

Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Oleh PT. Hutama Karya (Persero)

¹Bima Gavian Cahyo*, ²Fokky Fuad, ³Suartini

¹Divisi Operasi dan Pemeliharaan Jalan Tol PT. Hutama Karya

^{1,2}Fakultas Hukum Universitas Al Azhar Indonesia, Jakarta

*email: bima.gavian@hutamakarya.com

Abstrak

Kelalaian yang dilakukan oleh penyedia jasa jalan tol seringkali menimbulkan kerugian bagi pengguna jalan tol. Tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji dan menganalisis perlindungan dan pertanggungjawaban hukum PT. Hutama Karya (Persero) terhadap para pengguna jalan tol. Penelitian ini menggunakan bentuk yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil kesimpulan menunjukkan bahwa PT. Hutama Karya (Persero) telah memberikan perlindungan dan pertanggungjawaban hukum kepada pengguna jalan tol dengan memberikan kualitas layanan prima sebagaimana diatur dalam aturan standar operasional (SOP) internal terkait standar pelayanan minimal (SPM) tol yang telah ditentukan oleh Pasal 8, 87 dan 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, serta Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pihak PT. Hutama Karya wajib melaksanakan perlindungan bagi para pengguna jalan tol terkait fasilitas jalan tol hingga pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah memberikan pelayanan prima sebagai kontra prestasi pembayaran tol kepada para pengguna jalan tol.

Kata Kunci: Jalan Tol; Layanan Prima; Perlindungan; Pertanggungjawaban.

Abstract

Negligence by toll road service providers often results in losses for toll road users. This research aims to examine and analyze the legal protection and accountability of PT. Hutama Karya (Persero) towards toll road users. This research uses a normative juridical form with a qualitative descriptive research approach. The conclusion results show that PT. Hutama Karya (Persero) has provided legal protection and accountability to toll road users by providing excellent service quality as regulated in internal operational standard rules (SOP) regarding toll road minimum service standards (SPM) which have been determined by Articles 8, 87, and 88 of the Government Regulation Number 15 of 2005 concerning Toll Roads, as well as Article 4 of the Consumer Protection Law for PT. Hutama Karya is obliged to protect toll road users regarding toll road facilities and the services provided. One of them is providing excellent service as a counter-performance of toll payments to toll road users.

Keywords: Toll Road; Excellent Service; Protection; Liability.

A. PENDAHULUAN

Badan Pengelola Jalan Tol (BPJT) selalu abai dalam memberikan perlindungan terhadap pengguna jalan tol di Indonesia akibat rendahnya pelayanan minimal yang disediakan termasuk kenyamanan dalam lalu lintas transaksi *cashless*, padahal secara filosofis dan sosiologis bahwa keberadaan dari transaksi non tunai ini untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dari pengguna jalan tol sebagai jawaban dari panjangnya antrean di gerbang tol, namun penggunaan *cashless* ini masih belum maksimal.

Apabila dibiarkan maka akan merugikan badan usaha tersebut sekaligus meningkatkan ketidakpercayaan pada penyelenggara negara. Peningkatan

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

Penelitian yang relevan terkait perlindungan konsumen atas jasa layanan jalan tol ini adalah sebagai berikut: Khosyi Putra Ariswari dan Siti Nurbaiti mengatakan bahwa badan pengelola tidak bertanggung jawab kepada konsumennya atas keharusan memberikan mutu pelayanan minimal sebagaimana regulasi jalan, bahwa BPJT wajib melakukan perawatan jalan secara berkala di samping itu penyedia jasa dalam hal ini badan usaha lebih menekankan pada penggantian ganti rugi material semata apabila terjadi kecelakaan di ruas tol yang dikelolanya, belum sampai pada kesadaran bahwa produsen wajib memberikan mutu layanan yang prima dengan penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang baik dan layak. ([Ariswari & Nurbaiti, 2022](#))

Stevani dan I Gede Pasek mengatakan bahwa BPJT sebagai pihak yang berwenang harus bertanggung jawab atas segala kejadian yang ada di jalan tol termasuk banjir, karena buruknya drainase jalan yang berdampak pada banjir sehingga bukan sebagai bentuk kahar, tetapi lebih kepada tindakan kelalaian atas rendahnya mutu layanan atas infrastruktur dan mutu layanan dari penyedia jasa jalan tol sehingga harus memberikan ganti kerugian kepada pengguna jalan tol yang terdampak. ([Stevanny & Pramana, 2022](#))

