

Pertanggungjawaban Hukum PT Jasa Marga atas Kerusakan Jalan Tol yang Mengakibatkan Kerugian bagi Pengguna Jalan

Teguh Pribadi*, Dudung Hidayat

Universitas Swadaya Gunung Jati, Indonesia

Email: teguh.122010034@ugj.ac.id*, dudung.hidayat@ugj.ac.id

Keywords:

Legal Responsibility; Toll Roads; Jasa Marga; Maintenance; Legal Certainty.

Abstract

This study aims to analyze the forms of violations of PT Jasa Marga's obligations in toll road maintenance that result in losses for users and the legal liability that arises from the perspective of legal certainty. The research method used is qualitative research with a normative juridical approach through analysis of primary, secondary, and tertiary legal materials. The research results indicate that PT Jasa Marga's breach of its obligations in toll road maintenance is reflected in the failure to meet Minimum Service Standards (SPM), such as unsuitable road conditions, delayed repairs, and a lack of risk mitigation efforts. Legally, these conditions can be classified as negligence, resulting in unlawful acts and breach of contract, thus giving rise to an obligation to provide compensation to toll road users. However, in practice, the implementation of this responsibility does not fully reflect legal certainty, as evidenced by obstacles in the claims mechanism, particularly related to proof and a lack of public awareness of user rights. Therefore, improvements in the quality of toll road maintenance, transparency in claims settlement, and strengthened oversight are needed to ensure that PT Jasa Marga's legal accountability can be effective and provide legal certainty, justice, and protection for toll road users.

Kata Kunci:

Tanggung Jawab Hukum; Jalan Tol; Jasa Marga; Pemeliharaan; Kepastian Hukum

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk pelanggaran kewajiban PT Jasa Marga dalam pemeliharaan jalan tol yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna serta pertanggungjawaban hukum yang timbul dalam perspektif kepastian hukum. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif melalui analisis bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggaran kewajiban PT Jasa Marga dalam pemeliharaan jalan tol tercermin dari tidak terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal (SPM), seperti kondisi jalan yang tidak layak, keterlambatan perbaikan, serta kurangnya upaya mitigasi risiko. Secara hukum, kondisi tersebut dapat dikualifikasikan sebagai bentuk kelalaian yang berimplikasi pada perbuatan melawan hukum maupun wanprestasi, sehingga menimbulkan kewajiban untuk memberikan ganti kerugian kepada pengguna jalan tol. Namun, dalam praktiknya pelaksanaan pertanggungjawaban tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kepastian hukum, yang ditandai dengan adanya kendala dalam mekanisme klaim, khususnya terkait pembuktian dan kurangnya

sosialisasi hak pengguna. Dengan demikian, diperlukan peningkatan kualitas pemeliharaan jalan tol, transparansi dalam penyelesaian klaim, serta penguatan pengawasan agar pertanggungjawaban hukum PT Jasa Marga dapat berjalan secara efektif dan memberikan kepastian hukum, keadilan, serta perlindungan bagi pengguna jalan tol.

PENDAHULUAN

Pembangunan jalan tol di Indonesia merupakan salah satu wujud komitmen negara dalam menyediakan infrastruktur yang memadai dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional serta meningkatkan konektivitas antar wilayah. Keberadaan jalan tol memiliki peranan penting sebagai sarana transportasi yang menawarkan efisiensi waktu, kenyamanan, serta keamanan dalam berkendara dibanding dengan jalan umum biasa, jalan tol adalah jalan bebas hambatan berbayar yang dirancang khusus untuk kecepatan tinggi dan kelancaran lalu lintas (Akhmad, 2018; Asshiddiqie & Safa'at, 2021; DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book* (14th ed., n.d.; Djojodirdjo, 1976; Fuady, 2014). Pengelolaan jalan tol membutuhkan biaya investasi yang sangat besar, sehingga penerapan tarif tol menjadi mekanisme untuk menyeimbangkan biaya tersebut melalui pembayaran yang dilakukan oleh para pengguna sebagai bentuk kompensasi atas layanan yang diberikan (Cahyo et al., n.d.; Ningsih & Wijayanto, 2014; Suarniati, 2017). Dalam kerangka tersebut, Jasa Marga sebagai salah satu Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) terbesar di Indonesia memegang peranan penting dalam aspek pengoperasian, perawatan, serta pemastian mutu layanan agar tetap sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh pemerintah (Ghaisani et al., 2016; Siahaan, 2023; Suarniati, 2017; “Tanggung Usaha PT. Jasa Marga Terhadap Pelanggaran Hak Keselamatan Konsumen Pengguna Jalan Tol Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol,” 2019).

