

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, transportasi sangat diperlukan guna mempermudah setiap orang mencapai tempat tujuannya. Transportasi sangat beragam, ada dalam bidang transportasi darat, transportasi air dan transportasi udara. Dalam transportasi darat sendiri ada banyak ragam jenisnya seperti kendaraan mobil, motor, bus, delman dan lain sebagainya.

Untuk transportasi darat sendiri, dibutuhkan jalan sebagai sarannya yang mana jalan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel.¹

Jalan sebagai salah satu prasarana transportasi merupakan unsur penting dalam pengembangan kehidupan berbangsa dan bernegara, dalam pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa, wilayah negara, dan fungsi masyarakat serta dalam memajukan kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.²

Jalan sebagai bagian sistem transportasi nasional mempunyai peranan penting terutama mendukung bidang ekonomi, sosial dan budaya serta lingkungan dan dikembangkan melalui pendekatan pengembangan wilayah agar tercapai keseimbangan dan pemerataan pembangunan antar daerah, membentuk dan memperkuat kesatuan nasional, serta membentuk struktur ruang dalam rangka mewujudkan sasaran pembangunan nasional.³

Berdasarkan hal tersebut maka jalan adalah suatu akses yang sangat penting karena dengan adanya jalan yang baik akan mengakibatkan terciptanya lalu lintas yang baik. Karena sangat pentingnya jalan bagi setiap orang dan bagi

¹ Undang-undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan

² *Ibid.*

³ *Ibid.*

ketertiban suatu negara, maka di negara Indonesia sendiri ada pengaturan tersendiri tentang jalan yang mana aturan tersebut ada pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1980 Tentang Jalan yang mana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan.

Jalan sendiri terbagi dengan beberapa jenis diantaranya adalah jalan arteri, jalan kolektor, jalan lokal, dan jalan lingkungan. Karena begitu pentingnya jalan untuk kelancaran transportasi, maka dibuatlah jalan tol atau jalan bebas hambatan yang mana bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari suatu tempat ke tempat lain dan dikhususkan untuk kendaraan bersumbu dua atau lebih seperti mobil, bus, truk dan lain sebagainya.

Untuk menggunakan fasilitas jalan tol di Indonesia ini, para pengguna jalan tol wajib membayar sesuai dengan tarif yang sudah di atur. Yang mana dalam hal ini pengguna jalan tol wajib membayar tol. Para pengguna jalan tol ini adalah masyarakat yang menggunakan dan menikmati jasa dan disebut sebagai konsumen.

Dalam menjaga kelangsungan roda perekonomian, konsumen menduduki posisi cukup penting, namun ironisnya sebagai salah satu pelaku ekonomi, kedudukan konsumen sangat lemah dalam hal perlindungan hukum⁴.

Pembangunan dan perkembangan perekonomian telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat di konsumsi atau dipakai. Di samping itu globalisasi dan perkembangan teknologi mengakibatkan munculnya berbagai variasi barang dan/atau jasa. Kondisi yang demikian pada satu pihak memiliki manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa dapat terpenuhi. Namun disisi lain, kondisi tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah.

Lemahnya posisi konsumen disebabkan antara lain masih rendahnya kesadaran dan pendidikan konsumen di Indonesia⁵. Lemahnya posisi konsumen

⁴ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, h. 12

⁵ A.Z. Nasution, *Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*, Badan Pembinaan Hukum Nasional-Departemen Kehakiman R.I, Jakarta, 1993-1994, h. 10

di Indonesia tidak terlepas dari sejarah tentang perlindungan konsumen. Sejarah tentang perlindungan konsumen di Indonesia baru benar-benar dipopulerkan sekitar 20 tahun terakhir, yakni dengan berdirinya suatu lembaga swadaya masyarakat (*non government organization*) yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)⁶.

Lemahnya posisi konsumen menyebabkan posisi hukum konsumen ikut menjadi lemah. Sebelum diterbitkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penegakan hukum untuk mengawasi produsen sulit dilakukan, terutama dalam kaitannya dalam pengajuan gugatan atas kerugian yang diderita konsumen. Kesulitan-kesulitan dalam melakukan gugatan terhadap pelaku usaha yang telah merugikan konsumen adalah dimana setiap penggugat haruslah dapat membuktikan, bahwa pihak pelaku usaha sebagai tergugat telah melakukan kesalahan. Dengan demikian setiap pihak yang mendalilkan adanya suatu kesalahan, maka pihak yang mendalilkan tersebut haruslah dapat membuktikan kesalahan pihak yang digugat. Hal ini tentu menyulitkan konsumen untuk membuktikan kesalahan produsen sebagai pihak yang bertindak sebagai pelaku usaha⁷.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan mengacu kepada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan kepada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-undang Dasar 1945.⁸

