



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JALAN TOL DI  
INDONESIA**

***LEGAL PROTECTION TO HIGHWAY CONSUMER IN INDONESIA***

**OLEH :**

**DWI CAHYA NINGRUM**

**NIM. 120710101156**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2016**



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JALAN TOL DI  
INDONESIA**

***LEGAL PROTECTION TO HIGHWAY CONSUMER IN INDONESIA***

**OLEH :**

**DWI CAHYA NINGRUM**

**NIM. 120710101156**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2016**

**MOTTO**

**Orang-Orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak (Aldus Huxley).<sup>1</sup>**



---

<sup>1</sup><http://katakatabijak.com/tag/aldus-huxley> diakses tanggal 10 Oktober 2016 pukul 20.16

## PERSEMBAHAN

**Ku persembahkan skripsi ini untuk :**

- 1. Kedua orang tuaku ayahanda Cucuk dan Ibunda Sarti yang senantiasa memberikan dukungan, do'a dan kasih sayang yang tak terkira;**
- 2. Almamater yang kubanggakan Fakultas Hukum Universitas Jember;**
- 3. Bapak dan Ibu guru sejak tingkat Taman Kanak-Kanak hingga Tingkat Sekolah Menengah Atas, serta Bapak Dan Ibu Dosen Pengajar Di Tingkat Sarjana Strata 1, terimakasih atas bimbingan, pendidikan dan tuntunannya.**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JALAN TOL DI  
INDONESIA**

*LEGAL PROTECTION TO HIGHWAY CONSUMER IN INDONESIA*

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program  
Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember**

Oleh:

**DWI CAHYA NINGRUM**  
**NIM. 120710101156**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2016**

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL, 23 OKTOBER 2016**

Oleh :

**Pembimbing,**

**Prof. Dr. DOMINIKUS RATO, S.H., M.Si**  
**NIP: 195701051986031002**

**Pembantu Pembimbing,**

**PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.**  
**NIP: 198210192006042001**

**PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JALAN TOL DI INDONESIA**

Oleh :

**DWI CAHYA NINGRUM**

**NIM. 120710101156**

**Pembimbing**

**Pembimbing Pembantu**

**Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si**

**NIP: 195701051986031002**

**Pratiwi Puspitho A., S.H., M.H.**

**NIP: 198210192006042001**

**Mengesahkan,**

**Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi**

**Universitas Jember**

**Fakultas Hukum**

**Dekan**

**Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.**

**NIP.197409221999031003**

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 7  
Bulan : November  
Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember .

**Panitia Penguji**

**Ketua Penguji**

**Sekretaris Penguji**

**Dr. FENDI SETYAWAN, S.H.,M.H.**

**EMI ZULAIKA, S.H.,M.H.**

**NIP.197202171998021001**

**NIP.197703022000122001**

**Anggota Penguji**

**Prof. Dr. DOMINIKUS RATO, S.H., M.Si.**

**NIP.195701051986031002**

**PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H.,M.H.**

**NIP.198210192006042001**

**PERYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DWI CAHYA NINGRUM

NIM :120710101156

Fakultas :Hukum

Program Studi/Jurusan :Ilmu Hukum

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa Skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JALAN TOL DI INDONESIA”**, adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika pernyataan ini tidak benar.

Jember,7 November 2016

Yang menyatakan

**DWI CAHYA NINGRUM**

NIM. 120710101156

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas berkahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JALAN TOL DI INDONESIA”**. Skripsi ini disusun guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak dan oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
3. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H.,M.H., selaku Ketua Penguji;
4. Ibu Emi Zulaika, S.H.,M.H., selaku Sekretaris Penguji;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H.,M.H., Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H.,M.Hum., selaku Penjabat Pembantu Dekan 1;
7. Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H., selaku Pembantu Dekan II;
8. Bapak Iwan Rachmat Soetijono, S.H.,M.H., selaku Pembantu Dekan III;
9. Bapak Drs. Supardi, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik;

10. Bapak dan Ibu Dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan;
11. Kedua Orang Tua Ayah Cucuk dan Ibu Sarti serta kakak Budi dan kakak Riya yang senantiasa memberikan dukungan, do'a, dan Kasih sayang yang tak ternilai kepada penulis;
12. Kepada *Partner* beritikad baik Yudi Pramono terima kasih atas keceriaan, semangat, dan kesabaran memberikan dukungan kepada penulis;
13. Sahabat penulis di Fakultas Hukum Universitas Jember Lika Arkiyanti Fadiyah, Sulistina, Fransisca Cinta Rizky, Lina Oktafiani, Zainiatul Munawaroh, Nur Jannah, Ach. Rifqi Nizam, Ryan Bagus Akbar, Muhammad Andy M.R yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan skripsi;
14. Keluarga kos Nias 2 nomor 23 (Rita Dian Arsela, Nuril Maisyaroh, Novi Hidayati Utami, Nita Cahya), serta keluarga Madu (KKN 52) Dessy, Tria, Nadia, Indah, Wildan, Huda, Adit, Umam, dan Anash atas kebersamaan, semangat, dan dukungannya;
15. Teman teman di Fakultas Hukum Universitas Jember angkatan 2012;
16. Semua pihak yang turut serta membantu kelancaran penulisan skripsi ini.

Jember, 30 Oktober 2016

Penulis

## RINGKASAN

Jalan sebagai salah satu prasarana transportasi yang merupakan urat nadi kehidupan masyarakat mempunyai peran penting dalam usaha pembangunan kehidupan berbangsa dan bernegara. Jalan mempunyai peranan untuk mewujudkan sasaran pembangunan seperti pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, dan perwujudan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam rangka menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi, mewujudkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, menjaga kesinambungan dalam pengembangan wilayah dengan memperhatikan keadilan serta meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi terutama pada wilayah yang sudah tinggi tingkat pertumbuhannya, diperlukan pembangunan jalan tol.

Jalan tol harus mempunyai spesifikasi dan pelayanan yang lebih tinggi daripada jalan umum yang ada. Spesifikasi dan pelayanan yang lebih tinggi merupakan Standar pelayanan minimal dan ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Pelayanan Minimal diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol. Tidak terpenuhinya beberapa indikator SPM tersebut tentu memberikan pengaruh kepada substansi pelayanan yang diterima masyarakat pengguna jalan tol.

Adanya kekurangan dari jalan tol maka belum terpenuhinya standar pelayanan minimal yang harusnya diterapkan pengelola jalan tol bagi pengguna jalan tol mengingat sudah adanya regulasi yang mengatur adanya standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh pengelola jalan tol. Ketentuan standar pelayanan minimal diatur di dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Dalam ketentuan regulasi tersebut hak-hak konsumen belum sepenuhnya terlindungi terbukti tidak adanya sanksi yang mengatur jelas apabila ada pelanggaran terhadap standar pelayanan minimal jalan tol yang dilakukan oleh pengelola jalan tol. Berdasarkan uraian latar belakang maka penulis mengadakan penelitian skripsi dengan judul : **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jalan Tol di Indonesia”**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini adalah sebagai berikut : Apakah perlindungan hukum terhadap konsumen bagi pengguna jalan tol sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan ?, Apa bentuk tanggung jawab pengelola jalan tol terhadap kerugian akibat tidak terpenuhinya standar pelayanan minimal ?, bagaimana upaya penyelesaian jika terjadi permasalahan atau kerugian konsumen atas pelayanan jalan tol ?.

Metode penelitian meliputi tipe penelitian yang bersifat yuridis normatif, pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Sumber bahan hukum penyusunan skripsi ini adalah menggunakan sumber bahan hukum primer, sumber bahan hukum sekunder. Analisis bahan hukum dengan beberapa tahapan yang kemudian diuraikan dalam pembahasan guna menjawab permasalahan yang diajukan hingga sampai pada kesimpulan.

Pembahasan dari skripsi ini adalah : pertama Perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol di Indonesia jika terjadi kerugian yang diakibatkan oleh

kelalaian pihak pengelola jalan tol kurang terlindungi. Kesadaran pengguna jalan tol akan hak-haknya sebagai konsumen jalan tol masih rendah sehingga mengakibatkan adanya celah yang dimanfaatkan oleh pihak pengelola jalan tol apabila terjadi kerugian. Keengganan untuk memproses lebih lanjut kerugian yang mereka alami merupakan salah satu tolok ukur kesadaran hukum pengguna jalan tol masih rendah. Selain itu dari segi regulasi hak pengguna jalan tol untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Jalan tol belum sepenuhnya terlindungi, karena dalam Peraturan Pemerintah No.15 Tahun 2005 Tentang Jalan tol, dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomo 16/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan tol tidak menetapkan sanksi apabila pengelola/badan usaha jalan tol belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal Jalan tol.

Kedua, Tanggung jawab pelaku usaha pengelola jalan tol atau badan usaha jalan tol bertanggung jawab melaksanakan amanat dari Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Jalan Tol. Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesabilitas, mobilitas, keselamatan, serta unit pertolongan /penyelamatan dan bantuan pelayanan. Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol di Indonesia berisi Indikator-Indikator yang harus dicapai atau dipenuhi oleh seluruh jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak terpenuhinya beberapa indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol tersebut tentu memberikan pengaruh kepada substansi pelayanan yang diterima masyarakat sebagai pengguna jalan tol

Ketiga, Apabila pengelola jalan tol terbukti telah lalai dan mengakibatkan kerugian yang diterima oleh konsumen pengguna jalan tol maka pihak pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian. Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen yang dirugikan akibat kelalaian pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, selain itu konsumen juga dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan antar pihak yang bersengketa.

Saran dari penelitian skripsi ini adalah hendaknya pemerintah menetapkan sanksi yang jelas dalam aturan mengenai Standar Pelayanan Minimal karena aturan mengenai Standar Pelayanan minimal merupakan aturan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol. Pengelola jalan tol hendaknya selain melakukan evaluasi standar pelayanan minimal jalan tol harus melakukan tindakan berkelanjutan untuk menanggulangi terjadinya kerugian konsumen yang di akibatkan oleh jalan berlubang, pagar pembatas rusak, tidak adanya rambu-rambu lalu lintas, dan semua yang terdapat dalam indikator pemenuhan standar pelayanan minimal jalan tol. Sehingga hak pengguna jalan tol untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal dan sesuai dengan tarif yang dibayarkan oleh konsumen.

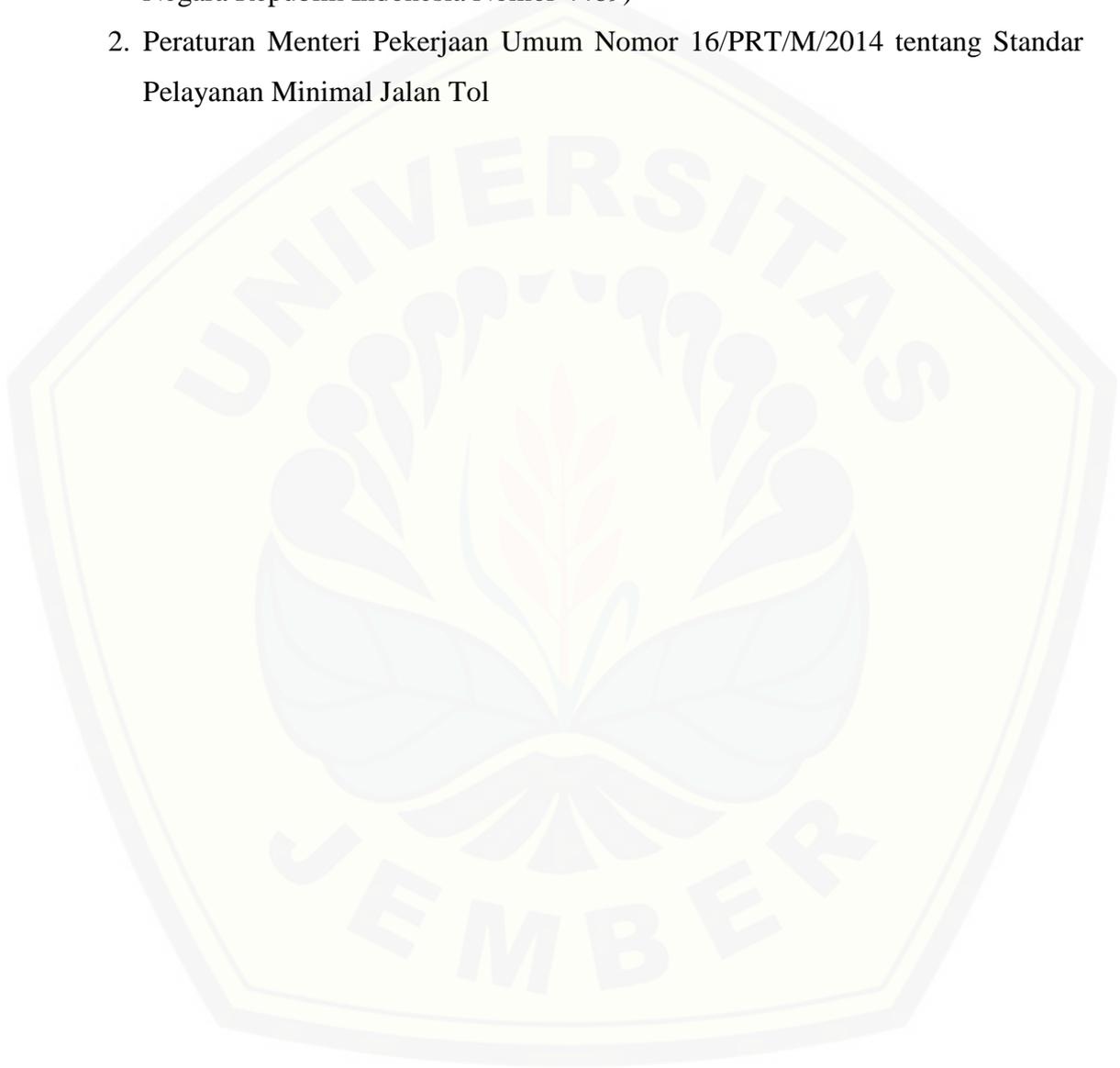
DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>x</b>
<b>HALAMAN RINGKASAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Umum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Metode Penelitian .....	7
1.5.1 Tipe Penelitian.....	7
1.5.2 Pendekatan Masalah.....	8
1.5.3 Bahan Hukum.....	9
1.5.3.1 Bahan Hukum Primer .....	9
1.5.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	10
1.5.3.3 Bahan Non Hukum.....	10

1.5.4 Analisis Bahan Hukum.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Perlindungan Hukum .....	12
2.2 Jalan Tol.....	14
2.2.1 Pengguna Jalan Tol .....	14
2.2.2 Pengelola Jalan Tol .....	16
2.3 Hak Dan Kewajiban Konsumen Pengguna Jalan Tol .....	17
2.3.1 Hak Konsumen Pengguna Jalan Tol .....	17
2.3.2 Kewajiban Konsumen Pengguna Jalan Tol.....	19
2.4 Hak Dan Kewajiban Pengelola Jalan Tol .....	20
2.4.1 Hak Pengelola Jalan Tol.....	20
2.4.2 Kewajiban Pengelola Jalan Tol .....	21
2.5 Standar Pelayanan Minimal .....	22
2.6 Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	24
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jalan Tol di Indonesia .....	29
3.2 Tanggung Jawab Pengelola Jalan Tol Terhadap Kerugian Akibat Tidak Terpenuhi Standar Pelayanan Minimal.....	42
3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Oleh Konsumen Jalan Tol Apabila Tidak Terpenuhi Standar Pelayanan Minimal .....	52
3.3.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	59
3.3.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan.....	62
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
4.1 Kesimpulan .....	65
4.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>-</b>

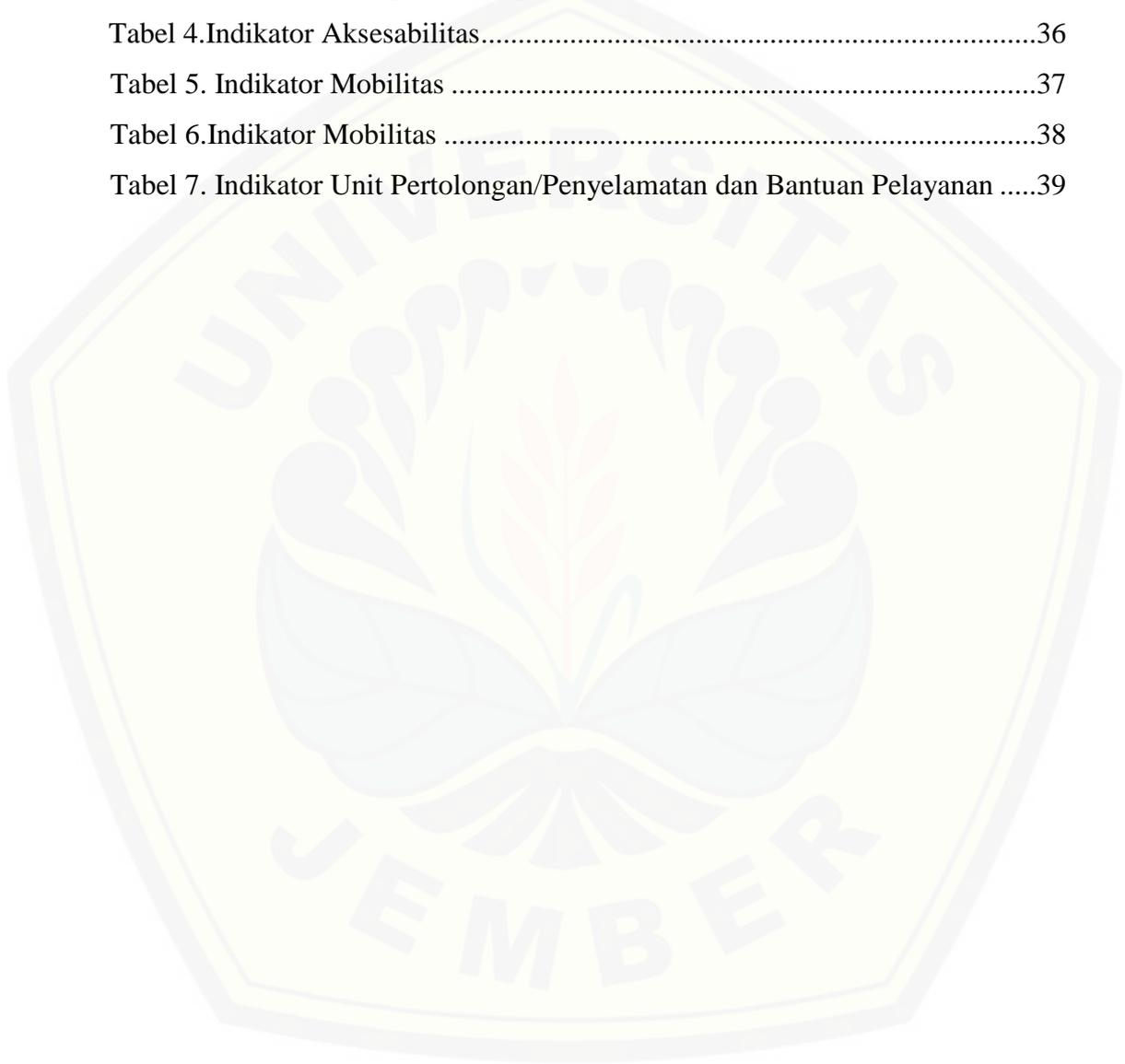
**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Peraturan pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4489)
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Golongan Jenis Kendaraan Bermotor .....	15
Tabel 2. Indikator Kondisi Jalan Tol.....	35
Tabel 3. Indikator Kecepatan Tempuh Rata-Rata .....	35
Tabel 4. Indikator Aksesabilitas.....	36
Tabel 5. Indikator Mobilitas .....	37
Tabel 6. Indikator Mobilitas .....	38
Tabel 7. Indikator Unit Pertolongan/ Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan .....	39



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Jalan sebagai salah satu prasarana transportasi yang merupakan urat nadi kehidupan masyarakat mempunyai peran penting dalam usaha pembangunan kehidupan berbangsa dan bernegara. Jalan mempunyai peranan untuk mewujudkan sasaran pembangunan seperti pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, dan perwujudan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dalam Penjelasan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 132 disahkan pada tanggal 18 Oktober 2004 bahwa pembangunan jalan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas angkutan barang dan jasa (orang) yang aman, nyaman, dan berdaya guna benar-benar akan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Jalan sebagai bagian sistem transportasi nasional mempunyai peranan penting terutama dalam mendukung ekonomi, sosial budaya, lingkungan, politik, serta pertahanan dan keamanan.

Dalam rangka menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi, mewujudkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, menjaga kesinambungan dalam pengembangan wilayah dengan memperhatikan keadilan serta meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi terutama pada wilayah yang sudah tinggi tingkat pertumbuhannya, diperlukan pembangunan jalan tol.

Menurut penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 32 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4489 disahkan pada tanggal 21 Maret 2005 pembangunan jalan tol sangat diperlukan, terutama pada wilayah-wilayah yang lebih tinggi tingkat perkembangannya agar dapat dihindari timbulnya pemborosan-pemborosan baik langsung maupun tidak langsung. Pemborosan langsung antara lain biaya operasi suatu kendaraan bermotor yang

berhenti dan berjalan dan/atau bergerak dengan kecepatan sangat rendah akibat terbaurnya peranan jalan. Pemborosan tidak langsung antara lain nilai relatif dan kepentingan tiap pemakai jalan menyangkut segi waktu dan kenyamanan.

Berdasarkan pada Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol bahwa jalan tol merupakan jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Adapun konsep jalan tol adalah pembangunan jalan yang dibiayai oleh pengguna jalan dengan melibatkan investor sebagai pihak yang membiayai proyek jalan tol sehingga dana yang harus dikeluarkan pemerintah seminimal mungkin dari dana APBN.

Pasal 44 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan bahwa Jalan tol sebagai bagian dari jalan umum merupakan lintas alternatif. Dalam keadaan tertentu, jalan tol dapat tidak merupakan jalan alternatif. Jalan tol harus mempunyai spesifikasi dan pelayanan yang lebih tinggi daripada jalan umum yang ada. Spesifikasi dan pelayanan yang lebih tinggi merupakan Standar pelayanan minimal dan ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Pelayanan Minimal diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol. Standar Pelayanan Minimal jalan tol (selanjutnya disebut SPM Jalan Tol) mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan.

SPM jalan tol di Indonesia berisi indikator-indikator yang harus dicapai atau dipenuhi oleh seluruh ruas jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT), sebagai perpanjangan tangan pemerintah, melakukan monitoring secara berkala untuk melakukan evaluasi terhadap pencapaian indikator SPM Jalan tol oleh BPJT. Dalam melakukan kegiatan monitoring tersebut ditemukan ruas-ruas jalan tol yang masih belum memenuhi beberapa indikator SPM. Tidak terpenuhinya beberapa indikator SPM tersebut tentu memberikan pengaruh kepada substansi pelayanan yang diterima masyarakat pengguna jalan tol.

Beberapa permasalahan yang ditemukan pada ruas jalan tol adalah kondisi perkerasan jalan yang kurang baik, tidak lengkapnya ketersediaan rambu-rambu

lalulintas, serta kurang terpeliharanya elemen-elemen pelengkap jalan, seperti pagar rumija dan pagar pengaman (*guardrail*), reflektor (*delinator* dan *guide post*), kemacetan maupun lampu penerangan jalan. Keadaan ini dapat mengganggu keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan tol, padahal semua indikator SPM harus dipenuhi setiap saat. Karena itu permasalahan tidak dipenuhinya SPM Jalan Tol seharusnya tidak boleh terjadi pada ruas-ruas jalan tol di Indonesia.<sup>1</sup>

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol bahwa jalan tol diselenggarakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna jalan. Akan tetapi kembali fakta juga berkata lain dimana pelayanan dari operator jalan tol kepada konsumen pengguna jalan tol masih saja belum memenuhi SPM jalan tol, contohnya kualitas jalan yang pada beberapa titik masih belum mulus, kemudian kemacetan yang malah terjadi di jalan tol, kecepatan masih dibawah 60 km/jam dan antrian panjang digerbang tol. Kecepatan minimal dalam kondisi normal, yakni 40/km perjam untuk tol dalam kota dan 60 km/jam untuk tol luar kota. Antrean di gerbang masuk diizinkan 5 detik sampai 9 detik untuk tol sistem tertutup atau bayar di pintu keluar dan 6 detik untuk sistem bayar di pintu masuk. Sedangkan untuk pintu tol otomatis, BUJT diwajibkan mengatur paling lama 4 detik untuk setiap kendaraan.

