

BAB II

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JALAN TOL

A. Pengertian konsumen dan Perlindungan Konsumen

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁴ Subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Istilah konsumen sendiri berasal dari alih bahas dari kata consumer (inggris-amerika) secara harfiah arti kata consumer adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang tersebut. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia yang memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.²⁵ Menurut Hornby konsumen (consumer) adalah seseorang yang membeli barang atau jasa. Seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu.

²⁴ Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁵ Rosmawati S.H.,M.H, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group, 2018, hlm 2

Sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.²⁶

Di dalam kepustakaan ekonomi ada 3 istilah yaitu konsumen akhir, konsumen antara, dan konsumen komersial. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang yang di gunakan untuk memperdagangkan kembali juga untuk tujuan mencari keuntungan, dan konsumen komersial adalah setiap orang yang mendapatlan barang dan/atau jasa untuk memproduksi barang untuk mendapat keuntungan. Pengertian konsumen yang ada lama undang-undang merupakan konsumen akhir. Dalam perlindungan konsumen tidak hanya berlaku untuk konsumen akhir, melainkan untuk melindungi terhadap konsumen komersial dan konsumen antara yang mencari keuntungan melalui produksi dan memperdagangkan kembali barang dan/jasa yang di terima dari produsen lain.

Dalam perlindungan konsumen ada keinginan yang hendak di capai yaitu menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma yang ada lama perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen memiliki sanksi pidana.²⁷

²⁶ Abdul Atsar & Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Sleman: CV Budi Utama, 2019, hlm 2

²⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 22

Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana. Singkatnya, bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen, maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:²⁸

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan bidang-bidang lainnya.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap

²⁸ *Ibid* hlm. 22-23

kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:²⁹

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen di artikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen itu sendiri ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.³⁰

B. Asas Dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

²⁹ *Ibid* hlm. 23

³⁰ Abdul Atsar & Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Sleman: CV Budi Utama, 2019, hlm 6-7

Asas-asas dalam Hukum Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 2 UUPK yaitu berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.³¹ Penjelasan dari Pasal 2 UUPK, menyatakan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

- a Asas Manfaat adalah upaya dalam penyelenggaraan perlindungan apapun harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b Asas Keadilan adalah partisipasi dari seluruh masyarakat yang diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c Asas Keseimbangan yakni adanya keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,
- d Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen yakni adanya pemberian jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;

³¹ Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

- e Asas Kepastian Hukum yaitu asas yang menjunjung keberadaan hukum positif dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan pelaku usaha serta negara menjamin kepastian hukum.³²

Pasal 3 UUPK mengemukakan, Perlindungan konsumen bertujuan:³³

- a. *meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;*
- b. *mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;*
- c. *meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;*
- d. *menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;*
- e. *menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.*

Dengan memperhatikan kerpeluan konsumen di berbagai negara-negara berkembang, harus di akui bahwa konsumen mengalami ketidakstabilan ekonomi,tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk itu sendiri yang tidak membahayakan diri konsumen,dan juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan social ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan,maka dari itu

³² Abdul Atsar & Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, CV Budi Utama, Sleman, 2019, hlm 27-28

³³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

perlindungan konsumen memiliki tujuan sebagai berikut :³⁴

- a. *Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;*
- b. *Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsif terhadap kebutuhan konsumen;*
- c. *Membuat kode etik produksi dan distribusi barang dan jasa kepada konsumen;*
- d. *Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;*
- e. *Memfasilitasi pembuat lembaga konsumen independen;*
- f. *Mewujudkan kerja sama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;*
- g. *Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;*
- h. *Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.*

C. Hak-Hak Dan Kewajiban Konsumen

Keseimbangan perlindungan konsumen dengan produsen atau pemberi dapat di capai dengann meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, karena selama ini yang terlihat posisi produsen yang selalu diuntungkan daripada konsumen. Salah satu cara yang bisa mencapai keseimbangan antara produsen dan konsumen yaitu dengan memenuhi atau menegakan hak-hak konsumen. Hak dasar konsumen pertama kali di kemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres pada 15 maret 1962 terdiri dari :³⁵

- a. hak memperoleh keamanan;
- b. hak memilih;

³⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 24

³⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 48

- c. hak mendapat informasi;
- d. hak untuk didengar.

