



**PERTANGGUNGJAWABAN PT JASA MARGA TERHADAP
PENGGUNA JALAN YANG MENGALAMI KECELAKAAN
AKIBAT JALAN RUSAK DI RUAS TOL JAKARTA-
CIKAMPEK**

SKRIPSI

Kelvin Deggan Do Vito Siahaan

1910611205

Dosen Pembimbing :

H. Heru Suyanto S.H., M.H., C.L.A

NIP 0326106203

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 HUKUM

2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1-ILMU HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**JUDUL : PERTANGGUNGJAWABAN PT JASA MARGA TERHADAP
PENGGUNA JALAN YANG MENGALAMI KECELAKAAN AKIBAT
JALAN RUSAK DI RUAS TOL JAKARTA-CIKAMPEK**

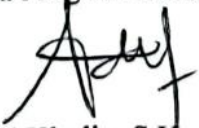
KELVIN DENGGAN DO VITO SIAHAAN

1910611205


Skripsi hukum ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Program Studi S1-Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 15 September 2023

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Hukum


Abdul Kholiq, S.H., M.H.
NIP 199110132022031006

Menyetujui
Dosen Pembimbing Tugas Akhir


H. Heru Suyanto, S.H., M.H., C.L.A.
NIP 0326106203



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1-ILMU HUKUM

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Kelvin Dengan Do Vito Siahaan
NIM : 1910611205
Program Studi : S1 Hukum
Judul : Pertanggungjawaban PT Jasa Marga Terhadap Pengguna Jalan yang Mengalami Kecelakaan Akibat Jalan Rusak di Ruas Tol Jakarta-Cikampek

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada program studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Ketua

Dr. M. Ali Hanafiah Selian, S.H., M.H.

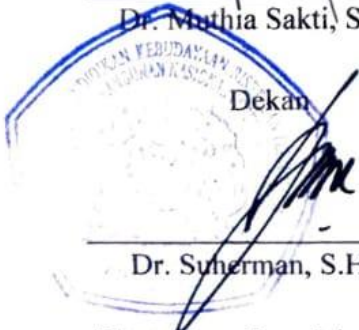
Penguji

Dr. Muthia Sakti, S.H., M.H.

Pembimbing

H. Heru Suyanto, S.H., M.H., C.L.A.

Dekan



Dr. Suherman, S.H., LL.M.

Kaprodi

Abdul Kholiq, S.H., M.H.

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 11 Januari 2024

BIODATA PENULIS



Nama : Kelvin Deggan Do Vito Siahaan

Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi / 30 September 2001

Jenis Kelamin : Laki-laki/~~Perempuan~~

Agama : Kristen Protestan

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Komplek Persada Kemala Jl. Taman Kemala 9 Blok
15 No. 8 Kelurahan Jakasampurna Kecamatan
Bekasi Barat Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat Kode
Pos 17145

No. Telpon : 0895359804554

Email : kelvinsiahaan3001@gmail.com

Nama Orang Tua

a. Ayah : Euftrat Siahaan

b. Ibu : Lydia Simamora

PENDIDIKAN FORMAL

1. SD : SD Harapan Mulia (Lulus Th. 2013)
2. SMP : SMP Global Prestasi (Lulus Th. 2016)
3. SMA : SMA Negeri 2 Bekasi (Lulus Th. 2019)

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota BEMF-H UPNVJ Tahun 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk skripsi adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Kelvin Dengan Do Vito Siahaan

NIM : 1910611205

Tanggal : 11 Januari 2024

Tanda Tangan :



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kelvin Denggan Do Vito Siahaan
NIM : 1910611205
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Hukum
Jenis Karya : Skripsi
Judul : Pertanggungjawaban PT Jasa Marga Terhadap Pengguna Jalan yang Mengalami Kecelakaan Akibat Jalan Rusak di Ruas Tol Jakarta-Cikampek

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Rights*).
2. Menyatakan SETUJU/~~TIDAK SETUJU*~~) untuk melanjutkan pengolahan data Skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir
3. Menyatakan BERSEDIA/~~TIDAK BERSEDIA*~~) mengirimkan (*submit*) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 11 Januari 2024