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 secara eksplisit Pasal 87-88 menyebutkan bahwa hak pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol dan pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal yang meliputi kondisi jalan tol yang baik, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan lalu lintas dan, unit pertolongan, penyelamatan dan bantuan pelayanan. Pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 menyatakan bahwa Badan usaha berkewajiban mengganti kerugian yang ditimbulkan oleh

---

<sup>1</sup>Amelia Makmur dan Ranto P. Rajagukguk, 2015, *Evaluasi Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol*, dalam <http://journal.unpar.ac.id/index.php/journaltransportasi/article/view/1728/1645>, diakses tanggal 23 Mei 2016 pukul 22.28 WIB

kesalahan badan usaha. Tuntutan peraturan perundangan, pihak operator jalan tol harus mampu memberikan kepastian pelayanan prima berupa baiknya kondisi jalan, keselamatan, mobilitas, kecepatan maupun pertolongan pertama. Layanan yang buruk di jalan tol akan berdampak pada kerugian pemakai jalan tol yang pada akhirnya badan usaha harus mengganti seluruh kerugian pemakai jalan akibat kesalahan atau kelalaian operator.

Hak-hak pengguna jalan tol sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 disahkan tanggal 20 April 1999 salah satunya Pasal 4 Huruf a menyebutkan bahwa hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam hal tersebut, SPM Jalan tol mengakomodasinya dalam unsur kondisi jalan, keselamatan dan pertolongan pertama. Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan pemenuhan hak tersebut dengan menetapkan kewajiban terhadap pelaku usaha untuk menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi/diperdagangkan harus sesuai dengan ketentuan standar mutu barang/jasa yang berlaku.

Jalan tol adalah jalan alternatif yang mempunyai kelebihan dan kekurangan dibanding dengan jalan non tol. kekurangan yang dimiliki beberapa ruas jalan tol di Indonesia, seperti kemacetan, kondisi konstruksi jalan yang berlubang dan bergelombang (tidak rata), derek liar, antrian panjang di pintu gerbang pembayaran tol, bahkan kasus kecelakaan pun rentan terjadi. Kekurangan tersebut sering menimbulkan permasalahan yang akhirnya berdampak terhadap pengguna jalan tol yang berujung kepada kerugian, baik kerugian materil maupun kerugian immaterial.

Peraturan perundang-undangan sudah memberi dasar yang kuat tentang arti penting adanya standar pelayanan minimal jalan tol. Ada dua langkah yang dapat dilakukan sebagai penjabaran ketentuan peraturan perundang-undangan yaitu perlunya aturan pelaksanaan yang lebih detail tentang ketentuan yang diatur dan mensosialisasikan peraturan tersebut kepada masyarakat luas.

Untuk membuktikan suatu kecelakaan di jalan tol sebagai pelanggaran hak-hak konsumen atau tidak harus dilakukan oleh lembaga independen, bukan secara sepihak oleh penyelenggara jalan tol. Sebab ada kecenderungan untuk menyalahkan kondisi kendaraan dan sikap pengemudi. Hal yang erat kaitannya dengan mutu pelayanan jalan tol adalah soal tarif. Selama ini ada kesan belum ada kesadaran di pihak pengelola jalan tol bahwa ketika konsumen membayar tol, mereka berhak mendapat pelayanan prima. Mengingat bahwa keberadaan jalan tol menyangkut kepentingan hajat hidup orang banyak sudah seleyaknya apabila dalam mengoperasikan jalan tol juga memperhatikan kepentingan masyarakat banyak, termasuk dalam perhitungan tarif tol.<sup>2</sup>

Dengan adanya kekurangan dari jalan tol maka belum terpenuhinya standar pelayanan minimal yang harusnya diterapkan pengelola jalan tol bagi pengguna jalan tol mengingat sudah adanya regulasi yang mengatur adanya standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh pengelola jalan tol. Ketentuan standar pelayanan minimal diatur di dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Dalam ketentuan regulasi tersebut hak-hak konsumen belum sepenuhnya terlindungi terbukti tidak adanya sanksi yang mengatur jelas apabila ada pelanggaran terhadap standar pelayanan minimal jalan tol yang dilakukan oleh pengelola jalan tol.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut diatas, maka penulis perlu mengkaji dan meneliti untuk membahasnya dalam suatu karya tulis ilmiah berbentuk skripsi dengan judul : **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JALAN TOL DI INDONESIA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini adalah :

1. Apakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jalan tol sudah sesuai dengan peraturan perundang undangan ?

---

<sup>2</sup>Sudaryatmo,1999,*Hukum dan Advokasi Konsumen*,Bandung : Citra Aditya Bakti, hal 98

2. Apa bentuk tanggung jawab pengelola jalan tol terhadap kerugian akibat tidak terpenuhinya standar pelayanan minimal ?
3. Bagaimana upaya penyelesaian jika terjadi permasalahan atau kerugian konsumen atas pelayanan jalan tol ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Agar dalam penulisan skripsi dapat dipahami dan hendak dicapai tujuan penelitian dan harus memberikan kegunaan yang jelas. Tujuan penulisan dari skripsi ini dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari skripsi ini adalah :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Jember;
2. Sebagai salah satu bentuk penerapan ilmu hukum yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan dalam kehidupan bermasyarakat
3. Untuk memberikan gagasan pemikiran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa/i fakultas hukum Universitas Jember.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen jalan tol sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab pengelola jalan tol jika terjadi kerugian akibat tidak terpenuhinya standar pelayanan minimal.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian akibat pelayanan pengelola jalan tol.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam skripsi ini adalah :

1. Sebagai referensi bagi para peminat Kajian Ilmu Hukum tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jalan Tol di Indonesia.
2. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah pusat maupun pengelola jalan tol dalam memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jalan Tol di Indonesia.

#### 1.5 Metode Penelitian

Dalam penulisan suatu karya ilmiah atau skripsi suatu metode penelitian merupakan hal yang terpenting dalam penulisan. Metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh atau menjalankan suatu kegiatan, untuk memperoleh hasil yang kongkrit. Metode penelitian dalam penulisan karya ilmiah dapat digunakan untuk mengolah dan merumuskan bahan-bahan hukum yang telah diperoleh dan mendapat data yang sesuai dengan kebenaran untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Metodologi penelitian yang diperlukan dalam penyusunan skripsi agar penelitian terhadap isu hukum mendapat kesimpulan dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

##### 1.5.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas, dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, 2014, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hal 29

### 1.5.2 Pendekatan Masalah

Metode pendekatan masalah yang digunakan dalam skripsi ini adalah :

#### a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statue Approach*)

Pendekatan undang-undang (*statue approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Bagi penelitian untuk kegiatan praktis, pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara undang-undang dan undang-undang dasar atau antara regulasi dan undang undang. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecah isu yang dihadapi. Dalam metode pendekatan perundang-undangan peneliti perlu memahami hirarkhi, dan Asas-asas dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis melakukan pendekatan perundang-undangan dengan menelaah undang-undang, peraturan pemerintah, maupun peraturan menteri yang berkenaan dengan jalan tol dan dikaitkan dengan perlindungan konsumen dan pemenuhan standar pelayanan minimal jalan tol.

#### b. Pendekatan Konseptual(*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari dari pandanganpandangan dan doktrin-doktrin tersebut di dalam ilmu hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi penulis dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.<sup>4</sup>

Pendekatan konseptual yang dilakukan penulis adalah dengan mempelajari pandangan-pandangan serta doktrin-doktrin para pakar hukum mengenai asas-asas hukum yang relevan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jalan tol terhadap penerapan prinsip standar pelayanan minimal yang diberikan

---

<sup>4</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Ibid*, hal. 95

oleh pengelola jalan tol dan yang bertujuan untuk mengetahui cara menyelesaikan masalah apabila terjadi pelanggaran terhadap tidak terpenuhinya standar pelayanan minimal.

### **1.5.3 Bahan Hukum**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yang menggunakan metode penelitian yuridis normatif maka cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada. Bahan hukum merupakan saranan dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi ini adalah :

#### **1.5.3.1 Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.<sup>5</sup>

Bahan hukum primer yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini antara lain :

1. Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
2. Undang-undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 132)
3. Peraturan pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4489)
4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol

---

<sup>5</sup>Peter mahmud marzuki ,2014, *Ibid* , hal141

### **1.5.3.2 Bahan Hukum sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Bahan hukum sekunder dari penulisan skripsi ini adalah buku-buku tentang hukum yang berkaitan dengan permasalahan atau isu hukum yang dibahas.

### **1.5.3.3 Bahan Non Hukum**

Bahan non hukum sebagai penunjang dari sumber bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan non hukum dimaksudkan untuk memperkaya dan memperluas wawasan penelitian. Bahan-bahan non hukum dapat berupa laporan penelitian non hukum atau jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan tema penulisan skripsi.

### **1.5.4 Analisis Bahan Hukum**

analisa bahan hukum merupakan suatu metode yang digunakan untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang dibahas oleh penulis dalam penelitian hukumnya agar menemukan hasil yang tepat untuk menjawab permasalahan yang ada. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menemukan jawaban atas permasalahan yang dibahas oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;

4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum; dan
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun dalam kesimpulan.<sup>6</sup>

Berdasarkan langkah-langkah yang tersebut maka langkah pertama yang dilakukan penulis adalah mengidentifikasi fakta hukum tentang perlindungan hukum terhadap konsumen jalan tol terhadap standar pelayanan minimal jalan tol. Langkah selanjutnya penulis mengumpulkan bahan hukum tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jalan tol baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum yang relevan dengan isu hukum yang akan dibahas oleh penulis. Selanjutnya penulis menelaah isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan hukum dan bahan non hukum yang telah dikumpulkan oleh penulis. Setelah penulis menelaah isu hukum yang diajukan selanjutnya menarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif. Metode deduktif berarti suatu yang berpangkal dari hal yang umum ke hal yang khusus. Hasil dari analisis tersebut nantinya akan mencapai suatu tujuan dalam penulisan skripsi ini, yaitu menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan, sehingga nantinya dapat memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan dapat diterapkan.

---

<sup>6</sup>Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Ibid*, hal 171

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan sarana untuk mewujudkan dan mempertahankan keadilan yang menjadi jiwa dan tujuan dari hukum.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat dikenal dengan dua bentuk, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat represif kepada warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.<sup>8</sup>

Ada beberapa pengertian tentang perlindungan hukum menurut para ahli antara lain :

1. Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.
2. Menurut Setiono, Perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyetarakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelmadalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulanhidup antara sesama manusia.<sup>9</sup>
3. Menurut muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan

---

<sup>8</sup>Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, hal 1

<sup>9</sup>Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, hal 3

dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar yaitu:

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak-hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus harus dipenuhi, baik oleh negaramaupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5(lima) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Prinsip manfaat. Dimaksudkan untuk meamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Prinsip keadilan. Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil;
3. Prinsip keseimbangan. Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah;
4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen. Dimaksudkan untuk memberi jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Prinsip kepastian hukum. Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen, dimana negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

## 2.2 Jalan Tol

Jalan tol di Indonesia disebut juga sebagai jalan bebas hambatan adalah suatu jalan yang dikhususkan untuk kendaraan bersumbu lebih dari dua (mobil, bus, truk) dan bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain. Di Indonesia, jalan tol sering dianggap sinonim untuk jalan bebas hambatan, meskipun hal ini sebenarnya salah. Di dunia secara keseluruhan, tidak semua jalan bebas hambatan memerlukan bayaran. Jalan bebas hambatan seperti ini dinamakan *freeway* atau *expressway* (*free* berarti "gratis", dibedakan dari jalan-jalan bebas hambatan yang memerlukan bayaran yang dinamakan *tollway* atau *tollroad* (kata *toll* berarti "biaya").<sup>3</sup>

Menurut ketentuan umum Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol yang dimaksud jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Tol sendiri adalah sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk menggunakan jalan tol.

Penyelenggaraan jalan tol dimaksudkan untuk mewujudkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta keseimbangan dalam pengembangan wilayah dengan memperhatikan keadilan, yang dapat dicapai dengan membina jaringan jalan yang dananya berasal dari pengguna jalan. Penyelenggaraan jalan tol juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.

### 2.2.1 Pengguna Jalan Tol

Pengguna jalan tol adalah setiap orang yang menggunakan kendaraan bermotor dengan membayar tol sesuai dengan ketentuan umum Pasal 1 angka 7 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol. Dalam hal ini pengguna jalan tol disebut juga sebagai konsumen. Berdasarkan pengertian dari Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

---

<sup>3</sup>Jalan tol dalam [https://id.wikipedia.org/wiki/Jalan\\_tol](https://id.wikipedia.org/wiki/Jalan_tol) diakses tanggal 26 maret 2016 pukul 21.46 WIB

Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengguna jalan tol membayar sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol dan sesuai dengan standar pelayanan minimal jalan tol. Jalan tol disebut sebagai sarana prasarana umum atau publik dikarenakan setiap pembangunan jalan tol melibatkan dana dari APBN akan tetapi saat ini pembangunan jalan tol telah melibatkan sektor swasta karena anggaran pemerintah yang terbatas dan mengubah kategori dari jalan tol menjadi barang privat. Pada saat masyarakat menggunakan barang privat dan membayar sesuai dengan ketentuan guna mendapatkan barang dan/atau jasa maka masyarakat dapat dikategorikan sebagai konsumen.

Golongan Jenis Kendaraan Bermotor Pada Jalan Tol Yang Sudah Beroperasi Berdasarkan Kepmen PU No 370/KPTS/M/2007<sup>4</sup>

Tabel 1

## Golongan Jenis Kendaraan Bermotor

<b>Golongan</b>	<b>Jenis Kendaraan</b>
Golongan I	Sedan, Jip, Pick Up/Truk Kecil, dan Bus
Golongan II	Truk dengan 2 (dua) gandar
Golongan III	Truk dengan 3 (tiga) gandar
Golongan IV	Truk dengan 4 (empat) gandar
Golongan V	Truk dengan 5 (lima) gandar
Golongan VI	Kendaraan bermotor roda 2 (dua)

Sumber : <http://bpjt.pu.go.id/konten/golongan-kendaraan>

<sup>4</sup>Badan Pengatur Jalan Tol, Golongan Kendaraan, dalam <http://bpjt.pu.go.id/konten/golongan-kendaraan> diakses tanggal 29 maret 2016 pukul 14.49 WIB

### 2.2.2 Pengelola Jalan Tol

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan/jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan/atau jasa hingga sampai ke tangan konsumen.<sup>5</sup>

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut:

“pelaku usaha adalah setiap 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sama dengan cakupan produsen yang dikenal di belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membatasi 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.

Pengertian pelaku usaha yang bermaksa luas akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.<sup>6</sup>

Ikatan sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup>Janus Sidabalok,2010,*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung Citra: aditya bakti, 2010. hal 16

<sup>6</sup>Abdul Halim Barkatullah,2010,*Hak-Hak Konsumen*, Bandung, nusa media, hal 37-38

<sup>7</sup>Adrian Sutedi,2008,*Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia, hal 11

1. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan, seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, penyedia dana lainnya, dan sebagainya;
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong, dan bahan-bahan lainnya). Mereka terdiri atas orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, narkotika, dan sebagainya;
3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, hypermarket, rumah sakit, klinik, warung dokter, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

Mengkaji dari pengertian pelaku usaha maka pengelola jalan tol termasuk dalam pelaku usaha dalam kategori investor. Sehingga secara hukum melekat hak dan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **2.3 Hak Dan Kewajiban Konsumen Pengguna Jalan Tol**

### **2.3.1 Hak Pengguna Jalan Tol**

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu<sup>8</sup> :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);

---

<sup>8</sup>Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan ke-2, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, hal 19-20

4. Hak untuk di dengar (*the right to be heard*).

Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menerapkan hak-hak konsumen sebagai berikut :

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk di dengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang di gunakannya;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.<sup>9</sup>

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol juga mengatur tentang hak-hak pengguna jalan tol yaitu Pasal 87 dan Pasal 88. Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada badan usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari badan usaha dalam pengusahaan jalan tol serta berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal sebagaimana terdapat dalam Pasal 8.

Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen, konsumen mempunyai hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas

---

<sup>9</sup>M. Sadar dkk, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : akademia, hal 25

keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.<sup>10</sup>

### 2.3.2 Kewajiban Pengguna Jalan Tol

Kewajiban pengguna jalan sesuai dengan ketentuan Pasal 86 peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol adalah :

1. Pengguna jalan tol wajib membayar tol sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan;
2. Pengguna jalan tol wajib membayar denda sebesar dua kali tarif tol jarak terjauh pada suatu ruas jalan tol dengan sistem tertutup dalam hal :
  - a. Pengguna jalan tol tidak dapat menunjukkan bukti tanda masuk jalan tol pada saat membayar tol;
  - b. Menunjukkan bukti tanda masuk yang rusak pada saat membayar tol;
  - c. Tidak dapat menunjukkan bukti tanda masuk yang benar atau yang sesuai dengan arah perjalanan pada saat membayar tol.
3. Pengguna jalan tol wajib mengganti kerugian Badan Usaha yang diakibatkan oleh kesalahannya sebesar nilai kerusakan yang ditimbulkan atas kerusakan pada :
  - a. Bagian-bagian jalan tol;
  - b. Perlengkapan jalan tol;
  - c. Bangunan pelengkap jalan tol;
  - d. Sarana penunjang pengoperasian jalan tol
4. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berlaku pula untuk jalan penghubung;
5. Kecuali ditentukan lain, pengguna jalan tol wajib mengikuti peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan umum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur kewajiban pengguna jalan tol sebagai konsumen sesuai dengan Pasal 5

---

<sup>10</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta :Gramedia Pustaka Utama, hal 30

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu kewajiban untuk :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>11</sup>

## **2.4 Hak Dan Kewajiban Pengelola Jalan Tol**

### **2.4.1 Hak Pengelola Jalan Tol**

Hak pengelola jalan tol terdapat dalam paal 89 Pperaturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol yaitu badan usaha berhak untuk menolak masuknya dan/atau mengeluarkan pengguna jalan tol yang tidak memenuhi ketentuan batasan sumbu terberat di gerbang terdekat dari jalan tol. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hak hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 yaitu :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>12</sup>

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak

---

<sup>11</sup>Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Ibid*, hal 35

<sup>12</sup>Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Ibid*, hal 39-40

dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.

#### **2.4.2 Kewajiban Pengelola Jalan Tol**

Sebagai pelaku usaha maka pengelola/badan usaha jalan tol memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi terhadap pengguna jalan tol sebagai konsumen. Kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dari dan/atau diperdagangkan;
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan;
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan sesuai dengan perjanjian.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo,2011,*Hukum Perlindungan Konsumen*, jakarta utara : raja grafindo persada,hal 45

## 2.5 Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol SPM jalan tol mencakup beberapa hal antara lain : kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan serta unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan. Besaran ukuran yang harus dicapai untuk masing-masing aspek dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat.

SPM jalan tol wajib dilaksanakan oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka peningkatan pelayanan kepada pengguna jalan tol. Sesuai dengan Peraturan Menteri PU No. 392/PRT/M/2005, standar pelayanan minimum jalan tol dapat diukur dari beberapa unsur, yaitu:

### a. Kondisi Jalan Tol

Pelayanan kondisi jalan tol ini pada dasarnya dapat dilihat dari tiga indikator, yakni:

#### 1. Kekesatan.

Tingkat kekesatan jalan tol diukur dengan menggunakan alat Mu-meter. Standar yang harus dipenuhi adalah lebih dari 0.33 Mu.

#### 2. Ketidakrataan.

Ketidakrataan berkaitan erat dengan tingkat kenyamanan dalam berkendara, adapun tolak ukur yang digunakan untuk aspek ini adalah besaran IRI yang harus kurang dari atau sama dengan 4m/km.

#### 3. Tidak ada lubang.

Pemantauan terhadap kondisi tidak ada lubang dilakukan secara visual yang meliputi pengamatan terhadap alur, retak, amblas, pelepasan butir gelombang, lubang serta rusak tepi/tambalan. Kondisi yang disyaratkan adalah 100% tidak ada lubang.

### b. Kecepatan tempuh Rata-Rata

Dalam Aspek layanan ini, besaran tolok ukur dibedakan untuk jalan tol dalam kota dan jalan tol luar kota. Untuk jalan tol dalam kota disyaratkan kecepatan tempuh rata-rata lebih dari atau sama dengan 1,6x jalan non tol. Sedangkan

untuk jalan tol luar kota kecepatan tempuh rata-rata harus lebih dari atau sama dengan 1,8x jalan non tol.

c. Aksesibilitas

Indikator untuk aksesibilitas meliputi kecepatan transaksi dan jumlah gardu tol. Tolak ukur yang digunakan dibedakan untuk sistem transaksi terbuka dan sistem transaksi tertutup. Untuk sistem terbuka kecepatan transaksi harus kurang dari atau sama dengan 8 detik/kendaraan. Sedangkan pada gardu tertutup harus tidak lebih dari 7 detik/kendaraan di gardu masuk dan 11 detik per kendaraan pada gardu keluar.

Sementara untuk jumlah gardu tol disyaratkan agar gardu pada sistem transaksi terbuka harus melayani tidak lebih dari 450 kendaraan/jam per gardu. Sedangkan untuk sistem tertutup harus tidak lebih dari 500 kendaraan/jam per gardu masuk dan 300 kendaraan/jam per gardu keluar.

d. Mobilitas

Indikator untuk aspek layanan ini adalah kecepatan penanganan hambatan lalu lintas yang mencakup observasi patroli dan patroli kendaraan derek dengan syarat 30 menit persiklus pengamatan, waktu mulai diterimanya informasi sampai ke tempat kejadian yang tidak boleh lebih dari 30 menit, serta penanganan akibat kendaraan mogok dengan syarat penderekan gratis ke gerbang tol atau bengkel terdekat

e. Keselamatan

Indikator untuk aspek ini meliputi:

1. Sarana pengaturan lalu lintas termasuk di dalamnya perambuan, marka jalan, guide post/reflector dan patok per kilometer. Semua sarana tersebut harus 100% lengkap dengan reflektivitas minimal 80% untuk marka dan guide post.
2. Penerangan Jalan umum (PJU) wilayah perkotaan, disyaratkan bahwa 100% lampu menyala.
3. Pagar rumija dimana disyaratkan 100% terpenuhi.

4. Penanganan kecelakaan berupa evakuasi korban kecelakaan ke rumah sakit terdekat dan penderekan gratis.
  5. Penanganan dan penegakan hukum dengan tolak ukur keberadaan polisi patroli jalan raya yang siap 24 jam.
- f. Pertolongan Pertama

Indikator yang digunakan meliputi keberadaan Kendaraan Derek, Polisi Patroli Jalan Raya (PJR), Patroli Jalan Tol (Operator), Kendaraan Rescue dan Sistem Informasi. Syarat-syarat jumlah unit yang dibutuhkan dapat dilihat pada peraturan menteri pekerjaan umum tentang SPM Jalan Tol.<sup>14</sup>

Kebijakan perencanaan jalan tol disusun dan ditetapkan oleh menteri setiap 5 (lima) tahun dan dapat di tinjau kembali. Kebijakan perencanaan jalan tol yang dimaksud adalah dengan memperhatikan pengembangan wilayah, perkembangan ekonomi, sistem transportasi nasional, dan kebijakan sektor lain yang terkait. Perencanaan yang dilakukan setiap 5 (lima) tahun merupakan landasan penyusunan rencana umum jaringan jalan tol dengan memperhatikan kondisi sosial, ekonomi, dan kondisi lingkungan disekitarnya.

## 2.6 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Setiap pelaku usaha harus mempertanggung jawabkan produk yang beredar dimasyarakat. Dalam hal ini yang dimaksud pelaku usaha adalah badan penyelenggara atau pengelola jalan tol yang bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola jalan tol. Tanggung jawab timbul dikarenakan kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari produk yang tidak sesuai dengan standar pemasaran. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Bab IV Pasal 19 sampai dengan Pasal 28.

Prinsip Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

---

<sup>14</sup>Badan Pengatur Jalan Tol, Devinisi SPM, dalam <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm>di akses tanggal 04 april 2016 pukul 08.03

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan angka 1 dan 2 tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Menurut Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bentuk tanggung jawab adalah berupa ganti kerugian sebagai akibat dari penggunaan pemakaian produk. Kerugian yang dapat dituntut adalah :

1. Kerugian atas kerusakan;
2. Kerugian karena pencemaran; dan/atau
3. Kerugian konsumen sebagai akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan pedoman mengenai ganti rugi yang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), yaitu :

1. Pengembalian uang; atau
2. Pengembalian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau
3. Perawatan kesehatan;
4. Pemberian santunan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menerangkan pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24 ayat (1) pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

- a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
- b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

Pelaku usaha tersebut dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25 ayat (1) pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Pelaku usaha tersebut bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan; tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan. Pasal 26 bahwa Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27 Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan; cacat barang

timbul pada kemudian hari; cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang; kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen; lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28 Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian atau kesalahan adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen.

