

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Perlindungan Hukum bagi pengguna jalan tol berdasarkan Standar Pelayanan Minimal, dapat dibagi menjadi 2 bentuk perlindungan hukum. Secara preventif pengguna jalan tol dilindungi oleh Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, bentuk perlindungan yang diberikan pengguna jalan tol dari Badan Usaha Jalan Tol adalah Badan Usaha Jalan Tol melaksanakan pelayanan jalan tol berdasarkan kewajibannya sebagai pengelola dan *operator* tolok ukur yang harus dilaksanakan dan dipatuhi, melalui Peraturan Kementrian Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Selain itu pengguna jalan tol juga dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara represif perlindungan hukum pengguna jalan tol dapat dilakukan dengan upaya-upaya hukum, pengguna jalan tol dapat melakukan mediasi, negosiasi, ataupun dengan perdamaian antara kedua belah pihak. Jasa Marga juga memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol dengan memberikan hak kepada pengguna jalan tol untuk mengajukan klaim ganti kerugian akibat kelalaian dari Jasa Marga, seperti yang terjadi pada pengguna jalan tol yang sedang melintasi tol cabang Purbaleunyi dan mengalami pecah ban dan kerusakan pada *velg* yang kerugiannya mencapai Rp.2.620.000,- (dua juta enam ratus dua puluh ribu rupiah). Atas kejadian tersebut PT. Jasa Marga meminta maaf kepada pengendara dan berdasarkan ketentuan Pasal 87 Peraturan Pemerintah

Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, mengganti kerugian sesuai dengan estimasi kerusakan kendaraan dari bengkel terdekat sebesar Rp.2.620.000,- (dua juta enam ratus dua puluh ribu rupiah).

- b. Dalam kegiatan pelayanan jalan tol PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. memiliki hambatan-hambatan yang terjadi diluar kendali dari Jasa Marga terdapat 8 (delapan) indikator sesuai pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol dan hambatan yang sering dialami oleh PT. Jasa Marga terdapat 3 indikator, diantaranya: (1) berdasarkan kondisi jalan tol: Adanya Truk *over dimension* dan *over loading*; faktor cuaca pada musim hujan; pengendara yang tidak mematuhi rambu-rambu; perilaku pengendara yang dapat membahayakan keselamatannya maupun pengendara lainnya. (2) berdasarkan tempat istirahat: belum dikelola secara langsung oleh PT. Jasa Marga, sehingga banyak pungutan liar.(3) berdasarkan Kecepatan tempuh rata-rata: proyek pembangunan pada ruas jalan tol dan kondisi Arteri yang padat sehingga tidak dapat menampung kendaraan.

V.2. Saran

- a. Dengan adanya hambatan-hambatan yang dialami oleh PT. Jasa Marga selaku Badan Usaha Jalan Tol, perlu adanya peran dan kesadaran dari masyarakat, khususnya pengguna jalan tol dalam menjaga ketertiban dalam lingkungan jalan tol.
- b. Perlu adanya regulasi mengenai sanksi terhadap adanya ketidaksesuaian pelayanan jalan tol oleh Badan Pengatur Jalan Tol dan Badan Usaha Jalan tol, sebab dalam peraturan yang ada terkait dengan pelayanan jalan tol ini penulis tidak menemukan peraturan yang memuat ketentuan mengenai sanksi yang diberikan bila terjadinya pelanggaran pada Standar Pelayanan Minimal, melainkan penulis hanya mendapat keterangan dari Kantor Pusat PT. Jasa Marga (Persero) Tbk., apabila tidak terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, maka Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) menganggap Badan

Usaha Jalan Toll lalai, dan akan dilakukan penundaan penyesuaian tarif tol oleh Menteri Pekerjaan Umum. Yang dimaksudkan agar pengguna jalan tol memiliki perlindungan hukum yang lebih kuat dalam kegiatan layanan jalan tol ini.

