
PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PT. JASA MARGA TERHADAP KENYAMANAN PENGGUNA TOL JAGORAWI

Eky Octaviani¹, Zeahden Khaila Putri², Marsha Putri Cahyono³

^{1,2,3}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

2410611321@mahasiswa.upnvj.ac.id¹, 2410611342@mahasiswa.upnvj.ac.id²,

2410611344@mahasiswa.upnvj.ac.id³

***ABSTRACT;** Toll roads are a vital infrastructure developed by the state to support smooth transportation, time efficiency, and public comfort while traveling. As a state-owned enterprise, PT Jasa Marga (Persero) Tbk holds significant responsibility for the management and maintenance of the Jagorawi Toll Road, Indonesia's first toll road, strategically connecting the Greater Jakarta (Jabodetabek) region. In practice, problems persist, including vehicle damage due to poorly maintained toll road sections. This situation raises legal issues regarding the extent of protection provided to toll road users and the legal accountability of operators in guaranteeing consumer rights. This research uses a normative legal research method with a statutory approach and case studies, based on Government Regulation Number 15 of 2005 concerning Toll Road Management. The analysis is conducted by examining applicable legal provisions and linking them to the facts of cases that have occurred in the field. The results indicate that national regulations provide a clear legal basis for toll road users' rights to claim compensation if their vehicles are damaged due to the negligence of toll road operators. Therefore, PT Jasa Marga is legally obligated to provide compensation to affected Jagorawi Toll Road users while ensuring compliance with minimum service standards. This accountability not only serves as a form of legal protection but also serves as an instrument for achieving legal certainty, accountability, and public trust in toll road service delivery.*

***Keywords:** Toll Road, Jasa Marga, Legal Protection, Accountability, Government Regulation No. 17 of 2021.*

ABSTRAK; Jalan tol merupakan infrastruktur vital yang dibangun negara untuk menunjang kelancaran transportasi, efisiensi waktu, dan kenyamanan masyarakat dalam berpergian. Sebagai badan usaha milik negara, PT Jasa Marga (Persero) Tbk memegang tanggung jawab yang signifikan atas pengelolaan dan pemeliharaan Jalan Tol Jagorawi, jalan tol pertama di Indonesia yang secara strategis menghubungkan wilayah Jabodetabek. Dalam praktiknya, masih banyak permasalahan yang dihadapi, termasuk kerusakan

kendaraan akibat ruas-ruas jalan tol yang tidak terawat dengan baik. Kondisi ini menimbulkan permasalahan hukum mengenai sejauh mana perlindungan yang diberikan kepada pengguna jalan tol dan akuntabilitas hukum operator dalam menjamin hak-hak konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kasus, yang berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Jalan Tol. Analisis dilakukan dengan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku dan mengaitkannya dengan fakta-fakta kasus yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peraturan perundang-undangan nasional memberikan dasar hukum yang jelas bagi hak pengguna jalan tol untuk menuntut ganti rugi apabila kendaraannya rusak akibat kelalaian operator jalan tol. Oleh karena itu, PT Jasa Marga secara hukum berkewajiban memberikan kompensasi kepada pengguna Jalan Tol Jagorawi yang terdampak dengan tetap memastikan pemenuhan standar pelayanan minimal. Akuntabilitas ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk perlindungan hukum, tetapi juga sebagai instrumen untuk mencapai kepastian hukum, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan layanan jalan tol..

Kata Kunci: Jalan Tol, Jasa Marga, Perlindungan Hukum, Akuntabilitas, Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2021.

PENDAHULUAN

Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Di Indonesia, keberadaan jalan tol tak hanya sekadar jalur bebas hambatan, tetapi menjadi tulang punggung konektivitas antar wilayah. Tol Jagorawi—jalur yang menghubungkan Jakarta, Bogor, dan Ciawi—adalah salah satu ruas tol tertua dan tersibuk yang dioperasikan oleh PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Namun, seiring intensitas penggunaan, muncul berbagai persoalan terkait kenyamanan dan tanggung jawab hukum penyelenggara jalan tol terhadap pengguna, terutama saat terjadi gangguan seperti banjir, kemacetan, atau rusaknya fasilitas pendukung.