Disamping faktor kesalahan dan kelalaian produsen, tuntutan ganti rugi tersebut juga diajukan dengan bukti bukti lain, yaitu :

1. pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjaninya kerugian konsumen.
2. Produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produk sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan.
3. Konsumen menderita kerugian
4. Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian bagi konsumen.<sup>15</sup>

Tanggung jawab produsen berdasarkan wanprestasi juga merupakan bagian dari tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*) atau bisa disebut juga dengan suatu produk yang rusak dan mengakibatkan kerugian, maka konsumen melihat isi kontrak, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Keuntungan konsumen dari teori ini adalah kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya. Kewajiban membayar ganti rugi dalam tanggung jawab berdasarkan wanprestasi merupakan

---

<sup>15</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2013, Jakarta : Kencana prenada media group jakarta, hal 83-85

akibat dari penerapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum bagi pra pihak (produsen dan konsumen), yang secara sukarela mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak didasarkan pada alasan bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproteksi diri dari resiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat. Maka penerapan prinsip tanggung jawab mutlak terhadap produsen tentu saja memberikan perlindungan kepada konsumen, karena tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengakomodasi dua prinsip penting yakni tanggung jawab produk (*product liability*) dan tanggung jawab profesional (*profesional liability*). Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Adapun tanggung jawab produsen terkait dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.

### BAB III PEMBAHASAN

#### 3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jalan Tol dikaitkan dengan Peraturan Perundang - Undangan yang Berlaku.

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Dengan dukungan teknologi informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan/atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.

Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Disisi lain menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang. Konsumen berada pada sisi yang lemah<sup>22</sup>. Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi produsen jelas merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya produsen berlindung di balik *standard of contract* atau perjanjian baku<sup>23</sup> yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan produsen, ataupun melalui informasi semu yang diberikan oleh produsen kepada konsumen<sup>24</sup>. Adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>25</sup>

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan upaya-upaya yang menjamin adanya

---

<sup>22</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tinjau dari Hukum Acara serta Kendala dan Implementasinya, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hal 10

<sup>23</sup> Yang dimaksud dengan *standard of contract* atau perjanjian baku menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

<sup>24</sup> Zulham, 2013, *Ibid* hal 75

<sup>25</sup> Burhanuddin S, 2011, Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi halal, Malang : UIN-MALIKI PRESS(Anggota IKAPI), hal 1

kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Upaya untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dengan cara membebaskan pertanggung jawaban kepada produsen sangat diperlukan, tidak saja untuk memberi keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dan produsen, tetapi juga memberikan jaminan kepastian akan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk barang dan/atau jasa. Produsen yang menghasilkan barang dan/atau jasa yang merugikan konsumen sudah selayaknya bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan.<sup>26</sup>

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah melindungi hak-hak konsumen. Secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu :<sup>27</sup>

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Prinsip manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha serta keseluruhannya;

2. Prinsip keadilan

---

<sup>26</sup> Irna Nurhayati, "Pertanggung jawaban Produsen Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999," *Jurnal Hukum Bisnis* Volume 30 Nomor 1 (2011), hal. 26

<sup>27</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Ibid* hal 25

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;

3. Prinsip keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah;

4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen

Dimaksudkan untuk memberi jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan;

5. Prinsip kepastian hukum

Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen, dimana negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

Dengan kelima asas tersebut terdapat komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen, yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kekayaan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>28</sup>

Untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen. Pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan melalui upaya sebagai berikut :

1. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
2. Berkembangnya lembaga perlindungan hukum bagi konsumen baik oleh negara atau swadaya masyarakat;
3. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen.<sup>29</sup>

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab. Penerapan peraturan hukum perlindungan konsumen seringkali merefleksikan ketidakseimbangan kekuatan antara pelaku usaha dan konsumen. Secara historis, konsumen dianggap pihak yang lebih lemah dalam transaksi bisnis sehingga aturan-aturan serta regulasi khusus di keluarkan untuk melindungi kepentingan konsumen.<sup>30</sup>

Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya dibajibkan membayar tol. Jalan tol juga dapat merupakan lintas alternatif dari ruas jalan umum disisi lain jalan tol dapat tidak merupakan lintas alternatif apabila pada kawasan yang bersangkutan

---

<sup>28</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Ibid* hal 26

<sup>29</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Ibid* hal 27

<sup>30</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Ibid* hal 43

belum ada jalan umum dan diperlukan untuk mengembangkan suatu kawasan tertentu.

Dari pengertian jalan tol, terdapat perbedaan antara jalan tol dengan jalan umum dalam hal membayar tarif tol. Sehingga ada dua kepentingan yang melekat yaitu kepentingan pihak pengelola jalan tol dan kepentingan pihak pengguna jalan tol atau bisa disebut dengan konsumen jalan tol. Kepentingan pihak pengelola jalan tol adalah sebagai badan usaha atau jasa pembangunan serta pengelolaan jalan tol sedangkan kepentingan pengguna jalan tol adalah sebagai konsumen jalan tol yang membayar tarif tol.

Jalan tol dapat dikategorikan sebagai lingkup hukum perlindungan konsumen didasarkan pada pemikiran bahwa meskipun pembangunan dan penyediaan infrastruktur jalan merupakan bagian dari tugas dan wewenang pemerintah dalam rangka memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, yang berarti masuk dalam kategori hukum publik. Namun dalam pembangunan jalan tol pemerintah tidak bisa memenuhi kebutuhan atas penyediaan infrastruktur jalan secara menyeluruh diakibatkan oleh kurangnya dana yang dimiliki pemerintah maka pemerintah menyerahkan pembangunan dan penyediaan infrastruktur jalan tol kepada pihak swasta.<sup>31</sup>

Dengan pengalihan pembangunan dan penyediaan infrastruktur jalan tol dari pemerintah kepada swasta yang kemudian menjadi pengelola dan menunjukkan bahwa jalan tol menjadi bisnis jasa pembangunan jalan yang dikelola oleh perusahaan swasta. Perusahaan yang menjadi pengelola jalan tol diperkenankan untuk menarik tarif tol sesuai dengan peraturan pemerintah sehingga pengguna jalan tol sebagai konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh pengelola jalan tol.<sup>32</sup>

Hak-hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Pasal 4 yaitu :

---

<sup>31</sup> Badan Pengatur Jalan Tol Kementerian Pekerjaan Umum, 2010, *Peluang Investasi Jalan Tol di Indonesia*, hal 24

<sup>32</sup> Badan Pengatur Jalan Tol Kementerian Pekerjaan Umum, 2010, *Peluang Investasi Jalan Tol di Indonesia*, hal 14

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Perlindungan hukum preventif adalah ketentuan hukum yang dihadirkan sebagai upaya pencegahan terhadap tindakan pelanggaran hukum. Artinya upaya perlindungan hukum ini dihadirkan sebelum adanya suatu pelanggaran hukum yang dilakukan oleh salah satu pihak. Peraturan ini digunakan sebagai upaya pencegahan dari suatu resiko. Dalam hal ini untuk mencegah adanya pelanggaran akibat kalalain dari pengelola jalan tol sehingga tidak terpenuhinya standar pelayanan minimal.<sup>33</sup>

Berikut indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan tol<sup>34</sup> :

#### 1. Kondisi Jalan Tol

Pelayanan kondisi jalan tol ini pada dasarnya dapat dilihat dari tiga indikator, yakni:

- Kekesatan

---

<sup>33</sup>Philipus M. Hadjon, *op.cit*, hal 1

<sup>34</sup>Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 18 Agustus 2016 pukul 20.32

Tingkat kekesatan jalan tol diukur dengan menggunakan alat Mu-meter. Standar yang harus dipenuhi adalah lebih dari 0.33 Mu.

- Ketidakrataan

Ketidakrataan berkaitan erat dengan tingkat kenyamanan dalam berkendara, adapun tolak ukur yang digunakan untuk aspek ini adalah besaran IRI yang harus kurang dari atau sama dengan 4m/km

- Tidak ada lubang

Pemantauan terhadap kondisi tidak ada lubang dilakukan secara visual yang meliputi pengamatan terhadap alur, retak, amblas, pelepasan butir gelombang, lubang serta rusak tepi/tambalan. Kondisi yang disyaratkan adalah 100% tidak ada lubang.<sup>35</sup>

Tabel 2

Indikator Kondisi Jalan Tol

No.	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Saat Ini	Keterangan
A	Kekesatan	>0,33 $\mu$ m		
B	Ketidakrataan	IRI < 4 m/km		
C	Lubang	100%		

Sumber : <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm>

2. Kecepatan Tempuh Rata-Rata

Dalam Aspek layanan ini, besaran tolok ukur dibedakan untuk jalan tol dalam kota dan jalan tol luar kota. Untuk jalan tol dalam kota disyaratkan kecepatan tempuh rata-rata lebih dari atau sama dengan 1,6x jalan non tol. Sedangkan untuk jalan tol luar kota kecepatan tempuh rata-rata harus lebih dari atau sama dengan 1,8x jalan non tol.<sup>36</sup>

Tabel 3

Indikator Kecepatan Tempuh Rata-Rata

<sup>35</sup> Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 24 Oktober 2016 pukul 23.48

<sup>36</sup> Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 24 Oktober 2016 pukul 23.50

No.	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Saat Ini	Keterangan
A	Kecepatan Tempuh Rata-Rata	>1,80 kali kecepatan non tol (jalan tol luar kota), <1,60 kali kecepatan non tol (jalan tol dalam kota)		

Sumber: <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm>

### 3. Aksesibilitas

Indikator untuk aksesibilitas meliputi kecepatan transaksi dan jumlah gardu tol. Tolak ukur yang digunakan dibedakan untuk sistem transaksi terbuka dan sistem transaksi tertutup. Untuk sistem terbuka kecepatan transaksi harus kurang dari atau sama dengan 8 detik/kendaraan. Sedangkan pada gardu tertutup harus tidak lebih dari 7 detik/kendaraan di gardu masuk dan 11 detik per kendaraan pada gardu keluar.

Sementara untuk jumlah gardu tol disyaratkan agar gardu pada sistem transaksi terbuka harus melayani tidak lebih dari 450 kendaraan/jam per gardu. Sedangkan untuk sistem tertutup harus tidak lebih dari 500 kendaraan/jam per gardu masuk dan 300 kendaraan/jam per gardu keluar.

Tabel 4

Indikator Aksesabilitas

No.	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Saat Ini	Keterangan
A	Kecepatan Rata-Rata Transaksi	Terbuka < 8 detik setiap Kendaraan  Tertutup Gardu Masuk < 7 detik setiap Kendaraan  Gardu Keluar		

No.	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Saat Ini	Keterangan
		< 11 detik setiap kendaraan		
B	Kapasitas Gardu Tol	< 450 kendaraan per jam per Gardu		

Sumber : <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm>

#### 4. Mobilitas (Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas)

Indikator untuk aspek layanan ini adalah kecepatan penanganan hambatan lalu lintas yang mencakup observasi patroli dan patroli kendaraan derek dengan syarat 30 menit persiklus pengamatan, waktu mulai diterimanya informasi sampai ke tempat kejadian yang tidak boleh lebih dari 30 menit, serta penanganan akibat kendaraan mogok dengan syarat penderekan gratis ke gerbang tol atau bengkel terdekat.<sup>37</sup>

Tabel 5

Indikator Mobilitas

No.	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Saat Ini	Keterangan
A	Wilayah pengamatan/observasi patroli	30 menit per siklus pengamatan		
B	Mulai informasi diterima sampai tempat kejadian	< 30 menit		
C	Penanganan akibat kendaraan mogok	Melakukan penderekan ke Pintu Gerbang Tol terdekat		
D	Patroli kendaraan	30 menit per siklus		

<sup>37</sup> Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 24 Oktober 2016 pukul 23.51

No.	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Saat Ini	Keterangan
	derek	engamatan		

Sumber : <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm>

#### 5. Keselamatan

Indikator untuk aspek keselamatan meliputi:

- Sarana pengaturan lalu lintas termasuk di dalamnya perambuan, marka jalan, guide post/reflector dan patok per kilometer. Semua sarana tersebut harus 100% lengkap dengan reflektivitas minimal 80% untuk marka dan guide post.
- Penerangan Jalan umum (PJU) wilayah perkotaan, disyaratkan bahwa 100% lampu menyala.
- Pagar rumija dimana disyaratkan 100% terpenuhi.
- Penanganan kecelakaan berupa evakuasi korban kecelakaan ke rumah sakit terdekat dan penderekan gratis.
- Penanganan dan penegakan hukum dengan tolak ukur keberadaan polisi patroli jalan raya yang siap 24 jam.<sup>38</sup>

Tabel 6  
Indikator Keselamatan

No.	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Saat Ini	Keterangan
A	Perambuan	Kelengkapan dan Kejelasan 100%		
B	Marka jalan	Jumlah 100 % dan Reflektifitas > 80%		
C	Guide post dan reflector	Jumlah 100 % dan Reflektifitas > 80%		
D	Patok KM	100%		
E	Penerangan Jalan	Lampu Menyala 100%		

<sup>38</sup> Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 24 Oktober 2016 pukul 23.51

No.	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Saat Ini	Keterangan
	Umum			
F	Pagar rumija	Keberadaan 100%		
G	Penanganan kecelakaan	Melakukan penderekan gratis sampai ke pool derek		
H	Pengamanan dan penegakan hukum	Keberadaan Polisi Patroli Jalan Raya (PJR) yang siap panggil 24 jam		

Sumber : <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm>

#### 6. Unit Pertolongan/Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan

Indikator yang digunakan meliputi keberadaan Kendaraan Derek, Polisi Patroli Jalan Raya (PJR), Patroli Jalan Tol (Operator), Kendaraan Rescue dan Sistem Informasi. Syarat-syarat jumlah unit yang dibutuhkan dapat dilihat pada peraturan menteri PU tentang SPM Jalan Tol<sup>39</sup>

Tabel 7

Indikator Unit Pertolongan/Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan

No.	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Saat Ini	Keterangan
A	Ambulan	1 Unit per 25 km atau minimum 1 unit		
B	Kendaraan Derek	1 Unit per 5 km atau minimum 1 unit (LHR > 100.000) 1 Unit per 10 km atau minimum 1 unit (LHR ≤ 100.000)		
C	Polisi PJR	1 Unit per 15 km atau minimum 1 unit (LHR > 100.000) 1 Unit per 20 km atau		

<sup>39</sup> Badan Pengatur Jalan Tol, Definisi SMP, dalam <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 24 Oktober 2016 pukul 23.52

No.	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Saat Ini	Keterangan
		minimum 1 unit (LHR 100.000)		
D	Patroli jalan raya (operator)	1 Unit per 15 km atau minimum 2 unit		
E	Rescue	1 Unit per ruas Jalan Tol (dilengkapi dengan peralatan penyelamatan)		
F	Sistem informasi	Setiap Gerbang Masuk		

Sumber : <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm>

Pemenuhan SPM sepenuhnya merupakan tanggung jawab dari pengelola karena telah adanya konsesi yang diberikan oleh Pemerintah dalam bentuk Bangun Guna Serah (*Build Operate and Transfer*) yang telah dituangkan dalam PPJT (Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol). Pemerintah yang diwakili oleh BPJT hanya mengawasi pengelola dalam melakukan pemenuhan terhadap SPM Jalan tol.

Dalam upaya penerapan perlintungan hukum terhadap konsumen jalan tol ditetapkan hak-hak sebagai konsumen jalan tol berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan tol Pasal 87. Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugioian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol. Pasal 88 pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.

Dalam penjelasan Pasal 7 huruf c pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen. Dalam huruf e yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Semikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tampak bahwa pengaturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lebih spesifik. Karena di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, pelaku usaha juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dalam perlindungan hukum represif yang diberikan kepada pengguna jalan tol dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu upaya penyelesaian melalui pengadilan atau litigasi dan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau non litigasi.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan seperti penyelesaian sengketa dengan jalan negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, ataupun arbitrase. Penjelasan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pokoknya menyatakan :

1. Penyelesaian sengketa konsumen (di luar pengadilan) tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa.
2. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui peradilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang.

Menurut Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan

bertujuan untuk mencapai kesepakatan atau perdamaian. Jadi baik negosiator, konsultan, konsiliator, mediator, maupun arbiter berusaha mencapai kesepakatan atau perdamaian dalam penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilaksanakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang di derita oleh konsumen.

Demikian halnya dengan majelis BPSK sedapat mungkin mengusahakan tercapainya kesepakatan antara produsen dan konsumen yang bersengketa. Dengan demikian penyelesaian sengketa melalui BPSK memuat unsur perdamaian. Namun sengketa konsumen tidak boleh diselesaikan dengan perdamaian saja sebab ketentuan hukum harus tetap dipegang. Dengan demikian BPSK menyelesaikan sengketa konsumen dengan memeriksa dan memutus sengketa tetap berdasarkan hukum. Artinya BPSK saat menjalankan perannya dalam penyelesaian sengketa tetap berpegang pada ketentuan dan tegaknya undang-undang (hukum) yang berlaku.<sup>40</sup>

### **3.2 Tanggung Jawab Pengelola Jalan Tol Terhadap Kerugian Akibat Tidak Terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal**

Tercapainya kesejahteraan dan kemakmuran merupakan tujuan dari pembangunan nasional yang menjadi tanggung jawab bersama (tanggung jawab semua komponen bangsa) untuk mewujudkannya. Produsen atau pelaku usahamerupakan salah satu komponen yang turut bertanggung jawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan masyarakat.<sup>41</sup>

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen digunakan istilah pelaku usaha bagi pihak-pihak yang menghasilkan dan memperdagangkan produk, yaitu mereka yang terlibat di dalam penyediaan produk hingga sampai ke tangan konsumen. Yang menjadi hak-hak

---

<sup>40</sup> Janus sidabalok,2014, *Ibid* hal 184

<sup>41</sup> Janus Sidabalok, 2014, *Ibid* hal 71

produsen/pelaku usaha itu menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang dipergunakan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya

Jalan tol sebagai bagian dari jalan umum merupakan lintas alternatif. Dalam keadaan tertentu, jalan tol dapat tidak merupakan jalan alternatif. Jalan tol harus mempunyai spesifikasi dan pelayanan yang lebih tinggi daripada jalan umum yang ada. Spesifikasi dan pelayanan yang lebih tinggi merupakan Standar Pelayanan Minimal dan ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Pelayanan Minimal diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol. Standar Pelayanan Minimal jalan tol (selanjutnya disebut SPM Jalan Tol) mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempu rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan.

SPM jalan tol di Indonesia berisi indikator-indikator yang harus dicapai atau dipenuhi oleh seluruh ruas jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT), sebagai perpanjangan tangan pemerintah, melakukan monitoring secara berkala untuk melakukan evaluasi terhadap pencapaian indikator SPM Jalan tol oleh BPJT. Dalam melakukan kegiatan monitoring tersebut ditemukan ruas-ruas jalan tol yang masih belum memenuhi beberapa indikator SPM. Tidak terpenuhinya beberapa indikator SPM tersebut tentu memberikan pengaruh kepada substansi pelayanan yang diterima masyarakat pengguna jalan tol.

Beberapa permasalahan yang ditemukan pada ruas jalan tol adalah kondisi perkerasan jalan yang kurang baik, tidak lengkapnya ketersediaan rambu-rambu lalu lintas, serta kurang terpeliharanya elemen-elemen pelengkap jalan, seperti pagar rumi dan pagar pengaman (*guardrail*), reflektor (*deliniator* dan *guide post*), kemacetan maupun lampu penerangan jalan. Keadaan ini dapat mengganggu keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan tol, padahal semua indikator SPM harus dipenuhi setiap saat. Karena itu permasalahan tidak dipenuhinya SPM Jalan Tol seharusnya tidak boleh terjadi pada ruas-ruas jalan tol di Indonesia.

Sebagai konsumen pengguna jalan mempunyai hak yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Apabila konsumen mengalami kerugian yang tidak diakibatkan oleh kesalahan konsumen maka pengaku usaha berkewajiban sebagaimana telah di atur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta

- memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
  - d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
  - e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu ; serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
  - f. Memberi kompensasi; ganti rugi; dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagaimana telah diatur dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ganti kerugian juga terdapat dalam Pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol yaitu Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahn dari Badan Usaha dalam Pengusahaan jalan tol. Pengguna jalan tol yang berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam Pengusahaan jalan tol.<sup>42</sup>

Dalam Pasal 4 menyebutkan salah satu hak konsumen adalah mendapat kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kenyamanan keamanan, dan keselamatan pengguna jalan tol merupakan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal yang sepenuhnya tanggung jawab dari pengelola karena telah adanya konsesi yang diberikan oleh Pemerintah dalam bentuk Bangun Guna Serah (*Build Operate and Transfer*)<sup>43</sup> yang telah dituangkan

---

<sup>42</sup> Yang dimaksud dengan kesalahan dari Badan Usaha dalam Pengusahaan jalan tol adalah apabila Badan Usaha nyata-nyata tidak memenuhi kewajibannya dalam pengusahaan jalan tol

<sup>43</sup> Bangun guna serah (*build operate and transfer*) dimaksud adalah badan usaha berkewajiban untuk membangun jalan tol dan/atau failitas, termasuk pembiayaan, yang dilanjutkan dengan pengoperasian dan pemeliharaan dalam jangka waktu tertentu serta berhak menarik biaya pemakaian layanan dari pengguna untuk mengembalikan modal investasi, biaya pengoperasian dan

dalam Kontrak Operasi dan Pemeliharaan (*operation and maintenance contract*).<sup>44</sup> Pemerintah yang diwakili oleh BPJT hanya mengawasi pengelola dalam melakukan pemenuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal Jalan tol.

Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal merupakan suatu kewajiban bagi pengelola jalan tol, bukan hanya karena amanat dari peraturan perundang-undangan, tetapi juga karena kepentingan dari pengelola. Apabila SPM telah terpenuhi, maka pengguna jalan tol akan mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan, sehingga akan tetap menggunakan jalan tol. Dengan demikian, pengelola mendapatkan keuntungan finansial, pengguna jalan tol pun mendapatkan manfaat jalan tol.

Dalam Pasal 4 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol mewajibkan Pengelola/ Badan Usaha Jalan Tol untuk melaksanakan Standar Pelayanan Minimal dalam rangka peningkatan pelayanan kepada konsumen atau pengguna jalan tol. Standar Pelayanan Minimal tersebut merupakan standar yang harus dicapai untuk melakukan pelayanan kepada pengguna jalan tol.

Dalam Pasal 3 Ayat (1) Peraturan Menteri Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Jalan Tol, Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol mencakup substansi pelayanan kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan, lingkungan, dan tempat istirahat (TI), dan tempat istirahat dan pelayanan (TIP).

Tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika terdapat konsumen yang menuntut ganti rugi kerugian telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha dalam undang-undang tersebut tercantum sebagaimana dalam Pasal 19. Dengan memperhatikan substansi dari tanggung jawab pelaku usaha yang diatur di dalam

---

pemeliharaan serta keuntungan yang wajar, dan setelah berakhirnya perjanjian perusahaan harus diserahkan kepada pemerintah tanpa penggantian biaya apapun.

<sup>44</sup> Kontrak operasi dan pemeliharaan (*operation and maintenance contract*) adalah badan usaha berkewajiban memberikan jasa layanan operasi dan pemeliharaan dalam jangka waktu tertentu untuk pengoperasian suatu ruas jalan tol.

Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

- a. Tanggung jawab kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran ;dan
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Hal ini bebrati bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang diberikan meliputi segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.<sup>45</sup>

Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367. Pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa :

“Tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan atau menimbulkan kerugian lain itu, mengganti kerugian tersebut”.

Maksud yang terkandung dalam penjelasan Pasal 1365 adalah setiap orang dalam hal ini adalah pelaku usaha yang di dalam menjalankan usahanya melakukan perbuatan hukum dab kewajiban baginya untuk memberikan ganti kerugian yang berupa pengembalian uang maupun penggantian produk barang dan/atau jasa yang memiliki nilai tukar sesuai dengan kerugian yang telah diderita konsumen. Selanjutnya Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa :

“setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”

Pengaturan mengenai tanggung jawab dalam Pasal ini menyatakan bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen tidak semata-mata menjadi kesalahan murni dari pelaku usaha, akan tetapi kesalahan tersebut juga dapat muncul karena kurang hati-hatinya konsumen di dalam memilih dan membeli suatu produk darang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Kerugian yang

<sup>45</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,2011, *Ibid* hal 51

dialami oleh konsumen juga tidak hanya karena kesalahan pelaku usaha yang tidak jelas pada saat memberikan informasi, akan tetapi kesalahan tersebut juga dapat mencul karena kelalaian konsumen yang kurang cermat dan teliti ketika hendak membeli suatu barang dan/atau jasa.