Chika Pratiwi, Nurbaiti mengatakan bahwa BPJT lepas tanggung jawab dengan tidak mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat banjir pada tahun 2021 di ruas tol Jakarta-Cikampek untuk tol Jatibening, hal ini BPJT berlindung dibalik terjadinya kahar padahal sesungguhnya merupakan pengingkaran atas penerapan mutu layanan standar minimal (SPM). ([Pratiwi & Nurbaiti, 2021](#))

Muhammad Alfian Williandanu, Arikha Saputra mengatakan bahwa penggunaan kartu nir tunai dalam pembayaran tol belum memberikan efektivitas dalam mutu layanan, karena BPJT tidak mengganti saldo yang tertera dalam kartu apabila terjadi kerusakan atau kehilangan kartu, karena kartu *cashless* tersebut tidak terdaftar di BPJT dan juga belum adanya regulasi mengenai penggunaan *e-money* dan kartu non tunai lainnya dalam pembayaran jasa tol yang terintegrasi dengan sistem jalan tol. ([Muhammad Alfian Williandanu & Arikha Saputra, 2022](#))

Bahwa kewajiban menggunakan kartu non tunai di jalan tol tanpa disertai dengan jaminan keamanan dalam hal terjadi kerusakan dana atau kehilangan kartu tersebut berpotensi merugikan pengguna jalan tol, sementara BPJT lepas tanggung jawab karena kekuasaan atas kartu tersebut ada ditangan konsumen dan sudah selaknya bertanggungjawab penuh terhadap kartu yang dimilikinya, disini ada kesan bahwa pemaksaan dari penggunaan *cashless* tersebut belum diiringi dengan ketentuan hukum yang lebih melindungi konsumen. Di samping itu dana yang tersimpan dalam kartu *wallet* tersebut bukan merupakan objek jaminan dari lembaga penjamin simpanan (LPS) sehingga kartu *cashless* ini masih banyak menyimpan kelemahan dan berpotensi merugikan konsumen. ([Muhammad Alfian Williandanu & Arikha Saputra, 2022](#))

Mayskhye Techtonia, A. M Tri Anggraini mengatakan bahwa walaupun ada regulasi terkait standar pelayanan minimal namun penyedia jasa masih abai sehingga banyak menimbulkan korban karena fasilitas jalan tol tidak mencukupi serta karena kurangnya penggarapan dan penjagaan sikon jalanan di tol seperti kondisi pagar jaring-jaring di JPO yang berbolong alias sudah rusak dan ketersediaan kamera di titik rawan masih minim sehingga penyedia jasa wajib bertanggung jawab untuk menanggung semua potensi yang dapat merugikan konsumen di jalan tol termasuk perawatan di Jembatan Penyeberangan Orang. (Techtonia & Anggraini, 2019)

Berdasarkan uraian dari penelitian sebelumnya bahwa penulis berbeda dalam mengkaji tanggung jawab BPJB terhadap konsumen pengguna jalan tol yang mengalami kerugian akibat tidak terpenuhinya standar pelayanan minimal di jalan tol. Penulis bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis perlindungan hukum dan tanggung jawab PT. Hutama Karya (Persero) terhadap para pengguna jalan tol.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan bentuk yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan serta pendekatan penelitian kualitatif dengan menganalisis dan mendeskripsikan semua sumber hukum baik primer maupun sekunder yang selanjutnya diambil suatu kesimpulan dari permasalahan di atas. (Alfayyad Ryandika, 2022)

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Jalan tol merupakan jalan bebas hambatan yang dikenakan biaya jasa layanan tol, namun dalam hal lain penyedia jasa wajib memberikan kenyamanan dan terjamin keselamatannya sebagaimana ketentuan UUPK bahwa produsen wajib menyediakan barang dan jasa yang berkualitas sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan di mana dalam layanan jasa jalan tol memenuhi ketentuan standar minimum (SPM). (Techtonia & Anggraini, 2019)

Indonesia membutuhkan jaringan jalan yang handal untuk mendukung gerak pertumbuhan ekonomi. Tugas utama PT. Hutama Karya (Persero) adalah merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol. Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Penyelenggaraan jalan tol dimaksudkan untuk mewujudkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta keseimbangan dalam pengembangan wilayah dengan memperhatikan keadilan, yang dapat dicapai dengan membina jaringan jalan yang dananya berasal dari pengguna jalan. Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.