Hak-Hak yang di kemukakan tersebut merupakan bagian dari deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang terbit kan oleh PBB pada tanggal 10 desember 1948. Organisasi Konsumen Sedunia (International Of Organization Of Consumer Union-IOCU) Menambahkan empat hak dasar konsumen yang harus di lindungi, yaitu:³⁶

- a. hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- b. hak untuk memperoleh ganti rugi;
- c. hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- d. hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Disisi lain, Masyarakat Ekonomi Eropa telah menetapkan Hak-hak dasar konsumen yang perlu mendapat perlindungan,yaitu :³⁷

- a. hak perlindungan kesehatan dan keamanan;
- b. hak perlindungan kepentingan ekonomi;
- c. hak mendapat ganti rugi;
- d. hak atas penerangan;
- e. Hak untuk didengar;

Dalam pasal 4 UUPK mengenai hak konsumen terdiri dari:³⁸

³⁶ *Ibid*,hlm. 49

³⁷ *Ibid*,hlm. 49

³⁸ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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 atau 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;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal sepuluh macam hak konsumen, yaitu

sebagai berikut:³⁹

a Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.

b Hak untuk memperoleh informasi

Hak atas informasi sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

c Hak untuk memilih

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan

³⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta :PT. Rajagrafindo Persada, 2004), hlm. 40

kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kualitas jenis produk yang dipilihnya.

d Hak untuk didengar

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataupun berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

e Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup

Hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya (secara layak). Hak-hak ini terutama yang berupa hak atas pangan, sandang, papan, serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

f Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak atas ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen.

g Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

h Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.

- i Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya. Penegakan hak konsumen ini didukung pula oleh ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

- j Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya. Penegakan hak konsumen ini didukung pula oleh ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

- k Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:⁴⁰

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 yang wajar; dan
3. hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Kewajiban konsumen diatur dalam pasal 5 UUPK terdiri:⁴¹

- 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.

Dengan adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang/jasa dengan keamanan dan keselamatan merupakan hal yang penting mendapat pengaturan. Disisi

⁴⁰ *Ibid*, hlm. 47

⁴¹ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

lain kewajiban pelaku usaha menyampaikan peringatan pada label suatu produk, tetapi konsumen tidak membaca atau jarang membaca peringatan yang tertera dalam produk tersebut. Dengan adanya peraturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.

Adanya kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi yang di pembelian barang/jasa. Hal ini bisa saja merugikan produsen karena pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha yang kemungkinan mengalami kerugian bagi konsumen terjadi sejak barang di produksi oleh produsen.

Kewajiban yang di lakukan konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang di sepakati oleh pelaku usaha dan konsumen merupakan hal yang semestinya terjadi. Tetapi ada kewajiban lain yang perlu di jelaskan lebih lanjut yaitu adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa hukum perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini merupakan hal baru, karena sebelum ada UUPK hampir tidak di rasakan nya adanya kewajiban khusus seperti ini dalam perkara perdata sementara kasus pidana lebih banyak di kendalikan oleh aparat kepolisian.

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam UUPK dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara

patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut.

D. Pengguna Jalan Tol Sebagai Konsumen

Jalan Tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaanya diwajibkan membayar tol.⁴² 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.⁴³ Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.⁴⁴ Lingkup Peraturan Pemerintah ini mencakup pengaturan penyelenggaraan jalan tol, BPJT, serta hak dan kewajiban badan usaha dan pengguna jalan tol.⁴⁵

Dalam pembangunan jalan tol memiliki dua syarat yaitu syarat umum dan syarat teknis. Syarat umum jalan tol yaitu :⁴⁶

- 1) Jalan tol merupakan lintas alternatif dari ruas jalan umum yang ada.

