

Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Taksi X Akibat Kecelakaan Sopir Di Surabaya

Ruslin

Fakultas Hukum Universitas Yos Soedarso

e-mail : ruslinag8@gmail.com

ABSTRAK

Taksi merupakan alat angkutan umum yang menggunakan mobil untuk mengangkut penumpangnya. Umumnya taksi menggunakan mobil jenis sedan. Secara operasional kegiatan penyelenggaraan pengangkutan dilakukan oleh pengemudi atau sopir. Pengemudi merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk menjalankan kegiatan pengangkutan atas perintah pengusaha angkutan atau pengangkut. Pengemudi dalam menjalankan tugasnya mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya yaitu mengangkut penumpang sampai pada tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat, artinya dalam proses pemindahan tersebut dari satu tempat ketempat tujuan dapat berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka, sakit maupun meninggal dunia. Sehingga tujuan pengangkutan dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.

Namun dalam kenyataannya masih sering pengemudi taksi melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang (kerugian materiil), maupun kerugian yang secara immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang. Misalnya saja tindakan pengemudi yang mengemudi secara tidak wajar dalam arti saat menjalani tugasnya pengemudi dipengaruhi oleh keadaan sakit, lelah, merokok, meminum sesuatu yang dapat mempengaruhi kemampuannya sehingga mengemudikan kendaraan secara ugal-ugalan sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan dan penumpang yang menjadi korban.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Penumpang Taksi

PENDAHULUAN

Indonesia adalah Negara Hukum seperti yang tertuang dalam pasal 1 ayat (3) Undang –Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945. Hukum yang berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem yang masing-masing bagian atau komponen saling berhubungan dalam arti saling memengaruhi dan saling melengkapi untuk mencapai tujuan tertentu, yaitu ketertiban dan keteraturan manusia dalam masyarakat.¹ Sebagaimana tercantum pada pada Pembukaan Undang –Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 ada beberapa hal yang ingin dicapai oleh Negara, yang diantaranya adalah memajukan kesejahteraan umum.. Kesejahteraan sangat berhubungan erat dengan ekonomi dan pembangunan. Sebab ekonomi berperan vital dalam kesejahteraan sosial dan sangat berpengaruh ke bidang – bidang lain yang berkaitan langsung seperti transportasi, pendidikan, kesehatan dan tenaga kerja.

Dalam tahapan mencapai kesejahteraan tentunya akan dihadapkan dengan masalah – masalah sosial seperti mobilitas dalam masyarakat. Mobilitas dalam masyarakat dapat dikatakan sebagai masalah dalam bidang transportasi khususnya angkutan umum. Transportasi di era sekarang ini berperan penting untuk masyarakat karena sudah menjadi kebutuhan dasar dan digunakan sehari – hari sekaligus untuk mendukung mobilitas masyarakat yang disediakan oleh pemerintah. Keterbatasan ketersediaan transportasi dapat menyebabkan tersendatnya mobilitas masyarakat untuk memenuhi hak sosial masyarakat dalam bentuk mobilisasi masyarakat yang dinamis.²

Transportasi merupakan kegiatan yang sangat dibutuhkan oleh lapisan masyarakat. Transportasi dapat diartikan sebagai sarana pengangkutan untuk orang maupun untuk barang dengan menggunakan kendaraan tertentu untuk mencapai suatu tempat tujuan. Pengangkutan dikatakan sangat penting karena akan menunjang pembangunan diberbagai sektor, misalnya sektor perhubungan, sektor pariwisata, sektor perdagangan, sektor pendidikan, sektor teknologi, dan demikian juga sector-sector lain.³

Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat tingkat ekonominya masih tergolong lemah atau sebagian besar tidak memiliki kendaraan pribadi. Banyaknya kelompok yang masih tergantung dengan angkutan umum ini tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari kapasitas angkut. Akibatnya hampir semua angkutan umum yang tersedia terisi penuh sesak oleh penumpang. Hal ini

¹ Muhammad Bakri, 1995, Pengantar Hukum Indonesia, Penerbit IKIP Malang, Malang, h. 13.

² Zaini Noer & Usman Melayu, tanpa tahun terbit, Kebijakan Transportasi, Simposium III FSTPT, Jakarta, h. 5.

³ Elfrida Gultom, Hukum Pengangkutan Darat, (Jakarta: Literata Lintas Media 2009), h.1.

menyebabkan para penumpang berusaha memilih alternatif angkutan umum lainnya yang dirasa lebih nyaman, efektif dan efisien meskipun dengan biaya yang cukup besar.⁴

Salah satu alat pengangkutan darat yang banyak digunakan masyarakat adalah angkutan taksi. Angkutan taksi mempunyai kekhasan tersendiri yaitu melayani siapa saja yang memanggil dengan kualitas pelayanan diatas standar pelayanan yang disediakan kendaraan umum lainnya dan memang dikhususkan untuk melayani penumpang sesuai panggilan. Perbedaan utama antara taksi dan angkutan umum darat lainnya seperti bus terletak pada jumlah penumpangnya, taksi hanya memuat sekitar 4 orang penumpang dan penumpang tersebut biasanya berada dalam satu kelompok.

