di mana transportasi yang cepat antar lokasi sangat penting untuk memfasilitasi kegiatan dan memenuhi tuntutan lingkungan yang serba cepat, penyediaan infrastruktur transportasi yang cepat atau sistem transportasi berkecepatan tinggi sangat penting.<sup>1</sup> Pemerintah Indonesia telah memulai sebuah upaya inovatif dengan membangun jalan tol sebagai sarana untuk menghubungkan berbagai wilayah. Jalan tol, seperti halnya proyek infrastruktur lainnya, berada di bawah tanggung jawab pemerintah dan dianggap sebagai komponen vital dari jaringan jalan nasional. Jalan-jalan ini, yang terbuka untuk umum, membentuk penghubung penting dalam sistem transportasi negara dan diklasifikasikan sebagai jalan nasional, dengan pengguna diharuskan membayar tol untuk kenyamanan dan efisiensi yang mereka tawarkan. Jalan tol memiliki posisi dan pelayanan yang lebih dari pada jalanan umum. Sebagai penyedia jasa, jalan tol juga berupaya menjamin perlindungan pengguna jalan tol. Sebagai penyedia jasa yakni operator jalan tol, sudah menjadi keharusan untuk memperhatikan kenyamanan dan keselamatan pengguna jalan tol. Melalui PP No 4, Pemerintah tahun 1978 mendirikan PT Jasa Marga (Persero) Tbk. pada tanggal 1 Maret 1978.

---

<sup>1</sup> Sri Wahyuni, "Analisis Terhadap Pesawat Penumpang Komersil Wings Air Yang Mengalami Insiden Pecah Ban Menurut Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen" *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Vol. 13, No. 1, Juni 2019, hlm. 165.

Seperti halnya infrastruktur lainnya, jalan tol merupakan bagian integral dari tanggung jawab pemerintah, yang bertujuan untuk menghubungkan daerah-daerah yang berbeda dan memfasilitasi arus bebas orang, barang, dan jasa. Sebagai jalan raya umum, jalan tol ialah komponen penting dari jaringan jalan nasional, serta penggunaannya bergantung pada pembayaran tol. Jalan tol memiliki posisi yang unik, karena menawarkan tingkat layanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan jalan biasa. Sebagai penyedia layanan, operator jalan tol memiliki kewajiban untuk memastikan perlindungan dan keselamatan pengguna jalan tol. Oleh karena itu, sudah menjadi keharusan bagi operator jalan tol untuk memprioritaskan kenyamanan dan keamanan pengguna jalan tol. Sebagai pelopor tol, Jasa Marga siap untuk memainkan peran penting dalam pengembangan infrastruktur jalan tol di tahun-tahun mendatang. Sesuai dengan misinya, Jasa Marga memiliki visi sebagai pengembang dan pengelola jalan tol yang bertugas untuk mempercepat pembangunan jalan tol sesuai dengan rencana pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan sosial.<sup>2</sup>

Tugas pokok Jasa Marga adalah perencanaan, pembangunan, pengoperasian dan pemeliharaan lintasan beserta perlengkapannya agar lintasan tersebut berfungsi sebagai lintasan bebas hambatan yang mempunyai keunggulan dibandingkan lintasan normal. Siapapun yang menggunakan jalan tol harus membayar tol karena ini ialah jalan umum dan merupakan komponen dari sistem jalan tol nasional.<sup>3</sup> Operator jalan tol wajib mendukung proses pembangunan dan hasil-hasilnya serta keadilan dalam pembangunan pemerintah dengan tetap menerapkan pemerataan, yang dapat dicapai dengan mempromosikan rute-rute yang dibiayai oleh pengguna jalan.<sup>4</sup> Sesuai dengan ketentuan “PP No. 15 tahun 2005 mengenai Jalan Tol”: “Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya”.<sup>5</sup>

Selama tujuh tahun terakhir, pembangunan infrastruktur jalan tol mengalami lonjakan yang luar biasa di bawah kepemimpinan Presiden Joko Widodo (Jokowi).

