

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kebutuhan dari pelayanan masyarakat saat ini telah mengalami peningkatan dengan sejalanannya perkembangan taraf hidup masyarakat dalam memenuhi kehidupannya sehari-hari. Peran Pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik merupakan hal yang penting, sebab dalam menjalankan fungsi birokrasi terkait pelayanan umum juga harus didasari dari berbagai perangkat hukum.¹ Peningkatan sarana dan prasarana infrastruktur sebagai penunjang semua aspek kehidupan merupakan tuntutan bagi perkembangan ekonomi Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), salah satu sarana infrastruktur tersebut adalah sarana jalan, yang merupakan sarana infrastruktur transportasi yang sangat penting dalam berjalannya kehidupan masyarakat. Keseimbangan perekonomian Indonesia dalam hal ini sangat bergantung pada kemampuan dan tingkat layanan dari infrastruktur sarana jalan, sebab berbagai kegiatan perekonomian sebagai penunjang berkembangnya perekonomian Negara Kesatuan Republik Indonesia melalui dengan pertanian, produk dan berbagai macam barang lainnya yang menunjang perkembangan ekonomi yang membutuhkan pengangkutan barang yang menggunakan sarana jalan melalui transportasi jalan darat. Perkembangan dan pengelolaan infrastruktur ini juga merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan perkembangan dari perekonomian wilayah, peningkatan taraf hidup masyarakat serta pengelolaan lingkungan.

¹ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta, Sinar Grafika, 2011, h. vii

Pada zaman sekarang ini masyarakat sudah banyak membutuhkan pelayanan publik, dengan banyaknya kebutuhan pelayanan publik Pemerintah telah berupaya untuk memberikan kebutuhan tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya. Tetapi memberikan pelayanan publik kepadamasyarakat yang jumlahnya banyak, memerlukan manajemen yang tepat dan tersusun dengan cermat, sehingga masyarakat tidak kecewa dengan pelayanan publik yang diberikan ataupun merasa dirugikan dengan adanya pelayanan publik.

Pembangunan dan pengelolaan infrastruktur jalan umum dan jalan nasional merupakan tugas dan kewenangan Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), hal ini sesuai dengan adanya ketentuan dalam Pasal 17 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan. Dalam praktek kehidupan kemampuan Pemerintah dalam melakukan pemerataan kebutuhan pelayanan publik pada masyarakat belum banyak meningkat, karena adanya faktor keterbatasan produktivitas sumber daya manusia dan juga penyediaan dari berbagai sarana pelayanan.² Hal ini juga berpengaruh dari adanya peningkatan persaingan dari pengaruh globalisasi dan perdagangan bebas, serta pengaruh gejolak sosial yang meningkat.³

Dalam pelayanan publik sektor transportasi, pelayanan tersebut dapat dikatakan cukup penting dari segi kepentingan umum. Sebab memang kebutuhan transportasi dan fasilitasnya sangat dibutuhkan, terutama bagi masyarakat yang sering berpergian jauh dan membutuhkan waktu yang cepat untuk sampai dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun dengan transportasi lainnya. Dalam kehidupan sehari-hari banyak masyarakat yang menggunakan fasilitas transportasi, salah satunya adalah fasilitas sarana transportasi, yaitu jalan tol. Menurut pasal 1 angka 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan,

²Ibid, h. 34

³Azhar Kasim, *pergeseran Paradigma Otonomi Daerah dalam Rangka Reformasi Administasi Publik Indonesia*, dalam kumpulan karangan ilmiah *informasi Administrasi Pemerintahan*. Biro Organisasi dan Tata Laksana Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Edisi 01-2003, h. 5

jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.

Sejarah jalan tol di Indonesia dimulai pada tahun 1978 dengan dioperasikannya jalan tol Jagorawi dengan panjang 59 KM (termasuk jalan akses), yang menghubungkan Jakarta, Bogor, dan Ciawi. Pembangunan jalan tol yang dimulai tahun 1975 ini, dilakukan oleh pemerintah dengan dana dari anggaran pemerintah dan pinjaman luar negeri yang diserahkan kepada PT. Jasa Marga (persero) Tbk. sebagai penyertaan modal. Selanjutnya PT. Jasa Marga ditugasi oleh pemerintah untuk membangun jalan tol dengan tanah yang dibiayai oleh pemerintah.