Kenyamanan pengguna jalan tol bukanlah sekadar masalah teknis, tetapi juga aspek hukum yang menyangkut perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam konteks ini, pengguna jalan tol adalah konsumen jasa layanan transportasi,

sedangkan badan usaha jalan tol adalah penyedia jasa. Maka, jika kenyamanan tersebut terganggu akibat kelalaian atau buruknya pelayanan, hal itu menimbulkan konsekuensi hukum berupa tanggung jawab yang harus dipikul oleh pengelola tol, dalam hal ini PT Jasa Marga.

Jalan Tol Jagorawi (Jakarta–Bogor–Ciawi) yang dikelola oleh PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi. Salah satu permasalahan yang kerap muncul adalah kerusakan jalan di beberapa titik, seperti retakan aspal, lubang kecil hingga besar, serta permukaan jalan yang tidak rata. Kondisi ini sering ditemukan pada ruas Cibubur–Cimanggis dan sekitar Gerbang Tol Ciawi, yang menyebabkan pengendara harus memperlambat laju kendaraan dan meningkatkan risiko kecelakaan lalu lintas. Banyak pengguna tol yang menyampaikan keluhan melalui media sosial dan pemberitaan media daring karena merasa kenyamanan mereka tidak terpenuhi meskipun telah membayar tarif tol secara penuh.¹

Dalam kasus seperti ini, pihak pengelola tol sering kali menyatakan bahwa kerusakan jalan disebabkan oleh beban kendaraan berat atau faktor cuaca, yang memerlukan waktu untuk proses perbaikan. Namun, alasan tersebut tidak dapat sepenuhnya menghapus tanggung jawab hukum pengelola. Berdasarkan Pasal 87 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, badan usaha jalan tol wajib memelihara dan menjaga kualitas pelayanan, keamanan, dan kenyamanan pengguna jalan tol. Artinya, PT Jasa Marga memiliki kewajiban hukum untuk memastikan kondisi fisik jalan tetap layak digunakan, termasuk melakukan pemeliharaan rutin dan perbaikan segera apabila ditemukan kerusakan yang berpotensi membahayakan pengguna jalan.

Di sisi lain, PT Jasa Marga sebagai BUMN yang diberi mandat untuk mengelola sejumlah ruas tol memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga kualitas layanan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, PT Jasa Marga wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang mencakup kecepatan tempuh rata-rata, akses darurat, kebersihan, kondisi jalan, dan fasilitas lainnya. Dalam kenyataannya, laporan dari pengguna tol serta berbagai evaluasi menunjukkan bahwa

¹ Ni Luh Shinta Putu Eka Setyarini & Bryan Ivan Lukito, "Audit Keselamatan Jalan Tol Jagorawi", *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran, dan Ilmu Kesehatan*, Vol. 4 No. 2 (Oktober 2020), hlm. 403–412

SPM masih sering tidak terpenuhi, terutama dalam hal permukaan jalan yang bergelombang, minimnya pencahayaan, dan penanganan lambat terhadap insiden².

Selain aspek fisik, kenyamanan juga menyangkut persepsi psikologis pengguna terhadap keselamatan dan pelayanan. Studi oleh Hendarto dkk. menemukan bahwa para sopir truk di Tol Trans-Jawa merasa tidak puas terhadap tujuh atribut pelayanan utama, termasuk layanan derek, ambulans, dan kondisi jalan. Ini menunjukkan bahwa perbaikan infrastruktur tidak cukup jika tidak dibarengi peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh³.

Secara hukum, tanggung jawab PT Jasa Marga terhadap pengguna jalan tol tak hanya berkaitan dengan kelalaian, tetapi juga terhadap semua bentuk wanprestasi dalam penyediaan jasa. Hal ini selaras dengan ketentuan dalam Pasal 1365 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain mewajibkan pelakunya untuk mengganti kerugian tersebut. Maka, jika pengguna tol mengalami ketidaknyamanan yang dapat dibuktikan sebagai akibat dari kelalaian pengelola, PT Jasa Marga dapat diminta pertanggungjawaban hukum.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum PT Jasa Marga terhadap kenyamanan pengguna Tol Jagorawi?
2. Bagaimana pengaturan hukum mengenai tanggung jawab Badan Usaha Jalan tol dalam hal terjadi kerugian pada pengguna jalan tol karena kesalahan Badan Usaha Jalan tol?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian yuridis normatif adalah metode penelitian yang menganalisis hukum sebagai norma atau aturan. Pendekatan studi kasus digunakan untuk menganalisis kasus-kasus spesifik yang relevan dengan topik penelitian. Dalam