⁴² Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol.

⁴³ Pasal 2 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol.

⁴⁴ Pasal 2 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol.

⁴⁵ Pasal 2 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol.

⁴⁶ Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol.

- 2) Jalan tol dapat tidak merupakan lintas alternatif apabila pada kawasan yang bersangkutan belum ada jalan umum dan diperlukan untuk mengembangkan suatu kawasan tertentu
- 3) Ruas jalan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya mempunyai fungsi arteri atau kolektor.
- 4) Dalam hal jalan tol bukan merupakan lintas alternatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2), jalan tol hanya dapat dihubungkan ke dalam jaringan jalan umum pada ruas yang sekurang-kurangnya mempunyai fungsi kolektor.

Sedangkan syarat teknisnya yaitu :⁴⁷

- 1) Jalan tol mempunyai tingkat pelayanan keamanan dan kenyamanan yang lebih tinggi dari jalan umum yang ada dan dapat melayani arus lalu lintas jarak jauh dengan mobilitas tinggi.
- 2) Jalan tol yang digunakan untuk lalu lintas antarkota didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 80 (delapan puluh) kilometer per jam, dan untuk jalan tol di wilayah perkotaan didesain dengan kecepatan rencana paling rendah 60 (enam puluh) kilometer per jam.
- 3) Jalan tol didesain untuk mampu menahan muatan sumbu terberat (MST) paling rendah 8 (delapan) ton.

⁴⁷ Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol.

- 4) Setiap ruas jalan tol harus dilakukan pemagaran, dan dilengkapi dengan fasilitas penyeberangan jalan dalam bentuk jembatan atau terowongan.
- 5) Pada tempat-tempat yang dapat membahayakan pengguna jalan tol, harus diberi bangunan pengaman yang mempunyai kekuatan dan struktur yang dapat menyerap energi benturan kendaraan.
- 6) Setiap jalan tol wajib dilengkapi dengan aturan perintah dan larangan yang dinyatakan dengan rambu lalu lintas, marka jalan, dan/atau alat pemberi isyarat lalu lintas.
- 7) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan lalu lintas dan angkutan jalan.
- 8) Ketentuan persyaratan teknik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), dan ayat (5) diatur lebih lanjut peraturan Menteri.

Jalan tol juga harus memiliki spesifikasi yaitu :⁴⁸

- 1) Jalan tol harus mempunyai spesifikasi:
 - a. tidak ada persimpangan sebidang dengan ruas jalan lain atau dengan prasarana transportasi lainnya;
 - b. jumlah jalan masuk dan jalan keluar ke dan dari jalan tol dibatasi secara efisien dan semua jalan masuk dan jalan keluar harus terkendali secara penuh;

⁴⁸ Pasal 6 dan 7 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol.

- c. jarak antarsimpang susun, paling rendah 5 (lima) kilometer untuk jalan tol luar perkotaan dan paling rendah 2(dua) kilometer untuk jalan tol dalam perkotaan;
 - d. jumlah lajur sekurang-kurangnya dua lajur per arah;
 - e. menggunakan pemisah tengah atau median; dan
 - f. lebar bahu jalan sebelah luar harus dapat dipergunakan sebagai jalur lalu-lintas sementara dalam keadaan darurat.
- 2) Ketentuan mengenai spesifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut peraturan Menteri.
 - 3) Pada setiap jalan tol harus tersedia sarana komunikasi, sarana deteksi pengamanan lainyang memungkinkan pertolongan dengan segera sampai ke tempat kejadian, serta upaya pengamanan terhadap pelanggaran, kecelakaan, dan gangguan keamanan lainnya.
 - 4) Pada jalan tol antarkota harus tersedia tempat istirahat dan pelayanan untuk kepentingan pengguna jalan tol.
 - 5) Tempat istirahat dan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disediakan paling sedikit satu untuk setiap jarak 50 (lima puluh) kilometer pada setiap jurusan.
 - 6) Setiap tempat istirahat dan pelayanan dilarang dihubungkan dengan akses apa pun dari luar jalan tol.