Semua orang di dunia ini adalah konsumen karena setiap orang pasti menggunakan barang dan/atau jasa dari orang lain maka dapat dikatakan bahwa setiap orang adalah konsumen. Konsumen sendiri adalah golongan yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha. Karena itu perlu seperangkat aturan hukum untuk

⁶ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, h. 40

⁷ *Ibid*, h. 45

⁸ Kansil dan Christie S.T. Kansil, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 2001, h. 230

melindungi konsumen.⁹ Karena perlunya seperangkat aturan itulah lahir Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen yang mana aturan hukum tersebut guna memberikan kepastian hukum kepada para pelaku kegiatan ekonomi khususnya kepada konsumen agar konsumen terhindar dari itikad buruk pelaku usaha.

Jalan tol diperuntukkan kepada setiap orang. Yang mana dalam hal ini setiap orang yang memenuhi syarat untuk menggunakan jalan tol, dapat menggunakan fasilitas jalan tol. Setiap orang yang memakai jalan tol adalah konsumen yang mana konsumen sendiri dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diartikan 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 pengertian tersebut, maka pengguna jasa jalan tol dapat dikatakan sebagai konsumen.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga dikenal pengertian dari Pelaku Usaha, yang mana pelaku usaha adalah setiap orang 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.¹⁰

Berdasarkan pengertian dari pelaku usaha diatas, maka PT Jasa Marga yang mana adalah PERSERO dan Badan Usaha Milik Negara atau BUMN termasuk kedalam katagori pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Di Indonesia terdapat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau yang biasa disebut UUPK. Dimana dengan adanya UUPK tersebut dapat melindungi konsumen dan produsen atau pelaku usaha. Jika tidak adanya perlindungan yang seimbang akan menyebabkan konsumen berada

⁹ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, h. 227

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, h. 8

di posisi yang lemah. Produsen atau pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya.¹¹ Kerugian-kerugian yang dialami konsumen dapat timbul dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan produsen.

Kerugian konsumen sendiri ada berbagai macam jenis dan bentuknya. Dalam bidang kosmetik, banyak konsumen yang dirugikan kesehatannya karena tidak cocoknya kandungan yang ada di dalam produk dengan kulit mereka. Dalam bidang produk yang menjual jasa, banyak konsumen yang dirugikan karena tidak sesuai dengan jasa yang ditawarkan dengan jasa yang diterima.

Banyak masyarakat Indonesia menggunakan fasilitas jasa jalan tol untuk prasarana transportasinya. Hal tersebut dikarenakan keinginan konsumen untuk mendapatkan fasilitas yang lebih baik daripada jalan umum yang sudah ada. Bahwa berdasarkan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 menyebutkan "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."

Bahwa berdasarkan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa "Hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa." Dalam hal ini apakah jalan tol yang berlubang memberikan kenyamanan kepada konsumen yang mengkonsumsi jasa jalan tol?

Berdasarkan yang disebutkan oleh Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah di atas jelaslah bahwa seharusnya jalan tol adalah jalan yang bebas hambatan guna memberikan kenyamanan dan keamanan kepada penggunanya dan jalan tol yang berlubang jelas adalah suatu hambatan yang memberikan ketidaknyamanan kepada konsumen atau pengguna jalan tol.

Akibat dari jalan tol yang berlubang selain tidak memberikan kenyamanan dan keamanan kepada konsumen sebagai pengguna jalan tol juga dapat memberikan kerugian kepada konsumen diantaranya adalah kecelakaan akibat

¹¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011. h. 1

dari jalan tol yang berlubang tersebut sehingga konsumen dirugikan dengan kerusakan kendaraan ataupun bahkan kesehatan konsumen itu sendiri.

Bahwa berdasarkan Pasal 88 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 menyebutkan "Pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal dalam Pasal 8" yang mana dalam Pasal 8 ayat (1) menyebutkan "Standar pelayanan minimum jalan tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan".

Kondisi jalan tol sebagai standar pelayanan minimum jalan tol haruslah merupakan kondisi jalan yang layak serta memberikan kenyamanan serta keamanan kepada konsumen dalam berkendara.

Berdasarkan dari uraian-uraian diatas, yang ingin diketahui oleh penulis adalah tanggung jawab PT Jasa Marga dalam mengganti kerugian kepada konsumen terhadap fenomena jalan tol yang berlubang sehingga merugikan konsumen dan cara atau hal yang harus dilakukan konsumen agar dapat mendapatkan ganti rugi sebagaimana adalah hak konsumen itu sendiri.