Secara filosofis, pengelolaan jalan tol tidak hanya menyangkut aspek teknis konstruksi maupun pemeliharaan infrastruktur, tetapi juga melibatkan kewajiban hukum untuk menjamin keselamatan publik (Indonesia, 2004, 2009; Makmur & Rajagukguk, 2015). Mengacu pada pemikiran Satjipto Rahardjo, hukum seharusnya berfungsi memberikan perlindungan bagi kepentingan manusia serta menciptakan ketertiban dan keadilan dalam masyarakat (Indonesia, 1978, 2005, 2013; *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)*, n.d.). Oleh karena itu, ketika masyarakat membayar tarif tol, timbul hubungan hukum yang memberikan hak kepada pengguna untuk memperoleh layanan yang layak dan mewajibkan penyelenggara untuk memastikan kondisi jalan tetap aman (Saefullah, n.d.; Tbk, 2007).

Pada bulan Januari 2025, media sosial dan sejumlah berita nasional ramai membahas keluhan pengguna jalan tol yang mengalami kerusakan kendaraan akibat jalan berlubang. Tidak sedikit pengendara melaporkan ban pecah, velg penyok, hingga kecelakaan tunggal setelah menghantam lubang di sejumlah ruas tol (Adha, 2025; Dina-karina, 2025; Makmur & Rajagukguk, 2015). Fenomena tersebut berlawanan dengan fakta bahwa jalan tol adalah infrastruktur berbayar yang seharusnya memberikan tingkat kenyamanan dan keamanan lebih tinggi dibandingkan jalan biasa. Situasi ini memperlihatkan meningkatnya perhatian publik sekaligus menimbulkan pertanyaan penting mengenai seberapa jauh perlindungan hukum diberikan kepada pengguna jalan tol ketika kendaraan mereka mengalami kerusakan akibat kondisi jalan yang tidak memenuhi standar. Padahal, aspek kualitas dan kelayakan jalan tol

telah diatur secara jelas dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol, yang mewajibkan Badan Usaha Jalan Tol untuk menjamin bahwa setiap ruas tol selalu berada dalam keadaan aman, nyaman, serta layak untuk dilalui oleh masyarakat (Muhammad, 1990; Rahardjo, 2012; Saefullah, 2026; *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, 1999). Salah satu kasus yang mencuat adalah insiden di Tol Cikopo-Palimanan (Cipali) pada akhir Januari 2025, di mana puluhan kendaraan mengalami pecah ban akibat lubang di ruas jalan tol tersebut. Banyak orang ganti ban, ban nya pada pecah di beberapa jalan Tol Cipali khususnya di Km 117 banyak lubang, Km 123 juga banyak lubang. Direktur Operasional Astra Infra Toll Road Cipali Rinaldi membenarkan adanya lubang-lubang tersebut dan menyatakan bahwa penyebabnya antara lain curah hujan yang tinggi serta volume lalu lintas yang meningkat. Ironisnya, Meskipun pengguna telah membayar tarif tol dengan ekspektasi memperoleh layanan yang optimal, kenyataan di lapangan justru menunjukkan bahwa kerusakan pada infrastruktur jalan tol masih kerap terjadi dan menyebabkan kerugian, baik materiil maupun immateriil, bagi para pengguna. Kondisi ini mencerminkan adanya persoalan dalam pelaksanaan kewajiban BUJT untuk menjaga mutu jalan tol sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Dari fenomena kasus diatas muncul keingintahuan penulis apakah pengguna jalan tol benar-benar mendapatkan perlindungan hukum yang memadai sesuai hak haknya sebagai konsumen dan bagaimana bentuk pertanggung jawaban pengelola jalan tol PT Jasa Marga dalam memberikan perlindungan pada konsumen atas fenomena kasus di atas. Rasa ingin tahu ini semakin kuat karena masih terdapat ketimpangan antara aturan hukum yang tertulis dengan praktik di lapangan, terutama terkait mekanisme klaim ganti rugi dan batas tanggung jawab penyelenggara jalan tol. Di satu sisi, UUPK dan Undang-Undang Jalan telah mengatur mengenai hak konsumen untuk memperoleh keamanan dan kenyamanan, serta kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) pada Pasal 24 ayat (1) dan (2) secara eksplisit menyatakan bahwa penyelenggara jalan wajib segera dan patut memperbaiki jalan yang rusak, serta wajib memberi tanda atau rambu pada jalan yang rusak untuk mencegah kecelakaan lalu lintas. pengguna jalan berhak menuntut ganti rugi kepada badan usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari badan usaha dalam pengusahaan jalan tol. Ganti kerugian merupakan hak yang seharusnya dimiliki pada setiap pengguna jalan tol yang mengalami kerugian akibat kerusakan jalan tol terutama apabila kerusakan tersebut menimbulkan dampak terhadap kondisi kendaraan. Namun demikian, masih banyak masyarakat yang belum memahami haknya sebagai pengguna jalan tol, termasuk tata cara atau mekanisme pengajuan tuntutan ganti kerugian kepada PT Jasa Marga, sehingga hal tersebut menjadi persoalan tersendiri.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat mengingat penggunaan jalan tol di Indonesia terus meningkat seiring dengan pembangunan infrastruktur jalan tol yang masif dalam beberapa tahun terakhir. Data dari Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) menunjukkan bahwa pada tahun 2023 terjadi korban fatalitas sebanyak 366 orang meninggal dunia di jalan tol. Selain itu, rata-rata 19,27% kendaraan non-Golongan I di ruas tol Jasa Marga terdeteksi overload pada tahun 2024, yang turut meningkatkan risiko kerusakan jalan dan kecelakaan. Semakin banyak masyarakat yang bergantung pada jalan tol untuk mobilitas sehari-hari, sehingga isu kerusakan