Taksi merupakan alat angkutan umum yang menggunakan mobil untuk mengangkut penumpangnya. Umumnya taksi menggunakan mobil jenis sedan. Tarif taksi dihitung melalui dua cara, menggunakan argometer yaitu dihitung secara otomatis tergantung jumlah jarak yang ditempuh, dan cara lain yaitu berdasarkan kesepakatan penumpang dan pengemudi taksi. Karakteristik istimewa yang dimiliki taksi membuat tarif taksi ditetapkan diatas tarif angkutan umum lainnya.

Secara operasional kegiatan penyelenggaraan pengangkutan dilakukan oleh pengemudi atau sopir. Pengemudi merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk menjalankan kegiatan pengangkutan atas perintah pengusaha angkutan atau pengangkut. Pengemudi dalam menjalankan tugasnya mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya yaitu mengangkut penumpang sampai pada tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat, artinya dalam proses pemindahan tersebut dari satu tempat ketempat tujuan dapat berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka, sakit maupun meninggal dunia. Sehingga tujuan pengangkutan dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.

Namun dalam kenyataannya masih sering pengemudi taksi melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang (kerugian materiil), maupun kerugian yang secara inmateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang. Misalnya saja tindakan pengemudi yang mengemudi secara tidak wajar dalam arti saat menjalani tugasnya pengemudi dipengaruhi oleh keadaan sakit, lelah, merokok, meminum sesuatu yang dapat mempengaruhi kemampuannya sehingga mengemudikan kendaraan secara ugal-ugalan sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan dan penumpang yang menjadi korban.

Sopir taksi dalam melakukan kecurangan tidak hanya dengan cara membuat penumpang tidak nyaman. Namun salah satu yang kasus yang terjadi di Surabaya adalah ketika sopir taksi melakukan kecurangan dengan memainkan argo meter

⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998), h.8

sehingga tarif yang harus dibayar oleh penumpang lebih mahal. Hal tersebut sering sekali terjadi di Surabaya.⁵

Berdasarkan hal di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkatnya menjadi suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul: “PERLINDUNGAN HUKUM BAGIA PENUMPANG TAKSI X AKIBAT KECURANGAN SOPIR DI SURABAYA”.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

- 1) Bagaimana hukum di Indonesia mengatur mengenai perlindungan konsumen terhadap penumpang taksi?
- 2) Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh korban kecurangan sopir taksi di Surabaya?

METODE PENELITIAN

Sebagaimana lazimnya dalam penulisan skripsi ini diperlukan data-data dimana data-data tersebut diperoleh dengan menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

A. Sumber Data

a. Studi Kepustakaan

Yaitu dilakukan dengan cara mempelajari, mengumpulkan pendapat para pakar hukum yang dapat dibaca dari literatur, yurisprudensi, majalah-majalah dan koran-koran yang kebetulan memuat tentang masalah yang diteliti.

b. Studi Lapangan

Yaitu dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung pada obyek penelitian.

- #### **B. Pengumpulan data, yaitu pengumpulan data dari lapangan dengan menggunakan beberapa teknik diantaranya adalah :**

⁵ Argo Direkayasa, Sopir Taksi Ditangkap Polisi : Okezone News, diakses pada tanggal 23 Maret 2019.

a. Teknik observasi,

Teknik pengumpulan data dengan cara melihat atau mengamati langsung pada obyek penelitian di lapangan.

b. Teknik wawancara,

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara wawancara langsung dengan pihak yang erat hubungannya dengan penelitian agar data yang diperoleh lebih jelas dan akurat.

c. Teknik Dokumentasi

Adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen yang berupa arsip atau naskah lainnya yang diperoleh dari instansi yang berhubungan dengan peneliti.

Data-data yang terkumpul akan disusun secara deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan cara memaparkan data-data yang diperoleh dari lapangan baik data primer maupun data sekunder. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan suatu kebenaran yaitu dengan menguraikan data yang sudah terkumpul sehingga dengan demikian dapat dilakukan pemecahan masalah.