Tanggung jawab pelaku usaha di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1367 menyatakan bahwa “seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

Berdasarkan Pasal 1365 maupun Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mensyaratkan bahwa terdapat 4 (empat) unsur yang harus dibuktikan di dalam menentukan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh konsumen yaitu, adanya perbuatan yang melanggar hukum, adanya kesalahan, ada kerugian, dan terdapat hubungan kausal antara perbuatan yang salah dengan kerugian itu sendiri.<sup>46</sup>

Secara teoritis pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara para pihak yang menuntut pertanggung jawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha juga harus menjamin kualitas suatu barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Jaminan terhadap kualitas barang dan/atau jasa dapat dilakukan dengan 2 (dua) macam yaitu sebagai berikut :<sup>47</sup>

1. *Expressed Warranty*

Yaitu janji yang dinyatakan dengan tegas (eksplisit).

2. *Implied Warranty*

Yaitu janji yang dinyatakan secara diam-diam (implisit).

Badan Usaha atau pengelola jalan tol pada *implied warranty* bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya untuk menjamin adanya penyediaan unit ambulans, unit pertolongan penyelamatan pada kecelakaan, unit penderek, serta unit-unit bantuan dan pelayanan lainnya sebagai sarana penyelamatan di

---

<sup>46</sup> Eli wuria Dewi, 2015, *op.cit* hal 70

<sup>47</sup> Janus Sidabalok, 2014, *op.cit* hal 93

jalan tol serta menyediakan unsur pengaman dan penegakan hukum lalu lintas jalan tol bekerja sama dengan Kepolisian Republik Indonesia dan mengusahakan agar jalan tol selalu memenuhi syarat kelayakan untuk dioperasikan.

Jaminan yang diberikan kepada konsumen pengguna jalan tol oleh Badan Usaha atau pengelola jalan tol tidak terlepas jadi tanggung jawab dari Badan Usaha atau pengelola jalan tol sebagai pelaku usaha . bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayt (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai unsur kesalahan;
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan sering kali memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh pelku usaha yang melanggar hak-hak yang seharusnya diperoleh konsumen.<sup>48</sup> Prinsip tentang

---

<sup>48</sup> Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal 172

tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dibedakan kepada pihak terkait.<sup>49</sup> Secara garis besar prinsip-prinsip tanggung jawab produk di dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan sebagai berikut<sup>50</sup>:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) ini diterapkan dalam prinsip tanggung jawab produk dengan harapan bahwa seseorang atau dalam hal ini adalah pelaku usaha yang berbuat kesalahan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen yang dirugikan, dan besar ganti rugi yang diberikan harus sebanding atau senilai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*).

Prinsip ini menjelaskan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai dia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian adalah terdapat pada pihak tergugat, dan hal ini sering disebut dengan beban pembuktian terbalik.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*).

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*). Ini hanya dikenal dalam transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan yang demikian secara common sense dapat dibenarkan<sup>51</sup>

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

---

<sup>49</sup> Celina Tri Siwi Kristianti, 2009, *Ibid* hal 92

<sup>50</sup> Eli Wuria Dewi, 2015, *Ibid* hal 71-77

<sup>51</sup> Shidarta, 2004, *Ibid* hal 59

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) di dalam prinsip tanggung jawab produk ini sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan tanggung jawab melainkan terdapat pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk seorang pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian, sebagai contoh adalah keadaan *force majeure*. Prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan dalam hukum perlindungan konsumen dengan tujuan untuk menjerat pelaku usaha yang tidak menjalankan kegiatan berdasarkan dengan ketentuan undang-undang yang berlaku sehingga cenderung merugikan konsumen.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini merupakan salah satu prinsip yang digemari oleh pelaku usaha untuk mencantumkan sebagai klausula eksonerasi di dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Pada prinsip ini pelaku usaha tentu merasa beruntung karena mereka dapat mencantumkan klausul eksonerasi secara sepihak dan membatasi maksimal tanggung jawab yang di berikan kepada konsumen.

Pengelola jalan tol dalam hal ini termasuk dalam prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Pada prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai tergugat dapat membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah. Selain prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab sehubungan dengan tanggung jawab produsen-pelaku usaha penjual atas barang-barang yang dihasilkan dan diperdagangkannya, ketentuan tentang perbuatan melawan hukum (*tort*) dari KUHPerdara dapat digunakan pada kasus ini yaitu Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUHPerdara.

Untuk dapat menuntut ganti kerugian atas dasar perbuatan melawan hukum maka harus dipenuhi beberapa syarat yaitu :

1. Ada suatu perbuatan melawan hukum;
2. Ada kesalahan;

3. Ada kerugian; dan
4. Ada hubungan kausal antara kerugian dan kesalahan.

Menurut ajaran luas dari perbuatan melawan hukum, perbuatan mengandung pengertian berbuat (aktif atau tidak berbuat (pasif) sehingga bertentangan dengan hukum, baik berupa pelanggaran terhadap hak orang lain, terhadap kewajiban sendiri, terhadap kesucilaan, maupun terhadap kepantasan.

Kesalahan yang dimaksud di dalam kaitan dengan perbuatan melawan hukum ini adalah kesalahan, baik berupa kesengajaan maupun kurang hati-hatian (kelalaian, *negligence*). Kesengajaan menunjukkan adanya maksud atau niat dari produsen untuk menimbulkan adanya akibat tertentu. Akibat itu diketahui atau dapat diduga akan terjadi dan dengan sadar melakukan perbuatan itu.

Dalam hal tanggung jawab pengelola jalan tol terhadap pengguna jalan tol sebagai konsumen, pengelola akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Namun, tanggung jawab pengelola/badan usaha jalan tol memiliki batasan, sebagai pengelola jalan tol, hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen, apabila kerugian tersebut benar-benar terbukti terjadi akibat kesalahan dari pihaknya. Apabila terbukti bahwa kerugian yang dialami konsumen adalah murni kesalahan pengelola, maka pengelola akan memberikan ganti kerugian, berupa biaya pengembalian sesuai dengan keadaan semula atau memberikan ganti kerugian senilai kerugian yang dialami. Terkait dengan SPM jalan Tol yang merupakan kewajiban pengelola untuk memenuhinya, apabila pengguna mengalami kerugian akibat SPM Jalan tol yang belum terpenuhi maka Pengelola bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut.

### **3.3 Upaya Penyelesaian yang dilakukan oleh Konsumen Jalan Tol apabila Tidak Terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal.**

Upaya perlindungan konsumen dalam pemenuhan standar pelayanan minimal jalan tol berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 3 Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Berdasarkan Pasal 1 Angka 2 yang dimaksud dengan 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 tidak untuk diperdagangkan. Prasarana jalan tol sebelumnya dikategorikan sebagai barang publik (*public goods*) karena bagian dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Akan tetapi kemudian dengan keterlibatan sektor swasta, jalan tol bukan lagi dikategorikan sebagai barang publik (*public goods*) tetapi sudah menjadi barang privat (*private goods*). Ketika masyarakat menggunakan jalan tol dengan melakukan pembayaran tarif, mereka berperan sebagai pengguna barang privat dan dapat dikategorikan sebagai konsumen.

Begitu halnya dengan investor swasta yang menjadi pengelola jalan tol, secara konsepsi hukum bisa dikategorikan sebagai pelaku usaha. Pelaku usaha dalam dunia perekonomian lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Pengusaha adalah setiap orang atau badan usaha yang menjalankan usaha memproduksi,

menawarkan menyampaikan atau mendistribusikan suatu produk kepada masyarakat luas selaku konsumen<sup>52</sup>

Berdasarkan hak-hak yang sudah diatur dalam Pasal 87 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol bahwa pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol dan pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8. Apabila terjadi wanprestasi maka konsumen berhak menuntut haknya sebagaimana sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hak-hak yang sudah diatur bahwa pengguna jalan tol berhak mendapat ganti kerugian dari Badan Usaha Pengelola jalan tol apabila telah terbukti lalai dan melakukan wanprestasi yang dapat merugikan konsumen. Seharusnya Badan Usaha atau pengelola jalan tol dapat menjamin adanya pemenuhan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal. Dengan adanya standar pelayanan minimal seharusnya pengelola jalan tol menjamin adanya suatu pelayanan kepada pengguna jalan tol termasuk dalam kemacetan di jalan tol, antrian panjang pada gerbang tol, jalan berlubang, minimnya sarana prasarana jalan tol, maupun pelayanan lain yang berkaitan dengan standar pelayanan minimal jalan tol.

Berdasarkan Pasal 8 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau *etiket* barang tersebut;

---

<sup>52</sup> Putri Puspita Agustine, 2011, Tesis, *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jalan Tol dalam Menghadapi Kebijakan Penyesuaian Tarif Tol*, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Jakarta, hal.25

- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat/
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Apabila pengelola jalan tol telah terbukti lalai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang mengakibatkan kerugian maka pengelola jalan tol telah melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a yaitu tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan. Dan menurut ketentuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka konsumen berhak mengajukan gugatan untuk meminta ganti kerugian baik berupa kerugian materiil maupun kerugian non materiil yang disebabkan kelalaian dari pengelola jalan tol.

Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, serta larangan bagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya dalam kasus jalan tol terjadi kemacetan yang di gerbang tol yang seharusnya

konsumen mendapat pelayanan yang lebih dibandingkan dengan jalan non tol. Dengan konsumen membayar tarif tol maka konsumen pengguna jalan tol berharap mendapat pelayanan yang lebih maksimal seperti yang sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan tol khususnya Pasal yang mengatur tentang Standar Pelayanan Minimal jalan tol.

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal yaitu :

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.  
Artinya pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum.
2. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian.  
Yang berarti baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, di mana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa.

Ketentuan tentang penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur di dalam Bab X dengan judul Penyelesaian Sengketa. Mulai Pasal 45-48, dan dihubungkan dengan Bab XI tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pasal 49-58.

Sengketa konsumen dapat diselesaikan diluar pengadilan dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ialah penyelesaian melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan/atau forum lain yang mencapai kesepakatan. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, forum yang dimaksud

adalah forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, peilaian ahli, dan arbitrase. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui badan pengadila ialah penyelesaian melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Dengan demikian, terbuka tiga forum dan cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu :

1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negoisasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, dan penilaian ahli;
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

Satu dari ketiga forum dan cara itu dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang bersengketa, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak. Sedangkan dua forum dan cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan car kesepakatan gagal. Forum BPSK atau pengadilan dipilih secara sukarela, Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan :

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”

Apabila sudah memilih untuk menempuh forum dan cara BPSK, penyelesaian melalui forum dan cara pengadilan tidak dapat lagi ditempuh sebagaimana ditentukan pada Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa :

“apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengaddilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”

### **3.1.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan**

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Berdasarkan Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka alternatif penyelesaian sengketa non litigasi dapat dilakukan dengan cara :

#### 1. Konsultasi

Konsultasi: suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.

#### 2. Negosiasi

Negosiasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang paling umum yang berarti suatu proses tarik ulur dan adu argumentasi diantara kedua belah pihak yang berbeda kepentingan atas persoalan yang sama. Negosiasi dapat diartikan sebagai suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.<sup>53</sup>

Black’s Law Dictionary mendefinisikan negosiasi sebagai :

*A consensual bargaining process in which the parties attempt to reach agreement on a disputed or potentially disputed matter. Negotiation also involves complete autonomy for the parties involved, without the intervention of third parties.*<sup>54</sup>

Secara sederhana definisi dari negosiasi adalah suatu proses tawar menawar atau upaya untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar atas suatu masalah yang sedang berlangsung.

#### 3. Mediasi

Mediasi merupakan suatu prosedur penengahan di mana seseorang bertindak sebagai “kendaraan” untuk berkomunikasi antar para pihak, sehingga

---

<sup>53</sup> Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase)*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2000, hal 44

<sup>54</sup> Black law dictionary, Eight Edition, West Publishing Co, 2004, hal 1064

pandangan mereka yang berbeda atas sengketa tersebut dapat dipahami dan mungkin didamaikan, tetapi tanggung jawab utama tercapainya suatu perdamaian tetap berada di tangan para pihak sendiri.<sup>55</sup> Definisi tersebut tidak jauh dari definisi yang dinyatakan dalam Black's Law Dictionary yang mendefinisikan mediasi sebagai :

*A method of non-binding dispute resolution involving a neutral third party who tries to help the disputing parties reach a mutually agreeable solution.*<sup>56</sup>

#### 4. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan suatu bentuk proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di mana proses penyelesaiannya melibatkan pihak lain di luar pihak-pihak yang sedang bersengketa, yang mana pihak lain tersebut bertindak sebagai seorang fasilitator yang bersifat pasif. Adanya peran seorang fasilitator yang bersifat pasif dalam penyelesaian sengketa konsumen, bertujuan agar diantara para pihak yang bersengketa dapat dengan mudah mencapai kata sepakat atas permasalahan sengketa konsumen yang terjadi.<sup>57</sup>

#### 5. Penilaian Ahli

pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya.<sup>58</sup>

##### **a. Penyelesaian Penggantian Kerugian Seketika (Secara Langsung) Dengan Jalan Damai.**

Dengan mengikuti ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sehubungan penyelesaian sengketa di luar pengadilan itu dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Dengan demikian berarti bahwa sengketa konsumen diselesaikan terlebih dahulu dengan pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui bantuan pihak ketiga. Dengan konsultasi atau negosiasi,

<sup>55</sup> John W. Head, Pengantar Umum Hukum Ekonomi, Jakarta : Protek Elips, 1997, hal 42

<sup>56</sup> Black's Law Dictionary, *op.cit.*, hal. 1003

<sup>57</sup> Eli Wuria Dewi, 2015, *Ibid*, hal 146

<sup>58</sup> Eli Wuria Dewi, 2015, *Ibid* hal 8

terjadi proses tawar menawar (bargain) untuk mencapai kesepakatan terhadap penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha.

Adapun dengan cara mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, ada pihak ketiga yang ikut membantu pihak yang bersengketa menentukan jalan penyelesaian di antara mereka. Pihak ketiga yang dimaksud disini adalah pihak yang netral, tidak memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa. Di sini pihak ketiga memberi putusan atas sengketa, tetapi membantu para pihak menemukan penyelesaiannya.

Pada penyelesaian seperti ini kerugian yang dapat dituntut sesuai Pasal 19 ayat (1) terdiri atas kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk penggantian kerugiannya berupa :

1. pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa;
2. penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya;  
atau
3. perawatan kesehatan;
4. pemberian santunan yang sesuai.

Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh konsumen dan disesuaikan dengan hubungan hukum yang ada diantara mereka. Namun demikian tuntutan penggantian kerugian ini bukan atas kerugian yang timbul karena kesalahan konsumen sendiri. Dalam hal ini undang-undang memberi kesempatan kepada pelaku usaha untuk membuktikan bahwa konsumen telah bermasalah dalam hal timbulnya kerugian itu.

#### **b. Tuntutan Penggantian Kerugian Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).**

Jika pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi atau di antara mereka tidak ada penyelesaian, pembeli dapat mengajukan kasus tersebut ke BPSK atau ke Pengadilan. Ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian secara damai di luar proses

pengadilan tidak berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan.

Penyelesaian melalui BPSK diawali dengan permohonan atau pengaduan korban, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Yang dapat mengajukan gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini hanyalah seorang konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seperti kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan (umum), tidak ke BPSK.

Ketentuan mengenai cara mengajukan gugatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah mengikuti kebiasaan yang umum berlaku dalam berpekar perdata di pengadilan, tuntutan diajukan dalam bentuk surat gugatan (tertulis) dengan sekurang-kurangnya menguraikan identitas, dasar tuntutan, dan isi tuntutan. Atas permohonan yang masuk ke BPSK selanjutnya BPSK membentuk majelis yang berjumlah sekurang-kurangnya 3 orang, 1 diantaranya menjadi ketua majelis. Dalam sidang pemeriksaan, majelis dibantu oleh seorang panitera.

Pemeriksaan atas permohonan/tuntutan konsumen dilakukan sama seperti persidangan dalam pengadilan umum, yaitu ada pemeriksaan terhadap saksi, saksi ahli, dan bukti-bukti lain. Setelah melakukan pemeriksaan majelis kemudian memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian pada konsumen, yang harus diganti oleh produsen. Putusan majelis BPSK kemudian di *fiat executie* ke pengadilan negeri supaya dapat dilaksanakan. Akan tetapi jika pihak-pihak yang bersengketa tidak puas dengan putusan mejelis mereka dapat mengajukan keberatannya ke pengadilan negeri stempat dalam waktu laing lambat empat belas hari kerja sejak putusan diterima (Pasal 56 ayat (2)).

### c. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase merupakan upaya penyelesaian sengketa yang disepakati oleh para pihak, di mana sengketa konsumen yang terjadi akan diselesaikan oleh para pihak yang bersengketa tersebut bersedia untuk tunduk dan menyetujui hal yang nantinya akan diputuskan. Pada saat sekarang ini penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase dianggap lebih sederhana oleh para pihak yang bersengketa, hal tersebut dikarenakan di dalam prosesnya penyelesaian dengan arbitrase ini tidak terlalu rumit, dan jangka waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian sengketa telah ditetapkan di dalam Kepmenperindag RI Nomor 350/Mpp/KEP/12/2001 tahun 2001.<sup>59</sup>

Berkaitan dengan keputusan tersebut maka Kemenperindag ini memberikan definisi mengenai arbitrase yaitu proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan separuhnya penyelesaian sengketa yang terjadi kepada BPSK. Proses dimulainya penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan dengan cara arbitrase ini, hampir sama dengan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi majelis menangani sengketa. Selain itu jika pada penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi majelis yang menangani perkara bersifat pasif, yang artinya majelis tidak memberikan keputusan kepada para pihak yang bersengketa, maka pada penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui arbitrase ini putusan terhadap sengketa dilakukan oleh majelis yang menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>60</sup>

### **3.1.2 Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan**

Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herzeine Inland Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura

---

<sup>59</sup> Eli Wuria Dewi, 2015, *Ibid*, hal 149

<sup>60</sup> Eli Wuria Dewi, *loc.cit*.

atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg), yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar (prinsipil).

Sehubungan dengan Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dapat mengajukan gugatan (bertindak sebagai penggugat ) adalah :

1. setiap orang yang dirugikan;
2. ahli waris dari konsumen;
3. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
4. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
5. pemerintah.

Dalam sengketa konsumen, pihak-pihak yang digugat adalah produsen, yaitu semua pihak yang ikut serta di dalam penyediaan dan peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dalam hal ini yang dimaksud produsen adalah pengelola jalan tol sebagai pihak yang melakukan pengawasan dan Badan Usaha yang menjalankan pengoperasian jalan tol.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi atau pengadilan ini, biasanya jarang dipilih oleh para pihak yang bersengketa, dikarenakan proses penyelesaian sengketanya cenderung menghabiskan biaya yang tidak sedikit, dan penyelesaian sengketa melalui litigasi ini juga memakan waktu cukup lama. Dengan demikian banyak para pihak yang beranggapan bahwa, penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga litigasi (melalui pengadilan) ini kurang efektif dan efisien baik waktu penyelesaian sengketanya yang lama, biaya perkara yang cenderung mahal, dan juga proses penyelesaian sengketanya yang terkadang berbelit-belit.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi dianggap sangat lambat dikarenakan proses pemeriksaan berkas perkaranya yang dilakukan sangat formal dan secara teknis. Penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan melalui jalur litigasi (pengadilan) cenderung biaya yang harus dikeluarkan oleh pihak yang berperkara cukup mahal, dan untuk proses penyelesaiannya juga butuh waktu sangat lama, dan para pihak yang bersangkutan menganggap bahwa perkara yang

diselesaikan melalui pengadilan ini akan semakin banyak mengeluarkan biaya ketika kasus yang mereka perkarakan tidak kunjung menemukan titik terang. Selain itu penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi (pengadilan) menjadi jarang dipilih oleh para pihak yang bersengketa, karena menurut mereka putusan yang diberikan oleh pengadilan terkadang dianggap tidak menyelesaikan permasalahan, akan tetapi justru membuat permasalahan semakin rumit karena putusan dari pengadilan secara objektif tidak dapat menciptakan dan/atau memberikan perdamaian terhadap para pihak yang bersengketa, sehingga selalu ada salah satu pihak yang harus kalah di dalam sebuah sidang di pengadilan.<sup>61</sup>

Badan perlindungan konsumen nasional (BKPN), dibentuk dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen, yang berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada presiden.

Pengembangan upaya perlindungan konsumen dimaksud paling tidak menunjukkan bahwa, BKPN dibentuk sebagai pengembangan upaya perlindungan konsumen dalam hal :

1. Pengaturan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha;
2. Pengaturan larangan-larangan bagi pelaku usaha;
3. Pengaturan tanggung jawab pelaku usaha;
4. Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen.

Adapun fungsi BKPN memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam mengembangkan upaya perlindungan konsumen, dapat terjadi dalam berbagai bentuk dan tidak hanya terbatas pada penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen saja.<sup>62</sup>

Perkembangan masyarakat secara dinamis dibidang bisnis dan ekonomi ternyata telah membawa implikasi yang cukup mendasar terhadap pranata dan lembaga hukum di Indonesia. Implikasi terhadap pranata hukum disebabkan kurang memadainya perangkat norma untuk mendukung kegiatan bisnis dan ekonomi yang edmikian pesatnya, kondisi tersebut kemudian diupayakan dengan

---

<sup>61</sup> Eli Wuria Dewi, 2015, *Ibidhal* 133

<sup>62</sup> Zulham, *Ibid*, hal 134-135

melakukan reformasi hukum. Adapun implikasi dari kegiatan bisnis terhadap lembaga hukum juga berakibat terhadap lembaga pengadilan yang dianggap tidak profesional dalam menangani sengketa bisnis, bahkan tidak independen. Akibatnya lembaga pengadilan dianggap tidak efektif dan efisien dalam memeriksa, mengadili, serta menyelesaikan sengketa bisnis yang diajukan.

Alasan terakhir tersebut cukup menguatkan pelaku usaha untuk memilih penyelesaian sengketa bisnisnya diluar pengadilan. Di samping itu, penyelesaian sengketa di luar pengadilan menawarkan karakteristik yaitu :

1. Menjamin kerahasiaan;
2. Melibatkan para ahli di bidangnya;
3. Prosedur cepat dan sederhana;
4. Putusan final dan mengikat (final and binding);
5. Putusan tidak dipublikasikan tanpa izin para pihak.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 KESIMPULAN**

1. Perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol di Indonesia jika terjadi kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian pihak pengelola jalan tol kurang terlindungi. Kesadaran pengguna jalan tol akan hak-haknya sebagai konsumen jalan tol masih rendah sehingga mengakibatkan adanya celah yang dimanfaatkan oleh pihak pengelola jalan tol apabila terjadi kerugian. Keengganan untuk memproses lebih lanjut kerugian yang mereka alami merupakan salah satu tolok ukur kesadaran hukum pengguna jalan tol masih rendah. Selain itu dari segi regulasi hak pengguna jalan tol untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Jalan tol belum sepenuhnya terlindungi, karena kurangnya pengetahuan dan sosialisasi dari pemerintah tentang Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan tol, dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan tol namun dari segi indikator pemenuhan standar pelayanan minimal jalan tol sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Tanggung jawab pelaku usaha pengelola jalan tol atau badan usaha jalan tol bertanggung jawab melaksanakan amanat dari Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Jalan Tol. Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesabilitas, mobilitas, keselamatan, serta unit pertolongan /penyelamatan dan bantuan pelayanan. Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol di Indonesia berisi Indikator-Indikator yang harus dicapai atau dipenuhi oleh seluruh jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak terpenuhinya beberapa indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol tersebut tentu memberikan pengaruh kepada substansi pelayanan yang diterima masyarakat sebagai pengguna jalan tol.

3. Apabila pengelola jalan tol terbukti telah lalai dan mengakibatkan kerugian yang diterima oleh konsumen pengguna jalan tol maka pihak pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian. Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen yang dirugikan akibat kelalaian pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, selain itu konsumen juga dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan antar pihak yang bersengketa.