- 7) Ketentuan lebih lanjut mengenai tempat istirahat dan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan peraturan Menteri.

Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 mengatur mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol. Besaran ukuran yang harus dicapai untuk masing-masing aspek dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat. SPM jalan tol wajib dilaksanakan oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka peningkatan pelayanan kepada pengguna jalan tol. Sesuai dengan Peraturan Menteri PU No. 392/PRT/M/2005, standar pelayanan minimum jalan tol dapat dijelaskan sebagai berikut:⁴⁹

a. Kondisi Jalan Tol

Pelayanan kondisi jalan tol ini pada dasarnya dapat dilihat dari tiga indikator, diantaranya, adalah:

- (1) Kekesatan, yaitu tingkat kekesatan jalan tol diukur dengan menggunakan Alat Mu-Meter. Standar yang harus dipenuhi adalah lebih dari 0.33 Mu. Ketidakrataan, yaitu ketidakrataan berkaitan erat dengan tingkat kenyamanan dalam berkendara,

⁴⁹ <http://bpjt.pu.go.id/konten/jalan-tol/tujuan-dan-manfaat>

adapaun tolak ukur yang digunakan untuk aspek ini adalah besaran IRI yang harus kurang dari atau sama dengan 4m/km.

- (2) Tidak ada lubang, yaitu 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.

b. Kecepatan tempuh rata-rata

Aspek pelayanan ini adalah 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 satu sama dengan 1,8x jalan non tol.

c. Aksesibilitas

Indikator untuk aksesibilitas meliputi kecepatan transaksi dan jumlah gardu tol. Tolok ukur yang digunakan dibedakan untuk sistem transaksi terbuka dan sistem transaksi tertutup. 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 Mobilitas

Indikator untuk aspek layanan ini adalah kecepatan penanganan hambatan lalu lintas yang mencakup observasi patrol dan patrol 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 tola tau bengkel terdekat.

d. Keselamatan

Indikator untuk aspek ini meliputi:

- (1) Saran pengaturan lalu lintas termasuk di dalamnya perambuan, marka jalan, guide post/reflector dan patok perkilometer. Semua sarana tersebut harus 100% lengkap dengan reflektivitas minimal 80% untuk marka dan guide post.
- (2) Penerangan Jalan Umum (PJU) wilayah perkotaan, disyaratkan bahwa 100% lampu menyala.
- (3) Pagar rumija dimana disyaratkan 100% terpenuhi.

- (4) 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 siap 24 jam.

e. Pertolongan Pertama

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 Pekerjaan umum tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol.

Pengguna jalan tol adalah setiap orang yang menggunakan kendaraan bermotor dengan membayar tol.⁵⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Pasal 86 mengatur kewajiban pengguna jalan tol dalam menggunakan fasilitas layanan jalan tol. Kewajiban para penggunaan jalan tol antara lain:⁵¹

- a. Pengguna jalan tol wajib membayar tol sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan.
- b. Pengguna jalan tol wajib membayar denda sebesar dua kali tarif

⁵⁰ Pasal 1 angka 7 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol.

⁵¹ Pasal 86 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol.

jalan tol jarak terjauh pada suatu ruas jalan tol dengan system tertutup dalam hal:

- 1) pengguna jalan tol tidak dapat menunjukkan bukti tanda masuk jalan tol pada saat membayar tol;
- 2) menunjukkan bukti tanda masuk yang rusak pada saat membayar tol;
- 3) tidak dapat menunjukkan bukti tanda masuk yang benar atau sesuai dengan arah perjalanan pada saat membayar tol.