² Cahyo, B. G., Fuad, F., & Suartini, S. (2024). Perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol oleh PT. Utama Karya (Persero). *Binamulia Hukum*, 13(1), 107–115. <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i1.704>

³ Hendarto, S., Simorangkir, C. O., Ayuningtyas, K. N. S., & Prakoso, A. D. (2021). Evaluasi kinerja pelayanan yang disediakan pada Tol Trans-Jawa berdasarkan persepsi supir truk angkutan logistik. *Jurnal Teknik Sipil*, 28(2), 207–220. <https://doi.org/10.5614/jts.2021.28.2.10>

penelitian ini, studi kasus digunakan untuk menganalisis pertanggungjawaban hukum PT. Jasa Marga terhadap kenyamanan pengguna tol jagorawi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami kompleksitas permasalahan mengenai pertanggungjawaban hukum PT. Jasa Marga terhadap kenyamanan pengguna tol Jagorawi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum PT Jasa Marga terhadap kenyamanan pengguna Tol Jagorawi?

Dalam konteks hukum, tanggung jawab berarti kewajiban seseorang dalam menanggung akibat hukum yang timbul dari perbuatannya atau keadaan yang menjadi penyebabnya. Sedangkan dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer) tanggung jawab hukum diatur dalam Pasal 1365-1366 KUHPer yang artinya tanggung jawab dalam hukum meliputi kewajiban mengganti kerugian karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan sendiri, kelalaian, atau akibat yang timbul dari orang dan benda yang menjadi tanggungannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perdata. Singkatnya, setiap individu atau badan hukum wajib mempertanggungjawabkan apapun yang dilakukannya di depan hukum tetapi juga diberikan perlindungan hukum di dalamnya. Dalam konteks penyelenggaraan jalan tol, badan usaha jalan tol tidak hanya memiliki kewajiban untuk menyediakan akses jalan berbayar, tetapi juga harus menjamin kenyamanan, keamanan, dan kelayakan jalan bagi para pengguna sesuai Peraturan Pemerintah no 23 tahun 2024 tentang Jalan Tol. Kewajiban ini juga didukung dengan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, yang menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat mencakup perlindungan preventif dan represif terhadap tindakan sewenang-wenang oleh penguasa atau penyelenggara layanan.

Indonesia memerlukan infrastruktur jalan yang efisien untuk mendukung pertumbuhan ekonomi. Tugas utama PT. Jasa Marga (Persero) adalah merancang, membangun, mengelola, dan merawat jalan tol serta fasilitas pendukungnya agar jalan tol dapat beroperasi sebagai jalur tanpa hambatan yang memberikan keuntungan lebih dibandingkan jalan umum yang tidak berbayar. Jalan tol merupakan jalan umum yang merupakan bagian dari sistem jaringan jalan dan dianggap sebagai jalan nasional, di mana pengguna diwajibkan membayar biaya tol. Penyelenggaraan jalan tol bertujuan untuk

mencapai pemerataan pembangunan dan hasilnya serta keseimbangan dalam pengembangan wilayah dengan memperhatikan prinsip keadilan, yang dapat diwujudkan dengan membangun jaringan jalan yang dananya berasal dari para pengguna jalan. Penyelenggaraan jalan tol ditujukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi demi mendukung pertumbuhan ekonomi, khususnya di daerah yang telah memiliki tingkat perkembangan yang tinggi.