PEMBAHASAN

1. PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JALAN TOL

a. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan sarana untuk mewujudkan dan mempertahankan keadilan yang menjadi jiwa dan tujuan dari hukum.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat dikenal dengan dua bentuk, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat represif kepada warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.⁶

Ada beberapa pengertian tentang perlindungan hukum menurut para ahli antara lain :

⁶ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, hal 1

1. Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.
2. Menurut Setiono, Perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelmadalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulanhidup antara sesama manusia.⁷
3. Menurut muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar yaitu:

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak-hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Prinsip manfaat. Dimaksudkan untuk meamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Prinsip keadilan. Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil;
3. Prinsip keseimbangan. Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah;
4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen. Dimaksudkan untuk memberi jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam

⁷ Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, hal 3

penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan;

5. Prinsip kepastian hukum. Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen, dimana negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

b. Jalan Tol

Jalan tol di Indonesia disebut juga sebagai jalan bebas hambatan adalah suatu jalan yang dikhususkan untuk kendaraan bersumbu lebih dari dua (mobil, bus, truk) dan bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain. Di Indonesia, jalan tol sering dianggap sinonim untuk jalan bebas hambatan, meskipun hal ini sebenarnya salah. Di dunia secara keseluruhan, tidak semua jalan bebas hambatan memerlukan bayaran. Jalan bebas hambatan seperti ini dinamakan *freeway* atau *expressway* (*free* berarti "gratis", dibedakan dari jalan-jalan bebas hambatan yang memerlukan bayaran yang dinamakan *tollway* atau *tollroad* (kata *toll* berarti "biaya").⁸

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 juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.

c. Pengguna Jalan Tol

Pengguna jalan tol adalah setiap orang yang menggunakan kendaraan bermotor dengan membayar tol sesuai dengan ketentuan umum Pasal 1 angka 7 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol. Dalam hal ini pengguna jalan tol disebut juga sebagai konsumen. Berdasarkan pengertian dari Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengguna jalan tol membayar sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol dan sesuai dengan standar pelayanan minimal jalan tol. Jalan tol disebut sebagai sarana prasarana umum atau publik dikarenakan setiap pembangunan jalan tol melibatkan dana dari APBN akan tetapi saat ini pembangunan jalan tol telah melibatkan sektor swasta karena anggaran pemerintah yang terbatas dan mengubah

⁸ Jalan tol dalam <https://id.wikipedia.org/wiki/Jalantol> diakses tanggal 6 Januari 2020 pukul 21.46 WIB

kategori dari jalan tol menjadi barang privat. Pada saat masyarakat menggunakan barang privat dan membayar sesuai dengan ketentuan guna mendapatkan barang dan/atau jasa maka masyarakat dapat dikategorikan sebagai konsumen.

d. Pengelola Jalan Tol

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan/jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan/atau jasa hingga sampai ke tangan konsumen.⁹

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sama dengan cakupan produsen yang dikenal di belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membatasi perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik indonesia.

Pengertian pelaku usaha yang bermaksa luas akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.¹⁰

Ikatan sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:¹¹

1. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan, seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, penyedia dana lainnya, dan sebagainya;
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku,

⁹ Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung Citra: Aditya Bakti, 2010, hal 16

¹⁰ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, hal 37-38

¹¹ Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia, hal 11

bahan tambahan/penolong, dan bahan-bahan lainnya). Mereka terdiri atas orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, narkotika, dan sebagainya;

3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, hypermarket, rumah sakit, klinik, warung dokter, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

Mengkaji dari pengertian pelaku usaha maka pengelola jalan tol termasuk dalam pelaku usaha dalam kategori investor. Sehingga secara hukum melekat hak dan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

e. Hak dan Kewajiban Konsumen Pengguna Jalan Tol

1) Hak Pengguna Jalan Tol

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu :¹²

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk di dengar (*the right to be heard*).

Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menerapkan hak-hak konsumen sebagai berikut:

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk di dengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang di gunakannya;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

¹² Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan ke-2, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, hal 19-20.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.¹³

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol juga mengatur tentang hak-hak pengguna jalan tol yaitu Pasal 87 dan Pasal 88. Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada badan usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari badan usaha dalam pengusahaan jalan tol serta berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal sebagaimana terdapat dalam Pasal 8.

Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen, konsumen mempunyai hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.¹⁴

2) Kewajiban Pengguna Jalan Tol

Kewajiban pengguna jalan sesuai dengan ketentuan Pasal 86 peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol adalah :

1. Pengguna jalan tol wajib membayar tol sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan;
2. Pengguna jalan tol wajib membayar denda sebesar dua kali tarif tol jarak terjauh pada suatu ruas jalan tol dengan sistem tertutup dalam hal;
 - a. Pengguna jalan tol tidak dapat menunjukkan bukti tanda masuk jalan tol pada saat membayar tol;
 - b. Menunjukkan bukti tanda masuk yang rusak pada saat membayar tol;
 - c. Tidak dapat menunjukkan bukti tanda masuk yang benar atau yang sesuai dengan arah perjalanan pada saat membayar tol.
3. Pengguna jalan tol wajib mengganti kerugian Badan Usaha yang diakibatkan oleh kesalahannya sebesar nilai kerusakan yang ditimbulkan atas kerusakan pada :
 - a. Bagian-bagian jalan tol;
 - b. Perlengkapan jalan tol;
 - c. Bangunan pelengkap jalan tol;
 - d. Sarana penunjang pengoperasian jalan tol
4. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berlaku pula untuk jalan penghubung;

¹³ M. Sadar dkk, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Akademia, hal 25

¹⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, hal 30.