---

<sup>2</sup> “*Sekilas Jasa Marga*” <https://www.jasamarga.com/profil-perusahaan/sekilas-jasa-marga>. diakses pada tanggal 30 Maret 2023 pukul 13.30 WIB.

<sup>3</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Pasal 1 Ayat (2).

<sup>4</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Pasal 2 Ayat (1).

<sup>5</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Pasal 2 Ayat (2).

Pemerintah selalu mendirikan jalur tol di bermacam daerah di Indonesia, dan berhasil membangun sekitar 1.900 KM jalan tol selama tujuh tahun masa jabatan Presiden Jokowi. Presiden Jokowi pada awalnya menetapkan target 1.200 kilometer untuk periode lima tahun, tetapi realisasi aktual pada tahun 2019 melampaui target tersebut, mencapai total 1.900 kilometer. Hal ini menunjukkan pembangunan infrastruktur jalan tol telah melampaui target semula. Selama ini hambatan pembangunan jalan tol ini ada pada pembiayaannya karena selama ini masih tergantung pada APBN, pada finansial BUMN, ataupun diserahkan pada swasta yang pada realitasnya dalam beberapa tahun tidak berjalan dengan bagus. Oleh sebab itu diperlukan alternatif- alternatif pembiayaan untuk menjalankan pembangunan ini yaitu melalui kerja sama Indonesia Investment Authority (INA). Dengan melakukan kerja sama ini presiden Jokowi senang karena dapat menjalankan perluasan pembangunan infrastruktur jalan tol ini dengan cepat.<sup>6</sup>

Semakin berkembangnya perekonomian dan pembangunan untuk menjadi negara yang maju ini pasti mengakibatkan semakin banyak permasalahan yang timbul di negara ini, salah satunya permasalahannya yaitu mengenai pelayanan fasilitas publik jalan tol terhadap para konsumen. Publik yang memakai jalur tol tentu mempunyai peranan selaku pelanggan untuk membayar jasa dan atau barang untuk mendapatkan akses sebagai pengguna jasa atau barang. Seringkali masyarakat sebagai konsumen kurang mendapatkan fasilitas infrastruktur jalan tol yang baik dan hal tersebut menjadi permasalahan khususnya mengenai perlindungan hukumnya.

Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh jalan tol dapat memenuhi harapan masyarakat dan untuk meningkatkan kinerjanya, pemerintah telah menetapkan seperangkat standar yang dikenal dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol. Berdasarkan PP No. 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Pasal 88 mengatur bahwa pengguna jalan tol berhak memperoleh pelayanan jalan tol yang memenuhi standar pelayanan minimum sebagaimana ditentukan dalam Pasal 8.<sup>7</sup> SPM Jalan Tol terdiri dari beberapa komponen utama, antara lain:

---

<sup>6</sup> "Jokowi Pamer Pembangunan Jalan Tol: 1.900 km dalam 7 Tahun," <https://nasional.kompas.com/read/2022/04/16/09132041/jokowi-pamer-pembangunan-jalan-tol-1900-km-dalam-7-tahun#:~:text=Jokowi%20mengaku%20berhasil%20membangun%20jalan,membangun%20780%20km%20jalan%20tol.> Diakses pada tanggal 30 Maret 2023 pukul 15.00 WIB.

<sup>7</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Pasal 88.

- (1) Kondisi fisik jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan, yang secara keseluruhan menjamin pengalaman pengguna yang memuaskan.
- (2) SPM berfungsi sebagai tolok ukur bagi operator jalan tol dalam pengelolaan dan pengoperasian jalan tol, yang memberikan arah yang jelas bagi peningkatan pelayanan.
- (3) PM dapat dievaluasi dengan cara periodik berlandaskan hasil analisis fungsional serta utilitas, sehingga dapat dilakukan penyesuaian dan penyempurnaan sesuai dengan kebutuhan.
- (4) Determinasi lebih lanjut serta rincian hal SPM diatur dengan peraturan menteri, yang memberikan panduan tambahan dan klarifikasi mengenai penerapan standar ini.<sup>8</sup>