#### **4.2 SARAN**

1. Hendaknya pemerintah menetapkan sanksi yang jelas dalam aturan mengenai Standar Pelayanan Minimal karena aturan mengenai Standar Pelayanan minimal merupakan aturan perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol.
2. Pengelola jalan tol hendaknya selain melakukan evaluasi standar pelayanan minimal jalan tol harus melakukan tindakan berkelanjutan untuk menanggulangi terjadinya kerugian konsumen yang diakibatkan oleh jalan berlubang, pagar pembatas rusak, tidak adanya rambu-rambu lalu lintas, dan semua yang terdapat dalam indikator pemenuhan standar pelayanan minimal jalan tol. Sehingga hak pengguna jalan tol untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal dan sesuai dengan tarif yang dibayarkan oleh konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media
- Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor : Glialia Indonesia.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Raja Grafindo
- Burhanuddin S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang : UIN – MALIKI PRESS (Anggota IKAPI)
- Celina Tri Siswi Kristianti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika
- Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Erman Rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung : Mandar Maju
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Adhitya Bakti
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Adhitya Bakti
- John W. Head, 1997, *Pengantar Umum Hukum Ekonomi*, Jakarta : Protek Elips
- Joni Emerson, 2000, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase)*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- M. Sadar dkk, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : akademia
- Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya : Bina Ilmu

Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret

Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia

Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tinjau dari Hukum Acara serta Kendala dan Implementasinya*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung : Citra Adhitya Bakti

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group

## **B. UNDANG-UNDANG**

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 132)

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4489)

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol

## **C. INTERNET**

Badan Pengatur Jalan Tol, Golongan Kendaraan, dalam <http://bpjt.pu.go.id/konten/golongan-kendaraan> diakses tanggal 29 maret 2016 pukul 14.49 WIB

Jalan tol dalam [https://id.wikipedia.org/wiki/Jalan\\_tol](https://id.wikipedia.org/wiki/Jalan_tol) diakses tanggal 26 maret 2016 pukul 21.46 WIB

Badan Pengatur Jalan Tol, Devinisi SPM, dalam <http://bpjt.pu.go.id/konten/spm/definisi-spm> diakses tanggal 04 april 2016 pukul 08.03

**D. JURNAL**

Amelia Makmur dan Ranto P. Rajagukguk, 2015, *Evaluasi Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol*, dalam <http://journal.unpar.ac.id/index.php/journaltransportasi/article/view/1728/1645>, diakses tanggal 23 Mei 2016 pukul 22.28 WIB

Irma Nurhayati, 2011, *Pertanggung Jawaban Produsen Terhadap Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal Hukum Bisnis Volume 30 Nomor 1



PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 15 TAHUN 2005  
TENTANG  
JALAN TOL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 43, Pasal 44, Pasal 45, Pasal 46, Pasal 47, Pasal 48, Pasal 49, Pasal 50, Pasal 51, Pasal 52, Pasal 53, dan Pasal 57 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Jalan Tol;

Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4444);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN PEMERINTAH TENTANG JALAN TOL.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan:

- 2 -

1. Jalan umum adalah jalan yang diperuntukkan bagi lalu lintas umum.
2. Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunanya diwajibkan membayar tol.  

3. Jalan ...
3. Jalan penghubung adalah jalan yang menghubungkan jalan tol dengan jalan umum yang ada.
4. Badan Pengatur Jalan Tol yang selanjutnya disebut BPJT adalah badan yang dibentuk oleh Menteri, ada di bawah, dan bertanggung jawab kepada Menteri.
5. Badan usaha di bidang jalan tol yang selanjutnya disebut Badan Usaha, adalah badan hukum yang bergerak di bidang perusahaan jalan tol.
6. Tol adalah sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol.
7. Pengguna jalan tol adalah setiap orang yang menggunakan kendaraan bermotor dengan membayar tol.
8. Ruas jalan tol adalah bagian atau penggal dari jalan tol tertentu yang pengusahaannya dapat dilakukan oleh badan usaha tertentu.
9. Pemerintah Pusat yang selanjutnya disebut Pemerintah, adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
10. Menteri adalah Menteri yang menangani urusan pemerintahan di bidang jalan.

- 3 -

## BAB II

### PENYELENGGARAAN JALAN TOL

#### Bagian Pertama

#### Maksud, Tujuan, dan Lingkup

#### Pasal 2

(1) Penyelenggaraan jalan tol dimaksudkan untuk mewujudkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta keseimbangan dalam pengembangan wilayah dengan memperhatikan keadilan, yang dapat dicapai dengan membina jaringan jalan yang dananya berasal dari pengguna jalan.

(2) Penyelenggaraan ...

(2) Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.

(3) Lingkup Peraturan Pemerintah ini mencakup pengaturan penyelenggaraan jalan tol, BPJT, serta hak dan kewajiban Badan Usaha dan pengguna jalan tol.

#### Bagian Kedua

#### Wewenang

#### Pasal 3

(1) Wewenang penyelenggaraan jalan tol berada pada Pemerintah.

- 4 -

- (2) Wewenang penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengaturan, pembinaan, pengusahaan, dan pengawasan.
- (3) Sebagian wewenang Pemerintah dalam penyelenggaraan jalan tol yang berkaitan dengan pengaturan, pengusahaan, dan pengawasan badan usaha dilaksanakan oleh BPJT.

### Bagian Ketiga

#### Syarat Umum

##### Pasal 4

- (1) Jalan tol merupakan lintas alternatif dari ruas jalan umum yang ada.
- (2) Jalan tol dapat tidak merupakan lintas alternatif apabila pada kawasan yang bersangkutan belum ada jalan umum dan diperlukan untuk mengembangkan suatu kawasan tertentu.
- (3) Ruas jalan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya mempunyai fungsi arteri atau kolektor.

(4) Dalam ...

- (4) Dalam hal jalan tol bukan merupakan lintas alternatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2), jalan tol hanya dapat dihubungkan ke dalam jaringan jalan umum pada ruas yang sekurang-kurangnya mempunyai fungsi kolektor.

### Bagian Keempat

#### Syarat Teknis

Pasal 5

- (1) 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.
- (2) Jalan tol yang digunakan untuk lalu lintas antarkota didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 80 (delapan puluh) kilometer per jam, dan untuk jalan tol di wilayah perkotaan didesain dengan kecepatan rencana paling rendah 60 (enam puluh) kilometer per jam.
- (3) Jalan tol didesain untuk mampu menahan muatan sumbu terberat (MST) paling rendah 8 (delapan) ton.
- (4) Setiap ruas jalan tol harus dilakukan pemagaran, dan dilengkapi dengan fasilitas penyeberangan jalan dalam bentuk jembatan atau terowongan.
- (5) Pada tempat-tempat yang dapat membahayakan pengguna jalan tol, harus diberi bangunan pengaman yang mempunyai kekuatan dan struktur yang dapat menyerap energi benturan kendaraan.
- (6) Setiap jalan tol wajib dilengkapi dengan aturan perintah dan larangan yang dinyatakan dengan rambu lalu lintas, marka jalan, dan/atau alat pemberi isyarat lalu lintas.
- (7) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan lalu lintas dan angkutan jalan.

(8) Ketentuan ...

- 6 -

- (8) Ketentuan persyaratan teknik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), dan ayat (5) diatur lebih lanjut dengan peraturan Menteri.

#### Pasal 6

- (1) Jalan tol harus mempunyai spesifikasi:
- a. tidak ada persimpangan sebidang dengan ruas jalan lain atau dengan prasarana transportasi lainnya;
  - b. jumlah jalan masuk dan jalan keluar ke dan dari jalan tol dibatasi secara efisien dan semua jalan masuk dan jalan keluar harus terkendali secara penuh;
  - c. jarak antarsimpang susun, paling rendah 5 (lima) kilometer untuk jalan tol luar perkotaan dan paling rendah 2 (dua) kilometer untuk jalan tol dalam perkotaan;
  - d. jumlah lajur sekurang-kurangnya dua lajur per arah;
  - e. menggunakan pemisah tengah atau median; dan
  - f. lebar bahu jalan sebelah luar harus dapat dipergunakan sebagai jalur lalu-lintas sementara dalam keadaan darurat.
- (2) Ketentuan mengenai spesifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan peraturan Menteri.

#### Pasal 7

- (1) Pada setiap jalan tol harus tersedia sarana komunikasi, sarana deteksi pengaman lain yang memungkinkan pertolongan dengan segera sampai ke tempat kejadian, serta upaya pengaman terhadap pelanggaran, kecelakaan, dan gangguan keamanan lainnya.
- (2) Pada jalan tol antarkota harus tersedia tempat istirahat dan pelayanan untuk kepentingan pengguna jalan tol.

- 7 -

(3) Tempat istirahat dan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disediakan paling sedikit satu untuk setiap jarak 50 (lima puluh) kilometer pada setiap jurusan.

(4) Setiap ...

(4) Setiap tempat istirahat dan pelayanan dilarang dihubungkan dengan akses apa pun dari luar jalan tol.

(5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tempat istirahat dan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan peraturan Menteri.

#### Bagian Kelima

#### Standar Pelayanan Minimum

#### Pasal 8

(1) Standar pelayanan minimal jalan tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan.

(2) Standar pelayanan minimal jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol.

(3) Besaran ukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan peraturan Menteri.

PENGATURAN JALAN TOL

Bagian Pertama

Umum

Pasal 9

Pengaturan jalan tol meliputi perumusan kebijakan perencanaan, penyusunan perencanaan umum, dan pembentukan peraturan perundang-undangan.

Bagian ...

Bagian Kedua

Perumusan Kebijakan Perencanaan

Pasal 10

- (1) Kebijakan perencanaan jalan tol disusun dan ditetapkan oleh Menteri setiap 5 (lima) tahun dan dapat ditinjau kembali.
- (2) Kebijakan perencanaan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan memperhatikan pengembangan wilayah, perkembangan ekonomi, sistem transportasi nasional, dan kebijakan nasional sektor lain yang terkait.
- (3) Kebijakan perencanaan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan landasan penyusunan rencana umum jaringan jalan tol dengan memperhatikan kondisi sosial, ekonomi, dan kondisi lingkungan daerah sekitarnya.

Pasal 11

- (1) Kebijakan perencanaan jalan tol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 merupakan arah pengembangan sistem jaringan jalan tol beserta strategi pencapaiannya.
- (2) Kebijakan perencanaan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :
  - a. tujuan dan sasaran pengembangan;
  - b. dasar kebijakan;
  - c. prioritas pengembangan; dan
  - d. program pengembangan jaringan jalan tol.

Bagian ...

Bagian Ketiga

Penyusunan Perencanaan Umum

Pasal 12

- (1) Rencana umum jaringan jalan tol disusun berdasarkan rencana umum tata ruang wilayah yang mengacu pada sistem transportasi nasional dan terintegrasi dengan rencana umum jaringan jalan nasional.

- 10 -

- (2) Rencana umum jaringan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari ruas-ruas jalan tol yang berbentuk koridor.
- (3) Rencana umum jaringan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup rencana jangka pendek, menengah, dan panjang yang dilakukan kaji ulang secara periodik berdasarkan perkembangan yang ada.
- (4) Rencana umum jaringan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri.

#### Pasal 13

- (1) Rencana ruas jalan tol sebagai bagian dari jaringan jalan tol ditentukan berdasarkan hasil prastudi kelayakan terhadap ruas-ruas yang tertera dalam rencana umum jaringan jalan tol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2).
- (2) Prastudi kelayakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup kegiatan analisa kelayakan yang terdiri dari analisa sosial ekonomi, analisa proyeksi lalu lintas, pemilihan koridor jalan tol, dan analisa perkiraan biaya konstruksi serta analisa kelayakan ekonomi.
- (3) Berdasarkan hasil prastudi kelayakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Menteri menetapkan rencana ruas jalan tol.

Bagian ...

Bagian Keempat

Pembentukan Peraturan Perundang-undangan

- 11 -

Pasal 14

Pembentukan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 meliputi penyusunan norma, standar, pedoman dan manual tentang penyelenggaraan jalan tol.

BAB IV

PEMBINAAN JALAN TOL

Bagian Pertama

Pedoman dan Standar Teknis

Pasal 15

- (1) Pedoman dan standar teknis merupakan dokumen teknis yang menjelaskan syarat-syarat prosedur dan ketentuan teknis tentang pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol.
- (2) Pedoman dan standar teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan memperhatikan pedoman dan standar yang sudah ada, kajian ilmiah, kajian lapangan, dan uji laboratorium serta peraturan perundang-undangan terkait.
- (3) Pedoman dan standar teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan peraturan Menteri.

Bagian Kedua

Pelayanan

Pasal 16

- (1) Pelayanan merupakan bagian kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh Pemerintah yang ditujukan kepada Badan Usaha dan pengguna jalan tol.
- (2) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pemberian izin, sosialisasi, dan informasi.

Bagian Ketiga  
Pemberdayaan

Pasal 17

- (1) Pemberdayaan di bidang jalan tol diselenggarakan oleh Menteri untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan jalan tol.
- (2) Pemberdayaan di bidang jalan tol dapat melibatkan penyelenggara jalan tol, pengguna jalan tol, dan masyarakat.
- (3) Ketentuan lebih lanjut tentang pemberdayaan di bidang jalan tol ditetapkan dengan peraturan Menteri.

Bagian Keempat  
Penelitian dan Pengembangan

Pasal 18

- (1) Penelitian dan pengembangan jalan tol diselenggarakan oleh Menteri untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan jalan tol.
- (2) Dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Menteri dapat bekerjasama dengan pihak lain.
- (3) Ketentuan lebih lanjut tentang penelitian dan pengembangan jalan tol ditetapkan dengan peraturan Menteri.

BAB V  
PENGUSAHAAN JALAN TOL

Bagian Pertama  
Bentuk Pengusahaan

- 13 -

Pasal 19

- (1) Pengusahaan jalan tol meliputi kegiatan pendanaan, perencanaan teknis, pelaksanaan konstruksi, pengoperasian, dan/atau pemeliharaan.
- (2) Pengusahaan jalan tol dilakukan oleh Pemerintah dan/atau Badan Usaha yang memenuhi persyaratan.

Pasal 20 ...

Pasal 20

- (1) Pengusahaan jalan tol oleh Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 terutama diperuntukkan untuk ruas jalan tol yang layak secara ekonomi, tetapi belum layak secara finansial.
- (2) Pengusahaan jalan tol oleh Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan pendanaan, perencanaan teknis, pelaksanaan konstruksi jalan tol, yang selanjutnya pengoperasian dan pemeliharaannya dilakukan oleh Badan Usaha.

Pasal 21

- (1) Pengusahaan jalan tol oleh Badan Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 meliputi:
  - a. seluruh lingkup pengusahaan jalan tol yang layak secara ekonomi dan finansial;
  - b. pengoperasian dan pemeliharaan jalan tol yang dibangun oleh Pemerintah; dan

- 14 -

- c. meneruskan bagian jalan tol yang dibangun Pemerintah, dan pengoperasian dan pemeliharaan keseluruhan jalan tol.
- (2) Seluruh lingkup pengusahaan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi kegiatan pendanaan, perencanaan teknis, pelaksanaan konstruksi, pengoperasian, dan pemeliharaan.
- (3) Pengusahaan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan c, harus memperhitungkan pengembalian investasi Pemerintah.

#### Pasal 22

- (1) Pengusahaan jalan tol oleh Pemerintah dan Badan Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) diperuntukkan untuk ruas jalan tol yang layak secara ekonomi tetapi keseluruhan proyek tidak layak secara finansial.
  - (2) Pengusaha ...
- (2) Pengusahaan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan pendanaan dan/atau perencanaan teknis dan/atau pelaksanaan konstruksi serta pengoperasian dan pemeliharaannya dilakukan oleh Badan Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang pemilihannya dilakukan melalui pelelangan.

Bagian Kedua

Pendanaan

- 15 -

Pasal 23

- (1) Pendanaan perusahaan jalan tol dapat berasal dari Pemerintah dan/atau Badan Usaha.
- (2) Pendanaan yang berasal dari Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperuntukkan bagi ruas jalan tol yang layak secara ekonomi, tetapi belum layak secara finansial.
- (3) Pendanaan yang berasal dari Badan Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperuntukkan bagi ruas jalan tol yang layak secara ekonomi dan finansial.
- (4) Pendanaan yang berasal dari Pemerintah dan Badan Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperuntukkan bagi jalan tol yang layak secara ekonomi tetapi belum layak secara finansial.
- (5) Ketentuan mengenai pendanaan perusahaan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Persiapan Perusahaan

Pasal 24

- (1) Persiapan perusahaan dilakukan dalam rangka menyusun prioritas proyek jalan tol yang dilelang.

(2) Persiapan ...

- 16 -

- (2) Persiapan perusahaan mencakup pelaksanaan prastudi kelayakan finansial, studi kelayakan, dan analisis mengenai dampak lingkungan.
- (3) Prastudi kelayakan finansial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mencakup kegiatan analisa sosial ekonomi, analisa proyeksi lalu lintas, dan analisa perkiraan biaya konstruksi serta analisa kelayakan finansial termasuk rekomendasi bentuk perusahaan, skema pendanaan dan upaya yang dibutuhkan untuk membuat proyek layak secara finansial.
- (4) Hasil kegiatan prastudi kelayakan finansial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan studi kelayakan.

#### Pasal 25

- (1) Studi kelayakan dan analisis mengenai dampak lingkungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) dilakukan untuk mengevaluasi kelayakan proyek dari aspek teknis, ekonomi dan finansial serta lingkungan.
- (2) Studi kelayakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup analisa sosial ekonomi daerah, analisa proyeksi lalu lintas, penyusunan desain awal, analisa perkiraan biaya konstruksi, analisa kelayakan teknik, ekonomi, dan finansial.
- (3) Analisis mengenai dampak lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup kegiatan pengkajian dampak-dampak lingkungan yang mungkin terjadi akibat adanya rencana kegiatan pembangunan jalan tol.

- 17 -

- (4) Hasil kegiatan studi kelayakan dan analisis mengenai dampak lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan dasar dalam proses pelelangan.

Pasal 26 ...

#### Pasal 26

Kegiatan analisa kelayakan finansial, studi kelayakan, dan analisis mengenai dampak lingkungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) dilaksanakan oleh BPJT.

#### Bagian Keempat

#### Perencanaan Teknis

#### Pasal 27

- (1) Rencana teknik jalan tol merupakan suatu kumpulan dokumen teknik yang memberikan gambaran produk yang ingin diwujudkan, yang terdiri dari gambar teknik detail, syarat-syarat umum, serta spesifikasi pekerjaan dengan mengacu kepada desain awal.
- (2) Rencana teknik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya harus memuat ketentuan teknik jalan tol yang meliputi:
  - a. ruang manfaat jalan tol, yaitu ruang sepanjang jalan tol yang meliputi badan jalan, saluran tepi jalan, talud timbunan, dan galian serta ambang pengaman;
  - b. ruang milik jalan tol yaitu ruang sepanjang jalan tol yang meliputi ruang manfaat jalan tol dan sejalur tanah tertentu di luar ruang manfaat jalan tol;

- 18 -

- c. ruang pengawasan jalan tol, yaitu ruang sepanjang jalan tol yang meliputi sejalur tanah tertentu di luar ruang milik jalan tol yang penggunaannya berada di bawah pengawasan Menteri;
- d. beban rencana, volume lalu lintas, dan kapasitas serta tingkat pelayanan jalan tol;
- e. persyaratan geometrik jalan tol;
- f. jarak minimum antarjalan keluar/masuk jalan tol; dan
- g. persyaratan konstruksi jalan tol.

(3) Rencana ...

- (3) Rencana teknik jalan tol harus mampu memperhatikan keadaan serta faktor pengaruh lingkungan dan harus menggambarkan hasil optimal sesuai dengan kebutuhan pengguna jalan tol dan penghematan sumber daya.
- (4) Penyusunan rencana teknik jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Badan Usaha.
- (5) Ketentuan teknik jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan peraturan Menteri.

Bagian Kelima

Pengadaan Tanah

Pasal 28

- (1) Pelaksanaan konstruksi dimulai setelah pengadaan tanah selesai sekurang-kurangnya pada bagian ruas jalan tol yang layak dioperasikan.

- 19 -

- (2) Pengadaan tanah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan di bidang pertanahan.

#### Pasal 29

- (1) Pengadaan tanah dapat menggunakan dana yang berasal dari Pemerintah dan/atau badan usaha.
- (2) Dalam hal dana pengadaan tanah berasal dari badan usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) besarnya dana pengadaan tanah yang dibutuhkan ditetapkan oleh Pemerintah.
- (3) Dalam hal realisasi dana pengadaan tanah melebihi dana yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), selisihnya didanai Badan Usaha untuk selanjutnya dikompensasi dengan masa konsesi dan/atau dengan cara lain.

(4) Dalam ...

- (4) Dalam hal realisasi dana pengadaan tanah lebih rendah dari dana yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), selisihnya disetor ke Kas Negara dan dicatat sebagai PNBP.

Bagian Keenam

Pelaksanaan Konstruksi

- 20 -

Pasal 30

- (1) Pelaksanaan konstruksi jalan tol dilaksanakan sesuai dengan rencana teknik jalan tol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27.
- (2) Pelaksanaan konstruksi jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk pelaksanaan konstruksi jalan penghubung.
- (3) Pelaksanaan konstruksi jalan tol harus menjamin keselamatan, keamanan, kenyamanan pengguna jalan, dan kelancaran arus lalu lintas pada jalan yang ada serta tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat sekitarnya.

Pasal 31

Pengadaan pelaksana konstruksi mengikuti peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) Dalam hal pembangunan jalan tol menggunakan jalan yang ada maka harus disediakan jalan pengganti.
- (2) Jalan pengganti harus disediakan dengan jumlah lajur, dan struktur lapis perkerasan yang sekurang-kurangnya sama dengan jumlah lajur, dan struktur lapis perkerasan lintas jalan yang digantikan.
- (3) Jalan pengganti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memenuhi persyaratan geometrik yang ditetapkan.

(4) Selama ...

- (4) Selama pelaksanaan konstruksi jalan pengganti belum selesai atau jalan pengganti belum dapat difungsikan, jalan yang ada harus tetap berfungsi.

#### Pasal 33

- (1) Dalam hal pelaksanaan konstruksi jalan tol mengganggu jalur lalu lintas yang telah ada, maka Badan Usaha terlebih dahulu menyediakan jalan pengganti sementara yang layak.
- (2) Penyediaan jalan pengganti sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan pendapat instansi yang terkait.

#### Pasal 34

Dalam hal pelaksanaan konstruksi jalan tol berlokasi di atas atau di bawah jalan yang ada, maka jalan tersebut harus tetap berfungsi dengan baik.

#### Pasal 35

Dalam hal pelaksanaan konstruksi jalan tol melintas di atas atau di bawah jalur kereta api, maka persyaratan tekniknya ditetapkan bersama oleh Menteri dan Menteri yang bertanggung jawab dalam bidang perkereta-apian dengan mengutamakan kepentingan umum dan memperhatikan pihak yang memiliki bangunan yang telah ada lebih dahulu.

Bagian Ketujuh

Pengoperasian

Paragraf 1

Umum

Pasal 36

Pengoperasian jalan tol meliputi kegiatan pengumpulan tol, penggunaan, penutupan sementara, pengambilalihan dan pengoperasian setelah masa konsesi, serta usaha-usaha lain yang sesuai dengan maksud dan tujuan penyelenggaraan jalan tol.

Pasal 37

Pengoperasian jalan tol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 dilakukan setelah memenuhi:

- a. laik fungsi terhadap ketentuan teknis dan administratif sebagai jalan umum sebagaimana ditetapkan dengan peraturan Menteri dan menteri terkait;
- b. laik fungsi terhadap ketentuan sistem tol yang meliputi sistem pengumpulan tol dan perlengkapan sarana operasi sebagaimana ditetapkan dengan peraturan Menteri.

- 23 -

Paragraf 2

Pengguna Jalan Tol

Pasal 38

- (1) Jalan tol hanya diperuntukkan bagi pengguna jalan yang menggunakan kendaraan bermotor roda empat atau lebih.
- (2) Kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelompokkan berdasarkan jenis angkutan dan tonasenya.
- (3) Jenis kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri.

Paragraf 3 ...

Paragraf 3

Pengumpulan Tol

Pasal 39

- (1) Pengumpulan tol dapat dilakukan dengan sistem tertutup dan/atau sistem terbuka dengan memperhatikan kepentingan pengguna dan efisiensi pengoperasian jalan tol serta kelancaran lalu lintas.
- (2) Sistem tertutup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sistem pengumpulan tol yang kepada penggunanya diwajibkan mengambil tanda masuk pada gerbang masuk dan membayar tol pada gerbang keluar.
- (3) Sistem terbuka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sistem pengumpulan tol yang kepada penggunanya diwajibkan membayar tol pada saat melewati gerbang masuk atau gerbang keluar.

- 24 -

- (4) Pengumpulan tol dilaksanakan dengan cara membayar tol oleh pengguna jalan tol.
- (5) Pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan membayar langsung atau berlangganan.
- (6) Sistem pengumpulan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri atas usul BPJT.
- (7) Sistem pengumpulan tol pada jalan tol yang sudah beroperasi dapat diubah atas usul BPJT kepada Menteri setelah melakukan evaluasi dan/atau setelah menerima usulan dari Badan Usaha.

#### Paragraf 4

#### Penggunaan Jalan Tol

#### Pasal 40

Penggunaan jalan tol meliputi penggunaan jalur lalu lintas, penggunaan bahu jalan, median, dan gerbang tol.

