

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1. Kesimpulan**

- a. Bentuk tanggung jawab PT Jasa Marga selaku pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat dari jalan tol yang berlubang adalah dengan langsung memperbaiki jalan yang berlubang tersebut dan juga memberikan kompensasi kepada konsumen dengan besaran kompensasi yang diberikan sesuai dengan nilai nyata kerugian konsumen tersebut. PT Jasa Marga memiliki Surat Keputusan Direksi yang memuat tentang penyediaan dana untuk mengganti kerugian konsumen atau penyediaan dana untuk klaim ganti rugi yang masuk ke PT Jasa Marga.
- b. Terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pengguna jalan tol/konsumen untuk memperoleh hak nya yaitu mendapatkan ganti rugi dari PT Jasa Marga selaku badan usaha perusahaan jalan tol/pelaku usaha sebagaimana termuat dalam Surat Keputusan Direksi Nomor 114/KPTS/2007 tertanggal 5 Juli 2007 yaitu tanda bukti pembayaran tol untuk membuktikan bahwa konsumen telah melaksanakan kewajibannya dan PT Jasa Marga telah menerima hak nya, laporan kecelakaan dari PT Jasa Marga secara tertulis berupa terjadi kecelakaan pada kilometer kesekian yang dapat diberikan oleh petugas patroli jalan tol, surat keterangan dokter apabila diperlukan, identitas diri, foto fisik kerusakan kendaraan pada Tempat Kejadian Perkara, foto lubang pada jalan tol, dan perkiraan biaya tagihan seluruhnya yang berupa perkiraan tagihan nyata dilihat dari jenis kerusakannya.

Setelah pengguna jalan tol/konsumen melengkapi syarat-syarat tersebut maka selanjutnya hal yang harus dilakukan konsumen adalah mengajukan klaim kepada PT Jasa Marga yang dapat diajukan di kantor cabang PT Jasa Marga atau di anak perusahaan PT Jasa Marga tergantung dimana kejadian tersebut terjadi dengan membawa syarat-syarat atau bukti tersebut lalu akan diproses oleh pihak PT Jasa Marga dengan menentukan apakah kejadian penyebab kerugian konsumen merupakan kesalahan PT Jasa Marga atau bukan. Jika tidak, klaim akan ditolak dan jika ya maka klaim di terima dan dilanjutkan

dengan tahap negosiasi hingga tahap konsumen memperoleh hak nya mendapat ganti rugi dari PT Jasa Marga. Klaim tersebut akan diproses selama 14 (empat belas) hari.

## **V.2.Saran**

- a. Pengguna jalan tol/konsumen harus mengetahui hak serta kewajibannya sehingga tidak akan dirugikan dalam hal apapun. Pengguna jalan tol/konsumen juga harus teliti dalam bertransaksi dan tidak ceroboh. Banyak konsumen yang menghilangkan tanda bukti pembayaran tol dan tidak memfoto kerusakan kendaraan sehingga gagal dalam mengajukan klaim ganti rugi. Hal sepele seperti tanda bukti pembayaran tol sebenarnya adalah wujud yang penting karena merupakan bukti utama pengguna jalan tol/konsumen telah melaksanakan hak nya.
- b. Pengguna jalan tol/konsumen harus mengetahui secara rinci bagaimana prosedur untuk mengajukan klaim ganti kerugian kepada PT Jasa Marga selaku badan usaha dalam perusahaan jalan tol agar tidak mengalami kebingungan yang malah nantinya kebingungan tersebut berdampak kepada akhir dimana pengguna jalan tol/konsumen memperbaiki sendiri kendaraannya dan merasakan sendiri kerugiannya tanpa meminta pertanggungjawaban badan usaha perusahaan jalan tol.