jalan tol di sektor ini menjadi semakin krusial dan memerlukan kajian yang lebih komprehensif serta solusi kebijakan hukum yang dapat dijalankan.

Adapun penelitian penelitian yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap layanan jalan tol dapat diuraikan sebagai berikut, seperti jurnal I Gusti Ayu Suarniati mahasiswa Universitas Mahasaraswati Denpasar tahun 2018 yang berjudul *"perlindungan hukum konsumen pengguna jalan tol berbasis uang elektronik (e-money) dari perspektif undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen"*, jurnal tersebut membahas perlindungan pengguna jalan tol dalam transaksi berbasis uang elektronik. Kemudian, terdapat pula jurnal karya Chika Pratiwi, siti Nurbaiti mahasiswa Universitas trisakti tahun 2022, berjudul *"perlindungan konsumen pengguna jalan tol jakarta-cikampek terkait banjir pada tahun 2021"*. Fokus penelitian tersebut terletak pada bagaimana perlindungan hukum atas terjadinya peristiwa banjir di jalan tol. Dari beberapa penelitian tersebut, terlihat bahwa sebagian besar kajian terdahulu masih menitikberatkan pada persoalan **transaksi elektronik dan jalan tergenang banjir**, bukan pada aspek **kualitas infrastruktur atau kondisi fisik jalan tol itu sendiri**. Sebagian penelitian sebelumnya hanya menyoroti aspek pelayanan jalan tol secara umum atau membahas banjir di tol tanpa mengaitkan dengan tanggung jawab pengelola jalan tol secara mendalam. Fokus utamanya dalam penelitian ini adalah mengkaji bentuk perlindungan hukum serta tanggungjawab pengelola jalan tol terhadap pengguna jalan yang mengalami kerugian seperti kerusakan kendaraan akibat kondisi atau kerusakan jalan tol, sekaligus menyoroti masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai adanya tanggung jawab tersebut. Urgensi penelitian ini juga didorong oleh meningkatnya penggunaan jalan tol di Indonesia seiring dengan pembangunan infrastruktur jalan tol yang masif dalam beberapa tahun terakhir. Semakin banyak masyarakat yang bergantung pada jalan tol untuk mobilitas sehari-hari, sehingga isu kerusakan jalan tol di sektor ini menjadi semakin krusial dan memerlukan kajian yang lebih komprehensif serta solusi kebijakan hukum yang dapat dijalankan.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut melalui penelitian, yakni bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum pengelola jalan tol terhadap kerugian yang dialami pengguna jalan tol akibat kerusakan ruas jalan tol, khususnya yang berdampak pada kerusakan kendaraan, yang dapat dikaji dari pihak pengelola jalan tol yaitu PT Jasa Marga dalam perspektif perlindungan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan dapat pula memberikan manfaat sebagai sumber ilmu pengetahuan, khususnya bagi masyarakat sebagai pengguna jalan tol agar dapat memahami hak-hak nya atas perlindungan dan ganti kerugian, serta sebagai upaya mendorong penanganan dan penindaklanjutan secara hukum terhadap kerugian yang timbul akibat kerusakan jalan tol, mengingat kerugian tersebut dapat berdampak baik secara materiil maupun imateriil.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif, menggunakan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan kasus (case approach) untuk menganalisis pertanggungjawaban PT Jasa Marga atas kelalaian dalam pemeliharaan jalan tol. Sumber data terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai hukum positif[1], bahan hukum sekunder berupa literatur, karya ilmiah, dan hasil wawancara sebagai data penunjang, serta bahan hukum tersier

berupa kamus, surat kabar, dan sumber pelengkap lainnya. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan penarikan kesimpulan secara induktif, serta mengkaji konsistensi dan kesesuaian antar peraturan perundang-undangan sebagai dasar argumentasi hukum dalam menjawab permasalahan penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Pelanggaran Kewajiban PT Jasa Marga dalam Pemeliharaan Jalan Tol yang Mengakibatkan Kerugian Bagi Pengguna Jalan

Untuk mendukung pertumbuhan dan kemajuan perekonomian, Indonesia memerlukan jaringan transportasi yang andal serta mampu memberikan manfaat nyata. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1978 di tanggal 1 Maret 1978, pemerintah membentuk PT Jasa Marga (Persero) Tbk sebagai badan usaha yang bertugas dalam penyelenggaraan jalan tol. Perusahaan ini memiliki tujuan utama untuk merencanakan, membangun, dan mengelola jalan tol beserta fasilitas pendukungnya, sehingga dapat berfungsi secara optimal sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan tingkat efisiensi dan manfaat lebih tinggi dibandingkan.