Pada tahun 1987 swasta mulai ikut berpartisipasi dalam investasi jalan sebagai operator jalan tol dengan menanda tangani perjanjian kuasa penguasaan (PKP) dengan PT Jasa Marga. Hingga tahun 2007, 553 KM jalan tol telah dibangun dan dioperasikan di Indonesia. Dari total panjang tersebut 418 KM jalan tol dioperasikan oleh PT Jasa Marga dan 135 KM lainnya dioperasikan oleh swasta lain. Sebelumnya pada periode 1995 hingga 1999 dilakukan upaya percepatan pembangunan jalan tol melalui tender 19 ruas jalan tol sepanjang 762 KM, namun dengan adanya krisis moneter pada tahun Juli 1997 upaya tersebut terhenti dan mengakibatkan pemerintah harus menunda program pembangunan jalan tol dengan mengeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 tahun 1997. Dengan penundaan tersebut pembangunan jalan tol di Indonesia menjadi lambat, terbukti dengan hanya terbangunnya 13.30 KM jalan tol pada periode 1997 sampai dengan 2001. Pada tahun 1998 pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1998 tentang Kerjasama Pemerintah dan Swasta dalam penyediaan infrastruktur.

Pada tahun 2002 Pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 15 Tahun 2002 tentang penerusan proyek-proyek infrastruktur. Pemerintah juga melakukan evaluasi dan penrusan terhadap perusahaan proyek-proyek jalan tol yang tertunda. Mulai dari tahun 2001 sampai dengan tahun 2004 terbangun 4 ruas jalan dengan panjang total

41,80 KM. Setelah itu diterbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, yang mengamanatkan pembentukan Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai pengganti peran regulator yang selama ini dipegang oleh PT Jasa Marga.⁴

PT Jasa Marga (Persero) Tbk. adalah salah satu Badan Usaha Jalan Tol yang mengoperasikan dan mengelola jalan tol di Indonesia. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1978. PT. Jasa Marga (Persero) Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang penyelenggara jalan tol pertama, dan pada saat ini Jasa Marga adalah pimpinan dalam industrinya dengan mengelola sudah lebih dari 531 km jalan tol atau dalam persen adalah 76% total jalan tol di Indonesia.⁵ Karena itu PT Jasa Marga (Persero) Tbk adalah perusahaan infrastruktur jalan tol yang dibutuhkan masyarakat luas. Tugas yang dimiliki oleh Jasa Marga adalah merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapan yang dibutuhkan jalan tol agar dapat berfungsi sebagai jalan yang bebas hambatan serta memberikan pelayanan jalan yang lebih baik daripada jalan umum bukan tol.⁶

Saat ini Jalan tol biasa digunakan oleh masyarakat untuk dapat sampai tempat tujuan dengan cepat. Tetapi dalam kenyataan yang ada saat ini, fasilitas jalan tol tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol yang ditentukan oleh Badan Pengatur Jalan tol yang merupakan badan yang dibentuk oleh Menteri Pekerjaan Umum, yang berada dibawah, dan bertanggung jawab kepada Menteri Pekerjaan Umum.⁷ Seperti halnya kualitas jalan yang terdapat lubang, kecepatan laju kendaraan yang masih dibawah 60 km/jam dan antrian panjang pada gerbang tol. Salah satu contoh pelayanan jalan tol yang belum memenuhi

⁴<http://bpjt.pu.go.id/konten/jalan-tol/sejarah> diakses pada tanggal 25 September 2018 Pukul 14.56 WIB

⁵<http://kumpulan-jurnal-dunia-q-andrafarm.com/id3/2906-2783/Pt-Jasa-MargaPersero-37622-kumpulan-jurnal-dunia-q-andrafarm.html>, sebagaimana dikutip Nova Gamayanti Putri Akhmad, dalam *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Di Jakarta*, Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018, h. 26