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. Padahal pengguna jalan tol diwajibkan membayar tol apabila ingin menggunakan fasilitas jalan tol yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 tentang Jalan Tol. Pasal 105 ayat (1) PP ini secara tegas menyatakan bahwa pengguna jalan tol wajib membayar tol sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan untuk mendapatkan fasilitas yang akan diberikan dari pihak jasa layanan yakni PT. Jasa Marga, seperti kenyamanan jalan tol juga fasilitas pendukung lainnya. Dalam Pasal 6 PP No 23 Tahun 2024 juga mengatur terkait syarat teknis juga menjelaskan bagaimana seharusnya standar tol yang baik yang harus dipenuhi sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen yang menggunakan jalan tol Jagorawi.

Tanggung jawab Badan Usaha Jalan Tol termasuk dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa yang memiliki hubungan langsung dengan pengguna jalan tol sebagai konsumen hal itu dilihat dari jasa yang diberikan oleh Badan Usaha Jalan Tol yaitu menyelenggarakan, mengoperasikan dan memberikan pelayanan di jalan tol sehingga pengguna jalan tol dapat memperoleh kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan jalan tol dengan membayar tarif tol. Dalam hal ini, pengguna jalan tol sebagai konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas jasa yang telah dibayar, dan tidak dapat dibebani kewajiban tanpa disertai hak yang setara. Hal ini juga selaras berdasarkan teori tanggung jawab hukum yang dikemukakan oleh Hans Kelsen, setiap pelanggaran terhadap norma hukum, termasuk kelalaian dalam

memberikan pelayanan publik, harus diikuti dengan tanggung jawab hukum oleh pihak yang melanggar.

Penggunaan jalan tol diatur sebagai bentuk hubungan hukum antara pengguna jalan dan badan pengelola jalan tol, yang pada dasarnya merupakan suatu perikatan sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), khususnya Pasal 1313 yang menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam konteks ini, ketika pengguna jalan memasuki jalan tol dan membayar tarif yang ditetapkan, telah terjadi suatu perikatan berdasarkan kesepakatan, yaitu pengguna berkewajiban membayar dan pengelola wajib memberikan layanan berupa akses jalan yang layak dan nyaman. Secara normatif, kewajiban badan usaha jalan tol untuk memberikan pelayanan yang baik terdapat dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, selain pengguna wajib membayar tarif tol, pengelola jalan tol juga memiliki kewajiban hukum untuk menjamin kenyamanan, keamanan, dan kelayakan jalan tol sebagai bentuk pemenuhan atas perikatan tersebut.

Kerugian yang dialami pengguna jalan tol akibat kerusakan jalan tol seperti jalan berlubang, bergelombang, atau rusak berat yang mengakibatkan kerusakan kendaraan dapat diajukan klaim ganti rugi ke PT Jasa Marga. Kerusakan kendaraan seperti ban pecah, pelek penyok, atau kerusakan lain yang jelas disebabkan karena kondisi jalan tol yang tidak layak dapat menjadi dasar pengajuan klaim. Contoh kejadian yang terjadi adalah insiden di Tol Jakarta-Cikampek Km 39+500 di mana puluhan mobil mengalami pecah ban akibat jalan berlubang. Ada pula insiden di Tol Prof. Dr. Ir. Soedijatmo Km 25+200 arah Pluit yang menyebabkan beberapa mobil mengalami pecah ban karena kawat yang muncul dari aspal yang rusak. Pengguna tol yang kendaraannya rusak dapat mengajukan kompensasi sesuai prosedur yang ditetapkan oleh PT Jasa Marga.

Tanggung jawab Badan usaha Jalan Tol belum diatur secara spesifik dan jelas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 tentang Jalan Tol namun karena Badan Usaha Jalan Tol dapat dikatakan sebagai pelaku usaha dan pengguna jalan tol dapat dikatakan sebagai konsumen maka dapat berlaku ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen tersebut konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen maka sebagai pelaku usaha badan usaha jalan tol memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian, kerusakan dan pencemaran kepada konsumen pengguna jalan tol sehingga berdasarkan pasal ini pengguna jalan tol memiliki hak menuntut penggantian kerugian kepada Badan Usaha Jalan Tol.