Dalam peraturan yang berlaku, pertanggungjawaban hukum PT Jasa Marga didasarkan pada beberapa landasan hukum. Pertama, Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat barang/jasa yang diproduksi. Kemudian, Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPERdata) menekankan bahwa setiap tindakan melanggar hukum yang menyebabkan kerugian pada pihak lain mengharuskan pihak yang menyebabkan kerugian tersebut untuk mengganti kerugian. Oleh karena itu, jika pengguna jalan tol mengalami kerusakan kendaraan, kecelakaan, atau ketidaknyamanan akibat kondisi jalan yang tidak sesuai standar pelayanan minimum, PT Jasa Marga dapat dimintai pertanggungjawaban hukum. Konsep pertanggungjawaban ini juga diperkuat dengan prinsip *liability without fault*, yakni bahwa pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban tanpa perlu dibuktikan kesalahannya jika risiko kerugian timbul dari aktivitas yang berada dalam kendalinya.

Dalam hal ini pelanggaran kewajiban PT JASA MARGA Dalam pemeliharaan jalan tol yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jalan biasanya berbentuk kelalaian atau pengabaian kondisi jalan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol, sehingga menimbulkan kerusakan kendaraan atau kecelakaan. Bentuk bentuk pelanggaran dalam pemeliharaan jalan tol sebagai berikut :

1) Kelalaian Pemeliharaan Rutin

Kelalaian dalam pemeliharaan rutin merupakan salah satu bentuk pelanggaran yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi pengguna jalan tol. Berdasarkan hasil wawancara, meskipun PT Jasa Marga telah melakukan pengecekan kondisi jalan berkala setiap hari namun dalam praktiknya masih ditemukan kondisi jalan yang tidak segera tertangani, seperti adanya lubang yang menyebabkan kerusakan kendaraan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pemeliharaan rutin belum sepenuhnya optimal. Secara hukum kelalaian tersebut bisa dikategorikan perbuatan melawan hukum akibat tidak terpenuhinya kewajiban dalam menjaga kualitas jalan tol yang aman dan layak

dilalui. Dengan demikian apabila dari kelalaian ini menimbulkan kerugian maka PT Jasa Marga dapat dimintai pertanggungjawaban.

2) Tidak Memenuhi SPM

Tidak terpenuhinya standar pelayanan minimal (SPM) juga menjadi indikator adanya pelanggaran dalam pelayanan jalan tol. Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 15 tahun 2005 tentang jalan tol, khususnya tentang mengenai kewajiban pemenuhan SPM, setiap kerusakan jalan tol seperti jalan berlubang harus ditindak lanjutin dalam waktu maksimal 2 x 24 jam namun terdapat diman kondisi dimana penanganan tidak dilakukan secara cepat atau tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan sehingga sangat berpotensi membahayakan keselamatan pengguna jalan. Keterlambatan dalam pemenuhan SPM ini menunjukkan adanya ketidak sesuain antara aturan dan implemetasi dilapangan, sehingga pengguna jalan tidak memperoleh pelayanan sebagaimana mestinya.

3) Pengoperasian Tanpa Perbaikan Segera

Pengoperasian jalan tol yang tetap dilakukan tanpa perbaikan segera, tanpa perbaikan segera atas kerusakan berpotensi membahayakan pengguna. Dalam kondisi tertentu memang dilakukan penambalan sementara sebagai langkah darurat, lubang tersebut ditambal menggunakan aspal instan tetapi penambalan tersebut hanya untuk sementara waktu. Hal ini biasanya apabila kerusakan ditemukan pada waktu di luar jam kerja atau hari libur, sehingga belum memungkinkan di lakukan perbaikan permanen. Oleh karena itu perbaikan sementara dilakukan guna mengurangi resiko bagi pengguna jalan, kemudian pada hari berikutnya akan di perbaiki secara permanen agar jalan bisa berjalan optimal sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM).

Dalam perspektif teori perlindungan hukum, tanggung jawab hukum tidak semata-mata ditujukan untuk mengganti kerugian, melainkan juga untuk menciptakan rasa aman serta kepastian hukum bagi masyarakat. Perlindungan hukum tersebut mencakup dua aspek, yaitu preventif dan represif. Pada aspek preventif, Jasa Marga berkewajiban menjaga kondisi jalan tol tetap layak melalui pemeliharaan rutin, penyediaan penerangan yang memadai, serta pengelolaan sistem drainase guna mencegah terjadinya banjir. Sementara itu, dalam aspek represif, Jasa Marga harus memberikan ganti rugi kepada pengguna apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan ketidaknyamanan atau kerugian. Dalam pelaksanaannya, mekanisme tanggung jawab ini diatur dalam Keputusan Direksi PT Jasa Marga Nomor 144/KPTS/2007 tentang pedoman penanganan klaim, yang menekankan penyelesaian melalui musyawarah antara pihak pengguna dan pengelola.