5. Kecuali ditentukan lain, pengguna jalan tol wajib mengikuti peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan umum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur kewajiban pengguna jalan tol sebagai konsumen sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu kewajiban untuk:

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

2. TANGGUNG JAWAB PENGELOLA JALAN TOL

a. Tanggung Jawab Pengelola Jalan Tol Menurut Undang-Undang

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Dengan dukungan teknologi informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan/atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.

Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Disisi lain menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang. Konsumen berada pada sisi yang lemah¹⁵. Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi produsen jelas merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya produsen berlindung di balik *standard of contract* atau perjanjian baku¹⁶ yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan produsen, ataupun melalui informasi semu yang diberikan oleh produsen kepada konsumen¹⁷. Adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁸

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan upaya-upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Upaya

¹⁵ Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tinjau dari Hukum Acara serta Kendala dan Implementasinya*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hal 10

¹⁶ Yang dimaksud dengan *standard of contract* atau perjanjian baku menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

¹⁷ Zulham, 2013, *Ibid*, hal. 75.

¹⁸ Burhanuddin S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang : UIN-MALIKA PRESS (Anggota IKAPI), hal 1.

untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dengan cara membebaskan pertanggung jawaban kepada produsen sangat diperlukan, tidak saja untuk memberi keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dan produsen, tetapi juga memberikan jaminan kepastian akan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk barang dan/atau jasa. Produsen yang menghasilkan barang dan/atau jasa yang merugikan konsumen sudah selayaknya bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan.¹⁹

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah melindungi hak-hak konsumen. Secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu :²⁰

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Prinsip manfaat
Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha serta keseluruhannya;
2. Prinsip keadilan
Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. Prinsip keseimbangan
Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah;
4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen
Dimaksudkan untuk memberi jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Prinsip kepastian hukum
Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum

¹⁹ Ima Nurhayati, "Pertanggung jawaban Produsen Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999," *Jurnal Hukum Bisnis* Volume 30 Nomor 1 (2011), hal. 26

²⁰ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Ibid*, hal 25

bagi konsumen, dimana negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

Dengan kelima asas tersebut terdapat komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen, yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kekayaan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²¹

Untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen. Pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan melalui upaya sebagai berikut:

1. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
2. Berkembangnya lembaga perlindungan hukum bagi konsumen baik oleh negara atau swadaya masyarakat;
3. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen.²²

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab. Penerapan peraturan hukum perlindungan konsumen seringkali merefleksikan ketidakseimbangan kekuatan antara pelaku usaha dan konsumen. Secara historis, konsumen dianggap pihak yang lebih lemah dalam transaksi bisnis sehingga aturan-aturan serta regulasi khusus di keluarkan untuk melindungi kepentingan konsumen.²³

Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya dibajibkan membayar tol. Jalan tol juga

²¹ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Ibid*, hal 26

²² Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Ibid*, hal 27

²³ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Ibid*, hal 43

dapat merupakan lintas alternatif dari ruas jalan umum disisi lain jalan tol dapat tidak merupakan lintas alternatif apabila pada kawasan yang bersangkutan belum ada jalan umum dan diperlukan untuk mengembangkan suatu kawasan tertentu.

Dengan pengalihan pembangunan dan penyediaan infrastruktur jalan tol dari pemerintah kepada swasta yang kemudian menjadi pengelola dan menunjukkan bahwa jalan tol menjadi bisnis jasa pembangunan jalan yang dikelola oleh perusahaan swasta. Perusahaan yang menjadi pengelola jalan tol diperkenankan untuk menarik tarif tol sesuai dengan peraturan pemerintah sehingga pengguna jalan tol sebagai konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh pengelola jalan tol.²⁴

Hak-hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Pasal 4 yaitu :

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

Perlindungan hukum preventif adalah ketentuan hukum yang dihadirkan sebagai upaya pencegahan terhadap tindakan pelanggaran hukum. Artinya upaya perlindungan hukum ini dihadirkan sebelum adanya suatu pelanggaran hukum yang dilakukan oleh salah satu pihak. Peraturan ini digunakan sebagai upaya pencegahan dari suatu resiko. Dalam hal ini untuk mencegah adanya pelanggaran akibat kalalalaian dari pengelola jalan tol sehingga tidak terpeuhinya standar pelayanan minimal.²⁵