c. Pengguna jalan tol wajib mengganti kerugian Badan Usaha yang diakibatkan oleh kesalahannya sebesar nilai kerusakan yang ditimbulkan atas kerusakan pada:

- 1) bagian-bagian jalan tol;
- 2) perlengkapan jalan tol;
- 3) bangunan pelengkap jalan tol; dan
- 4) sarana penunjang pengoprasian jalan tol.

d. Ketentuan sebagaimana dimaksud berlaku pula untuk jalan penghubung

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

Pasal 87 dan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 mengatur tentang hak-hak para pengguna jalan tol yaitu Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha Jalan Tol atas kerugian

yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha Jalan Tol dalam pengusahaan jalan tol dan pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal.⁵² Standar pelayanan minimal mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan.⁵³

Pengguna jalan tol adalah konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK bahwa konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan mengacu kepada pengertian konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK pengguna jalan tol adalah orang yang memakai jasa yang tersedia di dalam masyarakat. Jasa yang tersedia di dalam masyarakat yang dimaksud adalah jalan tol yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaanya diwajibkan membayar tol.⁵⁴

E. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang

⁵² Pasal 87-88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

⁵³ Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

⁵⁴ Pasal 1 Angka 7 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan

Perlindungan Konsumen

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani dalam bukunya yang berjudul *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, menyatakan bahwa:

Jika berbicara soal pertanggungjawaban hukum, mau tidak mau, kita harus berbicara soal ada tidaknya suatu kerugian yang telah diderita oleh suatu pihak sebagai akibat (dalam hal hubungan konsumen-pelaku usaha) dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu.⁵⁵

Seorang konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa kemudian menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka dapat menggugat atau meminta ganti rugi kepada pihak yang menimbulkan kerugian. Pihak yang menimbulkan kerugian di sini yaitu bisa produsen, pedagang besar, pedagang eceran/penjual ataupun pihak yang memasarkan produk, tergantung dari pihak yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut Gunawan dan Ahmad Yani menyebutkan bahwa:

Seperti telah disinggung dalam Bab I, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan rumusan yang jelas dan tegas tentang definisi dari jenis barang yang secara hukum dapat dipertanggung-jawabkan, dan sampai

⁵⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000, hal. 59.

seberapa jauh suatu pertanggungjawaban atas barang tertentu dapat dikenakan bagi pelaku usaha tertentu atas hubungan hukumnya dengan konsumen. Hal ini erat kaitannya dengan konsep *Product Liability* yang banyak dianut oleh negara-negara maju.⁵⁶

Berdasarkan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka setiap penyedia barang dan/atau jasa memiliki tanggung jawab terhadap konsumen. Hal tersebut diatur pada Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani dalam bukunya Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, juga menyebutkan bahwa:

Pasal 19 mengatur tentang pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dengan ketentuan bahwa ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuaidengan ketentuan peraturan perundang-undangan

⁵⁶ *Ibid.*

yang berlaku. Ganti rugi harus telah diberikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal transaksi.⁵⁷

Selanjutnya adanya pengaturan Pasal 24 ayat (1) tersebut maka Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, dalam bukunya mengemukakan bahwa:

Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain akan tetap bertanggung jawab atas tuntutan ganti kerugian dan/atau gugatan konsumen sekalipun tidak memiliki hubungan kontraktual dengan konsumen yang bersangkutan. Tanggung jawab yang dimaksudkan oleh pasal ini adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melanggar hukum.

Dasar pertanggungjawaban ini terutama karena adanya syarat yang ditentukan di dalam pasal tersebut, yaitu; apabila pelaku usaha lain yang menjual barang dan/atau jasa hasil produksinya kepada konsumen tidak melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut, atau apabila pelaku usaha lain yang melakukan transaksi jual beli dengan produsen, tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh produsen, atau produsen yang bersangkutan telah memproduksi barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi yang diperjanjikan sebelumnya.⁵⁸

⁵⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit.*, hal. 65-66.

⁵⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hal. 155-156.