Beberapa tanggung jawab Badan Usaha Jalan Tol juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 1999, yang mengatur tentang jalan tol. Paragraf pertama Pasal 90 menyatakan kalau “pada setiap ruas jalan tol, badan usaha wajib menyediakan unit ambulans, unit pertolongan penyelamatan pada kecelakaan, unit penderek, serta unit bantuan dan pelayanan lainnya sebagai sarana penyelamat di jalan tol”, selanjutnya pada ayat (2) menjelaskan kalau “badan usaha diwajibkan menyediakan unsur pengamanan dan penegakan hukum lalu lintas jalan tol dengan bekerja sama dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia”. Badan Usaha wajib membayar ganti rugi kepada pihak yang dirugikan akibat pengusahaan jalan tol yang dilakukannya, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 92.<sup>9</sup>Faktanya, pemakai jalur tol belum memperoleh jasa sesuai standar jasa minimum serta harus mengalami kesulitan dalam memperolehnya. haknya sebagai konsumen khususnya pengguna jalan tol. Seperti banyak kasus, ruas Tol Jakarta-Cikampek juga banyak bermasalah karena berdekatan dengan beberapa proyek, yakni proyek pembangunan kereta cepat Jakarta-Bandung dan proyek jalan tol layang Jakarta-Cikampek. Karena itulah ruas Tol Jakarta-Cikampek terdampak proyek tersebut dan PT. Jasamarga (Persero) Tbk dinilai lalai karena tidak memperdulikan memburuknya kondisi jalan dan minimnya penerangan serta rambu-rambu yang

---

<sup>8</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Pasal 8.

<sup>9</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Pasal 90.

terlihat serta mengingatkan pengguna jalan tol untuk berhati-hati, agar tidak menimbulkan kerugian pada konsumen jalur tol.

Kurangnya dilengkapi pencahayaan dan rambu-rambu yang dapat dilihat dan mengingatkan para pengguna jalan tol agar dapat berhati-hati, sehingga tidak menimbulkan kerugian untuk para pengguna jalan tol.

Mengingat banyaknya kejadian yang merugikan hak-hak konsumen, khususnya pengguna jalan tol, maka perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi sangat penting. Mengingat perlindungan konsumen sangat erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat luas, maka sudah sepatutnya seluruh lapisan masyarakat Indonesia bersatu padu dalam upaya menegakkan perlindungan hukum dan menjamin kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan. Dengan demikian, maka hak-hak konsumen dapat terpenuhi dan terlindung.<sup>10</sup>

Sebagian besar masyarakat, khususnya konsumen, berpandangan bahwa konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum karena dalam kehidupan sehari-hari mereka masih menghadapi berbagai persoalan terkait sengketa konsumen, dimana mereka berpendapat bahwa produsen telah merugikan konsumen atas barang dan/atau jasa yang mereka gunakan atau konsumsi. Pelanggan menjadikan hal ini sebagai pembenaran dan selanjutnya meminta pembayaran kepada pelaku usaha; Namun karena perlindungan hukum pelaku usaha masih belum memadai, konsumen belum mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. Karena hal ini merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk menjamin tegaknya hak-hak konsumen, maka permasalahan perlindungan konsumen ini memerlukan penyelidikan lebih lanjut.

Pada dasarnya dalam pelayanan sarana jalan tol ini pengguna jalan tol sebagai konsumen juga memiliki hak-hak dasar sosialnya. Hak-hak dasar tersebut yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur.
2. Hak untuk mendapatkan keselamatan dan keamanan.
3. Hak untuk memilih dan didengar.
4. Hak untuk mendapatkan ganti rugi.

---

<sup>10</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015, hlm. 5.