Berikut indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan tol :²⁶

1. Kondisi Jalan Tol

Pelayanan kondisi jalan tol ini pada dasarnya dapat dilihat dari tigaindikator, yakni:

- Kecepatan

²⁴ Badan Pengatur Jalan Tol Kementerian Pekerjaan Umum, 2010, *Peluang Investasi Jalan Tol di Indonesia*, hal 14

²⁵ Philipus M. Hadjon, *op.cit*, hal 1

²⁶ Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 6 Januari 2020 pukul 20.32 WIB

- Tingkat kekesatan jalan tol diukur dengan menggunakan alat Mu-meter. Standar yang harus dipenuhi adalah lebih dari 0.33 Mu.
- Ketidakrataan
Ketidakrataan berkaitan erat dengan tingkat kenyamanan dalam berkendara, adapun tolak ukur yang digunakan untuk aspek ini adalah besaran IRI yang harus kurang dari atau sama dengan 4m/km
 - Tidak ada lubang
Pemantauan terhadap kondisi tidak ada lubang dilakukan secara visual yang meliputi pengamatan terhadap alur, retak, amblas, pelepasan butir gelombang, lubang serta rusak tepi/tambalan. Kondisi yang disyaratkan adalah 100% tidak ada lubang.²⁷
2. Kecepatan Tempuh Rata-Rata
Dalam Aspek layanan ini, besaran tolok ukur dibedakan untuk jalan tol dalam kota dan jalan tol luar kota. Untuk jalan tol dalam kota disyaratkan kecepatan tempuh rata-rata lebih dari atau sama dengan 1,6x jalan non tol. Sedangkan untuk jalan tol luar kota kecepatan tempuh rata-rata harus lebih dari atau sama dengan 1,8x jalan non tol.²⁸
3. Aksesibilitas
Indikator untuk aksesibilitas meliputi kecepatan transaksi dan jumlah gardu tol. Tolak ukur yang digunakan dibedakan untuk sistem transaksi terbuka dan sistem transaksi tertutup. Untuk sistem terbuka kecepatan transaksi harus kurang dari atau sama dengan 8 detik/kendaraan. Sedangkan pada gardu tertutup harus tidak lebih dari 7 detik/kendaraan di gardu masuk dan 11 detik per kendaraan pada gardu keluar.
Sementara untuk jumlah gardu tol disyaratkan agar gardu pada sistem transaksi terbuka harus melayani tidak lebih dari 450 kendaraan/jam per gardu. Sedangkan untuk sistem tertutup harus tidak lebih dari 500 kendaraan/jam per gardu masuk dan 300 kendaraan/jam per gardu keluar.
4. Mobilitas (Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas)
Indikator untuk aspek layanan ini adalah kecepatan penanganan hambatan lalu lintas yang mencakup observasi patroli dan patroli kendaraan derek dengan syarat 30 menit persiklus pengamatan, waktu mulai diterimanya informasi sampai ke tempat kejadian yang tidak boleh lebih dari 30 menit, serta penanganan akibat kendaraan mogok dengan syarat penderekan gratis ke gerbang tol atau bengkel terdekat.²⁹
5. Keselamatan
Indikator untuk aspek keselamatan meliputi:
- Sarana pengaturan lalu lintas termasuk di dalamnya perambuan, marka jalan, guide post/reflector dan patok per kilometer. Semua sarana

²⁷ Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpit.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 6 Januari 2020 pukul 23.48 WIB

²⁸ Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpit.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 6 Januari 2020 pukul 23.50 WIB

²⁹ Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpit.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 6 Januari 2020 pukul 23.51 WIB

tersebut harus 100% lengkap dengan reflektivitas minimal 80% untuk marka dan guide post.

- Penerangan Jalan umum (PJU) wilayah perkotaan, disyaratkan bahwa 100% lampu menyala.
- Pagar rumija dimana disyaratkan 100% terpenuhi.
- Penanganan kecelakaan berupa evakuasi korban kecelakaan ke rumah sakit terdekat dan penderekan gratis.
- Penanganan dan penegakan hukum dengan tolak ukur keberadaan polisi patroli jalan raya yang siap 24 jam.³⁰

6. Unit Pertolongan/Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan

Indikator yang digunakan meliputi keberadaan Kendaraan Derek, Polisi Patroli Jalan Raya (PJR), Patroli Jalan Tol (Operator), Kendaraan Rescue dan Sistem Informasi. Syarat-syarat jumlah unit yang dibutuhkan dapat dilihat pada peraturan menteri PU tentang SPM Jalan Tol.³¹

Pemenuhan SPM sepenuhnya merupakan tanggung jawab dari pengelola karena telah adanya konsesi yang diberikan oleh Pemerintah dalam bentuk Bangun Guna Serah (Build Operate and Transfei) yang telah dituangkan dalam PPJT (Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol). Pemerintah yang diwakili oleh BPJT hanya mengawasi pengelola dalam melakukan pemenuhan terhadap SPM Jalan tol.