⁶*Ibid.*

⁷ Indonesia, *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16 / PRT / M / 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol* Pasal 1 angka 4

Standar Pelayanan Minimal Jalan tol pada jalan tol Purbaleunyi pada Kilometer 119 (seratus sembilan belas) yang dialami oleh Ogi Suherman yang mengalami kerugian akibat adanya jalan yang berlubang pada ruas jalan tol Purbaleunyi dan kendaraannya mengalami kerusakan pecah ban dan kerusakan pada *velg*, dalam hal masih adanya indikator yang belum memenuhi standar pelayanan, yaitu adanya jalan yang berlubang pada sekitar ruas jalan tol Purbaleunyi tersebut, sehingga pengguna jalan tol terganggu saat berkendara di ruas jalan tol tersebut.

Mengingat bahwa Standar Pelayanan Minimal jalan tol telah diatur oleh Peraturan Menteri Pekerjaan Umum republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Dalam ketentuan peraturan tersebut perlindungan terhadap hak-hak konsumen masih belum sepenuhnya terpenuhi, sebab tidak adanya sanksi yang mengatur apabila terjadinya suatu pelanggaran terhadap standar pelayanan minimal jalan tol oleh Badan Usaha Jalan tol sebagai operator dan pengelola jalan tol. Standar Pelayanan Minimal Jalan tol adalah ukuran jenis dan mutu pelayanan dasar yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol.⁸

Dalam pelayanan sarana jalan tol ini pengguna jalan tol sebagai konsumen juga memiliki hak-hak dasar sosialnya. Hak-hak dasar tersebut yakni, hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur; hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan; hak untuk memilih; hak untuk didengar; hak untuk mendapatkan ganti rugi; hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia; hak untuk mendapatkan lingkungan baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan itu; dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar.⁹ Dalam prakteknya pengusaha dan pemerintah kurang memperhatikan hak-hak dari konsumen, baik dalam segi pelayanannya kepada masyarakat (*public services*) maupun dalam penjualan produk. Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia menyangkut pada kesadaran oleh semua pihak, baik kesadaran

⁸*Ibid*, Pasal 1 angka 2

⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2011, h. 7

dari pengusaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri mengenai pentingnya akan perlindungan konsumen.¹⁰ Perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen), dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur ketentuan-ketentuan tentang tujuan, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, ketentuan pecantuman klasusula baku, pembinaan dan pengawasan, tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Selain adanya hak pengguna jalan tol yang harus diperhatikan. Kita sebagai warga Negara Republik Indonesia yang baik juga harus memerhatikan usaha dan upaya dari pelaksanaan pelayanan publik yang baik. Karena pelayanan publik ini merupakan bagian dari program pemerintah sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang transportasi. Dalam pelaksanaannya dalam pelayanan publik jalan tol tidak jarang mengalami hal-hal yang diluar kendali dari pengelola atau pelaksana sarana jalan tol yang tidak dapat dihindari, sehingga pelaksana tidak dapat melaksanakan kewajibannya secara maksimal. Karena itulah penting bagi masyarakat untuk mengetahui adanya suatu kendala yang dialami oleh pengelola atau pelaksana pelayanan publik jalan tol ini.

Dari adanya ketidaksesuaian suatu peraturan dengan pelaksanaan dan adanya kendala dari pelayanan publik jalan tol tersebut, perlu adanya perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol atas pelayanan publik jalan tol yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol, serta juga tidak kalah penting masyarakat mengetahui hambatan-hambatan yang dialami oleh pelaksana jalan tol. Hal ini perlu diperhatikan karena pengguna jalan tol merupakan konsumen yang dalam kehidupan sehari-harinya membutuhkan sarana pelayanan jalan tol.

Berdasarkan dari latar belakang diatas penulis melakukan penelitian tentang **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol**

¹⁰*Ibid*, h. 8

Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol oleh PT. Jasa Marga)”.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan di bahas dalam penulisan proposal ini, penulis mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol terhadap pelayanan publik yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal ?
- b. Bagaimana hambatan-hambatan PT. Jasa Marga dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol ?