5. Hak untuk mendapatkan lingkungan nyaman dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan.
6. Hak untuk mendapatkan pendidikan dasar.<sup>11</sup>

Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia berkaitan dengan kesadaran setiap orang akan pentingnya perlindungan konsumen, termasuk dunia usaha, pemerintah, dan konsumen itu sendiri.<sup>12</sup>

Berdasarkan penjelasan mengenai perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol, maka saya sebagai penulis akan meneliti perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna jalan tol oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk dalam kaitannya dengan PP No. 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini juga akan menggali siapa yang bertanggung jawab dan bagaimana penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan. Sekian skripsi yang berjudul **“Tanggung Jawab PT. Jasa Marga Tbk atas Kerugian Konsumen Akibat Kerusakan di Ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek Dalam Perspektif Hukum Perdata”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi tanggung jawab hukum PT. Jasa Marga (Persero) Tbk selaku badan usaha penyelenggara jalan tol terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari kerusakan infrastruktur jalan tol Jakarta-Cikampek, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 92 PP No. 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol juncto Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum yang diberikan terhadap hak-hak pengguna jalan tol Jakarta-Cikampek selaku konsumen, sebagaimana dijamin dalam ketentuan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

---

<sup>11</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2011, hlm. 7.

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 8.

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. Jasa Marga (Persero) Tbk terhadap kerugian konsumen akibat kerusakan jalan tol Jakarta-Cikampek, sebagaimana diatur dalam Pasal 92 PP No. 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan terhadap hak-hak konsumen sebagai pengguna jalan tol Jakarta-Cikampek, sebagaimana yang dijamin oleh Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan kegunaan yaitu:

1. Kegunaan Teoretis

Harapannya hasil riset ini bisa memberikan sumbangan pemikiran bagi kemajuan ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya di bidang perlindungan konsumen, dengan memberikan pencerahan terhadap hak-hak pelanggan jalur tol yang menderita kehilangan imbas kerusakan jalan tol Jakarta-Cikampek.

2. Kegunaan Praktis

Hasil riset ini diharapkan bisa membagikan masukan serta rekomendasi yang berharga bagi PT. Jasa Marga Tbk dan masyarakat sebagai konsumen, mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dan tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen.

#### 1.4. Kerangka Konseptual

Dalam kerangka konseptual, penelitian ini juga didukung oleh kerangka pemikiran yang merumuskan beberapa definisi terkait judul, sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum adalah suatu upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum guna memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>1</sup>
2. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>2</sup>
3. Konsumen adalah setiap orang yang mengkonsumsi suatu barang dan/jasa yang tersedia untuk umum, baik untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain ataupun makhluk hidup lain dan tidak untuk komersial.<sup>3</sup>
4. Badan Usaha ini terbagi menjadi badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan menjalankan usaha serta kegiatan di bidang tertentu.<sup>4</sup>
5. Kerugian yang lebih luas dikemukakan oleh Mr. J. H. Nieuwenhuis sebagaimana yang diterjemahkan oleh Djasadin Saragih, pengertian kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak yang lain.<sup>5</sup>
6. Jalan Tol adalah jalan umum yang merupakan bagian dari sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan untuk membayar jalan tol.<sup>6</sup>
7. Tanggung Jawab menurut Mustari dalam bukunya menjelaskan bahwa tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban sebagaimana yang seharusnya dia lakukan, terhadap

---

<sup>1</sup> C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, hlm.102.

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat 1.

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat 2.

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

<sup>5</sup> Mr. J.H. Nieuwenhuis, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Terj. Djasadin Saragih, Surabaya: Airlangga University Press, 1985, hlm. 54.

<sup>6</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Pasal 1 Ayat (2).

diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial, budaya), Negara dan Tuhan.<sup>7</sup>

8. Kerusakan adalah setiap perubahan pada suatu benda, sering kali benda fisik, yang menurunkannya dari keadaan awalnya.<sup>8</sup>

### 1.5. Kerangka Teoretis

Kerangka teoretis terdiri dari konsep-konsep yang diturunkan dari berbagai proses pemikiran yang pada akhirnya untuk menarik sebuah kesimpulan.<sup>9</sup> Peneliti bermaksud untuk menggunakan teori-teori yang relevan dan bermakna yang dapat memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi, yang berfungsi sebagai landasan pemikiran. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti akan menggunakan teori-teori:

#### 1. Teori Tanggung Jawab Hukum

Konsep akuntabilitas berarti kondisi wajib bertanggung jawab, di mana seseorang atau entitas bertanggung jawab atas segala konsekuensi yang mungkin timbul, sehingga membuat mereka rentan untuk diminta pertanggungjawaban, disalahkan, atau dituntut. Gagasan akuntabilitas ini berakar kuat pada gagasan untuk menjamin atau memastikan pemenuhan kewajiban.<sup>10</sup> Hans Kelsen mencontohkan definisinya: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.”

Tanggung jawab secara etimologi adalah kewajiban terhadap segala sesuatunya atau fungsi menerima pembebanan sebagai akibat Tindakan sendiri atau pihak lain. Sedangkan pengertian pengertian tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (jika terjadi sesuatu dapat dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya). Menurut kamus hukum ada 2

---

<sup>7</sup> Mustari, *Nilai Karakter Refleksi Untuk Pendidikan*, Depok: PT. RajaGrafindo, 2014, hlm. 19.

<sup>8</sup> “Kerusakan”, <https://en.wikipedia.org/wiki/Damage> . Diakses pada tanggal 3 Juli 2023 pukul 22.00 WIB.

<sup>9</sup> Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 1984, hlm. 123.

<sup>10</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989, hlm. 899.

(dua) istilah pertanggungjawaban, yang pertama yaitu *liability (the state of being liable)* ini merupakan istilah hukum yang luas, dimana *liability* menunjuk pada makna yang paling komprehensif, meliputi hampir setiap karakter resiko atau tanggung jawab yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin. *Liability* juga merupakan kondisi tunduk kepada kewajiban secara aktual atau potensial, kondisi yang sepenuhnya reseptif terhadap kejadian-kejadian saat ini atau yang mungkin akan terjadi, seperti kerugian, kejahatan ancaman, biaya atau beban, kondisi yang mendorong tindakan untuk menyelesaikan undang-undang sesegera mungkin atau di kemudian hari. Yang kedua *responsibility (the state or fact being responsible)* berarti hal dapat dipertanggungjawabkan atau suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan, dan kecakapan. *Responsibility* ini juga berarti kewajiban bertanggung jawab atas Undang-undang yang dilaksanakan, dan memperbaiki atau sebaliknya memberi gantikerugian atas kerusakan apapun yang telah ditimbulkannya.

Ada prinsip tanggung jawab hukum yang dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- a. *Liability based on fault*, beban pembuktian yang memberatkan penderita. Dalam prinsip ini dijelaskan bahwa seseorang baru memperoleh ganti kerugian jika ia berhasil membuktikan adanya unsur kesalahan pada pihak tergugat, dan kesalahan tersebutlah yang menjadi unsur untuk menentukan pertanggungjawaban itu, berarti bila tidak terbukti adanya kesalahan, tidak ada kewajiban untuk memberi ganti kerugian. Pada Pasal 1865 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “barang siapa mengajukan peristiwa-peristiwa atas nama ia mendasarkan suatu hak, diwajibkan membuktikan peristiwa-peristiwa itu, sebaliknya barang siapa mengajukan peristiwa-peristiwa guna membantah hak orang lain, diwajibkan membuktikan peristiwa-peristiwa itu.”<sup>11</sup>
- b. *Strict liability* (tanggung jawab mutlak) yakni unsur kesalahan tidak

---

<sup>11</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1856.

perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar pembayaran ganti kerugian.<sup>12</sup>

## 2. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum mengacu pada upaya yang dilakukan oleh lembaga penegak hukum untuk melindungi hak-hak subjek hukum dari pelanggaran. Dalam melakukan hal tersebut, lembaga-lembaga ini terikat untuk menjunjung tinggi dan melaksanakan ketentuan hukum yang berlaku. Secara prinsip, perlindungan hukum adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan konsep pengadilan dan penegakan hak asasi manusia. Tujuannya adalah untuk mengatur pembatasan-pembatasan dan kewajiban-kewajiban antara masyarakat dan pemerintah. Di Indonesia, prinsip dasar perlindungan hukum didasarkan pada Pancasila dan UUD NRI 1945 sebagai konsekuensi logis Indonesia yang merupakan *Rechstaat* dan *Rule of Law*. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah upaya untuk menjaga hak-hak asasi manusia yang telah dilanggar oleh orang lain atau badan usaha. Perlindungan ini, pada gilirannya, diberikan oleh masyarakat untuk memastikan bahwa individu dapat sepenuhnya menggunakan hak-haknya sebagaimana dijamin oleh hukum.<sup>13</sup> Philipus M. Hadjon berpandangan bahwa perlindungan memiliki 2 (dua) bentuk utama, yaitu:

1. Perlindungan Hukum Preventif, adalah konsep di mana subjek hukum diberi kebebasan dalam hal menyampaikan keberatan atau pendapat mereka mengenai kerugian yang mereka alami sebelum pemerintah mengambil keputusan sebagai pengadil. Hal ini bertujuan untuk mencegah timbulnya sengketa yang panjang.
2. Perlindungan hukum Represif, dikonsepsikan subjek hukum mengajukan keberatan atau pendapatnya atas kerugian yang dialaminya melalui pengajuan sengketa ke lembaga pemerintah tertentu.

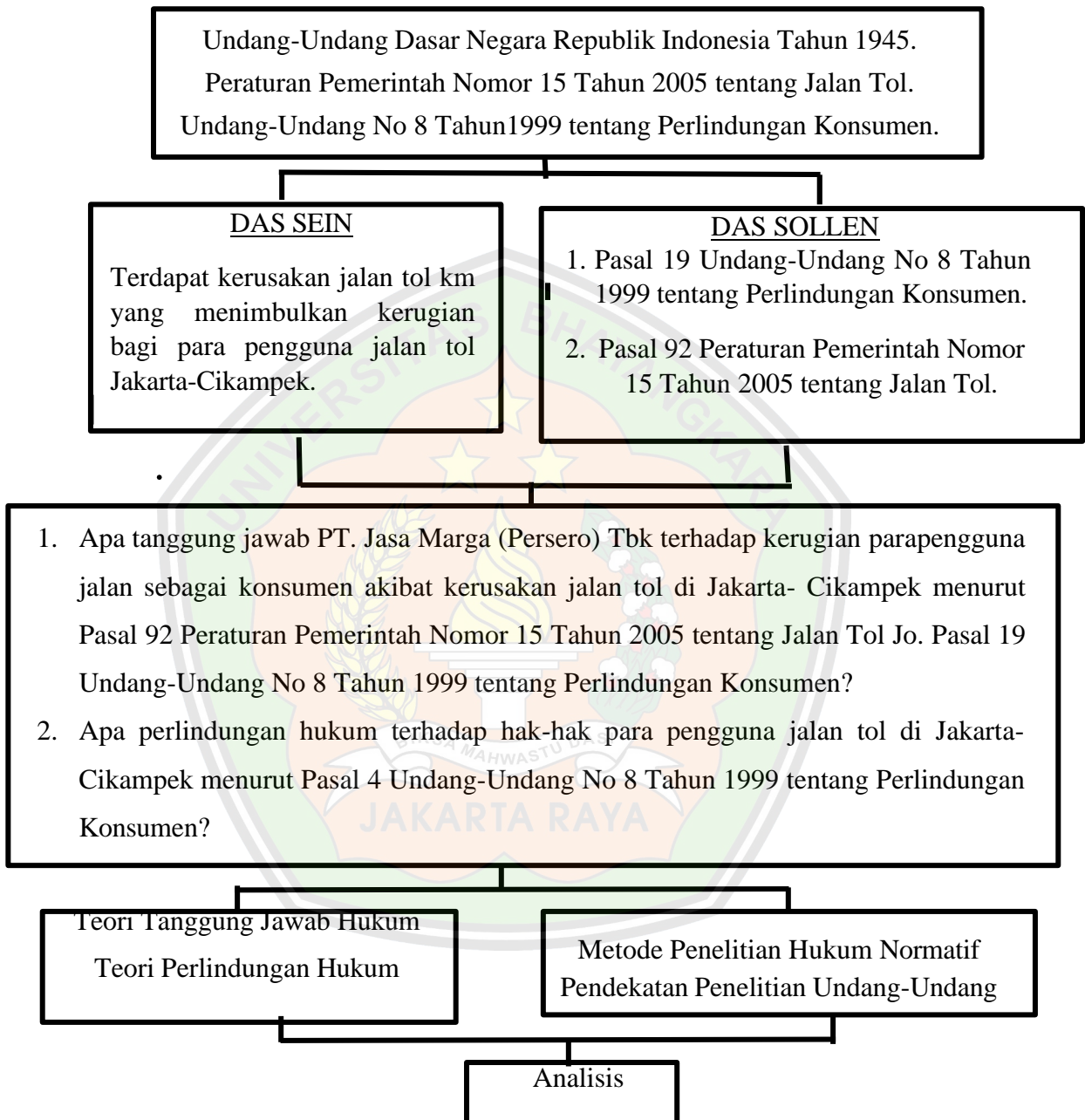
---

<sup>12</sup> Koesnadi Hardjasoemantri, *Hukum Tata Lingkungan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1988, hlm. 334-335.

<sup>13</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm.54.

## 1.6. Kerangka Pemikiran

Berikut ini adalah kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



## 1.7. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian terdahulu dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu

Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
(Nova G, 2018)	Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Jalan Tol Oleh PT. Jasa Marga Tbk. di Jakarta	Normatif Empiris	Memberi perlindungan bagi pengguna jalan tol terkait fasilitas jalan tol dan pelayanan dengan baik. Bertanggung jawab untuk Mengganti kerugian yang diderita oleh para pengguna jalan tol akibat kelalaian penyelenggara jalan tol.
(Dwi C, 2016)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jalan Tol di Indonesia	Yuridis Normatif	Perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol di indonesia kurang terlindungi karen kesadaran pengguna jalan tol atas hak-haknya sebagai konsumen

			<p>masih rendah, jadi regulasi hak pengguna jalan tol untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai belum sepenuhnya terlindungi. Pelaku usaha pengelola jalan tol bertanggung jawab melaksanakan amanat dari Peraturan Menteri Pekerjaan umum No 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Jalan Tol</p>