Pasal 41 ...

#### Pasal 41

- (1) Penggunaan jalur lalu lintas jalan tol diatur sebagai berikut:
  - a. jalur lalu lintas diperuntukkan bagi arus lalu lintas pengguna jalan tol;
  - b. lajur lalu lintas sebelah kanan hanya diperuntukkan bagi kendaraan yang bergerak lebih cepat dari kendaraan yang berada pada lajur sebelah kirinya, sesuai dengan batas-batas kecepatan yang ditetapkan;
  - c. tidak digunakan untuk berhenti ;

- 25 -

- d. tidak digunakan untuk menarik/menderek/mendorong kendaraan, kecuali menggunakan penarik/penderek/pendorong yang disediakan oleh Badan Usaha; dan
  - e. tidak digunakan untuk keperluan menaik atau menurunkan penumpang dan/atau barang dan/atau hewan.
- (2) Penggunaan bahu jalan diatur sebagai berikut:
- a. digunakan bagi arus lalu lintas pada keadaan darurat;
  - b. diperuntukkan bagi kendaraan yang berhenti darurat;
  - c. tidak digunakan untuk menarik/menderek/ mendorong kendaraan;
  - d. tidak digunakan untuk keperluan menaikkan atau menurunkan penumpang dan/atau barang dan/atau hewan;
  - e. tidak digunakan untuk mendahului kendaraan.
- (3) Penggunaan median jalan tol diatur sebagai berikut:
- a. digunakan sebagai jalur pemisah arus lalu lintas kendaraan yang bergerak berlawanan arah;
  - b. tidak dapat digunakan untuk kepentingan berhenti darurat;
  - c. tidak digunakan oleh kendaraan untuk memotong atau melintas median kecuali dalam keadaan darurat.
- (4) Penggunaan gerbang tol diatur sebagai berikut :
- a. dipergunakan ...
  - a. dipergunakan untuk pelaksanaan pengumpulan tol;

- 26 -

- b. pada saat melakukan transaksi di gerbang tol, pengguna jalan wajib menghentikan kendaraannya saat mengambil atau menyerahkan kembali karcis masuk dan/atau membayar tol, kecuali dengan sistem pengumpulan tol elektronik;
  - c. tidak digunakan untuk keperluan menaik dan menurunkan penumpang dan/atau barang dan/atau hewan.
- (5) Ketentuan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) diatur dengan peraturan Menteri.

#### Pasal 42

Di sepanjang jalan tol, dilarang membuang benda apa pun, baik disengaja maupun tidak disengaja.

#### Pasal 43

- (1) Pemanfaatan ruang milik jalan tol diatur sebagai berikut :
- a. ruang milik jalan tol hanya diperuntukkan bagi ruang manfaat jalan tol, penambahan lajur lalu lintas, serta ruang untuk pengamanan jalan;
  - b. dengan tetap memperhatikan keselamatan dan kelancaran lalu lintas dan keamanan konstruksi jalan tol, Badan Usaha dapat menggunakan ruang milik jalan tol di luar ruang manfaat jalan tol untuk penempatan iklan, bangunan utilitas, dan/atau utilitas.
- (2) Ketentuan teknis mengenai pengaturan pemanfaatan ruang milik jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diatur dengan peraturan Menteri.

Pasal 44

(1) Penggunaan ruang pengawasan jalan tol diatur sebagai berikut:

a. kondisi ...

a. kondisi dan situasi ruang pengawasan jalan tol harus direncanakan agar pandangan bebas pengemudi tidak terganggu; dan

b. pemasangan iklan dan bangunan lainnya di daerah pengawasan jalan tol harus memperhatikan keamanan lalu lintas jalan tol.

(2) Ketentuan teknis mengenai pemasangan iklan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Menteri.

Pasal 45

Pemasangan iklan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dan Pasal 44 tidak mengurangi hak-hak Pemerintah Daerah setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

(1) Apabila untuk kepentingan penyelenggaraan jalan tol suatu bangunan utilitas dan/atau utilitas yang telah ada yang terletak di dalam, pada, sepanjang, melintas di atas atau di bawah ruang milik jalan tol, harus dipindahkan atau direlokasi dari ruang milik jalan tol, pemiliknya harus memindahkan atau merelokasi bangunan utilitas dan/atau utilitas tersebut.

- 28 -

- (2) Biaya untuk memindahkan atau merelokasi, termasuk biaya memasang kembali bangunan utilitas dan/atau utilitas tersebut pada lokasi baru dibebankan kepada Badan Usaha.

#### Pasal 47

Persyaratan memasang, membangun, memperbaiki, mengganti baru, memindahkan, dan merelokasi bangunan utilitas dan/atau utilitas yang terletak di dalam, pada, sepanjang, melintas di atas atau di bawah ruang milik jalan tol diatur lebih lanjut dengan peraturan Menteri.

Paragraf 5 ...

#### Paragraf 5

#### Penutupan Sementara

#### Pasal 48

- (1) Jalan tol dapat ditutup sementara sebagian atau seluruh ruas jalan tol apabila:
  - a. digunakan untuk kepentingan nasional;
  - b. digunakan untuk keamanan dan keselamatan negara; dan
  - c. kondisi fisik jalan tol membahayakan pengguna jalan tol.
- (2) Penutupan sementara jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan oleh Menteri.
- (3) Penutupan sementara ruas jalan tol wajib diumumkan kepada masyarakat paling lambat pada hari mulai ditutupnya ruas jalan tol tersebut.

- 29 -

- (4) Pembukaan kembali ruas jalan tol yang ditutup sementara wajib diumumkan kepada masyarakat paling lambat pada hari mulai dibukanya ruas jalan tol tersebut.

#### Pasal 49

- (1) Dalam hal lintas jaringan jalan umum yang ada tidak berfungsi sebagaimana mestinya, ruas jalan tol alternatifnya dapat digunakan sementara menjadi jalan umum tanpa tol.
- (2) Penetapan ruas jalan tol menjadi jalan umum tanpa tol sebagai-mana dimaksud ayat (1) dilakukan oleh Menteri.

#### Paragraf 6

#### Pengambilalihan dan Pengoperasian setelah masa konsesi

#### Pasal 50

- (1) Dalam hal masa konsesi jalan tol telah selesai, BPJT mengambil alih dan merekomendasikan pengoperasian selanjutnya kepada Menteri.

(2) Jalan ...

- (2) Jalan tol yang telah selesai masa konsesinya ditetapkan oleh Menteri atas rekomendasi BPJT menjadi jalan umum tanpa tol.

#### Pasal 51

- (1) Selain ditetapkan menjadi jalan umum tanpa tol sebagaimana dimaksud pada Pasal 50 ayat (2), jalan tol yang telah selesai

- 30 -

masa konsesinya dapat tetap difungsikan sebagai jalan tol oleh Menteri atas rekomendasi BPJT dalam hal :

- a. mempertimbangkan keuangan negara untuk pengoperasian dan pemeliharaan; dan/atau
  - b. untuk peningkatan kapasitas dan pengembangan jalan tol yang bersangkutan.
- (2) Besaran tarif untuk jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada kebutuhan biaya operasi dan pemeliharaan dan peningkatan kapasitas yang ada serta pengembangan jalan tol yang bersangkutan.

#### Paragraf 7

#### Usaha-Usaha Lain

#### Pasal 52

- (1) Selain tanah yang sudah ditetapkan dalam perencanaan teknik untuk keperluan badan jalan, tanah di ruang milik jalan tol di luar ruang manfaat jalan tol, dapat diusahakan sebagai tempat istirahat dan pelayanan, sepanjang hal ini masih merupakan sarana penunjang dalam pengusahaan jalan tol dan memenuhi ketentuan teknik jalan tol.
- (2) Pengusahaan tanah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh Badan Usaha bekerja sama dengan pihak lain atas persetujuan BPJT.
- (3) Ketentuan lebih lanjut tentang pengusahaan tanah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Menteri.

Bagian ...

- 31 -

Bagian Kedelapan

Pemeliharaan

Pasal 53

- (1) Pemeliharaan jalan tol meliputi pemeliharaan rutin, pemeliharaan berkala, dan peningkatan.
- (2) Badan Usaha wajib memelihara jalan tol dan jalan penghubung.
- (3) Ketentuan lebih lanjut tentang bagian jalan penghubung yang harus dipelihara oleh Badan Usaha diatur dengan peraturan Menteri.

Pasal 54

- (1) Pemeliharaan jalan tol dilaksanakan menurut ketentuan teknik pemeliharaan jalan tol.
- (2) Pelaksanaan pemeliharaan jalan tol tidak boleh merugikan pengguna jalan, dan tidak menimbulkan gangguan terhadap kelancaran lalu lintas.
- (3) Ketentuan lebih lanjut tentang tata cara pemeliharaan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Menteri.

Bagian Kesembilan

Pelelangan Pengusahaan Jalan Tol

Paragraf 1

Umum

Pasal 55

- 32 -

- (1) Pelelangan perusahaan jalan tol dilaksanakan berdasarkan prinsip terbuka dan transparan.
- (2) Dalam rangka melaksanakan pelelangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), BPJT membentuk panitia pelelangan.

Pasal 56 ...

#### Pasal 56

Pelelangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 dilaksanakan dalam dua tahap, yaitu:

- a. tahap prakualifikasi; dan
- b. tahap pelelangan terbatas bagi yang lulus prakualifikasi.

#### Pasal 57

Pihak-pihak yang dapat mengikuti pelelangan adalah perusahaan Indonesia dan/atau asing yang mempunyai kemampuan keuangan.

#### Paragraf 2

#### Prakualifikasi

#### Pasal 58

Panitia pelelangan menyelenggarakan prakualifikasi untuk menilai kemampuan calon peserta pelelangan perusahaan yang menyangkut terutama aspek kemampuan keuangan, dan kemampuan teknis yang dapat mengakomodasi kegiatan yang akan dilaksanakan.

#### Pasal 59

- 33 -

Panitia pelelangan menilai semua calon peserta pelelangan berdasarkan prosedur prakualifikasi sebagai berikut:

- a. panitia pelelangan mengundang calon yang berminat untuk mengikuti prakualifikasi melalui iklan pada media cetak dan/atau elektronik yang mempunyai sirkulasi luas dalam Bahasa Indonesia dan/atau Bahasa Inggris;
  - b. panitia pelelangan wajib menyediakan dokumen prakualifikasi untuk pihak yang berminat;
  - c. panitia pelelangan wajib menyelesaikan prakualifikasi terhadap calon penawar potensial dalam waktu tertentu dan dinyatakan dengan jelas dalam dokumen lelang;
  - d. panitia ...
- d. panitia pelelangan wajib memberitahukan secara tertulis semua calon penawar yang lulus prakualifikasi dan dalam waktu bersamaan juga memberitahukan kepada calon penawar yang tidak lulus prakualifikasi.

Paragraf 3

Dokumen Pelelangan

Pasal 60

- (1) Panitia pelelangan wajib menyediakan dokumen lelang kepada semua peserta yang lulus prakualifikasi.
- (2) Dokumen lelang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi hal-hal sebagai berikut:
  - a. undangan lelang;
  - b. petunjuk terhadap peserta pelelangan;

- 34 -

- c. formulir penawaran;
- d. syarat umum dan khusus yang akan diterapkan dalam perjanjian pengusahaan;
- e. salinan studi kelayakan;
- f. salinan dari konsep perjanjian pengusahaan;
- g. jaminan penawaran atas nama penawar yang diperlukan dalam penawaran; dan
- h. lampiran, berupa informasi tambahan yang relevan, seperti data ekonomi, sosial, kependudukan, dan amdal yang diperlukan untuk menyempurnakan kualitas penawaran.

#### Paragraf 4

#### Evaluasi Pelelangan

#### Pasal 61

- (1) Panitia pelelangan wajib melakukan evaluasi penawaran berdasarkan kriteria evaluasi yang ditetapkan.
- (2) Kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dicantumkan dalam dokumen lelang.
- (3) Dalam hal jumlah penawaran yang memenuhi persyaratan hanya 1 (satu), panitia pelelangan dapat mengadakan pelelangan ulang atau panitia pelelangan dapat melakukan negosiasi dengan penawar tersebut setelah mendapat persetujuan Menteri.

(2) Kriteria ...

- 35 -

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai evaluasi penawaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Menteri.

#### Paragraf 5

#### Pemenang Lelang

#### Pasal 62

- (1) Panitia pelelangan menetapkan calon pemenang lelang berdasar-kan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 ayat (1).
- (2) Panitia pelelangan membuat dan menyampaikan laporan hasil pelelangan kepada BPJT.
- (3) Kepala BPJT mengajukan calon pemenang lelang kepada Menteri untuk ditetapkan sebagai pemenang lelang.

#### Paragraf 6

#### Prakarsa Badan Usaha

#### Pasal 63

- (1) Badan Usaha dapat memprakarsai perusahaan jalan tol.
- (2) Prakarsa sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), berupa pengajuan rencana untuk perusahaan suatu ruas jalan tol.
- (3) Ruas jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus layak secara ekonomi.
- (4) Badan Usaha pemrakarsa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengajukan permohonan izin kepada Menteri untuk mendapatkan izin prinsip pengajuan prakarsa perusahaan jalan tol.

(5) Pengajuan....

- (5) Pengajuan prakarsa dilengkapi dengan hasil studi kelayakan ruas jalan yang diusulkan menjadi jalan tol.
- (6) Hasil studi kelayakan dipakai sebagai dasar pelelangan dengan mengundang pemrakarsa dan badan usaha lain untuk mengikuti pelelangan yang dilaksanakan secara terbuka dan transparan.
- (7) Menteri dapat memberikan kompensasi terhadap hasil studi kelayakan atau memberikan tambahan nilai dalam proses pelelangan kepada pemrakarsa.
- (8) Tambahan nilai dalam evaluasi pelelangan besarnya ditentukan oleh Menteri dan harus diumumkan secara terbuka dan transparan kepada semua peserta pelelangan dengan memenuhi ketentuan di bawah ini :
  - a. Badan Usaha pemrakarsa telah mengajukan studi kelayakan dan hasilnya telah disetujui oleh penanggung jawab;
  - b. Pemrakarsa telah lulus prakualifikasi.
- (9) Jika tidak tercapai kesepakatan tentang tambahan nilai dalam lelang atau besarnya kompensasi atas studi kelayakan, perusahaan jalan tol tersebut akan dilelang secara terbuka dan transparan dengan menggunakan studi kelayakan yang dilakukan Pemerintah.

#### Bagian Kesepuluh

#### Perjanjian Perusahaan Jalan Tol

Pasal 64

- (1) Menteri atas nama Pemerintah mengadakan perjanjian pengusahaan jalan tol dengan Badan Usaha.
- (2) Perjanjian pengusahaan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat ketentuan mengenai hal-hal sebagai berikut:
  - a. lingkup pengusahaan;
  - b. masa ...
  - b. masa konsesi pengusahaan jalan tol;
  - c. tarif awal dan formula penyesuaian tarif;
  - d. hak dan kewajiban, termasuk risiko yang harus dipikul para pihak, di mana alokasi risiko harus didasarkan pada prinsip pengalokasian risiko secara efisien dan seimbang;
  - e. perubahan masa konsesi;
  - f. standar kinerja pelayanan serta prosedur penanganan keluhan masyarakat;
  - g. sanksi dalam hal para pihak tidak memenuhi ketentuan perjanjian pengusahaan;
  - h. penyelesaian sengketa;
  - i. pemutusan atau pengakhiran perjanjian pengusahaan;
  - j. aset penunjang fungsi jalan tol;
  - k. sistem hukum yang berlaku terhadap perjanjian pengusahaan adalah hukum Indonesia; dan
  - l. keadaan kahar di luar kemampuan para pihak.

Pasal 65

- (1) Selain hal-hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat (2), perjanjian pengusahaan harus secara tegas mengatur ketentuan mengenai penyerahan jalan tol dan/atau fasilitasnya pada akhir masa konsesi.
- (2) Ketentuan mengenai penyerahan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara tegas memuat :
  - a. kondisi jalan tol dan/atau fasilitas yang akan dialihkan;
  - b. prosedur dan tata cara penyerahan jalan tol dan/atau fasilitas;
  - c. ketentuan bahwa jalan tol dan atau fasilitasnya harus bebas dari segala jaminan atau pembebanan dalam bentuk apa pun pada saat diserahkan kepada Pemerintah;
  - d. ketentuan ...
- d. ketentuan bahwa sejak saat diserahkan jalan tol dan/atau fasilitas bebas dari tuntutan pihak ketiga, dan Badan Usaha akan membebaskan Pemerintah dari segala tuntutan yang mungkin timbul.

Bagian Kesebelas

Tarif Tol

Paragraf 1

Tarif Tol Awal

- 39 -

Pasal 66

- (1) Tarif tol dihitung berdasarkan kemampuan bayar pengguna jalan tol, besar keuntungan biaya operasi kendaraan, dan kelayakan investasi.
- (2) Besar keuntungan biaya operasi kendaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan pada selisih biaya operasi kendaraan dan nilai waktu pada jalan tol dengan jalan lintas alternatif jalan umum yang ada.
- (3) Kelayakan investasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan pada taksiran transparan dan akurat dari semua biaya selama jangka waktu perjanjian perusahaan, yang memungkinkan Badan Usaha memperoleh keuntungan yang memadai atas investasinya.

Pasal 67

- (1) Pemberlakuan tarif tol ditetapkan bersamaan dengan penetapan pengoperasian jalan tol.
- (2) Penetapan pengoperasian jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Menteri.

Paragraf 2 ...

Paragraf 2

Penyesuaian Tarif

- 40 -

Pasal 68

- (1) Evaluasi dan penyesuaian tarif tol dilakukan setiap 2 (dua) tahun sekali oleh BPJT berdasarkan tarif lama yang disesuaikan dengan pengaruh inflasi sesuai dengan formula :  
Tarif baru = tarif lama (1 + inflasi).
- (2) BPJT merekomendasikan hasil evaluasi penyesuaian tarif tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Menteri.
- (3) Menteri menetapkan pemberlakuan penyesuaian tarif tol.

BAB VI

PENGAWASAN JALAN TOL

Pasal 69

- (1) Pengawasan jalan tol dilakukan untuk mewujudkan tertib pengaturan, pembinaan, dan pengusaha jalan tol.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari pengawasan umum dan pengawasan pengusaha jalan tol.

Pasal 70

- (1) Pengawasan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69 ayat (2) meliputi pengawasan terhadap penyelenggaraan jalan tol, pengembangan jaringan jalan tol, fungsi dan manfaat jaringan jalan tol, dan kinerja jaringan jalan tol.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Menteri.

Pasal 71 ...

- 41 -

Pasal 71

- (1) Pengawasan perusahaan jalan tol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69 ayat (2) meliputi pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perjanjian perusahaan jalan tol.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh BPJT.

BAB VII

BADAN PENGATUR JALAN TOL

Bagian Pertama

Status dan Kedudukan

Pasal 72

BPJT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) merupakan badan non struktural yang dibentuk oleh, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri.

Pasal 73

BPJT berkedudukan di Ibukota Negara Republik Indonesia.

Bagian Kedua

Fungsi, Tugas, dan Wewenang

Pasal 74

BPJT mempunyai wewenang melakukan sebagian pengaturan, perusahaan, dan pengawasan Badan Usaha jalan tol untuk memberikan manfaat yang maksimal bagi negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

(1) Dalam menjalankan wewenang sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 74, BPJT mempunyai tugas dan fungsi :

a. merekomendasikan ...

- a. merekomendasikan tarif awal dan penyesuaian tarif tol kepada Menteri;
- b. melakukan pengambilalihan hak pengusahaan jalan tol yang telah selesai masa konsesinya dan merekomendasikan pengoperasian selanjutnya kepada Menteri;
- c. melakukan pengambilalihan hak sementara pengusahaan jalan tol yang gagal dalam pelaksanaan konsesi, untuk kemudian dilelangkan kembali pengusahaannya;
- d. melakukan persiapan pengusahaan jalan tol yang meliputi analisa kelayakan finansial, studi kelayakan, dan penyiapan amdal;
- e. melakukan pengadaan investasi jalan tol melalui pelelangan secara transparan dan terbuka;
- f. membantu proses pelaksanaan pembebasan tanah dalam hal kepastian tersedianya dana yang berasal dari Badan Usaha dan membuat mekanisme penggunaannya;
- g. memonitor pelaksanaan perencanaan dan pelaksanaan konstruksi serta pengoperasian dan pemeliharaan jalan tol yang dilakukan Badan Usaha; dan
- h. melakukan pengawasan terhadap Badan Usaha atas pelaksanaan seluruh kewajiban perjanjian pengusahaan

- 43 -

jalan tol dan melaporkannya secara periodik kepada Menteri.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang BPJT ditetapkan oleh Menteri.

### Bagian Ketiga

#### Susunan Organisasi

##### Pasal 76

Keanggotaan BPJT terdiri atas unsur Pemerintah, unsur pemangku kepentingan, dan unsur masyarakat.

Pasal 77 ...

##### Pasal 77

- (1) BPJT terdiri dari seorang Kepala dan beberapa orang Anggota.
- (2) Kepala BPJT merupakan wakil dari unsur Pemerintah yang bertanggung jawab di bidang jalan dan merangkap sebagai anggota.
- (3) Anggota BPJT berjumlah ganjil, paling banyak 5 (lima) orang yang diangkat dan bertanggung jawab kepada Menteri.

##### Pasal 78

- (1) Untuk membantu pelaksanaan fungsi dan tugas BPJT, dibentuk Sekretariat BPJT yang berada di lingkungan Menteri.

- 44 -

- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membawahkan paling banyak 4 (empat) bidang dan 1 (satu) bagian.
- (3) Bidang dan Bagian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) membawahkan paling banyak 3 (tiga) subbidang atau subbagian.

#### Pasal 79

- (1) Dalam hal anggota BPJT berasal dari Pegawai Negeri Sipil maka Pegawai Negeri Sipil tersebut diberhentikan dari jabatan organiknya selama menjadi Anggota BPJT tanpa kehilangan statusnya sebagai Pegawai Negeri Sipil.
- (2) Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dinaikkan pangkatnya setiap kali setingkat lebih tinggi tanpa terikat jenjang pangkat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil apabila telah mencapai batas usia pensiun, dan diberikan hak kepegawaiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 80 ...

#### Pasal 80

Untuk dapat diangkat menjadi Anggota BPJT, seseorang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 45 -

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- c. sehat jasmani dan rohani;
- d. bertempat tinggal di wilayah Republik Indonesia;
- e. mempunyai integritas dan dedikasi yang tinggi;
- f. mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam bidang jalan dan/atau keuangan dan/atau komersial;
- g. tidak bekerja pada kegiatan usaha jalan tol serta usaha lain yang terkait;
- h. tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana kejahatan;
- i. usia maksimum adalah 60 (enam puluh) tahun;
- j. tidak merangkap jabatan sebagai direksi atau komisaris atau pegawai pada Badan Usaha; dan
- k. tidak menjadi pengurus partai politik.

#### Pasal 81

- (1) Anggota BPJT diberhentikan dalam hal:
  - a. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
  - b. berakhir masa jabatannya dan tidak diangkat lagi;
  - c. dianggap tidak cakap jasmani atau rohani sehingga tidak dapat menjalankan kewajibannya;
  - d. tidak menjalankan tugas sebagai Anggota BPJT selama 3 (tiga) bulan berturut-turut tanpa alasan yang sah;
  - e. melakukan perbuatan atau sikap yang merugikan BPJT;
  - f. melakukan tindakan atau sikap yang bertentangan dengan kepentingan negara;

- g. cacat fisik atau mental yang mengakibatkan tidak dapat melaksanakan tugas melebihi 3 (tiga) bulan;
  - h. dipidana karena melakukan kejahatan; dan
  - i. melanggar sumpah/janji sebagai Anggota BPJT.
- (2) Pemberhentian Anggota BPJT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan Keputusan Menteri.

#### Pasal 82

Masa kerja Anggota BPJT adalah selama 4 (empat) tahun dan dapat diangkat kembali untuk satu kali masa kerja berikutnya.

#### Pasal 83

- (1) Sekretariat pada BPJT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 78 ayat (1) dipimpin oleh Sekretaris BPJT yang diangkat dan diberhentikan oleh Menteri atas usul Kepala BPJT.
- (2) Sekretaris BPJT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggungjawab kepada Kepala BPJT.

#### Pasal 84

Ketentuan lebih lanjut mengenai susunan organisasi, fungsi dan tugas serta tata kerja Sekretariat BPJT ditetapkan dengan Keputusan Menteri setelah mendapat persetujuan menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.