Pemerintahan Jokowi mencetak banyak rekor baru dalam pembangunan selama memimpin pemerintahan Indonesia. Pemerintah terus membangun pembangunan infrastruktur jalan tol di berbagai wilayah Indonesia. Presiden Joko Widodo (Jokowi) menjelaskan bahwa dari target awal selama 5 tahun yaitu pembangunan 1.200 km tol, realisasi yang bisa dicapai di 2019 adalah 1.800 km. Alias lebih panjang dari target yang ditetapkan. Realisasi pembangunan jalan tol,

nantinya bukan sekadar bertambah panjangnya jalan. Lebih dari itu, akan menunjukkan ke dunia bahwa Indonesia adalah negara yang terus berkembang dengan ketersediaan infrastruktur yang memadai. Kehadiran infrastruktur ini, juga dapat membantu Indonesia mengejar ketertinggalan pembangunan yang selama ini terkendala minimnya infrastruktur yang menjadi penghubung antar wilayah.

Namun, seiring dengan semakin berkembangnya pembangunan serta perkembangan perekonomian terhadap berbagai kemajuan yang terjadi pada bidang teknologi, industri, ekonomi, perdagangan, maupun pembangunan infrastruktur negara mengakibatkan semakin banyak permasalahan yang terjadi di negara kita, khususnya adalah permasalahan mengenai perlindungan hukum dalam bidang pembangunan infrastruktur negara itu sendiri misalnya saja dalam pelayanan fasilitas publik jalan tol.

Layanan standar minimum atas jasa jalan tol merupakan hak dari konsumen sehingga apabila dirugikan dapat melakukan tuntutan kepada BPJT atau pelaku usaha jalan tol, adapun layanan standar minimal tersebut adalah sebagai berikut: Terpenuhinya kondisi, rerata tempuh, kemudahan akses dan mobilitas serta keselamatan di jalan tol yang harus dilakukan pengawasan atas fungsi dan manfaat dari jalan tol tersebut, di mana evaluasi dan pengawasan tersebut wajib dilakukan secara berkala sesuai dengan ketentuan peraturan menteri dalam hal ini menteri PUPR. Di samping itu Badan Usaha atau Pengelola Jalan Tol (BUJT/BPJT) wajib menyediakan fasilitas layanan keselamatan dan pertolongan keselamatan kecelakaan di jalan tol paling tidak tersedianya unit ambulans, unit pertolongan penyelamatan pada kecelakaan, unit penderek, serta unit-unit bantuan dan pelayanan lainnya sebagai sarana penyelamatan di jalan tol selain itu BUJT wajib bersinergi dan menjalin kerja sama dengan aparat penegak hukum (Polri), selain itu wajib memastikan bahwa jalan tol setiap saat dalam keadaan layak dan aman, dan apabila terjadi kerugian pada konsumen yang diakibatkan oleh mutu layanan BUJT wajib bertanggungjawab dan mengganti kerugian yang dialami oleh pengguna jalan tol akibat kelalaian yang terjadi. ([Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005](#))

Ketentuan normatif dalam regulasi mencukupi kelayakan dari pelayanan minimum, terkadang berbanding terbalik dengan praktik di lapangan sebagaimana kasus yang dialami oleh Kartika Dewi di mana kerugian yang dialami ditambah dengan fasilitas yang berbayar berupa alat derek. ([Atriana, 2017](#))

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

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan oleh sebagian besar di kalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena di dalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih sangat banyak ditemukan permasalahan tentang sengketa konsumen, di mana mereka masih merasa dirugikan oleh produsen karena produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Hal itulah yang menjadikan alasan konsumen.

Kemudian menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha, akan tetapi para konsumen tersebut belum mendapatkan perlindungan hukum yang tepat,

dikarenakan masih lemahnya perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian tersebut. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan. Hal ini juga membuat kita berpikir mengenai bagaimana posisi konsumen di Indonesia. Apakah konsumen di Indonesia sudah benar-benar terlindungi atau belum.