Sebagai Badan Usaha Jalan Tol (BUJT), Jasa Marga tunduk pada ketentuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Jalan Tol beserta perubahannya melalui PP Nomor 43 Tahun 2013. Regulasi tersebut mewajibkan setiap penyelenggara jalan tol untuk menjamin terpenuhinya standar kecepatan tempuh rata-rata, kebersihan, keselamatan, serta kenyamanan bagi pengguna. Lebih lanjut, Pasal 87 dan 88 dalam peraturan tersebut menegaskan bahwa apabila pengguna jalan tol mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian BUJT, maka pengguna memiliki hak untuk menuntut ganti rugi. Ketentuan ini menunjukkan bahwa tanggung jawab Jasa Marga tidak hanya terbatas pada aspek moral

atau administratif, melainkan juga memiliki implikasi hukum yang dapat dipertanggungjawabkan secara perdata apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak pengguna jalan.

Secara konseptual, relasi antara pengguna jalan tol dan pihak pengelola dapat dikualifikasikan sebagai hubungan keperdataan yang timbul dari suatu perikatan. Pembayaran tarif tol oleh pengguna menciptakan kesepakatan yang bersifat timbal balik, di mana pengguna berhak memperoleh kenyamanan dan keselamatan, sedangkan pengelola berkewajiban memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Dalam konteks Jasa Marga, wanprestasi dapat tercermin dari tidak terjaganya kelayakan kondisi jalan, keterlambatan dalam penanganan kecelakaan, maupun tidak tersedianya fasilitas pendukung seperti toilet dan rest area yang bersih. Konsekuensi hukum dari wanprestasi tersebut adalah kewajiban untuk memberikan ganti rugi, baik yang bersifat materiil maupun immateriil, kepada pengguna yang mengalami kerugian.

Berdasarkan uraian tersebut, bentuk pelanggaran kewajiban PT Jasa Marga dalam pemeliharaan jalan tol yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna dapat dilihat dari beberapa kondisi yang sering terjadi, antara lain Jalan tol yang rusak berupa retak, tidak rata, atau berlubang sering kali muncul di ruas-ruas tol yang dikelola PT Jasa Marga. Kondisi seperti ini, jika dibiarkan dalam waktu lama tanpa perbaikan segera, jelas bertentangan dengan kewajiban pemeliharaan yang seharusnya dipenuhi oleh pengelola jalan tol. Menurut ketentuan perundang-undangan, khususnya Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dan petunjuk teknis pemeliharaan jalan tol, PT Jasa Marga wajib menjaga jalan tol agar tetap layak, aman, dan nyaman dipakai. Artinya, jalan yang berlubang, bergelombang, atau cekung seharusnya segera diperbaiki dalam jangka waktu yang rasional, bukan dibiarkan sampai mengakibatkan kerusakan ban, velg penyok, atau bahkan kecelakaan.

Kalau lubang besar atau jalan yang sangat tidak rata muncul di ruas yang padat dan sering dilalui kendaraan, tetapi penanganannya terlambat atau hanya dilakukan secara sporadis, hal ini bisa dikategorikan sebagai pelanggaran kewajiban pemeliharaan rutin dan berkala. Di samping itu, tidak adanya rambu peringatan, tidak ada penataan jalur, serta minimnya respons terhadap keluhan pengguna juga menunjukkan lemahnya upaya mitigasi risiko. Dalam praktiknya, pengguna jalan menjadi pihak yang paling dirugikan, mulai dari kerusakan fisik kendaraan sampai risiko kecelakaan yang membahayakan keselamatan. Dari sisi hukum, kondisi semacam ini dapat dilihat sebagai bentuk kelalaian pengelola tol dalam memenuhi kewajiban pemeliharaan dan perlindungan keamanan pengguna jalan tol.

Dalam kenyataannya, masih ada beberapa masalah yang membuat sebagian orang kesulitan mengajukan klaim atas kerugian yang mereka alami. Ini sebagian disebabkan oleh belum adanya cara yang jelas untuk membuktikan kesalahan pengelola, dan juga kurangnya informasi tentang hak-hak pengguna jalan tol. Akibatnya, banyak pengguna yang tidak menyadari bahwa kerusakan kendaraan karena jalan yang buruk atau genangan air bisa dianggap sebagai kelalaian pengelola. Padahal, menurut Pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005, pengguna jalan tol yang rugi berhak menuntut ganti

rugi. Meskipun penyelesaian lewat diskusi seperti yang diatur dalam keputusan direksi bertujuan mempercepat proses, cara ini seringkali tidak memberikan keadilan yang memadai, terutama saat pengelola menolak klaim karena kurangnya bukti.