( M Ferly, 2019 )	Tanggung Gugat Jasa Marga Dalam Pengelolaan Jalan Tol di Indonesia	Yuridis Normatif	Kewajiban PT Jasa Marga memberikan perlindungan bagi para pengguna jalan tol dengan memberikan fasilitas dan

			<p>pelayanan yang sesuai.</p> <p>Bertanggung jawab memberi ganti rugi kepada pengguna jalan tol yang merasa dirugikan akibat kelalaian penyelenggara jalan tol.</p>
(Nauval A, 2019)	<p>Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Oleh PT. Jasamarga</p>	Yuridis Normatif	<p>perlindungan yang diberikan untuk pengguna jalan tol dari badan usaha jalan tol yaitu melaksanakan pelayanan jalan tol sesuai kewajibannya, lalu pengguna jalan tol juga dapat melakukan upaya hukum seperti mediasi, negosiasi, dan atau perdamaian dan memberikan hak kepada</p>

			<p>pengguna jalan tol untuk mengajukan klaim ganti kerugian akibat kelalaian PT Jasa Marga. PT Jasa Marga memiliki hambatan dalam pelaksanaan SPM, yang sering dialami oleh PT Jasa Marga ada 3 indikator yaitu kondisi jalan tol, tempat istirahat, dan kecepatan tempuh rata-rata.</p>
<p>( Koshi P &amp; Siti N, 2021 )</p>	<p>Tanggung Jawab Pengelola Jalan Tol Atas Kecelakaan di Jalan Tol Jakarta-Cikampek</p>	<p>Normatif</p>	<p>Pengelola jalan tol Jakarta-Cikampek tidak bertanggung jawab mengelola jalan tol sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan ini PT Jasa Marga dinilai lalai dan menyebabkan pengguna jalan tol tidak aman &amp; nyaman.</p>

			Pengelola jalan tol Jakarta-Cikampek hanya memberikan ganti kerugian kepada korban kecelakaan berupa ganti kerugian materil saja, tidak dengan ganti kerugian immaterial.
--	--	--	---

Bila diamati dari penjelasan di atas, hingga penelitian-penelitian semacam ini sudah dicoba lebih dahulu, sebab dirasa riset terdahulu ini amat penting dalam suatu penelitian yang hendak dilakukan, akan tetapi yang membedakan riset ini dengan riset terdahulu bisa dilihat dari titik lokasinya. Dalam uraian di atas rata-rata penelitian dilakukan secara meluas atau di seluruh Indonesia, sedangkan dalam penelitian ini titik lokasinya hanya pada ruas jalan tol Jakarta-Cikampek.