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

Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan terpenuhinya kepuasan konsumen, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia khususnya adalah Negara Indonesia untuk mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhinya hak-hak konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan oleh sebagian besar di kalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena di dalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih sangat banyak ditemukan permasalahan tentang sengketa konsumen, di mana mereka masih merasa dirugikan oleh produsen karena produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Hal itulah yang menjadikan alasan konsumen kemudian menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha, akan tetapi para konsumen tersebut belum mendapatkan perlindungan hukum yang tepat, dikarenakan masih lemahnya perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian tersebut. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan. Hal ini juga membuat kita berpikir mengenai bagaimana posisi konsumen di Indonesia.

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

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

Dalam praktiknya, beberapa pengguna jalan tol masih tidak mendapatkan pelayanan tol yang baik dan masih sulit untuk mendapatkan hak-hak mereka sebagai konsumen pengguna layanan jalan tol. Misalnya saja kasus mengenai pemberitahuan layanan derek mobil gratis di jalan tol namun para pengguna jalan tol masih dipungut biaya atas jasa derek tersebut, kemudian kasus pemberlakuan *e-money* sebagai alat transaksi pembayaran tol yang masih dinilai kurang cocok dan

masih dipertanyakan jaminan keamanan saldo para pengguna jalan tol.

Hak-Hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK menjadi pelengkap hak-hak yang harus dimiliki oleh para pengguna tol selama menggunakan layanan fasilitas jalan tol diantaranya adalah Pasal 4 angka 1 yaitu hak untuk mendapatkan kenyamanan, keselamatan, keamanan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa, Pasal 4 angka 3 yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, Pasal 4 angka 4 hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan, Pasal 4 angka 5 yaitu hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut, dan Pasal 4 angka 8 yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. ([Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999](#))

Dalam hal mewujudkan perlindungan hukum terhadap hak-hak pengguna jalan tol maka Badan pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai regulator jalan tol mensyaratkan pengusaha jalan tol untuk dapat memberikan pelayanan prima sebagai kontra prestasi pembayaran jalan tol terhadap konsumen, maka ditentukan Standar Operasional (SOP) internal PT. Hutama Karya (Persero) agar dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen pengguna jalan tol di jalan tol. ([Keputusan Kepala Badan Pengatur Jalan Tol Nomor 03/KPTS/BPJT/2006](#))

Kemudian adanya penanganan gangguan terhadap daerah/ruas milik jalan tol (*rumijatol*) dan daerah pengawasan tol yang berpotensi mengganggu perjalanan yang meliputi kebakaran di daerah/ruas milik jalan tol (*rumijatol*), orang yang tidak berkepentingan masuk ke dalam area jalan tol, hewan ternak yang masuk ke dalam area jalan tol, kondisi lalu lintas yang tidak memadai dikarenakan adanya bencana banjir, penderekan yang tidak resmi (*derek liar*), serta gangguan karena bencana alam lainnya. Adapun penanganan lalu lintas khusus di jalan tol yang meliputi penanganan lalu lintas yang mempunyai dimensi berat dan kecepatan tidak sesuai dengan ketentuan standar yang tercantum dalam regulasi berlalu lintas dan angkutan jalan, dan pengaturan kendaraan proyek yang berada di wilayah jalan tol di PT. Hutama Karya. Tidak lupa juga adanya penyampaian informasi lalu lintas jalan tol yang dilakukan melalui info tol di gerbang tol, *Call Center*, *Variable Message Service (VMS)*, *Short Message Service (SMS)*, *Closed Circuit Television (CCTV)*, dan radio swasta yang bekerja sama dengan PT. Hutama Karya. ([Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009](#))

Akan tetapi fakta yang terjadi di lapangan tidak sepenuhnya maksimal, masih saja ditemukan masalah-masalah di jalan tol akibat kelalaian dari pihak penyelenggara tol dalam memperhatikan kondisi jalan tol. Terjadi beberapa kasus sengketa konsumen pengguna jalan tol yang mengklaim pihak PT. Hutama Karya akibat kelalaian dalam memberikan pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan minimal tol sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UUPK. ([Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999](#))

Tanggung jawab dalam kamus Bahasa Indonesia memiliki arti yaitu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkirakan, dan sebagainya). Tanggung jawab hukum itu terjadi karena adanya kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian, hal tersebut juga membuat pihak yang lain mengalami kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak tersebut. Bahwa tanggung jawab

hukum akibat kesalahan dan kelalaian serta tanggung jawab mutlak tanpa kesalahan (*strict liability*). ([KUH Perdata \(Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie\) Staatblad Tahun 1847 Nomor 23](#))

Secara teoritis pertanggungjawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Oleh karena itu berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, pertanggungjawaban UUPK Pasal 19 dapat dibedakan menjadi: ([Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999](#))

- (1) Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, serta tindakan kurang hati-hati; dan
- (2) Pertanggungjawaban atas risiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seseorang pengusaha atas kegiatan usahanya. Kerugian dan ganti kerugian sebagaimana regulasi jalan tol dan perlindungan konsumen dapat dilakukan dalam bentuk pengembalian barang maupun jasa yang sejenis dengan berdasarkan *indemnity* (setara nilainya seperti sebelum terjadinya kerugian).