Dalam kerangka hukum positif, pertanggungjawaban Jasa Marga terhadap pengguna Tol palikanci meliputi beberapa dimensi. Pertama, tanggung jawab perdata yang berupa kewajiban memberikan ganti rugi apabila terbukti terjadi wanprestasi atau kelalaian. Kedua, tanggung jawab administratif yang dapat berbentuk sanksi atau teguran dari Kementerian PUPR apabila standar pelayanan tidak terpenuhi. Ketiga, tanggung jawab moral dan sosial yang diwujudkan melalui upaya menjaga kepercayaan masyarakat, antara lain dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta menjunjung transparansi. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana Jasa Marga melaksanakan kewajiban hukumnya sebagai pelaku usaha di sektor jasa publik.

Dengan demikian, tanggung jawab hukum PT Jasa Marga untuk kenyamanan pengendara jalan tol merupakan manifestasi dari asas keadilan dan kepastian hukum dalam pengelolaan infrastruktur publik. Sebagai perusahaan yang dimiliki oleh negara, Jasa Marga tidak hanya harus menyediakan jalan tol secara fisik, tetapi juga memastikan bahwa pengguna jalan merasa aman, nyaman, dan terlindungi. secara hukum.

2. Pertanggungjawaban PT Jasa Marga atas Kerusakan Jalan Tol yang Mengakibatkan Kerugian Bagi Pengguna

Pertanggungjawaban hukum memiliki keterkaitan yang erat dengan konsep hak dan kewajiban. Gagasan mengenai hak selalu dipahami sebagai sesuatu yang berpasangan dengan kewajiban. Pandangan umum menyatakan bahwa hak yang dimiliki seseorang selalu berhubungan dengan kewajiban yang melekat pada pihak lain. Salah satu konsep yang berkaitan dengan kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum. Ketika seseorang dinilai memikul tanggung jawab hukum atas suatu tindakan, hal tersebut berarti bahwa ia dapat dikenai sanksi apabila tindakannya bertentangan dengan ketentuan yang berlaku.

PT Jasa Marga sebagai badan usaha milik tol (BUJT) memiliki tanggung jawab terhadap kerusakan infrastruktur Jalan tol yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna jalan, seperti ban pecah atau velg kendaraan rusak akibat jalan berlubang. Tanggung jawab ini tidak hanya bersumber dari kebijakan internal perusahaan, tetapi juga memiliki dasar hukum yang kuat dalam sistem hukum Indonesia. Dalam perspektif hukum perdata, konsep pertanggungjawaban merujuk pada ketentuan pasal 1365 KUHPPerdata yang mengatur bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian tersebut. Dalam konteks ini, bentuk pertanggungjawaban yang relevan adalah fault liability (tanggung jawab berdasarkan kekhilafan), yaitu kewajiban mengganti kerugian apabila terdapat unsur kelalaian dalam pemeliharaan jalan tol. Hal ini menunjukkan adanya hubungan hukum antara pengelola jalan tol dengan pengguna jalan sehingga setiap kelalaian seperti ini tidak segera memperbaiki jalan berlubang dapat menimbulkan konsekuensi hukum berupa kewajiban ganti rugi.

Secara aturan tanggung jawab PT Jasa Marga sebagai penyelenggara jalan tol memiliki landasan hukum yang jelas dalam peraturan perundang undangan sebagai berikut:

- 1) Undang-undang nomor 38 Tahun 2004 tentang jalan menegaskan kewajiban penyelenggara jalan untuk menjamin keselamatan pengguna jalan.
- 2) Peraturan pemerintah nomor 15 Tahun 2005 tentang jalan tol khususnya pasal 87 yang menyatakan BUJT bertanggung jawab kerugian pengguna jalan akibat kelalaian dalam pengelola jalan tol.
- 3) Selain itu PT Jasa Marga juga menetapkan kebijakan internal melalui keputusan direksi nomor 117/kpts/2007 yang mengatur prosedur pengajuan klaim ganti rugi termasuk persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh pengguna jalan.

Penyelesaian sengketa pada dasarnya dapat dibedakan menjadi 2 yaitu penyelesaian melalui jalur litigasi dan non litigasi (Negosiasi). Dalam pasal 45 ayat (2) UUPK dinyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan luar pengadilan hal ini tergantung dari para pihak yang bersangkutan hal tersebut berupaya mencapai kesepakatan terkait besaran kompensasi maupun langkah langkah tertentu guna memastikan agar kerugian yang dialami oleh konsumen tidak terulang dikemudian hari. Pasal 48 UUPK menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku.