Yang menyatakan,



Kelvin Denggan Do Vito Siahaan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, atas segala kemahakuasaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pertanggungjawaban PT Jasa Marga Terhadap Pengguna Jalan yang Mengalami Kecelakaan Akibat Jalan Rusak di Ruas Tol Jakarta-Cikampek”. Penulisan skripsi ini merupakan syarat pemenuhan untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Dalam proses penyusunannya skripsi ini dapat terwujud atas bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak, untuk itu sebagai wujud rasa hormat, terimakasih dan bakti penulis setinggi-tingginya, melalui penulisan ini penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Suherman, S.H., LL.M. selaku Dekan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta;
2. Bapak Abdul Kholiq, S.H., M.Kn selaku Kepala Program Studi S-1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
3. Bapak Dr. Taufiqurrohman Syahuri, S.H., M.H. selaku selaku dosen pembimbing akademik yang telah bersedia membimbing penulis sejak awal masa perkuliahan penulis di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
4. Bapak H. Heru Suyanto, S.H., M.H., C.L.A. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang dengan penuh kesabaran telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
6. Kedua orangtua penulis, Mami, Ayah, Nilz, Mimo, Opung, Augis, Auwah, Bapaktua, Audan dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan doa dan dukungan untuk penulis agar bisa menyelesaikan penelitian ini;

7. Tiara Iffatunadia selaku kekasih penulis yang telah mendoakan, membantu, serta memberikan dukungan kepada penulis selama penulis mengerjakan skripsi ini;
8. Untuk sahabat-sahabat saya di grup comrade: Jon, Jethro, Mateus, William, Hizkia, Jason, Adrian, Alvin, Andolin, Gabriel, Sabrina. Penulis sangat berterima kasih telah mewarnai hidup penulis serta menemani penulis baik dalam suka maupun duka.
9. Kelvin Hutabarat dan seluruh rekan-rekan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang tidak dapat saya sebutkan semua yang telah menemani masa perkuliahan penulis selama duduk dibangku kuliah.
10. Bang Jogi Andreas Siadari, Mas Dafin Febio, Mbak Salsabee Azura dan seluruh Staff PT Jasa Marga dan PT Jasamarga Transjawa Toll, yang telah membantu saya dalam memberikan ilmu praktek dan beberapa referensi sumber serta data untuk penulisan skripsi.

Penulis sepenuhnya sadar bahwasanya skripsi yang penulis susun ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya, besar harapan penulis untuk mendapatkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak khususnya bagi pembaca agar penulis dapat menyusun penelitian selanjutnya dengan lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap agar penelitian yang penulis susun dapat memberikan anfaat bagi orang lain serta dapat dijadikan rujukan bagi pembuat karya ilmiah yang lebih baik khususnya pada bidang perlindungan konsumen jalan tol.

Jakarta, 15 Desember 2023



Kelvin Deggan Do Vito Siahaan

ABSTRAK

Jalan tol dibangun bertujuan untuk mendorong perkembangan ekonomi dengan menghubungkan daerah-daerah di Indonesia. PT Jasa Marga merupakan badan usaha milik negara yang bergerak di bidang perusahaan jalan tol yang mengelola Ruas Tol Jakarta-Cikampek melalui anak perusahaannya PT Jasamarga Transjawa Toll. Pada 7 Februari 2021, terjadi pecah ban massal yang dialami 25 kendaraan akibat jalan berlubang di Ruas Tol Jakarta-Cikampek. Hal ini bertentangan dengan Peraturan Menteri Nomor 16/PRT/M/2014 tentang standar pelayanan minimal jalan tol. Untuk itu, PT Jasa Marga wajib memberikan ganti kerugian kepada pengguna jalan yang dirugikan, hal ini diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk itu, penulis merasa perlu menelaah lebih lanjut mengenai pertanggungjawaban PT Jasa Marga terhadap kerugian yang disebabkan dan bagaimana Undang-Undang melindungi hak konsumen jalan tol. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Kesimpulan dari penelitian ini ialah PT Jasa Marga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat dari kesalahannya dengan memberikan ganti kerugian sesuai dengan prinsip pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan. Kemudian, bahwasanya konsumen memiliki perlindungan hukum yang jelas dalam melindungi hak konsumen untuk menerima ganti kerugian yang diderita akibat dari penyediaan jasa jalan tol yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Jalan Tol, Standar Pelayanan Minimal