Prosedur dan pedoman penanganan klaim ini diatur dalam Keputusan Direksi PT Jasa Marga Nomor 144/KPTS/2007 tentang Pedoman Penanganan Klaim dari Pengguna Jalan Tol. Ketentuan ini mengatur bahwa pengguna jalan tol harus mengajukan klaim secara tertulis ke General Manager PT Jasa Marga cabang terkait dengan melampirkan dokumen pendukung seperti laporan kejadian dari petugas patroli tol (surat keterangan PL 03), foto lokasi dan kerusakan kendaraan, kwitansi biaya perbaikan kendaraan, serta bukti pembayaran tol. Klaim harus diajukan maksimal dalam waktu 3x24 jam setelah kejadian. PT Jasa Marga nantinya akan memverifikasi klaim tersebut dan jika memenuhi syarat, akan diberikan ganti rugi sesuai nilai kerusakan yang disepakati bersama. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawab PT Jasa Marga sebagai pengelola jalan tol berdasarkan peraturan perundang-undangan, termasuk UU No. 38 Tahun 2004 tentang Jalan dan PP No. 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol. Dengan demikian, pengguna tol yang mengalami kerusakan kendaraan akibat kondisi jalan tol yang rusak berhak mengajukan klaim kompensasi kepada PT Jasa Marga dengan mengikuti prosedur yang telah diatur dalam Keputusan Direksi Nomor 144/KPTS/2007 sebagai pedoman penanganan klaim tersebut.

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

B. Bagaimana pengaturan hukum mengenai tanggung jawab Badan Usaha Jalan tol dalam hal terjadi kerugian pada pengguna jalan tol karena kesalahan Badan Usaha Jalan tol?

Dalam peraturan perundang-undangan, tanggung jawab hukum Jasa Marga berpijak pada beberapa dasar hukum. Pertama, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Kedua, Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menegaskan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain menimbulkan kewajiban ganti rugi. Dengan demikian, apabila pengguna tol mengalami kerusakan kendaraan, kecelakaan, atau gangguan kenyamanan karena kondisi jalan yang tidak memenuhi standar, Jasa Marga dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum. Prinsip tanggung jawab ini juga diperkuat melalui konsep liability without fault, yaitu bahwa pelaku usaha dapat dimintai tanggung jawab tanpa perlu dibuktikan kesalahannya apabila risiko kerugian muncul dari kegiatan yang berada di bawah kendalinya.⁴

Dari perspektif teori perlindungan hukum, tujuan utama tanggung jawab hukum bukan hanya mengganti kerugian, tetapi juga memberikan rasa aman dan kepastian bagi masyarakat. Perlindungan hukum bersifat preventif dan represif. Secara preventif, Jasa Marga harus memastikan jalan tol berada dalam kondisi baik melalui pemeliharaan berkala, penerangan memadai, serta pengelolaan drainase untuk menghindari banjir. Sedangkan secara represif, Jasa Marga berkewajiban memberikan kompensasi kepada pengguna jika terjadi insiden yang menimbulkan ketidaknyamanan atau kerugian. Dalam praktiknya, sistem tanggung jawab ini diatur melalui Keputusan Direksi PT Jasa Marga Nomor 144/KPTS/2007 tentang pedoman penanganan klaim, yang mengedepankan penyelesaian secara musyawarah antara pengguna dan pengelola.⁵

Sebagai badan usaha jalan tol (BUJT), Jasa Marga diikat oleh ketentuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Jalan Tol dan perubahannya melalui PP Nomor 43

⁴ Aprianto, R., Oktaviandini, E., Anindira, S. P., Pratama, Y., & Akbar, A. P. (2024). *Identifikasi potensi bahaya dan masalah pada Jalan Tol Ir. Wiyoto Wiyono MSc.* , 17, 88–93. <https://doi.org/10.23917/dts.v17i2.5142>

⁵ Nurdiana, R. S., & Haratama, K. R. (2024). *Peluang penggunaan sistem Single Lane Free Flow (SLFF) untuk mereduksi tundaan pada Gerbang Tol Exit Kejapanan Utama.* , 2(2), 190–199. <https://doi.org/10.26740/mitrans.v2n2.p190-199>