Dalam upaya penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen jalan tol ditetapkan hak-hak sebagai konsumen jalan tol berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan tol Pasal 87. Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugioian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol. Pasal 88 pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.

Dalam penjelasan Pasal 7 huruf c pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen. Dalam huruf e yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Semikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tampak bahwa pengaturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lebih spesifik. Karena di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, pelaku usaha juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.

³⁰Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpit.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 6 Januari 2020 pukul 23.51 WIB

³¹Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpit.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 6 Januari 2020 pukul 23.52 WIB

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dalam perlindungan hukum represif yang diberikan kepada pengguna jalan tol dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu upaya penyelesaian melalui pengadilan atau litigasi dan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau non litigasi.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan seperti penyelesaian sengketa dengan jalan negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, ataupun arbitrase. Penjelasan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pokoknya menyatakan :

1. Penyelesaian sengketa konsumen (di luar pengadilan) tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa.
2. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui peradilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang- Undang.

Menurut Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan atau perdamaian. Jadi baik negosiator, konsultan, konsiliator, mediator, maupun arbiter berusaha mencapai kesepakatan atau perdamaian dalam penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilaksanakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang di derita oleh konsumen.

Demikian halnya dengan majelis BPSK sedapat mungkin mengusahakan tercapainya kesepakatan antara produsen dan konsumen yang bersengketa. Dengan demikian penyelesaian sengketa melalui BPSK memuat unsur perdamaian. Namun sengketa konsumen tidak boleh diselesaikan dengan perdamaian saja sebab ketentuan hukum harus tetap dipegang. Dengan demikian BPSK menyelesaikan sengketa konsumen dengan memeriksa dan memutus sengketa tetap berdasarkan hukum. Artinya BPSK saat menjalankan perannya dalam penyelesaian sengketa tetap berpegang pada ketentuan dan tegaknya undang-undang (hukum) yang berlaku.³²

b. Tanggung Jawab Pengelola Jalan Tol Terhadap Kerugian Akibat Tidak Terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal

Tercapainya kesejahteraan dan kemakmuran merupakan tujuan dari pembangunan nasional yang menjadi tanggung jawab bersama (tanggung jawab semua komponen bangsa) untuk mewujudkannya. Produsen atau pelaku

³² Janus Sidabalok, 2014, *Ibid*, hal 184

usaha merupakan salah satu komponen yang turut bertanggung jawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan masyarakat.³³

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen digunakan istilah pelaku usaha bagi pihak-pihak yang menghasilkan dan memperdagangkan produk, yaitu mereka yang terlibat di dalam penyediaan produk hingga sampai ke tangan konsumen. Yang menjadi hak-hak produsen/pelaku usaha itu menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang dipergunakan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Jalan tol sebagai bagian dari jalan umum merupakan lintas alternatif. Dalam keadaan tertentu, jalan tol dapat tidak merupakan jalan alternatif. Jalan tol harus mempunyai spesifikasi dan pelayanan yang lebih tinggi dari pada jalan umum yang ada. Spesifikasi dan pelayanan yang lebih tinggi merupakan Standar pelayanan minimal dan ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Pelayanan Minimal diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang jalan Tol. Standar Pelayanan Minimal jalan tol (selanjutnya disebut SPM Jalan Tol) mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan.

SPM jalan tol di Indonesia berisi indikator-indikator yang harus dicapai atau dipenuhi oleh seluruh ruas jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT), sebagai perpanjangan tangan pemerintah, melakukan monitoring secara berkala untuk melakukan evaluasi terhadap pencapaian indikator SPM Jalan tol oleh BPJT. Dalam melakukan kegiatan monitoring tersebut ditemukan ruas-ruas jalan tol yang masih belum memenuhi beberapa indikator SPM. Tidak terpenuhinya beberapa indikator SPM tersebut tentu memberikan pengaruh kepada substansi pelayanan yang diterima masyarakat pengguna jalan tol.

Beberapa permasalahan yang ditemukan pada ruas jalan tol adalah kondisi perkerasan jalan yang kurang baik, tidak lengkapnya ketersediaan rambu-rambu lalu lintas, serta kurang terpeliharanya elemen-elemen pelengkap jalan, seperti pagar rumija dan pagar pengaman (*guardrail*), reflektor (*deliniator dan guide post*), kemacetan maupun lampu penerangan jalan. Keadaan ini dapat mengganggu keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan tol, padahal semua indikator SPM

³³ Janus Sidabalok, 2014, *Ibid*, hal 71

harus dipenuhi setiap saat. Karena itu permasalahan tidak dipenuhinya SPM Jalan Tol seharusnya tidak boleh terjadi pada ruas-ruas jalan tol di Indonesia.