#### Pasal 85

- 47 -

- (1) Anggaran untuk pelaksanaan tugas BPJT diperoleh dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
- (2) Sistem penggajian anggota BPJT disesuaikan dengan beban tugas dan ditetapkan oleh Menteri setelah mendapat persetujuan menteri yang bertanggungjawab di bidang keuangan.

BAB VIII....

## BAB VIII

### HAK DAN KEWAJIBAN PENGGUNA DAN BADAN USAHA JALAN TOL

#### Bagian Pertama

#### Hak dan Kewajiban Pengguna Jalan Tol

#### Pasal 86

- (1) Pengguna jalan tol wajib membayar tol sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan.
- (2) Pengguna jalan tol wajib membayar denda sebesar dua kali tarif tol jarak terjauh pada suatu ruas jalan tol dengan sistem tertutup dalam hal:
  - a. pengguna jalan tol tidak dapat menunjukkan bukti tanda masuk jalan tol pada saat membayar tol;
  - b. menunjukkan bukti tanda masuk yang rusak pada saat membayar tol; atau
  - c. tidak dapat menunjukkan bukti tanda masuk yang benar atau yang sesuai dengan arah perjalanan pada saat membayar tol.

- 48 -

- (3) Pengguna jalan tol wajib mengganti kerugian Badan Usaha yang diakibatkan oleh kesalahannya sebesar nilai kerusakan yang ditimbulkan atas kerusakan pada:
  - a. bagian-bagian jalan tol;
  - b. perlengkapan jalan tol;
  - c. bangunan pelengkap jalan tol; dan
  - d. sarana penunjang pengoperasian jalan tol.
- (4) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berlaku pula untuk jalan penghubung.
- (5) Kecuali ditentukan lain, pengguna jalan tol wajib mengikuti peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan.

Pasal 87 ...

#### Pasal 87

Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol .

#### Pasal 88

Pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.

### Bagian Kedua

#### Hak dan Kewajiban Badan Usaha Jalan Tol

- 49 -

Pasal 89

Badan Usaha berhak untuk menolak masuknya dan/atau mengeluarkan pengguna jalan tol yang tidak memenuhi ketentuan batasan sumbu terberat di gerbang terdekat dari jalan tol.

Pasal 90

- (1) Pada setiap ruas jalan tol, Badan Usaha wajib menyediakan unit ambulans, unit pertolongan penyelamatan pada kecelakaan, unit penderek, serta unit-unit bantuan dan pelayanan lainnya sebagai sarana penyelamatan di jalan tol.
- (2) Badan Usaha wajib menyediakan unsur pengaman dan penegakan hukum lalu lintas jalan tol bekerja sama dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pasal 91

Badan Usaha wajib mengusahakan agar jalan tol selalu memenuhi syarat kelayakan untuk dioperasikan.

Pasal 92 ...

Pasal 92

Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol.

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 93

- 50 -

Pada saat Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku, semua peraturan pelaksanaan yang berkaitan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1990 tentang Jalan Tol dan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1990 tentang Jalan Tol dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan/atau belum diganti dengan peraturan yang baru berdasarkan Peraturan Pemerintah ini.

## BAB X

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 94

Pada saat Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku, Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1990 tentang Jalan Tol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3405) dan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1990 tentang Jalan Tol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4096) dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 95

Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar ...

- 51 -

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Pemerintah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 21 Maret 2005  
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,  
ttd.

Dr. H. SUSILO BAMBANG  
YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 21 Maret 2005  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA,  
ttd.

Dr. HAMID AWALUDIN

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2005 NOMOR 32

Salinan sesuai dengan aslinya

Deputi Sekretaris Kabinet  
Bidang Hukum dan  
Perundang-undangan,

Lambock V. Nahattands

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 15 TAHUN 2005  
TENTANG  
JALAN TOL

I. UMUM.

1. Dalam rangka menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi, mewujudkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, menjaga kesinambungan dalam pengembangan wilayah dengan memperhatikan keadilan serta meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi terutama pada wilayah yang sudah tinggi tingkat pertumbuhannya, diperlukan pembangunan jalan tol.
2. Pembangunan jalan tol sangat diperlukan, terutama pada wilayah-wilayah yang telah tinggi tingkat perkembangannya agar dapat dihindari timbulnya pemborosan-pemborosan baik langsung maupun tidak langsung. Pemborosan langsung antara lain biaya operasi suatu kendaraan bermotor yang berhenti atau berjalan dan atau bergerak dengan kecepatan sangat rendah akibat terbaurnya peranan jalan. Pemborosan tidak langsung antara lain nilai relatif dan kepentingan tiap pemakai jalan menyangkut segi waktu dan kenyamanan.
3. Tingkat perkembangan daerah yang serasi dan seimbang dan dipengaruhi oleh satuan wilayah pengembangan yang bersangkutan merupakan perwujudan berbagai tujuan pembangunan. Perkembangan satuan wilayah pengembangan perlu dikendalikan agar dicapai tingkat perkembangan antar daerah yang seimbang.

- 2 -

Usaha pengendalian tersebut pada dasarnya merupakan salah satu langkah penyeimbang dalam pengembangan wilayah yang dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung, misalnya dengan memberikan kesempatan kepada beberapa satuan wilayah pengembangan yang tergolong kecil dan lemah untuk mengelompokkan diri menjadi lebih besar dan kuat.

#### 4. Proses ...

4. Proses pengelompokan tersebut, yang dijalankan dengan meningkatkan kemampuan pelayanan pemasaran dari salah satu kota yang menduduki hirarki tertinggi akan membawa implikasi pada penyelenggaraan sistem distribusi.

Di dalam sistem distribusi, sistem jaringan jalan memegang peranan penting karena peningkatan pelayanan pemasaran menuntut pengembangan prasarana transportasi. Agar sistem distribusi dapat berfungsi dengan baik perlu dibangun jalan berspesifikasi bebas hambatan yang memperhatikan rasa keadilan. Pembangunan jalan bebas hambatan yang memerlukan pendanaan relatif besar diselenggarakan melalui pembangunan jalan tol.

5. Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan negara, mempunyai kewenangan menyelenggaraan jalan tol. Penyelenggaraan jalan tol meliputi kegiatan pengaturan jalan tol, pembinaan jalan tol, pengusahaan jalan tol dan pengawasan jalan tol.

Pengaturan jalan tol meliputi perumusan kebijakan perencanaan, penyusunan perencanaan umum dan pembentukan peraturan perundang-undangan.

Pembinaan jalan tol meliputi pedoman dan standar teknis, pelayanan, pemberdayaan, dan penelitian dan pengembangan.

Pengusahaan jalan tol meliputi kegiatan pendanaan, perencanaan teknis, pelaksanaan konstruksi dan atau pemeliharaan.

Pengawasan jalan tol meliputi pengawasan umum dan pengawasan pengusahaan jalan tol.

Kebijakan perencanaan jalan tol, disusun dengan memperhatikan aspek-aspek pengembangan wilayah, perkembangan ekonomi, sistem transportasi nasional dan kebijakan nasional serta sektor lain yang terkait.

Rencana umum jaringan jalan tol harus disusun berdasarkan rencana umum tata ruang wilayah yang mengacu pada sistem transportasi nasional yang terintegrasi dengan rencana umum jaringan jalan nasional.

Pembinaan jalan tol dilakukan oleh pemerintah dengan cara menyediakan pedoman dan standar teknis yang merupakan dokumen teknis pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol.

Penyelenggaraan ...

Penyelenggaraan jalan tol harus memperhatikan mutu pelayanan kepada seluruh masyarakat dan kepada seluruh pemangku kepentingan.

Untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan jalan tol diperlukan pemberdayaan kepada penyelenggara, pengguna dan masyarakat.

6. Di dalam melaksanakan kewenangan sebagai penyelenggara jalan tol, Pemerintah menyerahkan sebagian wewenang penyelenggaraan jalan tol kepada BPJT, Pemerintah membentuk BPJT yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Menteri dan berkedudukan di Ibukota Negara Republik Indonesia.

Pembentukan BPJT dimaksudkan antara lain untuk mendorong investasi di bidang jalan tol, sehingga pengembangan jaringan jalan tol dapat lebih cepat terwujud.

Sebagian penyelenggaraan jalan tol yang menjadi tugas BPJT meliputi: pengaturan jalan tol yang mencakup pemberian rekomendasi tarif awal dan penyesuaiannya kepada Menteri, serta pengambilalihan jalan tol pada akhir masa konsesi dan pemberian rekomendasi pengoperasiannya, sedangkan perusahaan jalan tol mencakup pembiayaan perusahaan jalan tol, pengadaan investasi, dan pemberian fasilitas pembebasan tanah serta pengawasan jalan tol yang mencakup pemantauan dan evaluasi perusahaan jalan tol dan pengawasan terhadap pelayanan jalan tol.

7. Dalam rangka mengoptimalkan fungsi dan kinerja, maka keanggotaan BPJT terdiri atas unsur Pemerintah, unsur pemangku kepentingan dan unsur masyarakat, karena dengan adanya unsur-unsur di atas maka dalam melaksanakan dapat saling melengkapi, mengoreksi dan menyelesaikan semua permasalahan perusahaan jalan tol.
8. Dalam rangka tertib pengawasan jalan tol diperlukan adanya pengaturan hak dan kewajiban pengguna jalan tol sehingga jalan tol tetap dapat melayani pengguna secara baik.
9. Untuk ketertiban perusahaan jalan tol diperlukan adanya pengaturan hak dan kewajiban Badan Usaha sehingga tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dalam pelayanan jalan tol oleh Badan Usaha dan juga oleh masyarakat.

10. Dalam ...

10. Dalam Undang-undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan telah ditetapkan ketentuan pokok yang mengatur jalan tol. Pelaksanaan lebih lanjut pengaturan jalan tol memerlukan adanya Peraturan Pemerintah.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas

### Pasal 2

Cukup jelas

### Pasal 3

Cukup jelas

### Pasal 4

#### Ayat (1)

Cukup jelas

#### Ayat (2)

Jalan tol dimaksud akan menjadi lintas alternatif sejalan dengan berkembangnya kawasan dan tersedianya jalan umum.

#### Ayat (3)

Cukup jelas

#### Ayat (4)

Cukup jelas

### Pasal 5

#### Ayat (1)

Cukup jelas

#### Ayat (2)

Kecepatan rencana jalan tol di wilayah perkotaan lebih rendah daripada di luar kota mengingat adanya keterbatasan dalam menentukan lintasan jalan (*alignment*) di wilayah tersebut yang pada umumnya padat dengan bangunan permanen.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Hal ini dimaksudkan untuk menjaga keamanan dan keselamatan, baik pengguna jalan tol maupun masyarakat yang bertempat tinggal di sekitar jalan tol.

Ayat (5)

Bangunan pengaman antara lain dapat berbentuk rel pengaman, kabel pengaman, beton pengaman atau penghalang pengaman dari tanah.

Ayat(6)

Cukup jelas

Ayat (7)

Cukup jelas

Ayat (8)

Cukup jelas

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Yang dimaksud dengan jarak antarsimpang susun adalah jarak antar as simpang susun.

Huruf d

Cukup jelas

- 7 -

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 7 ...

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Tempat istirahat dimaksud sekurang-kurangnya terdiri dari sarana tempat parkir, jamban, dan peturasan.

Pelayanan yang dimaksud adalah tersedianya antara lain stasiun pengisian bahan bakar, restoran, toko kecil, dan bengkel di tempat istirahat tersebut.

Ayat (3)

Tempat istirahat dan pelayanan di jalan tol digunakan untuk keperluan berhenti sementara bagi pengguna jalan tol dan/atau perbaikan kendaraan.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan sistem transportasi nasional pada saat ini adalah rencana umum jaringan transportasi jalan nasional.

Ayat (2) ...

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Pemberian izin dapat berupa izin pemanfaatan ruang milik jalan, izin untuk kegiatan yang berhubungan dengan kepentingan nasional.

Sosialisasi adalah kegiatan dalam rangka desiminasi hal-hal yang berkaitan dengan antara lain rencana pengembangan jaringan jalan tol, rencana pembangunan jalan tol dan peraturan-peraturan tentang jalan tol.

Informasi dapat berupa informasi umum, informasi teknis, informasi administratif, dan informasi perundang-undangan dengan menggunakan berbagai media komunikasi.

Pasal 17 ...

Pasal 17

Ayat (1)

Pemberdayaan adalah usaha-usaha dalam rangka meningkatkan peran dan kemampuan para *stakeholder* di bidang jalan tol, termasuk antara lain pelatihan-pelatihan sumber daya manusia, pertemuan *stakeholder*, dan studi banding.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

Penelitian dan pengembangan adalah kegiatan dalam rangka meneliti dan mengembangkan masalah-masalah teknis untuk mendukung penyelenggaraan jalan tol, antara lain dalam hal perencanaan, pembangunan dan pengoperasian.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan yang ditentukan dalam proses pelelangan sesuai dengan lingkup pekerjaan yang dilelangkan.

Badan Usaha yang memenuhi persyaratan adalah Badan Usaha jalan tol yang dibentuk setelah memenangkan proses pelelangan investasi jalan tol.

a. Pengusahaan ...

Pengusahaan jalan tol dapat dilakukan dengan bentuk Bangun Guna Serah (*Build Operate and Transfer*), Kontrak Operasi dan Pemeliharaan

(*Operation and Maintenance Contract*), atau bentuk lainnya sebagaimana disetujui oleh Menteri.

Bangun Guna Serah (*Build Operate and Transfer*) dimaksud adalah Badan Usaha berkewajiban untuk membangun jalan tol dan/atau fasilitas, termasuk pembiayaan, yang dilanjutkan dengan pengoperasian dan pemeliharaan dalam jangka waktu tertentu serta berhak menarik biaya pemakaian layanan dari pengguna untuk mengembalikan modal investasi, biaya pengoperasian dan pemeliharaan serta keuntungan yang wajar, dan setelah berakhirnya Perjanjian Pengusahaan harus diserahkan kepada Pemerintah tanpa penggantian biaya apapun.

Kontrak Operasi dan Pemeliharaan (*Operation and Maintenance Contract*) adalah Badan Usaha berkewajiban untuk memberikan jasa layanan operasi dan pemeliharaan dalam jangka waktu tertentu untuk mengoperasikan atau mendukung pengoperasian suatu ruas jalan tol.

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25 ...

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Dampak-dampak lingkungan yang mungkin terjadi akibat rencana kegiatan antara lain dari faktor geologi, topografi, fisik kimia, biologi, sosial, ekonomi, dan budaya. Hasil kajian ini dipergunakan untuk merekomendasikan penanganan dampak dalam bentuk rencana pengelolaan lingkungan (RKL) dan merekomendasikan pemantauan lingkungan dalam bentuk rencana pemantauan lingkungan (RPL).

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Ayat (1)

- 13 -

Pelaksanaan konstruksi dilaksanakan pada bidang tanah yang sudah bebas dan apabila konstruksi sudah selesai, bagian jalan tol tersebut dapat dioperasikan.

Ayat (2)

Pengadaan tanah sudah termasuk pembebasan dari hak-hak lain yang berada di atas, sepanjang dan di bawah tanah tersebut.

Pasal 29 ...

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan cara lain dalam ketentuan ini dapat diwujudkan misalnya dengan peninjauan tarif awal sebelum ruas jalan tersebut ditetapkan sebagai jalan tol. Dalam ketentuan ini kompensasi dimaksud hanya dapat dilakukan dalam hal terdapat harga pengadaan tanah lebih tinggi dari yang ditetapkan oleh pemerintah.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Ayat (1)

Dalam hal lalu lintas pada jalan yang ada terganggu oleh pembangunan Jalan Tol, maka Badan Usaha menyediakan jalan pengganti sementara agar gangguan terhadap lalu lintas sekecil mungkin.

Ayat (2)

Pendapat Instansi terkait (antara lain Kepolisian, Departemen Perhubungan dan pemerintah daerah) disampaikan secara tertulis.

Pasal 34 ...

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

Cukup jelas

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Ayat (1)

Sistem terbuka pada dasarnya diberlakukan untuk lalu lintas dengan perjalanan relatif pendek sehingga pada umumnya diberlakukan di wilayah perkotaan, sedangkan sistem tertutup pada dasarnya diberlakukan untuk lalu lintas jarak jauh sehingga pada umumnya diberlakukan pada jalan tol antar kota.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Pada ruas-ruas jalan tol tersebut pemakai jalan tol dapat membeli karcis langganan tol untuk sejumlah pemakaian dan atau untuk jangka waktu tertentu.

Ayat (6)

Cukup jelas

Ayat (7) ...

Ayat (7)

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan keadaan darurat adalah keadaan yang sebagian atau seluruh jalur lalu lintas tidak dapat berfungsi karena antara lain kejadian kecelakaan lalu lintas, pekerjaan pemeliharaan.

Huruf b

Pada dasarnya kendaraan tidak diperkenankan berhenti di sepanjang jalur bahu jalan. Yang dimaksud dengan kendaraan berhenti darurat adalah kendaraan yang berhenti sebentar karena keadaan darurat yang disebabkan antara lain kendaraan mogok, menertibkan muatan, gangguan lalu lintas, gangguan fisik pengemudi.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b ...

Huruf b

Yang dimaksud dengan kepentingan berhenti darurat adalah keadaan yang sebagian atau seluruh jalur lalu lintas dan jalur bahu jalan tidak dapat berfungsi karena antara lain kejadian kecelakaan lalu lintas, pekerjaan pemeliharaan. Pengaturan memotong/melintas median tersebut diatur oleh Badan Usaha.

Huruf c

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Apabila pemanfaatan ruang milik jalan tol belum diatur dalam ketentuan yang ada, maka pemanfaatan tersebut harus terlebih dahulu mendapat izin dari Menteri. Pemanfaatan ruang milik jalan tol yang belum diatur antara lain pemasangan pipa minyak, pemasangan pipa gas dan pemasangan jaringan listrik tegangan tinggi.

Pasal 44

Cukup jelas

Pasal 45

Hak-hak Pemerintah Daerah antara lain adalah pemberian izin untuk pemasangan iklan.

Pasal 46 ...

Pasal 46

Cukup jelas

Pasal 47

Cukup jelas

Pasal 48

Ayat (1)

Dalam keadaan sebagaimana dimaksud dalam ayat ini Badan Usaha wajib membuat Berita Acara pertanggungjawaban mengenai tidak adanya pemasukan pendapatan tol serta melaporkan keadaan dimaksud kepada Menteri.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 49

Cukup jelas

Pasal 50

Ayat (1)

- 19 -

Konsesi adalah izin pengusahaan jalan tol yang diberikan Pemerintah kepada Badan Usaha untuk memenuhi pengembalian dana investasi dan keuntungan yang wajar.

Jangka waktu konsesi ditetapkan dalam perjanjian pengusahaan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 51

Cukup jelas

Pasal 52 ...

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Yang dimaksud dengan kemampuan teknis adalah pengalaman perusahaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan.

Pasal 59

Cukup jelas

Pasal 60

Cukup jelas

Pasal 61

Ayat (1)

Kriteria evaluasi antara lain berupa kriteria evaluasi teknis, kriteria evaluasi keuangan, dan kriteria evaluasi administrasi/legal.

Ayat (2) ...

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 62

Cukup jelas

Pasal 63

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Ayat (7)

Kompensasi atau tambahan nilai tersebut dirundingkan dan tidak boleh lebih besar dari yang secara wajar diperlukan untuk menghargai prakarsa dan biaya yang telah dikeluarkan dengan didukung oleh dokumen yang dapat dipertanggungjawabkan.

Ayat (8)

Cukup jelas

Ayat (9)

Cukup jelas

Pasal 64 ...

Pasal 64

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Perubahan masa konsesi akibat adanya tambahan dana pengadaan tanah yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Pengusahaan.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Huruf k

Cukup jelas

Huruf l

Cukup jelas

Pasal 65 ...

Pasal 65

Cukup jelas

Pasal 66

Cukup jelas

Pasal 67

Cukup jelas

Pasal 67

Cukup jelas

Pasal 68

Ayat (1)

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan, tarif tol dapat menjadi tetap atau naik sesuai dengan pengaruh laju inflasi.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 69

Cukup jelas

Pasal 70

Cukup jelas

Pasal 71

Cukup jelas

Pasal 72

Cukup jelas

Pasal 73

Cukup jelas

Pasal 74

Cukup jelas

Pasal 75

Ayat (1)

Huruf a

Tarif awal dimaksud adalah tarif awal hasil lelang investasi.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Dalam hal dana berasal dari Badan Usaha, maka harus dipastikan bahwa dana tersebut telah tersedia pada saat proses pembebasan tanah.

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 76

Cukup jelas

Pasal 77 ...

Pasal 77

Cukup jelas

Pasal 78

Cukup jelas

Pasal 79

Cukup jelas

Pasal 80

Cukup jelas

Pasal 81

Cukup jelas

Pasal 82

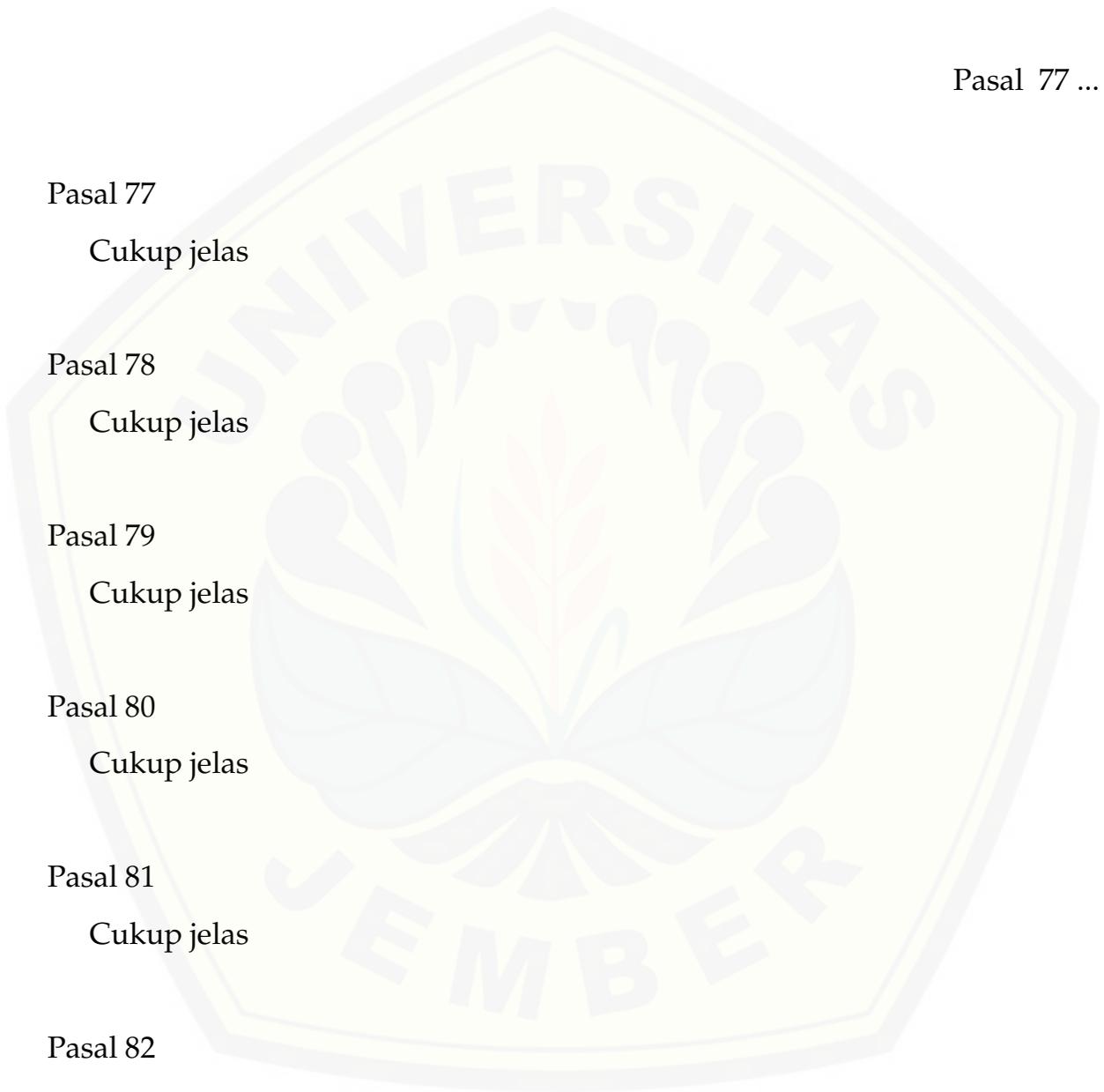
Cukup jelas

Pasal 83

Cukup jelas

Pasal 84

Cukup jelas



Pasal 85

Cukup jelas

Pasal 86

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b ...