I.3. Ruang Lingkup Penulisan

Penulis memberi batasan penelitian yaitu hanya membahas perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol terhadap pelayanan publik yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol dan hambatan-hambatan PT. Jasa Marga dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Tujuan
 - 1) Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol terhadap pelayanan publik yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.
 - 2) Untuk Mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik jalan tol yang menyebabkan tidak terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol.

b. Manfaat

1) Secara Teoritis

Manfaat penelitian untuk ilmu pengetahuan hukum bisnis, khususnya perlindungan Konsumen dalam pelayanan publik yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

2) Secara Praktis

Kegunaan penelitian untuk masyarakat secara praktis dalam penerapannya memiliki kegunaan sebagai upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap kerugian yang diderita konsumen terhadap adanya pelayanan publik yang tidak dilaksanakan secara optimal.

I.5. Kerangka Teoritis dan Kerangka Konseptual

a. **Kerangka Teoritis**

Kerangka teori merupakan konsep-konsep yang sebenarnya merupakan abstraks dari beberapa hasil pemikiran yang pada dasarnya bertujuan mengadakan kesimpulan.¹¹ Dalam penulisan skripsi penulis ingin menggunakan teori yang berkaitan dan relevan sehingga menjadi pemecahan permasalahan sebagai suatu dasar pemikiran. Dalam hal ini penulis menggunakan teori perlindungan hukum yang akan dijelaskan, sebagai berikut:

Teori perlindungan hukum adalah salah satu dari teori-teori hukum lainnya yang sangat penting untuk dikaji, sebab kajian teori ini mempehatikan kepada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Maksud dari masyarakat didasarkan pada teori ini adalah masyarakat yang berada pada keadaan atau kedudukan yang lemah, baik dilihat dari segi ekonomis maupun kelemahan segi yuridis.¹²

¹¹Soerjono Sukanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, Rajawali Pers, 1984, h. 123

¹² Salim HS & Erlies Septiana, *Penetapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta, Rajawali Pers, 2016. h. 259

R. Soeroso mengutip pengertian hukum yang dikemukakan oleh Utrecht yaitu, pengertian hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk.¹³ Secara umum hukum dapat juga diberi definisi sebagai himpunan peraturan yang dibuat oleh orang atau badan yang berwenang, yang memiliki tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melarang serta mempunyai sifat yang memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi orang yang melanggarnya.¹⁴ Pengertian hukum sendiri juga dapat dikaji dari norma yang ada dalam undang-undang dan juga norma-norma hukum yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Phillipus M. Hadjon mengatakan Perlindungan hukum ini dapat dibedakan menjadi dua Jenis, yaitu:¹⁵

a) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran.

b) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

b. **Kerangka Konseptual**

Untuk memperoleh penjelasan yang relevan bagi pemahaman ilmiah di dalam penulisan skripsi ini, maka ada beberapa definisi hukum atau istilah operasional yang sesuai

¹³ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, cet-14 2014, h. 35

¹⁴ *Ibid*, h. 38

¹⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, h. 1

dengan judul skripsi ini. Maka penulis akan menggunakan definisi operasional sebagai berikut:

1) **Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan pada hak asasi manusia yang dimiliki setiap subjek hukum yang berdasarkan ketentuan hukum dari suatu kesewenangan.¹⁶

2) **Pengguna Jalan Tol**

Pengguna jalan tol adalah setiap orang yang menggunakan kendaraan bermotor dengan membayar tol.¹⁷

3) **Jalan Tol**

Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.¹⁸

4) **Konsumen**

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 untuk diperdagangkan.¹⁹

5) **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁰

¹⁶ Disampaikan oleh Satjipto Raharjo, sebagaimana dikutip Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, dalam *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Cetakan I, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, h. 262

¹⁷ Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol*, Pasal 1 angka 7

¹⁸ *Ibid*, Pasal 1 angka 2

¹⁹ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 2

²⁰ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Pasal 1 angka 1

6) Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.²¹

7) Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol

Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol adalah ukuran jenis dan mutu pelayanan dasar yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol.²²

I.6. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian hukum ini adalah penelitian yuridis normatif. Dimana penelitian ini penulis menggunakan penelitian hukum normatif, yaitu dengan mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan norma-norma hukum yang ada di dalam masyarakat.²³ Kali ini penulis akan mengacu pada Peraturan Kementerian Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol, serta peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini.

b. Pendekatan Masalah

Pendekatan penelitian dalam penelitian hukum dapat dilakukan melalui pendekatan undang-undang dan pendekatan kasus. Kali ini

²¹ Indonesia, I, *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 7

²² *Ibid*, Pasal 1 angka 3

²³ Zaunuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, h. 105

penulis akan menggunakan pendekatan penelitian melalui pendekatan undang-undang.

c. Sumber Data

Dalam pengumpulan data, sumber data yang penulis akan gunakan antara lain :

1) Data Sekunder

Data sekunder, yaitu pengumpulan data melalui dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan. Data sekunder tersebut, dapat terbagi menjadi :²⁴

a) Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa undang-undang terkait, antara lain :

- (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan.
- (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- (4) Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang jalan tol.

²⁴*Ibid*, h. 106

- (5) Peraturan Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.
- (6) Surat Keputusan Direksi PT. Jasa Marga (Persero) Nomor 114/KPTS/2007 tentang Pedoman Penanganan Klaim Dari Pengguna Jalan Tol
- (7) Surat Keputusan Direksi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Nomor 136/KPTS/2013 tentang Tanggung Jawab Pengguna Jalan Tol

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku-buku dan tulisan-tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen terhadap pelayanan publik jalan tol yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal jalan tol.

c) Bahan Hukum Tertier

Bahan hukum tertier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.

d. Lokasi Penelitian

Lokasi untuk melakukan penelitian kali ini akan dilakukan pada objek penelitian yang terkait, yaitu Kantor Pusat PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Jakarta.

e. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan guna mengumpulkan sejumlah data dari berbagai literatur yang

relevan dengan pembahasan dalam penelitian ini dan wawancara dengan pihak-pihak terkait secara langsung dan terbuka dalam bentuk tanya jawab kepada narasumber berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini. Dalam penelitian kali ini penulis mengadakan wawancara dengan manajer divisi *operation management* P.T. Jasa Marga (Persero) Tbk. yang terkait dengan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

f. Teknik Analisis Data

Data-data yang telah diperoleh dari data sekunder akan dianalisis dan diolah dengan metode bersifat deskriptif analitis, analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data sekunder. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan tentang perlindungan hukum pengguna jalan tol terhadap pelayanan publik jalan tol yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, serta dapat menjelaskan kenyataan yang ada, terkait adanya hambatan-hambatan dalam melakukan pelayanan jalan tol oleh pelaksana jalan tol berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol.

I.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab, yang dalam tiap bab memuat penjelasan tersendiri terdiri dari beberapa sub-sub bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian, kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PENGGUNA JALAN TOL

Bab ini menjelaskan mengenai Tinjauan umum dari pengguna jalan tol, jalan tol, konsume, perlindungan konsumen, dan dasar hukum pengaturan yang mendukung penelitian, serta tinjauan umum yang berkaitan dengan penelitian kali ini.

BAB III PELAYANAN PUBLIK OLEH PT. JASA MARGA (Persero) Tbk.

Dalam bab ini penulis menguraikan obyek penelitian yang diperoleh mengenai Gambaran Umum PT. Jasa Marga, wewenang, tugas dan fungsi, dan pelayanan publik yang dilakukan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, serta data lainnya yang menyangkut kepentingan objek penelitian kali ini.

BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JALAN TOL DAN HAMBATAN-HAMBATAN PT JASA MARGA

Dalam bab ini melakukan pembahasan dari suatu rumusan masalah perlindungan hukum konsumen terhadap pelayanan publik jalan tol yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol dan hambatan-hambatan PT. Jasa Marga dalam melaksanakan pelayanan publik jalan tol sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan dan permasalahan dalam penelitian ini.