Sebagai konsumen pengguna jalan mempunyai hak yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu sebagai berikut:

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

Apabila konsumen mengalami kerugian yang tidak diakibatkan oleh kesalahan konsumen maka pengaku usaha berkewajiban sebagaimana telah di atur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa sertamemberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu ; serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi; ganti rugi; dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagaimana telah diatur dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ganti kerugian juga terdapat dalam Pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol yaitu Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahn dari Badan Usaha dalam Pengusahaan jalan tol. Pengguna jalan tol yang berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam Pengusahaan jalan tol.³⁴

Dalam Pasal 4 menyebutkan salah satu hak konsumen adalah mendapat kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kenyamanan keamanan, dan keselamatan pengguna jalan tol merupakan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal yang sepenuhnya tanggung jawab dari pengelola karena telah adanya konsesi yang diberikan oleh Pemerintah dalam bentuk Bangun Guna Serah (*Build Operate and Transfer*)³⁵ yang telah dituangkan dalam Kontrak Operasi dan Pemeliharaan (*operation and maintenance contract*).³⁶ Pemerintah yang diwakili oleh BPJT hanya mengawasi pengelola dalam melakukan pemenuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal Jalan tol.

Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal merupakan suatu kewajiban bagi pengelola jalan tol, bukan hanya karena amanat dari peraturan perundang-undangan, tetapi juga karena kepentingan dari pengelola. Apabila SPM telah terpenuhi, maka pengguna jalan tol akan mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan, sehingga akan tetap menggunakan jalan tol. Dengan demikian, pengelola mendapatkan keuntungan finansial, pengguna jalan tol pun mendapatkan manfaat jalan tol.

Dalam Pasal 4 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol mewajibkan Pengelola/ Badan Usaha Jalan Tol untuk melaksanakan Standar Pelayanan Minimal dalam rangka peningkatan pelayanan kepada konsumen atau pengguna jalan tol. Standar Pelayanan Minimal tersebut merupakan standar yang harus dicapai untuk melakukan pelayanan kepada penggunaan jalan tol.

Tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika terdapat konsumen yang menuntut ganti rugi kerugian telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha dalam

³⁴ Yang dimaksud dengan kesalahan dari Badan Usaha dalam Pengusahaan jalan tol adalah apabila Badan Usaha nyata-nyata tidak memenuhi kewajibannya dalam pengusahaan jalan tol.

³⁵ Bangun guna serah (*build operate and transfer*) dimaksud adalah badan usaha berkewajiban untuk membangun jalan tol dan/atau failitas, termasuk pembiayaan, yang dilanjutkan dengan pengoperasian dan pemeliharaan dalam jangka waktu tertentu serta berhak menarik biaya pemakaian layanan dari pengguna untuk mengembalikan modal investasi, biaya pengoperasian dan pemeliharaan serta keuntungan yang wajar, dan setelah berakhirnya pejianjian pengusahaan harus diserahkan kepada pemerintah tanpa penggantian biaya apapun.

³⁶ Kontrak operasi dan pemeliharaan (*operation and maintenance contract*) adalah badan usaha berkewajiban memberikan jasa layanan operasi dan pemeliharaan dalam jangka waktu tertentu untuk pengoperasian suatu ruas jalan tol.

undang-undang tersebut tercantum sebagaimana dalam Pasal 19. Dengan memperhatikan substansi dari tanggung jawab pelaku usaha yang diatur di dalam Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

- a. Tanggung jawab kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran ;dan
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Hal ini bebrati bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang diberikan meliputi segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.³⁷

Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367. Pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa:

“Tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan atau menimbulkan kerugian lain itu, mengganti kerugian tersebut”.

Maksud yang terkandung dalam penjelasan Pasal 1365 adalah setiap orang dalam hal ini adalah pelaku usaha yang di dalam menjalankan usahanya melakukan perbuatan hukum dan kewajiban baginya untuk memberikan ganti kerugian yang berupa pengembalian uang maupun penggantian produk barang dan/atau jasa yang memiliki nilai tukar sesuai dengan kerugian yang telah diderita konsumen. Selanjutnya Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa :

“setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”

Pengaturan mengenai tanggung jawab dalam Pasal ini menyatakan bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen tidak semata-mata menjadi kesalahan mumi dari pelaku usaha, akan tetapi kesalahan tersebut juga dapat muncul karena kurang hati-hatinya konsumen di dalam memilih dan membeli suatu produk barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Kerugian yang dialami oleh konsumen juga tidak hanya karena kesalahan pelaku usaha yang tidak jelas pada saat memberikan informasi, akan tetapi kesalahan tersebut juga dapat muncul karena kelalaian konsumen yang kurang cermat dan teliti ketika hendak membeli suatu barang dan/atau jasa.