Huruf b

Yang dimaksud dengan kerusakan karcis tanda masuk adalah kerusakan fisik karcis tanda masuk sehingga tidak dapat dibaca oleh alat pembaca karcis, atau diragukan data dan identitas pintu gerbang masuk oleh alat pembaca karcis, atau diragukan data dan identitas pintu gerbang masuk oleh alat pembaca karcis.

Huruf c

Cukup jelas

Ayat (3)

Pemenuhan ganti rugi oleh pemakai jalan tol kepada Badan Usaha tidak melepaskan tuntutan tindak pidana yang dilakukannya.

Ayat (4)

Jalan penghubung dimaksud adalah jalan penghubung yang menjadi tanggung jawab Badan Usaha.

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 87

Yang dimaksud dengan kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol adalah apabila Badan Usaha nyata-nyata tidak memenuhi kewajibannya dalam pengusahaan jalan tol.

Pasal 88

Cukup jelas

Pasal 89

Cukup jelas

Pasal 90

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan kewajiban penyediaan peralatan termasuk juga pelaksanaannya.

Ayat (2) ...

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 91

Yang dimaksud dengan memenuhi syarat untuk dioperasikan adalah antara lain:

- a. Kondisi jalan setiap saat harus baik sesuai dengan perencanaan teknik yang disyaratkan;
- b. Memenuhi kelengkapan rambu-rambu lalu lintas, tanda-tanda jalan dan perlengkapan jalan lainnya;
- c. Memantau dan menertibkan lalu lintas untuk menjaga keamanan, kelancaran, dan keselamatan pemakai jalan.

Pasal 92

Cukup jelas

Pasal 93

Cukup jelas

Pasal 94

Cukup jelas

Pasal 95

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR  
4489





**MENTERI PEKERJAAN UMUM  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 16/PRT/M/2014**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL**

**MENTERI PEKERJAAN UMUM REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang** : a. bahwa Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol belum dapat memenuhi kebutuhan pengguna jalan tol dalam rangka pelayanan, oleh karena itu perlu dilakukan penyesuaian;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol;
- Mengingat** : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4489) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2013;
2. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014;
3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2014;
4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 295/PRT/M/2005 tentang Badan Pengatur Jalan Tol sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 27/PRT/M/2008;

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM TENTANG  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

- (1) Jalan Tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.
- (2) Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol adalah ukuran jenis dan mutu pelayanan dasar yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol.
- (3) Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum.
- (4) Badan Pengatur Jalan Tol yang selanjutnya disebut BPJT adalah badan yang dibentuk oleh Menteri, berada di bawah, dan bertanggung jawab kepada Menteri.

Pasal 2

- (1) Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Badan Usaha Jalan Tol dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol.
- (2) Peraturan Menteri ini bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jalan tol.

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol mencakup substansi pelayanan:
  1. Kondisi jalan tol;
  2. Kecepatan tempuh rata-rata;
  3. Aksesibilitas;
  4. Mobilitas;
  5. Keselamatan;
  6. Unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan;
  7. Lingkungan; dan
  8. Tempat Istirahat (TI), dan Tempat istirahat dan pelayanan (TIP).
- (2) Ketentuan mengenai Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

- (1) Tata Cara Pengukuran Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol merupakan panduan metode pengukuran dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol yang harus dilakukan oleh setiap Badan Usaha Jalan Tol.
- (2) Ketentuan mengenai Tata Cara Pengukuran Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol ini wajib dipenuhi oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka pelayanan kepada pengguna jalan tol.

Pasal 6

- (1). Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat.
- (2). Pengawasan fungsi dan manfaat jaringan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh BPJT.

Pasal 7

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Menteri ini mulai berlaku 6 (enam) bulan setelah tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 17 Oktober 2014

MENTERI PEKERJAAN UMUM  
REPUBLIK INDONESIA,

  
DJOKO KIRMANTO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

## STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) JALAN TOL

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	
1	2	3	4	5	6
1.	Kondisi Jalan Tol	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perkerasan Jalur Utama</li> </ul>			
		- Kekesatan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• > 0,33 mm	- Untuk setiap lajur tidak rata-rata
		- Ketidakrataan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	Perkerasan Kaku atau • Perkerasan Lentur : IRI ≤ 4 m/km	- Pengukuran dilakukan tiap tahun - Hasil pengukuran tiap kilometer
		- Tidak ada lubang	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Rutting	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Rutting 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Retak	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Retak 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Drainase			
		- Tidak ada endapan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Penampang Saluran	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		• Median			
		- Kerb	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- MCB (Median Concrete Barrier)	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Guard Rail	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Wire Rope	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		• Bahu Jalan			
- Tidak ada lubang	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam		
- Rutting	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Rutting 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam		
- Retak	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Retak 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam		
• Rounding	• Seluruh Ruas Jalan Tol	Permukaan rata selebar minimal 0,5 m dan ketinggian rumput maksimal 5 cm serta tidak masuk ke dalam bahu jalan	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu		
2	Kecepatan Tempuh Rata-rata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan Tempuh Rata - rata Kondisi Normal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jalan Tol Dalam Kota</li> <li>Jalan Tol Luar Kota</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ≥ 40 km/jam</li> <li>• ≥ 60 km/jam</li> </ul>	Waktu pemenuhan setiap saat (dalam kondisi normal)
3	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan Transaksi Rata-rata</li> </ul>	Gerbang Tol sistem terbuka	• Maksimal 6 detik setiap kendaraan	Waktu pemenuhan setiap saat
			Gerbang Tol sistem tertutup :		
			- Gardu masuk	• Maksimal 5 detik setiap kendaraan	
			- Gardu keluar	• Maksimal 9 detik setiap kendaraan	
		• GTO			
- Gardu Tol Ambil Kartu	• Maksimal 4 detik setiap kendaraan	Dilakukan tera ulang instrumen transaksi elektronik tiap 180 hari dan pemasangan "tombol bantuan" pada alat transaksi			
- Gardu Tol Transaksi	• Maksimal 5 detik setiap kendaraan				
• Jumlah Antrian Kendaraan	• Gardu Tol	• Maksimal 10 kendaraan per-Gardu dalam kondisi normal	Gardu tol harus terbuka semua kecuali pada saat kondisi lalu lintas tidak padat		
4	Mobilitas	Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas	Wilayah		
			• Pengamatan/Observasi Patroli	• 30 menit per siklus pengamatan	Setiap 30 menit pada lokasi yang sama akan dilalui kendaraan yang berpatroli
		• Mulai Informasi diterima Sampai ke Tempat Kejadian	• Maksimal 30 menit setiap Unit Layanan yang diperlukan	Unit Layanan terdiri dari : Ambulance, Rescue, Patroli, dan Dereh	

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN / LINGKUP	TOLOK UKUR	
1	2	3	4	5	6
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Penanganan Kendaraan Mogok</li> <li>- Jalan Tol Dalam Kota</li> <li>- Jalan Tol Luar Kota</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penderekan ke bengkel terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis</li> <li>Melakukan penderekan ke gerbang tol terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis</li> </ul>	Kendaraan mogok akan dikenakan tarif penderekan yang ditetapkan BUJT sejak gerbang keluar menuju lokasi disepakati
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan</li> <li>Penanganan Patroli Jalan Raya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penanganan dan Penindakan terhadap Hambatan Lalu Lintas</li> <li>Menindak Kendaraan yang Berjalan Tidak Sesuai Aturan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Waktu penanganan dan penindakan &lt; 15 menit saat terjadi hambatan</li> <li>Waktu pemenuhan setiap saat terjadi pelanggaran</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan</li> <li>Penanganan Kendaraan Derek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sampai di tempat kejadian ≤ 30 menit</li> </ul>	Durasi 30 menit dihitung sejak informasi diterima oleh sentra komunikasi
5	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petunjuk Jalan :</li> <li>- Perambuan</li> <li>- Marka Jalan</li> <li>- Guide Post/ Reflektor sebelah kiri jalan tol (Merah) dan sebelah kanan jalan tol (Putih)</li> <li>- Patok Kilometer</li> <li>- Patok Hektometer</li> <li>Fasilitas lainnya :</li> <li>- Penerangan Jalan Umum (PJU) Wilayah Perkotaan</li> <li>- Anti Silau</li> <li>- Pagar Rumija</li> <li>- Pagar Pengaman</li> <li>Penanganan Kecelakaan</li> <li>Pengamanan dan Penegakan Hukum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kelengkapan dan Kejelasan Perintah dan Larangan serta Petunjuk</li> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> <li>Per 1 Kilometer</li> <li>Per 200 Meter</li> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> <li>Segmen Terpasang</li> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> <li>Korban Kecelakaan</li> <li>Kendaraan Kecelakaan</li> <li>Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah 100% dan Reflektivitas ≥ 80 %</li> <li>Jumlah 100% dan Reflektivitas ≥ 80 %</li> <li>Jumlah 100% dengan jarak 25 meter dan Reflektivitas ≥ 80 %</li> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> <li>Lampu Menyala 100%</li> <li>Keberadaan 100%</li> <li>Keberadaan 100%</li> <li>Keberadaan 100%</li> <li>Dievakuasi gratis ke rumah sakit rujukan</li> <li>Melakukan penderekan gratis ke pool derek (masih di dalam jalan tol)</li> <li>Keberadaan Polisi Patroli Jalan Raya (PJR) yang siap panggil 24 jam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Waktu toleransi pemenuhan 3 hari</li> <li>Waktu toleransi pemenuhan 14 hari</li> <li>Waktu toleransi pemenuhan 3 hari</li> <li>Waktu toleransi pemenuhan 7 hari</li> <li>Waktu toleransi pemenuhan 7 hari</li> <li>Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam</li> <li>Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam</li> <li>Waktu toleransi pemenuhan 7 hari</li> <li>Waktu evakuasi &lt; 20 menit saat terjadi kecelakaan</li> <li>Waktu penanganan penderekan &lt; 15 menit saat terjadi kecelakaan</li> <li>Waktu pemenuhan setiap saat</li> </ul>
6	Unit Pertolongan / Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambulans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Unit per 25 km atau minimal 1 unit jika &lt; 25 km (dilengkapi standar P3K dan Paramedis)</li> </ul>	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit kendaraan Ambulans

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	
1	2	3	4	5	6
		• Kendaraan Derek	Ruas Jalan Tol :  - LHR >100.000 kend/har  - LHR ≤100.000 kend/har	1 Unit per 5 km atau minimal 1 unit jika < 5 km, jika tersedia lebih dari 1 unit derek maka harus tersedia derek dengan kapasitas 25 ton minimal 1 unit  1 Unit per 10 km atau minimal 1 unit jika < 10 km, jika tersedia lebih dari 1 unit derek maka harus tersedia derek dengan kapasitas 25 ton minimal 1 unit	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Kendaraan Derek
		• Polisi Patroli Jalan Raya (PJR)	Ruas Jalan Tol :  - LHR >100.000 kend/har  - LHR ≤100.000 kend/har	1 Unit per 15 km atau minimal 1 unit jika < 15 km  1 Unit per 20 km atau minimal 1 unit jika < 20 km	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Patroli Jalan Raya (PJR)
		• Patroli Jalan Tol (Operator)	• Ruas Jalan Tol	• 1 Unit per 15 km atau minimal 2 unit jika < 15 km	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Patroli Jalan Tol (Operator)
		• Kendaraan Rescue	• Ruas Jalan Tol	• 1 Unit per 50 km atau minimal 1 unit jika < 50 km (dilengkapi dengan peralatan penyelamatan)	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Kendaraan Rescue
		• Sistem Informasi	Informasi dan Komunikasi Kondisi Lalu Lintas (Spanduk, Board, Virtual Message Sign (VMS))	• 50 meter sebelum akses masuk jalan tol  • Di dalam ruas jalan tol	Sistem informasi yang dipasang harus bisa terbaca dengan jelas dan tidak menyilaukan
			• Nomor telepon info tol	• Pada gerbang masuk dan gerbang keluar, di dalam ruas jalan tol dan pada kartu tol/karcis tol	
7.	Lingkungan	• Kebersihan	• Dalam rumija tol • Kantor Operasi dan Gardu Tol	• Tidak Ada Sampah • Tidak Ada Sampah, Terawat, Bersih	Waktu toleransi pemenuhan 7 hari Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Tanaman	• Dalam rumija tol	• Tidak Mengganggu Fungsi Jalan Tol	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Rumput	• Di Rumija diluar Rumaja	• Tinggi rumput < 30 cm	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
8.	Tempat Istirahat (TI), dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)	• Kondisi Jalan	• Seluruh Permukaan Jalan di Tempat Istirahat	• Tidak Ada Lubang, Retak dan Pecah	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• On/Off Ramp	• Permukaan Jalan di Jalur Masuk dan Keluar Tempat Istirahat	• Tidak Ada Lubang, Retak dan Pecah	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Toilet	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%, Bersih, Gratis	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Parkir Kendaraan	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%, Teratur, Bersih, Gratis • Dilarang Parkir di On/Off Ramp	Jalan dan Perparkiran hanya diperuntukkan bagi pengguna jalan tol
		• Penerangan	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Mengacu kepada standar PJU
		• Stasiun Pengisian Bahan Bakar	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Mengacu kepada ketetapan ESDM
		• Bengkel Umum	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Bengkel harus memiliki ijin usaha
		• Tempat Makan dan Minum	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Wajib memberikan informasi harga makanan dan minuman yang dijual

MENTERI PEKERJAAN UMUM  
REPUBLIK INDONESIA,



DJOKO KIRMANTO

LAMPIRAN II  
PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM  
NOMOR : 16 /PRT/M/2014  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

TATA CARA PENGUKURAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL				TATA CARA / METODE PENGUKURAN				WAKTU PENGUKURAN / JADWAL / FREKUENSI	POPULASI PENCAPAIAN	SABARAN KEPADA PENGOUNA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN / LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN / PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN / PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN					
1.	Kondisi Jalan Tol	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perkerasan Jalur Utama</li> <li>Kekesatan</li> <li>Retradaksian</li> <li>Tidak ada lubang</li> <li>Rutting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 0,33 mm (0,33 mm untuk setiap lajur tidak rata-rata)</li> <li>Perkerasan Kaku atau Perkerasan Lentur : IRI ≤ 4 m/jam (4 m/jam untuk setiap lajur tidak rata-rata)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pusatibang Jalan dan Jembatan Balibang Kementerian Pekerjaan Umum</li> <li>Pusatibang Jalan dan Jembatan Balibang Kementerian Pekerjaan Umum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dilakukan secara langsung yaitu dengan mengukur koefisien friksi antara roda dan permukaan jalan dengan alat Mu-meter yang ditarik oleh kendaraan dengan kecepatan 60 km/jam.</li> <li>Pernukuan Perkerasan diukur dalam kondisi terburuk (basah) dengan menyempitkan air dari kendaraan penarik.</li> <li>Cara Kerja Alat Ukur MAASRA :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Alat dipasang di tengah-tengah sumbu roda belakang kendaraan</li> <li>Alat berjalan dengan kecepatan tertentu (20, 30, 50, 80 km/jam)</li> <li>Gerakan vertikal dari sumbu roda belakang dipantau ke alat</li> <li>Dari alat pengukur dipindahkan ke alat penghitung (roughness counter) melalui flexible drive</li> <li>Pada saat yang sama pengukur jarak (distance counter) mencatat panjang jalan yang ditempuh</li> <li>Ketidaksian yang didapat dari alat ukur MAASRA dikonversi dalam nilai IRI</li> <li>IRI = 0,044672 MAASRA + 1,37298 (dalam m/km)</li> </ul> </li> <li>Pengamatan pothole dilakukan secara visual pada masing-masing lajur ketua jalur utama dan ramp dengan menggunakan kendaraan pada siang hari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mu-Meter</li> <li>MAASRA Rough ueter atau sejenis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiap tahun</li> <li>Tiap tahun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> <li>100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keselamatan</li> <li>Kenyamanan dan Keselamatan</li> <li>Kenyamanan dan Keselamatan</li> <li>Kenyamanan dan Keselamatan</li> </ul>		

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL				TATA CARA / METODE PENGUKURAN				WAKTU PENGUKURAN / JADWAL / FREKUENSI	POPULASI PENCAPAIAN	SASARAN KEPADA PENGUSAHA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN / LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PERGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	8	9			
1		3	4	5	6	7	8	9	10			
		- Retak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada Retak 100%</li> </ul>	Operator dan atau oleh Pustlibang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Penilaian present serviceability diperoleh dari pengamatan secara visual dan oleh alat untuk kemudian dilakukan perhitungan matematis yang direpresentasikan oleh index</li> <li>*Alat menderetaki sbb :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemiringan / Slope ; dipergunakan untuk menghitung Variansi Kemiringan/SV</li> <li>- Kedalaman Alur/Rut Depth</li> <li>- Luasan Retak dan Tambulan</li> </ul> </li> </ul>	Oyroscope, pavement camera atau sistem yang terintegrasi	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap setiap 6 bulan Pustlibang Prasana-Transportasi Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	100%	Kenyamanan dan Keselamatan		
		- Drainase	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Operator dan atau oleh BRJT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survey di lokasi Drainase terhadap kondisi Rut/Depth</li> </ul>	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BRJT Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran dan Keselamatan		
		- Penampang Saluran	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Operator dan atau oleh BRJT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survey di lokasi Drainase terhadap kondisi Penampang Saluran</li> </ul>	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BRJT Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran dan Keselamatan		
		- Median										
		- Kerb	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Operator dan atau oleh BRJT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survey di lokasi Median terhadap kondisi Kerb</li> </ul>	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BRJT	100%	Kaamanan dan Keselamatan		
		- MCB (Median Concrete Base)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Operator dan atau oleh BRJT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survey di lokasi Median terhadap kondisi MCB</li> </ul>	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BRJT	100%	Kaamanan dan Keselamatan		
		- Guard Rail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Operator dan atau oleh BRJT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survey di lokasi Median terhadap kondisi Guard Rail</li> </ul>	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BRJT	100%	Kaamanan dan Keselamatan		
		- Wire Rope	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Operator dan atau oleh BRJT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survey di lokasi Median terhadap kondisi Wire Rope</li> </ul>	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BRJT	100%	Kaamanan dan Keselamatan		
		- Bahu Jalan										
		- Tidak ada lubang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> </ul>	Operator dan atau oleh BRJT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengamatan perthode dilakukan secara visual pada setiap masing jalur kedua Jalur usaha dan stamp dengan menggunakan kendaraan pada siang hari</li> </ul>	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BRJT	100%	Kenyamanan dan Keselamatan		
		- Retak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada Retak 100%</li> </ul>	Operator dan atau oleh Pustlibang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Penilaian present serviceability diperoleh dari pengamatan secara visual dan oleh alat untuk kemudian dilakukan perhitungan matematis yang direpresentasikan oleh index</li> <li>*Alat menderetaki sbb :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemiringan / Slope ; dipergunakan untuk menghitung Variansi Kemiringan/SV</li> <li>- Kedalaman Alur/Rut Depth</li> <li>- Luasan Retak dan Tambulan</li> </ul> </li> </ul>	Oyroscope, pavement camera atau sistem yang terintegrasi	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap setiap 6 bulan Pustlibang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	100%	Kenyamanan dan Keselamatan		
2	Kecepatan Tempuh Rata-rata	Kecepatan Tempuh Rata-rata Kondisi Normal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalam Kota</li> <li>Luar Kota</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perkiraan rata selabar minimal 0,5 m dan ketinggian rumput maksimal 5 cm serta tidak masuk ke dalam bahu jalan</li> <li>≥ 40 km/jam</li> <li>≥ 60 km/jam</li> </ul>	Operator dan atau oleh BRJT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survey di lokasi Bahu Jalan terhadap kondisi Rounding</li> </ul>	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BRJT Setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan		
3	Aksesibilitas	Kecepatan Transaksi Rata-rata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerbang Tol sistem terbuka</li> <li>Gerbang Tol sistem tertutup</li> <li>Gardu masuk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksimal 6 detik setiap kendaraan</li> <li>Maksimal 5 detik setiap kendaraan</li> </ul>	Operator dan atau oleh BRJT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survei Waktu Tempuh</li> <li>Survei Waktu Transaksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kendaraan, Stopwatch</li> <li>Kendaraan, Stopwatch</li> <li>Stopwatch, papan survei, alat tulis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap 6 bulan</li> <li>Setiap 6 bulan</li> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT Setiap 6 bulan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> <li>100%</li> <li>≥ 5 Gardu = 80% atau ≥ 5 Gardu = 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kelancaran</li> <li>Kelancaran</li> <li>Kelancaran</li> </ul>		

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL				TATA CARA / METODES PENGUKURAN				POPULASI PENCAPAIAN	SASARAN KEPADA PENGGUNA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PERGMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN /JADWAL /FREKUENSI			
1			4	5	6	7	8	9	10		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gardu keluar</li> <li>• GTO</li> <li>- Gardu Tol Ambil Kartu kendaraan</li> <li>- Gardu Tol Transaksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksimal 9 detik setiap kendaraan</li> <li>Maksimal 4 detik setiap kendaraan</li> <li>Maksimal 5 detik setiap kendaraan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operator dan atau oleh BRJT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survei Waktu Transaksi</li> <li>Survei Waktu Transaksi</li> <li>Survei Waktu Transaksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stopwatch, papan survei, alat tulis</li> <li>Stopwatch, papan survei, alat tulis</li> <li>Stopwatch, papan survei, alat tulis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan</li> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan</li> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100%</li> <li>Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 10</li> <li>Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kelancaran</li> <li>Kelancaran</li> <li>Kelancaran</li> </ul>	
4	Mobilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan</li> <li>• Penanganan Hambatan Lalu Lintas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wilayah</li> <li>• Pengamatan/Observasi Patroli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 menit per siklus pengamatan</li> <li>Maksimal 30 menit setiap Unit Layanan yang dipertikan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operator dan atau oleh BRJT</li> <li>Operator dan atau oleh BRJT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data-data Laporan dari petugas Komunikasi</li> <li>Data-data Laporan dari petugas Komunikasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulir Laporan</li> <li>Formulir Laporan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan</li> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%</li> <li>≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kelancaran</li> <li>Kelancaran</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penderekan ke bengkel terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis</li> <li>Melakukan penderekan ke gerbang tol terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis</li> <li>Penanganan dan Penderitaan Menindak Kendaraan yang terhambat Hambatan Lalu Lintas</li> <li>Menindak Kendaraan yang Berjalan Tidak Sesuai Aturan</li> <li>Sampai di tempat kejadian ≤ 30 menit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operator dan atau oleh BRJT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data-data Laporan dari petugas Komunikasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulir Laporan</li> <li>Formulir Laporan</li> <li>Formulir Laporan</li> <li>Formulir Laporan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan</li> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan</li> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan</li> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%</li> <li>≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%</li> <li>≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%</li> <li>≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kelancaran</li> <li>Kelancaran</li> <li>Kelancaran</li> <li>Kelancaran</li> </ul>		
5	Keselamatan		<ul style="list-style-type: none"> <li>Kelempakan dan Kejelasan Permatah dan Larangan serta Petunjuk</li> <li>Marka Jalan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 %</li> <li>Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operator dan atau oleh BRJT</li> <li>Operator dan atau oleh BRJT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengukuran Kelengkapan pemasangan dilakukan secara visual</li> <li>Pengukuran Kondisi Marka Jalan dilakukan secara visual</li> <li>Pengukuran reflektifitas dilakukan dengan alat retro reflectometer lengkap dengan asesoris dan baterai, dilakukan pengujian dilakukan dengan kondisi kepastaran balokitas terendah, berbeda untuk tiap ruas jalan tol, namun semuanya pada malam hingga menjelang فجر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visual dan Reflectometer</li> <li>Visual dan Reflectometer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan</li> <li>Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> <li>Jumlah 100% dan Reflektifitas &gt; 80%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keselamatan dan Kelancaran</li> <li>Keselamatan dan Kelancaran</li> </ul>	

No.	SUBSTANSI PELAYANAN	INDIKATOR	STANDAR PERSYARATAN MINIMAL	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAWATAN/PENGUKURAN	CARU PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN/INDUKSI	KORUSI/SLIP/LOKAPAKSIAN	SAS/BAK/KEP/TA/PA/NGGO/TA/BA/TA/BA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suasana Pengalihan</li> <li>Bahan Bakar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertanggung 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertanggung 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operator dan atau oleh BPJT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survey di lokasi terhadap kondisi Susunan Pengalihan Bahan Bakar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kenyamanan</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berbagai Umum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertanggung 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operator dan atau oleh BPJT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survey di lokasi terhadap kondisi Bergezel Umum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kenyamanan</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempat Makan dan Minum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertanggung 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operator dan atau oleh BPJT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survey di lokasi terhadap kondisi Tempat Makan dan Minum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kenyamanan</li> </ul>	

MENTERI PEKERJAAN UMUM  
REPUBLIK INDONESIA,

*Djoko Kirmanto*  
DJOKO KIRMANTO *DK*

