



Judul Skripsi:

**TANGGUNG JAWAB PT JASA MARGA TERHADAP KERUGIAN
KONSUMEN AKIBAT JALAN TOL YANG BERLUBANG**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Hukum

Nama : Agustin Giri Andini

NIM : 1510611083



**FAKULTAS HUKUM PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN" JAKARTA
2019**

Pejuangan merupakan pengalaman berharga yang dapat menjadikan kita manusia yang berkualitas.

Skripsi ini saya persembahkan kepada Bapak Sugiri dan Mamah Hartini yang pesan-pesannya menjadi jembatan perjalanan hidup dan do'a-do'anya menjadi energy saya yang paling utama



PANITIA UJIAN SIDANG KOMPREHENSIF
PROGRAM SARJANA FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UPN "VETERAN" JAKARTA
T.A.2018/2019

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL

*TANGGUNG JAWAB PT JASA MARGA TERHADAP KERUGIAN
KONSUMEN AKIBAT JALAN TOL YANG BERLUBANG*

AGUSTIN GIRI ANDINI

1510611083

Skripsi ini telah kami setuju untuk dipertahankan di hadapan
Tim Penguji Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 19 Desember 2018

Mengetahui



Dekan

(Dwi Desi Yayi Tarina, SH., MH)

Kaprogdi

(Kho-rur Rizal L, SH., MH)

Pembimbing

(Dr. Suherman, SH.,LLM)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : AGUSTIN GIRI ANDINI
NIM : 1510611083
Program Studi : S-1 ILMU HUKUM
Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PT JASA MARGA TERHADAP
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT JALAN TOL
YANG BERLUBANG

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Ketua Penguji

(Andriyanto Adhi Nugroho, S.H.,M.H)

Anggota Penguji 1

(Dwi Ariyanti Ramadhani, S.H.,M.H)

Dekan

(Dwi Desi Yai Tarina, SH., MH.,)

Anggota Penguji 2

(Dr. Suherman, SH., LLM)

Kaprogram

(Khoirur Rizal L, SH., MH.,)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 11 Januari 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah benar hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti terjadi plagiarisme dalam penulisan Skripsi ini, maka saya bersedia untuk dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Agustin Giri Andini
NPM : 1510611083
Tanggal : 20 Januari 2019
Tanda Tangan :



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agustin Giri Andini
NPM : 1510611083
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir~~/Skripsi/Tesis

Demi pembangunan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**TANGGUNG JAWAB PT JASA MARGA TERHADAP KERUGIAN
KONSUMEN AKIBAT JALAN TOL YANG BERLUBANG**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi/Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Januari 2019

Yang Menyatakan,


Agustin Giri Andini

TANGGUNG JAWAB PT JASA MARGA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT JALAN TOL YANG BERLUBANG

Agustin Giri Andini

Abstrak

Jalan merupakan unsur penting dalam pembangunan kehidupan berbangsa dan bernegara. Karena pentingnya jalan maka dibuat jalan tol yang mana pengusahaannya oleh PT Jasa Marga merupakan badan usaha milik negara yang melakukan perusahaan jalan tol. Dimana PT Jasa Marga memiliki hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. PT Jasa Marga berhak menerima pembayaran tol dari pengguna jalan tol dan wajib memberikan fasilitas kepada pengguna jalan tol sebagaimana standar pelayanan minimal yaitu mencangkup kondisi jalan tol dimana jalan tol yang berlubang tidak sesuai dengan standar minimal jalan tol. Penulis ingin mengetahui tanggung jawab PT Jasa Marga dalam mengganti kerugian dan pelaksanaan pengajuan klaim yang harus dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan ganti rugi akibat jalan tol berlubang. Penelitian ini akan menggunakan teori tanggung jawab mutlak (*strict liability*), teori hak dan teori *utility*. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Jenis data penelitian ini adalah data sekunder atau kepustakaan. Tanggung jawab PT Jasa Marga terhadap kerugian konsumen akibat jalan tol yang berlubang adalah dengan memberikan ganti kerugian dan konsumen harus memenuhi syarat-syarat seperti tanda bukti pembayaran tol, laporan kecelakaan, identitas diri, foto kerusakan dan penyebab kerusakan lalu perkiraan biaya tagihan seluruhnya.

Kata Kunci : Tanggung Jawab PT Jasa Marga, Kerugian Konsumen.

RESPONSIBILITIES OF PT JASA MARGA AGAINST CONSUMER LOSSES DUE TO PASSED TOLL ROADS

Agustin Giri Andini

Abstract

Roads are an important element in the development of the life of the nation and state. Because of the importance of the road, a toll road has been created, where the concession by PT Jasa Marga is a state-owned business undertaking toll road operations. Where PT Jasa Marga has rights and obligations as stipulated in the Act. PT Jasa Marga has the right to receive toll payments from toll road users and is obliged to provide facilities to toll road users as a minimum service standard, which includes toll road conditions where perforated toll roads do not comply with toll road minimum standards. The author wants to know the responsibility of PT Jasa Marga in compensating for losses and implementing claims that must be made by consumers to obtain compensation due to perforated toll roads. This research will use the theory of absolute liability, rights theory and utility theory. This research is a normative legal research with a statutory approach and a case approach. The data type of this research is secondary data or literature. PT Jasa Marga's responsibility for consumer losses due to perforated toll roads is to provide compensation and consumers must fulfill requirements such as toll payment receipts, accident reports, self-identification, damage photos and damage causes and estimated total bill costs.

Keywords: Responsibilities of PT Jasa Marga, Consumer Losses.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Oktober 2018 ini dengan judul “Tanggung Jawab PT Jasa Marga Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Jalan Tol Yang Berlubang”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada:

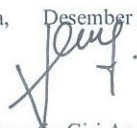
1. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Dwi Desi Yayi Tarina, S.H.,M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Bapak Dr. Suherman, S.H.,LLM, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
4. Bapak Subur, S.E, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
5. Bapak Drs. Subakdi, M.M, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
6. Bapak Dr. Suherman, S.H.,LLM, selaku pembimbing dalam penulisan skripsi penulis.
7. Ibu Erni Agustina, S.H.,Sp.N, selaku ketua jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
8. Bapak Khoiril Rizal Lutfi, S.H.,M.H, selaku kepala program studi Strata I Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
9. Ibu Ir. Yuliana Yuli W, MM, selaku Pembimbing Akademik penulis selama masa perkuliahan
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
11. Bapak Muhammad Riyanto, S.H, selaku kepala seksi pelayanan lalu lintas PT Jalantol Lingkarluar Jakarta yang telah membantu memberikan data-data yang terkait dengan penulisan skripsi ini kepada penulis

12. Bapak Jefri Tri Hardiansyah, S.E dan Bapak Nurkholis selaku staf PT Jalantol Lingkarluar Jakarta yang juga telah membantu penulis dalam memberikan data terkait
13. Kedua Orang Tua penulis yaitu Bapak Sugiri dan Ibu Hartini yang sangat penulis cintai dan hormati atas segala do'a dan kasih sayangnya serta dukungan kepada penulis.
14. Restu Giri Andira dan Nizar Giri Baskara selaku adik-adik penulis yang membantu dengan dukungannya kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
15. Sahabat-sahabat penulis yaitu Irfan Alfán yang menemani penulis di perpustakaan dalam penyusunan, Rdyan Rifka Pramanik, Ririyani Nurhawary, Dinda Siti Nurasiyah, Faizah Surjaya, Romauli Sirait, Fama Flavia dan Tiara Putri Ambarwigati yang selalu memberi motivasi kepada penulis dalam penulisan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaannya.

Akhir kata penulis mendoakan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Jakarta, Desember 2018



Agustin Giri Andini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii-ix
DAFTAR ISI	x-xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	6
I.3. Ruang Lingkup Penulisan	6
I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
I.5. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual	7
I.6. Metode Penelitian	9
I.7. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG KONSUMEN DAN JASA MARGA SELAKU PELAKU USAHA	14
II.1. Ketentuan Umum Perlindungan Konsumen	14
II.2. Ketentuan Umum Jalan	31
II.3. Tinjauan Umum PT Jasa Marga	35
BAB III PERANANPT JASA MARGA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT JALAN TOL YANG BERLUBANG	38
III.1. Usaha Jasa Marga	38
III.2. Klaim Yang Masuk Ke PT Jasa Marga	43
III.3. Peranan PT Jasa Marga Terhadap Klaim Jalan Tol Berlubang	49
BAB IV ANALISIS TANGGUNG JAWAB & PELAKSANAAN GANTI RUGI PT JASA MARGA KEPADA KONSUMEN JALAN TOL	52
IV.1. Tanggung Jawab PT Jasa Marga Dalam Mengganti Kerugian Konsumen Akibat Jalan Tol Yang Berlubang	52
IV.2. Proses Pelaksanaan Klaim Ganti Rugi Oleh Konsumen Jalan Tol Kepada PT Jasa Marga.....	61
BAB V PENUTUP	67
V.1. Kesimpulan	67
V.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	

RIWAYAT HIDUP
BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI
REVISI HASIL SIDANG KOMPREHENSIF/SKRIPSI
KARTU MONITORING BIMBINGAN SKRIPSI
LAMPIRAN