Tahun 2013. Dalam ketentuan tersebut, setiap penyelenggara jalan tol wajib memastikan kecepatan tempuh rata-rata, kebersihan, keselamatan, dan kenyamanan pengguna tetap terjaga. Pasal 87 dan 88 PP tersebut secara tegas menyebutkan bahwa apabila pengguna jalan tol mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian BUJT, maka pengguna berhak menuntut ganti kerugian. Ketentuan ini mempertegas bahwa tanggung jawab Jasa Marga tidak hanya bersifat moral atau administratif, tetapi juga mengandung konsekuensi hukum yang dapat dituntut secara perdata apabila terjadi pelanggaran terhadap hak pengguna jalan.⁶

Secara konseptual, hubungan antara pengguna dan pengelola tol dapat dipandang sebagai hubungan perdata yang lahir dari suatu perikatan. Ketika pengguna membayar tarif tol, terjadi kesepakatan yang bersifat timbal balik: pengguna memiliki hak atas kenyamanan dan keselamatan, sementara pengelola memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sesuai standar yang dijanjikan. Apabila salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya, maka timbul wanprestasi. Dalam Jasa Marga, wanprestasi dapat berupa kegagalan menjaga kondisi jalan agar tetap layak, lambatnya penanganan kecelakaan, atau tidak tersedianya fasilitas pendukung seperti toilet dan rest area yang bersih. Bentuk tanggung jawab hukum atas wanprestasi ini adalah penggantian kerugian, baik materiil maupun immateriil, kepada pengguna yang dirugikan.⁷

Hambatan kenyamanan di Tol Jagorawi sering kali disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kerusakan jalan, genangan air akibat drainase buruk, kepadatan lalu lintas di titik masuk dan keluar tol, serta keterlambatan penanganan kecelakaan. Berdasarkan hasil analisis dari penelitian pada jurnal Mitrans (2024), salah satu sumber utama ketidaknyamanan pengguna tol adalah tundaan atau keterlambatan transaksi akibat sistem tapping e-toll yang belum efisien (Nurdiana & Haratama, 2024). Penelitian tersebut membuktikan bahwa penerapan sistem Single Lane Free Flow (SLFF) mampu menurunkan waktu tundaan secara signifikan, dari rata-rata 158 detik per kendaraan menjadi hanya 0,6 detik. Secara hukum, penerapan inovasi seperti SLFF merupakan

⁶ Aprianto, R., Oktaviandini, E., Anindira, S. P., Pratama, Y., & Akbar, A. P. (2024). Identifikasi potensi bahaya dan masalah pada Jalan Tol Ir. Wiyoto Wiyono MSc. , 17, 88–93.

⁷ Nurdiana, R. S., & Haratama, K. R. (2024). Peluang penggunaan sistem Single Lane Free Flow (SLFF) untuk mereduksi tundaan pada Gerbang Tol Exit Kejapanan Utama. , 2(2), 190–199.

bentuk tanggung jawab proaktif pengelola dalam memenuhi standar pelayanan dan menjamin kenyamanan pengguna jalan tol.⁸

Namun, dalam praktiknya masih terdapat hambatan yang membuat sebagian pengguna tidak dapat mengajukan klaim kerugian. Hal ini disebabkan oleh belum jelasnya mekanisme pembuktian kelalaian pengelola, serta keterbatasan sosialisasi tentang hak pengguna tol. Banyak pengguna yang tidak mengetahui bahwa kerusakan kendaraan akibat kondisi jalan rusak atau genangan air bisa dikategorikan sebagai kelalaian pengelola.⁹ Padahal, sesuai Pasal 92 PP Nomor 15 Tahun 2005, pengguna jalan tol yang dirugikan memiliki hak untuk mengajukan tuntutan atas kerugian yang dialaminya. Prosedur klaim melalui musyawarah sebagaimana diatur dalam keputusan direksi memang bertujuan untuk mempercepat penyelesaian, namun kerap kali tidak memberikan keadilan substantif apabila pihak pengelola menolak klaim dengan alasan kurang bukti.¹⁰