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

Kerugian nyata adalah kerugian yang bersifat kuantitatif dan langsung diderita oleh pengguna jalan. Kerugian langsung adalah diderita oleh pengguna jalan yaitu kerusakan kendaraan, luka-luka, cacat tubuh dan meninggal dunia. Penyelesaian atas klaim dari pengguna jalan tol diutamakan dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat.

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

D. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa PT. Hutama Karya (Persero) telah memberikan perlindungan dan pertanggungjawaban hukum kepada pengguna jalan tol dengan memberikan kualitas layanan prima sebagaimana diatur dalam aturan standar operasional (SOP) internal terkait standar pelayanan minimal (SPM) tol yang telah ditentukan oleh Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, serta untuk memenuhi hak-hak pengguna jalan tol yang diatur dalam Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 dan juga Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pihak PT. Hutama Karya wajib melaksanakan perlindungan bagi para pengguna jalan tol terkait fasilitas jalan tol hingga pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah memberikan pelayanan prima sebagai kontra prestasi pembayaran tol kepada para pengguna jalan tol. Pelayanan dibidang jalan tol yang dimaksud adalah dengan adanya perbantuan apabila terjadi kejadian-kejadian di luar kontrol penyedia jalan tol seperti kecelakaan, kemacetan, perbaikan di area jalan tol, serta pengamanan dan penyelamatan di jalan tol.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfayyad Ryandika, Muhammad. "Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Terhadap Dampak Pengadaan Tanah Jalan Tol Ruas Terbanggi Besar Pematang Panggang." *Comserva Indonesian Journal of Community Services and Development* 2, no. 4, 338–350. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i4.289>.
- Ariswari, Khosyi Putra, and Siti Nurbaiti. "Tanggung Jawab Pengelola Jalan Tol Atas Kecelakaan di Jalan Tol Jakarta-Cikampek." *Reformasi Hukum Trisakti* 3, no. 2, 19–28. <https://doi.org/10.25105/refor.v3i2.13442>.
- Atriana, Rina. "Nyaris Tenggelam di Cikunir, Kartika Resmi Gugat Jasa Marga dan JORR." *detiknews.com*, diakses 22 Februari 2017.
- Keputusan Kepala Badan Pengatur Jalan Tol Nomor 03/KPTS/BPJT/2006 tentang Pedoman Pemantauan dan Penilaian Pemenuhan Standar Pelayanan Umum Minimal Jalan Tol. Jakarta, 2006.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie) Staatblad Tahun 1847 Nomor 23, Pub. L. No. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie) (1847).
- Muhammad Alfian Williandanu, dan Arikha Saputra. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik Pada Jalan Tol (E-Toll) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *The Juris* 6, no. 2, 314–318. <https://doi.org/10.56301/juris.v6i2.597>.
- Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4489).
- Pratiwi, Chika, and Siti Nurbaiti. "Perlindungan Konsumen Pengguna Jalan Tol Jakarta-Cikampek Terkait Banjir Pada Tahun 2021." *Reformasi Hukum Trisakti* 3, no. 4, 383–390. <https://doi.org/10.25105/refor.v4i2.13613>.
- Stevanny, dan I Gede Pasek Pramana. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pengguna Jalan Tol Yang Dirugikan Akibat Banjir Di Jalan Tol." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 10, no. 10, 2428–2438. <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i10.p20>.

Techtonia, Mayskhye, dan A. M Tri Anggraini. "Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT. Jasa Marga Terhadap Pelanggaran Hak Keselamatan Konsumen Pengguna Jalan Tol Ditinjau dari Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol." *Jurnal Hukum Adigama* 1, no. 2, 698. <https://doi.org/10.24912/adigama.v1i2.2910>.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3821), Pub. L. No. lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5025), Pub. L. No. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5025.