## 1.8. Metode Penelitian

Guna mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, metodologi riset berikut ini digunakan:

### 1.8.1. Jenis dan Bahan Sumber Hukum

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian hukum ini adalah penelitian yuridis normatif. Dimana penelitian ini penulis menggunakan penelitian hukum normatif, yaitu dengan mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan norma-norma hukum yang ada di dalam masyarakat.<sup>26</sup>

<sup>26</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hlm. 105

## 2. Sumber Bahan Hukum

Penelitian ini dilakukan menggunakan bahan Hukum Sekunder, yaitu pengumpulan data melalui dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan. Bahan sekunder tersebut dapat terbagi menjadi:

### a. Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terikat dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa undang-undang terkait, antara lain:

- (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ( KUHPerdato )
- (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- (4) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.
- (5) Keputusan Direksi PT Jasa Marga (Persero) Tbk Nomor 86/KPTS/2022 tentang Pedoman Penanganan Klaim dari Pengguna Jalan Tol

### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku-buku dan tulisan-tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen terhadap pertanggungjawaban badan usaha jalan tol akibat kerusakan jalan.

### c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier memberikan penjelasan dan petunjuk dari bahan hukum sekunder dan premier, penulis menggunakan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Bahan hukum tersier ini pastinya digunakan untuk menginterpretasikan dan memahami istilah-istilah dari kasus dan

memberikan gambaran atau dari suatu istilah tersebut.

### **1.8.2. Pendekatan Penelitian**

Dalam tulisan ini terdapat 2 pendekatan masalah yang digunakan ialah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan Konseptual. Pendekatan perundang-undangan yakni dengan mengenali serta mengamati peraturan perundang-undangan yang relevan serta terpaut dengan permasalahan yang diawasi. Pendekatan ini didasarkan pada analisis menyeluruh terhadap kerangka hukum yang ada, dengan fokus pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan khusus yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Melalui pendekatan berbasis undang-undang ini, peneliti akan mempelajari seluk-beluk sistem hukum, menelaah undang-undang, peraturan, dan keputusan pengadilan yang terkait dengan penelitian. Penulis mengacu kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini. Dan pendekatan konseptual yakni Kerangka konseptual merupakan suatu bentuk kerangka berpikir yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan masalah. Biasanya kerangka penelitian ini menggunakan pendekatan ilmiah dan memperlihatkan hubungan antar variabel dalam proses analisisnya.

### **1.8.3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Pengumpulan bahan hukum yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah dengan metode studi kepustakaan. Bahan hukum primer dan sekunder untuk kemudian diklasifikasi sesuai dengan sumber dan hierarkinya. dan kemudian hasil dari pengumpulan tersebut akan diseleksi sesuai dengan kebutuhan pemenuhan isu yang telah diajukan.

### **1.8.4. Metode Analisis**

Bahan-bahan hukum yang terkumpul, baik itu bahan hukum primer maupun sekunder, dianalisis menggunakan metode penelitian deskriptif analisis. Metode deskriptif analisis adalah menggambarkan peraturan perundang-

undangan yang berlaku atau hukum positif dikaitkan dengan teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang terdapat didalam masyarakat.<sup>27</sup> Dalam pembahasan, setiap isu hukum dibahas dan diuraikan satu persatu secara sistematis dan teratur untuk memperoleh jawaban dan kesimpulan atau isu hukum dalam penelitian ini.



---

<sup>27</sup>“*Penelitian*

*Deskriptif*

*Analisis,”*

<https://dspace.uir.ac.id/bitstream/handle/123456789/16633/05.2%20bab%202.pdf?sequence=7&isAllowed=y>.  
Diakses pada tanggal 27 Mei 2024 pukul 00.29