ABSTRACT

The toll road was built for developing the local economy by connecting regions in Indonesia. Jasa Marga Inc. is a state-owned company engaged in the toll road concession which manages the Jakarta-Cikampek Toll Road through its subsidiary Jasamarga Transjawa Toll inc.. On February 7th 2021, 25 vehicles experienced mass tire bursts due to potholes on the Jakarta-Cikampek Toll Road. This is contrary to Ministerial Regulation Number 16/PRT/M/2014 concerning minimum service standards for toll roads. For this reason, Jasa Marga Inc. is required to provide compensation to road users who have suffered losses, that regulated on Article 19 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. For this reason, the author feels the need to examine further regarding the responsibility of Jasa Marga inc. for the losses it causes and how the law protects the rights of toll road consumers. This study uses a normative juridical method with a statutory and case approach. The conclusion of this study is that Jasa Marga Inc. is responsible for losses suffered by consumers as a result of their mistakes by providing compensation in accordance with the principle of liability based on fault. Then, that consumers have clear legal protection in protecting consumer rights to receive compensation for losses suffered as a result of toll road services that are not in accordance with minimum service standards.

Keywords: *Consumer Protection Law, Toll Road, Minimum Service Standards*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
BIODATA PENULIS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu (<i>Literature Review</i>)	12
B. Tinjauan Teori.....	14
C. Tinjauan Umum	17
BAB III DESKRIPSI HASIL TEMUAN	22
A. Badan Usaha Jalan Tol Ruas Jakarta-Cikampek.....	22

B. Ruas Tol Jakarta-Cikampek	27
C. Kerugian yang dialami oleh pengguna jalan tol.....	29
D. Kasus kecelakaan di ruas jalan Tol Jakarta-Cikampek akibat jalan berlubang.....	32
E. Klaim ganti kerugian akibat jalan yang rusak di Ruas Tol Jakarta-Cikampek.....	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Bentuk pertanggungjawaban PT Jasa Marga terhadap kerugian yang dialami pengguna jalan akibat jalan rusak di ruas tol Jakarta-Cikampek	43
B. Perlindungan hukum bagi pengguna jalan yang mengalami kerugian akibat kesalahan PT Jasa Marga	52
BAB V PENUTUP	65
A. KESIMPULAN	65
B. SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Ruas Tol Jakarta-Cikampek <i>non elevated</i>	29
Tabel 2. Data klaim ganti kerugian akibat lubang di Ruas Tol Jakarta-Cikampek <i>non elevated</i> tahun 2022.....	36
Tabel 3. Data klaim ganti kerugian akibat lubang di Ruas Tol Jakarta-Cikampek <i>non elevated</i> tahun 2023.....	36
Tabel 4. Data Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo PT Jasa Marga (Persero) Tbk	25
Gambar 2. Logo PT Jasamarga Transjawa Toll	26
Gambar 3. Ilustrasi Jalan Tol Berlubang.....	33
Gambar 4. Ilustrasi Pecah Ban	34
Gambar 5. Ilustrasi Jalan ber alur/ <i>rutting</i>	47
Gambar 6. Ruas Tol Jakarta-Cikampek	49
Gambar 7. Bagan Alur Penyelesaian Klaim Ganti Rugi.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara	73
Lampiran 2. Surat Izin Permohonan Penelitian Perusahaan	74
Lampiran 3. Kartu Monitor Bimbingan Tugas Akhir	75
Lampiran 4. Berita Acara Ujian Skripsi.....	76
Lampiran 5. Rekapitulasi Nilai Ujian Skripsi	77
Lampiran 6. Lembar Perbaikan Ujian Skripsi.....	78