I.2. Perumusan Masalah:

- a. Bagaimana tanggung jawab PT Jasa Marga dalam mengganti kerugian konsumen akibat jalan tol yang berlubang?
- b. Bagaimana proses pelaksanaan klaim ganti rugi oleh konsumen jalan tol kepada PT Jasa Marga?

I.3. Ruang Lingkup Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini penulis membatasi ruang lingkup penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini, batasan-batasan penulisan dalam penulisan skripsi ini adalah hanya membahas tentang tanggung jawab PT Jasa Marga atas kerugian konsumen akibat jalan tol yang berlubang. Yang pertama penulis ingin mengetahui tanggung jawab dari PT Jasa Marga dalam mengganti kerugian konsumen akibat jalan tol yang berlubang. Yang kedua penulis ingin mengetahui tindakan yang harus dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian atas akibat dari jalan tol yang berlubang.

I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian:

a. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui tanggung jawab yang seharusnya dilakukan oleh PT Jasa Marga dalam mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari jalan tol yang berlubang.
- 2) Untuk mengetahui apa yang harus dilakukan oleh konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya akibat jalan tol yang berlubang.
- 3) Untuk memberikan pemahaman kepada konsumen terkait hak-hak konsumen.

b. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum perdata dalam bidang bisnis khususnya terkait dengan kerugian konsumen. Dengan demikian, penelitian ini akan bermanfaat memperjelas teori yang berkaitan dengan kerugian konsumen serta bagaimana konsumen dapat mendapatkan hak nya.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk masyarakat secara praktis dan untuk kepastian hukum terhadap konsumen akan hak nya terutama dalam hal menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen.

I.5. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

a. Kerangka Teori

1) Teori tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentifikasi dengan prinsip tanggung jawab absolut. Dalam teori ini kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan untuk pelaku usaha bertanggung jawab. Teori tanggung jawab

mutlak adalah pelaku usaha harus bertanggung jawab tanpa ada pengecualian.¹²

Menurut E. Suherman, *strict liability* disamakan dengan absolute liability, dalam prinsip ini tidak ada kemungkinan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab, kecuali apabila kerugian yang timbul karena kesalahan pihak yang dirugikan sendiri. Tanggung jawab adalah mutlak.¹³

Di Indonesia, konsep tanggung jawab mutlak pertama kali diintrodusir dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.

2) Teori Hak

Menurut H.J Mc Closkey, secara umum, hak dapat diartikan sebagai klaim atau kepemilikan individu atau sesuatu. seseorang dikatakan memiliki hak jika dia memiliki klaim untuk melakukan tindakan dalam suatu cara tertentu atau jika orang lain berkewajiban melakukan tindakan dalam suatu cara tertentu kepadanya. Hak bisa berasal dari suatu sistem hukum yang memungkinkan atau mengizinkan seseorang untuk bertindak dalam suatu cara tertentu terhadapnya; inilah yang disebut hak hukum¹⁴

3) Teori Utility

Menurut teori nilai guna atau *utility* bahwa setiap barang memiliki daya guna atau setidaknya memberikan kepuasan kepada konsumen yang menggunakan barang tersebut. Dengan begitu jika ada seseorang pembeli atau konsumen meminta sebuah barang tertentu, maka sebenarnya yang ia cari adalah nilai guna dari barang tersebut. Jadi nilai guna atau utilitas merupakan kepuasan dan kenikmatan yang diperoleh seseorang dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

¹² Yuoky Surinda , Beberapa Teori Hukum Tentang Tanggung Jawab, diakses dari <https://www.google.com/amp/s/yuokysurinda.wordpress.com/2018/02/24/beberapa-teori-hukum-tentang-tanggung-jawab/amp/> pada tanggal 26 September 2018 pukul 21.45 WIB

¹³ E. Suherman, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan)*, Cet. II, Alumni, Bandung, 1979, h. 23

¹⁴ Pieris John dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Pelangi Cendekia, Jakarta, 2007, h. 48

Teori *utilitarianisme* menurut Bentham, tujuan hukum adalah memberikan kemanfaatan dan kebahagiaan terbesar kepada sebanyak-banyaknya warga masyarakat.

b. Kerangka Konseptual:

- 1) **Konsumen** 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 diperdagangkan.¹⁵
- 2) **Pelaku Usaha** adalah setiap orang 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁶
- 3) **Jasa** adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁷
- 4) **Jalan Tol** adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.¹⁸
- 5) **Tol** adalah sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol.¹⁹