Berdasarkan Pasal 1365 maupun Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mensyaratkan bahwa terdapat 4 (empat) unsur yang harus dibuktikan di dalam menentukan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh

³⁷ Ahmadi Mim dan Sutarman Yodo, 2011, *Ibid*, hal 51

konsumen yaitu, adanya perbuatan yang melanggar hukum, adanya kesalahan, ada kerugian, dan terdapat hubungan kausal antara perbuatan yang salah dengan kerugian itu sendiri.³⁸

Secara teoritis pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara para pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha juga harus menjamin kualitas suatu barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Jaminan terhadap kualitas barang dan/atau jasa dapat dilakukan dengan 2 (dua) macam yaitu sebagai berikut :³⁹

1. *Expressed Warranty*

Yaitu janji yang dinyatakan dengan tegas (eksplisit).

2. *Implied Warranty*

Yaitu janji yang dinyatakan secara diam-diam (implisit).

Badan Usaha atau pengelola jalan tol pada implied warranty bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya untuk menjamin adanya penyediaan unit ambulans, unit pertolongan penyelamatan pada kecelakaan, unit penderek, serta unit-unit bantuan dan pelayanan lainnya sebagai sarana penyelamatan di jalan tol serta menyediakan unsur pengaman dan penegakan hukum lalu lintas jalan tol bekerja sama dengan Kepolisian Republik Indonesia dan mengusahakan agar jalan tol selalu memenuhi syarat kelayakan untuk dioperasikan.

KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol di Indonesia jika terjadi kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian pihak pengelola jalan tol kurang terlindungi. Kesadaran pengguna jalan tol akan hak-haknya sebagai konsumen jalan tol masih rendah sehingga mengakibatkan adanya celah yang dimanfaatkan oleh pihak pengelola jalan tol apabila terjadi kerugian. Keengganan untuk memproses lebih lanjut kerugian yang mereka alami merupakan salah satu tolok ukur kesadaran hukum pengguna jalan tol masih rendah. Selain itu dari segi regulasi hak pengguna jalan tol untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Jalan tol belum sepenuhnya terlindungi, karena kurangnya pengetahuan dan sosialisasi dari pemerintah tentang Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan tol, dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan tol namun dari segi indikator pemenuhan standar pelayanan minimal jalan tol sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Tanggung jawab pelaku usaha pengelola jalan tol atau badan usaha jalan tol bertanggung jawab melaksanakan amanat dari Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Jalan Tol. Standar

³⁸ Eli wuria Dewi, 2015, *op.cit.*, hal 70

³⁹ Janus Sidabalok, 2014, *op.cit.*, hal 93

Pelayanan Minimal Jalan Tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesabilitas, mobilitas, keselamatan, serta unit pertolongan /penyelamatan dan bantuan pelayanan. Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol di Indonesia berisi Indikator-Indikator yang harus dicapai atau dipenuhi oleh seluruh jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak terpenuhinya beberapa indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol tersebut tentu memberikan pengaruh kepada substansi pelayanan yang diterima masyarakat sebagai pengguna jalan tol dan apabila pengelola jalan tol terbukti telah lalai dan mengakibatkan kerugian yang diterima oleh konsumen pengguna jalan tol maka pihak pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian. Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen yang dirugikan akibat kelalaian pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, selain itu konsumen juga dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan antar pihak yang bersengketa.

DAFTAR BACAAN

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, hal 37-38
- Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia, hal 11
- Amelia Makmur dan Ranto P. Rajagukguk, 2015, *Evaluasi Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol*, dalam [http://journal.unpar.ac.id/index.php/journaltransportasi /article/view/1728/1645](http://journal.unpar.ac.id/index.php/journaltransportasi/article/view/1728/1645). diakses tanggal 6 Januari 2020 pukul 22.28 WIB
- Badan Pengatur Jalan Tol Kementerian Pekerjaan Umum, 2010, *Peluang Investasi Jalan Tol di Indonesia*, hal 24
- Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpit.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 6 Januari 2020 pukul 23.52 WIB
- Burhanuddin S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang : UIN-MALIKA PRESS (Anggota IKAPI), hal 1.

- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, hal 30.
- Ima Nurhayati, “*Pertanggung jawaban Produsen Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*,” *Jurnal Hukum Bisnis* Volume 30 Nomor 1 (2011), hal. 26
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung Citra: Aditya Bakti, 2010, hal 16
- Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hal 98
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, 2014, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hal 29
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, hal 1
- Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, hal 3
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan ke-2, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, hal 19-20.
- M. Sadar dkk, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Akademia, hal 25
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tinjau dari Hukum Acara serta Kendala dan Implementasinya*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hal 10