Dalam hal ini PT Jasa Marga wajib memberikan tanggung jawab yaitu berupa klaim ganti kerugian materiil sesuai dengan kerugian yang nyata yang dialami oleh pengguna. Proses pengajuan klaim ganti kerugian bisa dilakukan melalui layanan call center 14080, dengan ketentuan bahwa laporan harus disampaikan paling lambat 3 x 24 jam sejak kejadian. Kejadian yang menimpa pengguna jalan tol antara lain seperti jalan berlubang, kejatuhan papan billboard, kejatuhan rambu yang menempel di jembatan, pohon tumbang, dan lemparan batu akibat kegiatan pemotongan rumput di pinggir jalan. Jika kejadian seperti ini menimpa pengguna jalan tol pengguna jalan memiliki hak klaim ke pihak pengelola maka nantinya akan diajukan ganti kerugian oleh perusahaan jalan tol PT Jasa Marga.

Namun ada beberapa bentuk kejadian yang menimpa pengguna jalan tol yang dapat diajukan klaim ganti kerugian antara lain :

- 1) Akibat kerusakan jalan seperti jalan berlubang.
- 2) Akibat kejatuhan rambu, pohon, billboard, PJU, konstruksi jembatan.
- 3) Akibat pemeliharaan taman, seperti terkenanya kaca mobil akibat lemparan batu dari mesin sedang memotong rumput.
- 4) Akibat pengaturan lalu lintas yang tidak sesuai prosedur.
- 5) Akibat adanya orang gila di jalan tol.
- 6) Akibat rintangan di jalan, seperti adanya besi, batu, balok, dll

Lalu berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pertanggungjawaban PT Jasa Marga atas kerusakan jalan tol yang mengakibatkan kerugian dilakukan dengan mekanisme yang terstruktur yang melibatkan beberapa tahapan, berikut mekanisme klaim ganti kerugian pengguna jalan tol pada PT Jasa Marga :

- 1) Tahap Pelaporan dan Identifikasi

Pengguna jalan melaporkan ke call center atau petugas lapangan, kemudian petugas patroli/MCS (Mobile Customer Service) datang ke lokasi untuk melakukan pengecekan. Lalu dilakukan identifikasi penyebab kerugian, misalnya ban pecah

akibat jalan berlubang. Jika terbukti, petugas melakukan dokumentasi kejadian berupa foto kerusakan dan foto jalan berlubang.

2) Tahap Pembuatan Berita Acara

Petugas JMTTO (Jasa Marga Tollroad Operator) menyusun berita acara yang memuat kronologi kejadian. Dicantumkan jenis kerusakan dan perkiraan nilai kerugian yang dialami pengguna jalan, berita acara ini menjadi dasar dari pengajuan klaim ganti rugi.

3) Tahap Pengajuan Klaim

Pengguna jalan mengajukan permohonan ganti rugi dengan melampirkan data pendukung, seperti foto kerusakan kendaraan, bukti kejadian di lokasi, dan nota atau bukti perbaikan.

4) Tahap Verifikasi

JMTTO menyerahkan berita acara kepada JMTM (Jasa Marga Tollroad Maintenance) untuk dilakukan verifikasi kelayakan klaim ganti rugi, dengan menilai hubungan sebab akibat antara kerusakan kendaraan dan kondisi jalan tol. Sebelum di setujui, berkas di periksa terlebih dahulu untuk menentukan layak tidaknya dilakukan klaim ganti rugi.

5) Tahap Persetujuan dan Pembayaran

Jika berkas dinyatakan layak untuk dilakukan klaim ganti rugi oleh pihak JMTM, lalu ditentukan nominal ganti rugi. Ganti rugi kepada pengguna jalan dapat dilakukan secara langsung setelah data bukti kejadian lengkap. Pembayaran dapat dilakukan dalam waktu yang singkat.

KESIMPULAN

PT Jasa marga sebagai badan usaha jalan tol memiliki tanggung jawab hukum yang jelas dan tegas dalam menjamin keamanan, kenyamanan, serta keselamatan pengguna jalan tol. Tanggung jawab tersebut diatur dalam berbagai ketentuan hukum, baik dalam undang undang perlindungan konsumen, kuhperdata, maupun perturan khusus mengenai peraturan jalan tol, pada intinya mewajibkan pengelola untuk memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, bentuk pelanggaran kewajiban PT Jasa Marga dalam pemeliharaan jalan tol dapat terlihat dari kondisi jalan yang rusak seperti berlubang, bergelombang, atau tidak rata, serta lambatnya penanganan perbaikan dan minimnya upaya mitigasi risiko seperti pemasangan rambu peringatan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kelalaian dalam pemenuhan kewajiban pemeliharaan rutin dan berkala, yang pada akhirnya dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna, baik berupa kerusakan kendaraan maupun risiko kecelakaan. Secara hukum, kelalaian tersebut dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum maupun wanprestasi, sehingga menimbulkan kewajiban bagi PT Jasa Marga untuk memberikan ganti kerugian kepada pengguna jalan tol. Selain itu, tanggung jawab yang dimiliki tidak hanya bersifat perdata, tetapi juga mencakup tanggung jawab administratif dan moral dalam menjaga kualitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat.