I.6. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan maupun teknologi. Hal ini disebabkan, oleh karena penelitian bertujuan untuk mengungkap kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten. Melalui proses penelitian tersebut diadakan analisa dan konstruksi terhadap data yang dikumpulkan dan diolah.²⁰ Sedangkan penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan

¹⁵ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁶ Ibid

¹⁷ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁸ Undang-undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan

¹⁹ Ibid

²⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan 4, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1994, h.1

pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Disamping itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan–permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.²¹

a. Jenis Penelitian

Penulis akan menggunakan metode yuridis normatif dalam penelitian ini. Metode tersebut penulis pilih karena memiliki hubungan yang selinier mungkin dengan judul penelitian penulis.

Menurut Soerjono Soekanto, yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.²²

Pada penelitian ini, penulis mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang terkait dengan jalan, jalan tol, perlindungan konsumen, kerugian konsumen dan melihat dengan bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat yang mana melalui pendekatan studi kasus hukum yang tanpa konflik sehingga tidak ada campur tangan dengan pengadilan.

b. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan perundang–undangan (*Statute–Approach*), pendekatan perundang–undangan adalah pendekatan dengan menelaah semua peraturan perundang – undangan yang terkait dengan permasalahan atas kerugian konsumen, dan pendekatan konsep (*conseptual approach*), pendekatan konseptual adalah pendekatan–pendekatan yang berasal dari doktrin–doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.

²¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan II, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, h.18.

²² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001, h. 13-14

c. Sumber Data

Sumber data yang akan dipakai penulis adalah sumber data sekunder karena terkait dengan jenis penelitian yang dipakai oleh penulis adalah jenis penelitian yuridis normatif. Menurut Soerjono Soekanto penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka dapat dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan.²³

Data sekunder mencakup 3 (tiga) bahan yaitu:²⁴

1) Bahan Hukum Primer

- a) Norma (dasar) atau kaidah dasar, yaitu Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945
- b) Peraturan dasar
- c) Peraturan Perundang-undangan
 - i. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004
 - ii. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999
 - iii. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005

d) Yurisprudensi

2) Bahan Hukum Sekunder

- a) Rancangan undang-undang
- b) Hasil-hasil penelitian
- c) Hasil karya dari kalangan hukum

3) Bahan Hukum Tersier

- a) Kamus
- b) Ensiklopedia

Penulis nantinya dalam menulis penelitian akan menggunakan data sekunder dari berbagai buku, jurnal, maupun peraturan perundang-undangan terkait dengan rumusan masalah untuk memperluas wawasan dalam penulisan penelitian.

²³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan 4, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1994, hlm.13

²⁴ *Ibid.*

d. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari studi kepustakaan yang bersifat kualitatif yang menghasilkan data analisa deskriptif yaitu dengan cara memperhatikan kualitas dari sebuah data yang diperoleh. Dengan cara penulisan ini penulis menggambarkan keadaan sebenarnya di masyarakat dengan menganalisa data dengan tujuan menjawab permasalahan yang diteliti oleh penulis.

I.7. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan berisi uraian judul yang terkandung dalam tiap Bab, yang tercemrin dalam tiap-tiap Sub Bab, terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan latar belakang masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penulisan, kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG KONSUMEN DAN JASA MARGA SELAKU PELAKU USAHA

Pada bab ini penulis akan menjelaskan beberapa hal seperti, konsumen, pelaku usaha, jasa marga, tugas dan wewenang jasa marga, jalan tol, peraturan perundang-undangan terkait jalan tol, perlindungan konsumen, ganti kerugian kepada konsumen.

BAB III PERANAN PT JASA MARGA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT JALAN TOL YANG BERLUBANG

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai kerugian-kerugian dalam bentuk apa saja yang dialami oleh konsumen akibat jalan tol yang berlubang, menjelaskan kerugian dalam bentuk apa yang dapat dimintai pertanggung jawaban ganti rugi dan bagaimana prosedur untuk menuntut ganti kerugian.

BAB IV ANALISIS TANGGUNG JAWAB & PELAKSANAAN GANTI RUGI PT JASA MARGA KEPADA KONSUMEN JALAN TOL

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

Mengetahui bentuk dari tanggung jawab jasa marga atas kerugian konsumen akibat jalan tol yang berlubang dan tindakan yang harus konsumen lakukan untuk menuntut ganti kerugian yang dialaminya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis memasukkan kesimpulan–kesimpulan tentang apa yang telah dibahas pada bab sebelumnya oleh penulis dan saran–saran yang dapat digunakan dalam pemecahan masalah ini.