Dalam hukum positif, bentuk pertanggungjawaban Jasa Marga terhadap pengguna Tol Jagorawi mencakup beberapa aspek. Pertama, tanggung jawab hukum perdata, yakni kewajiban mengganti kerugian apabila terbukti terjadi wanprestasi atau kelalaian. Kedua, tanggung jawab administratif, berupa sanksi atau teguran dari Kementerian PUPR apabila standar pelayanan tidak terpenuhi. Ketiga, tanggung jawab moral dan sosial, di mana Jasa Marga harus menjaga kepercayaan publik dengan terus meningkatkan pelayanan dan transparansi. Ketiga bentuk tanggung jawab ini saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menilai sejauh mana Jasa Marga menjalankan kewajiban hukumnya sebagai pelaku usaha di bidang jasa publik.¹¹

Dengan demikian, pertanggungjawaban hukum PT Jasa Marga terhadap kenyamanan pengguna Tol Jagorawi merupakan perwujudan dari prinsip keadilan dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan infrastruktur publik. Sebagai perusahaan milik negara, Jasa Marga tidak hanya berkewajiban menyediakan jalan bebas hambatan secara fisik, tetapi juga menjamin bahwa pengguna jalan merasa aman, nyaman, dan terlindungi

⁸ Aprianto, R., Oktaviandini, E., Anindira, S. P., Pratama, Y., & Akbar, A. P. (2024). Identifikasi potensi bahaya dan masalah pada Jalan Tol Ir. Wiyoto Wiyono MSc. , 17, 88–93.

⁹ Nurdiana, R. S., & Haratama, K. R. (2024). Peluang penggunaan sistem Single Lane Free Flow (SLFF) untuk mereduksi tundaan pada Gerbang Tol Exit Kejapanan Utama. , 2(2), 190–199.

¹⁰ Nurdiana, R. S., & Haratama, K. R. (2024). Peluang penggunaan sistem Single Lane Free Flow (SLFF) untuk mereduksi tundaan pada Gerbang Tol Exit Kejapanan Utama. , 2(2), 190–199.

¹¹ Nurdiana, R. S., & Haratama, K. R. (2024). Peluang penggunaan sistem Single Lane Free Flow (SLFF) untuk mereduksi tundaan pada Gerbang Tol Exit Kejapanan Utama. , 2(2), 190–199.

secara hukum. Pemenuhan tanggung jawab ini harus didukung dengan peningkatan pengawasan, penerapan sistem pembayaran yang lebih efisien seperti SLFF, serta penegakan hak konsumen yang transparan agar kenyamanan pengguna tol benar-benar terjamin secara menyeluruh.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa PT. Jasa Marga (Persero) Tbk sebagai badan usaha milik negara yang mengelola Tol Jagorawi memiliki tanggung jawab hukum terhadap kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pengguna jalan tol. Tanggung jawab ini tidak hanya bersifat moral, tetapi juga memiliki dasar hukum yang kuat sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1365 KUHPerdara, serta Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Jalan Tol.

Kenyamanan pengguna jalan tol merupakan hak konsumen yang wajib dijamin, karena pengguna telah membayar tarif tol sebagai imbalan atas pelayanan jalan yang aman dan layak. Apabila terjadi kerusakan jalan, genangan air, atau fasilitas yang tidak memenuhi standar sehingga menimbulkan kerugian, maka PT. Jasa Marga dapat dimintai pertanggungjawaban hukum dalam bentuk ganti rugi. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut diwujudkan melalui prosedur klaim kompensasi sebagaimana diatur dalam Keputusan Direksi PT Jasa Marga Nomor 144/KPTS/2007 tentang Pedoman Penanganan Klaim dari Pengguna Jalan Tol.

Dengan demikian, bentuk pertanggungjawaban PT. Jasa Marga mencakup tanggung jawab perdata (penggantian kerugian pengguna), administratif (pemenuhan standar pelayanan minimal), serta moral dan sosial (menjaga kepercayaan publik). Kepastian hukum dalam hal ini menjadi penting untuk memastikan keseimbangan antara hak dan kewajiban antara pengguna jalan tol sebagai konsumen dan PT. Jasa Marga sebagai penyedia jasa.

Saran

1. Bagi PT. Jasa Marga, perlu meningkatkan sistem pemeliharaan dan pengawasan infrastruktur tol secara berkala agar kerusakan dapat segera diperbaiki sebelum menimbulkan kerugian bagi pengguna. Sosialisasi mengenai prosedur klaim ganti

rugi juga perlu diperluas agar masyarakat mengetahui hak-haknya sebagai konsumen jasa tol.

2. Bagi Pemerintah dan Kementerian PUPR, pengawasan terhadap penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) harus diperketat agar setiap badan usaha jalan tol memenuhi kewajiban hukum dan operasionalnya. Pemerintah juga sebaiknya memperbarui regulasi terkait mekanisme tanggung jawab badan usaha jalan tol untuk memberikan kepastian hukum yang lebih kuat.
3. Bagi pengguna jalan tol, penting untuk meningkatkan kesadaran hukum dengan mencatat dan melaporkan setiap kerusakan atau kerugian yang terjadi akibat kelalaian pengelola, serta menggunakan prosedur klaim secara tertib agar hak ganti rugi dapat diperoleh sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
4. Secara akademis, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan menelaah efektivitas pelaksanaan tanggung jawab hukum oleh PT. Jasa Marga dalam praktik, termasuk membandingkannya dengan badan usaha jalan tol lain, sehingga dapat memberikan masukan bagi perbaikan sistem hukum perlindungan konsumen di sektor jasa publik

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, R., Oktaviandini, E., Anindira, S. P., Pratama, Y., & Akbar, A. P. (2024). Identifikasi Potensi Bahaya dan Masalah pada Jalan Tol Ir. Wiyoto Wiyono MSc. *Dinamika Teknik Sipil: Majalah Ilmiah Teknik Sipil*, 17, 88–93. <https://doi.org/10.23917/dts.v17i2.5142>
- Cahyo, B. G., Fuad, F., & Suartini, S. (2024). Perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol oleh PT. Hutama Karya (Persero). *Binamulia Hukum*, 13(1), 107–115. <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i1.704>
- Gavian Cahyo, Bima, and Fokky Fuad. “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Oleh PT. Hutama Karya (Persero).” *Hukumunkris*, July 2024.
- Hendarto, S., Simorangkir, C. O., Ayuningtyas, K. N. S., & Prakoso, A. D. (2021). Evaluasi kinerja pelayanan yang disediakan pada Tol Trans-Jawa berdasarkan persepsi supir truk angkutan logistik. *Jurnal Teknik Sipil*, 28(2), 207–220. <https://doi.org/10.5614/jts.2021.28.2.10>

- Milaniawati, W., & Sari, E. K. (2022). Tanggung jawab Perhimpunan Pemilik dan Penghuni (P3SRS) terhadap peningkatan kualitas bangunan Apartemen Sejahtera Surabaya berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun (Studi kasus Putusan Nomor 586/Pdt.G/2019/Pn.Sby). *Metrik Serial Teknologi dan Sains*, 3(1), 21–26. <https://doi.org/10.51616/teksi.v3i1.274>
- Murti Widiyastuti, Dr. Y. Sari. *Asas-Asas Pertanggung Jawaban Dalam Hukum Perdata*. Ni Luh Ni Luh Shinta Putu Eka Setyarini & Bryan Ivan Lukito, “Audit Keselamatan Jalan Tol Jagorawi”, *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran, dan Ilmu Kesehatan*, Vol. 4 No. 2 (Oktober 2020), hlm. 403–412.¹
- Nurdiana, R. S., & Haratama, K. R. (2024). Peluang Penggunaan Sistem Single Lane Free Flow (SLFF) Untuk Mereduksi Tundaan Pada Gerbang Tol Exit Kejapanan Utama. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 2(2), 190–199. <https://doi.org/10.26740/mitrans.v2n2.p190-199>
- Pratiwi, Chika. *PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JALAN TOL JAKARTA- CIKAMPEK TERKAIT BANJIR PADA TAHUN 2021*. Nov. 2021.
- Purwito, E. (2023). Konsep perlindungan hukum konsumen dan tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap produk gula pasir kadaluarsa di Kota Surabaya. *Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 13(1), 109–129. <https://doi.org/10.56943/dekrit.v13n1.152>
- Yulistiawan, Isya. *PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN LAYANAN JALAN TOL DI SEMARANG OLEH PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK DITINJAU DARI PERATURAN PEMERINTAH RI NOMOR 15 TAHUN 2005 TENTANG JALAN TOL*. 21 Oct. 2023.