Namun dalam implementasinya masih terdapat hambatan, khususnya terkait mekanisme pembuktian dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai haknya sebagai pengguna jalan tol. Hal ini menyebabkan tidak semua kerugian yang dialami pengguna dapat ditindaklanjuti secara optimal melalui mekanisme klaim yang tersedia. Dengan demikian, dapat ditegaskan

bahwa pertanggungjawaban PT Jasa Marga merupakan bentuk konkret dari perlindungan hukum bagi masyarakat pengguna jalan tol. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pemeliharaan jalan, transparansi dalam penanganan klaim, serta sosialisasi yang lebih luas mengenai hak-hak pengguna, agar prinsip keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen dapat terwujud secara efektif dalam penyelenggaraan jalan tol di Indonesia. formil administratif, tetapi juga harus mempertimbangkan nilai-nilai keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum bagi masyarakat. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa hilangnya sertifikat hak tanggungan tidak secara otomatis menghalangi pelaksanaan royalti, selama prosesnya dilakukan sesuai ketentuan hukum dan didukung dengan bukti administratif yang memadai. Hal ini mencerminkan fleksibilitas hukum dalam menjawab permasalahan praktis di lapangan, sekaligus menegaskan pentingnya peran aktif Kantor Pertanahan dalam menjamin perlindungan hukum bagi seluruh pihak yang terlibat dalam peralihan dan penghapusan hak atas tanah.

REFERENSI

- Adha, M. R. (2025). Geger Mobil-Mobil Pecah Ban Di Tol Cipali Geger Lubang Di Jalanan. *Detik.Com*. <https://news.detik.com/berita/d-7751437/geger-mobil-mobil-pecah-ban-di-tol-cipali-geger-lubang-di-jalanan>
- Akhmad, N. G. P. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Jalan Tol Oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Di Jakarta*. 1(2).
- Asshiddiqie, J., & Safa'at, M. A. (2021). *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*. Konstitusi Press.
- Cahyo, B. G., Fuad, F., & Suartini, S. (n.d.). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Oleh PT. Hutama Karya (Persero). *Binamulia Hukum*, 13.
- DeVito, J. A. (2016). The interpersonal communication book (14th ed., G. ed.). P. E. L. (n.d.). *The Interpersonal Communication Book*.
- Dina-karina. (2025). Pengendara Ngeluh Ban Mobilnya Penyok Karena Lubang Di Tol Cikampek, Ini Respons Jasa Marga. *Kompas.TV*. <https://www.kompas.tv/bisnis/382545/pengendara-ngeluh-ban-mobilnya-penyok-karena-lubang-di-tol-cikampek-ini-respons-jasa-marga>
- Djojodirdjo, M. A. M. (1976). *Perbuatan Melawan Hukum*.
- Fuady, M. (2014). *Konsep Hukum Perdata*.
- Ghaisani, F. A., Suradi, S., & Njatrijani, R. (2016). Tanggung Jawab Badan Usaha Jalan Tol Atas Kerugian Pengguna Jalan Tol Akibat Lubang. *Diponegoro Law Review*, 5, 1–12.
- Indonesia, P. R. (1978). *Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1978*.
- Indonesia, P. R. (2004). *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan*.
- Indonesia, P. R. (2005). *Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol*.
- Indonesia, P. R. (2009). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Indonesia, P. R. (2013). *Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol*.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)*. (n.d.).
- Makmur, A., & Rajagukguk, R. P. (2015). Evaluasi Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Di Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 15, 107–114.
- Muhammad, A. K. (1990). *Hukum Perdata Indonesia*.
- Ningsih, D. W., & Wijayanto, A. (2014). Tanggung Gugat Jalan Tol. *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Gresik*, 72–80.
- Rahardjo, S. (2012). *Ilmu Hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Saefullah. (n.d.). *Wawancara mengenai layanan jalan tol Palikanci*.

- Saefullah. (2026). *Pertanggungjawaban PT Jasa Marga*.
- Siahaan, K. D. D. V. (2023). *Pertanggungjawaban PT Jasa Marga Terhadap Pengguna Jalan Yang Mengalami Kecelakaan Akibat Jalan Rusak Di Ruas Tol Jakarta–Cikampek*.
- Suarniati, I. G. A. (2017). Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jalan Tol Berbasis Uang Elektronik Dari Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Perlindungan*, 222–238.
- Tanggung Usaha PT. Jasa Marga Terhadap Pelanggaran Hak Keselamatan Konsumen Pengguna Jalan Tol Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol. (2019). *Jurnal Hukum Adigama*, 1, 698.
- Tbk, P. T. J. M. (Persero). (2007). *Keputusan Direksi PT Jasa Marga No. 144/KPTS/2007. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. (1999). https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf