

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Pemakaian
Jalan Tol Berdasarkan Standar Pelayanan
Minimal Oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.
Cabang Belmera Medan

Nama Mahasiswa : Novi Tala Gita Rahima Berampu

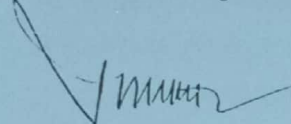
Nomor Pokok Mahasiswa : 71190111038

Program Studi/Bagian : Hukum / Hukum Keperdataan

Tanggal Ujian Skripsi :

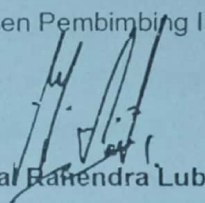
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



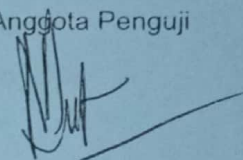
(Dr. H. Tajuddin Noor, SH., M. Hum., Sp. N.)

Dosen Pembimbing II



(M. Faisal Rahendra Lubis, SH., MH)

Anggota Penguji



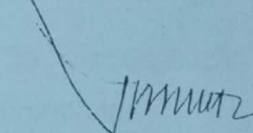
(Hj. Masnun, SH., M. Hum)

Ketua Prodi S-1 Hukum



(Maria Rosalina, SH., M. Hum)

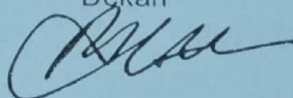
Ketua Hukum



(Dr. H. Tajuddin Noor, SH., M. Hum., Sp. N)

21/6/2023

Dekan



(Dr. Marzuki, SH., M. Hum)

PERMOHONAN JUDUL SKRIPSI

1. Nama : Novi Tala Gita Rahima Berampu
2. Tempat/Tanggal Lahir : Rantauprapat, 06 November 2001
3. Nomor Pokok Mahasiswa : 71190111038
4. Program Studi/Bagian : Ilmu Hukum/Hukum Perdata
5. Jumlah SKS/MK Telah Lulus : 142 SKS / 66 MK
6. Dosen Wali : Hj. Masnun, SH., MH.
7. Judul skripsi :

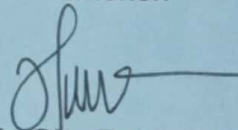
**"PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMAKAIAN JALAN TOL
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL OLEH PT. JASA
MARGA (PERSERO) TBK DI MEDAN"**

Permasalahan :

- A. Bagaimana pengaturan tentang pelayanan jalan tol bagi konsumen?
- B. Apakah pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk sudah memenuhi standar pelayanan minimal?
- C. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jalan tol jika tidak memperoleh haknya ketika berada di jalan tol?

Medan, 22 Februari 2023

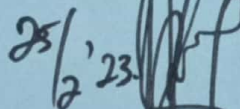
Pemohon



(Novi Tala Gita Rahima Berampu)

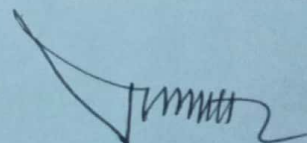
Mengetahui
Ketua Prodi S1 Hukum

25/2'23



(Maria Rosalina, S.H., M.Hum.)

Disetujui
Ketua Bagian Hukum Perdata

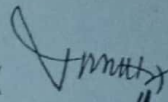
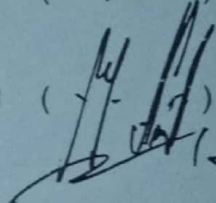


(Tajjudin Noor, S.H., M.Hum., Sp.N.)

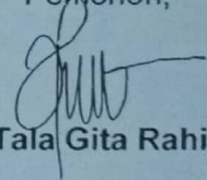
**PERMOHONAN SEMINAR PROPOSAL PENELITIAN
PENULISAN SKRIPSI**

1. Nama : Novi Tala Gita Rahima Berampu
2. Tempat / Tanggal Lahir : Rantauprapat, 06 November 2001
3. Nomor Pokok Mahasiswa : 71190111038
4. Program Studi / Bagian : Hukum / Hukum Keperdataan
5. Jumlah SKS / MK Telah Lulus : 142 SKS / 66 MK
6. Dosen Wali : Hj. Masnun, SH, MHum.
7. Judul Skripsi :

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMAKAIAN JALAN TOL
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL OLEH PT. JASA MARGA
(PERSERO) TBK. CABANG BELMERA MEDAN**

8. Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Tajuddin Noor, SH.M.Hum.Sp.N (
2. M. Faisal Rahendra Lubis, S.H., M.H (

Medan, 04 April 2023
Pemohon,


(Novi Tala Gita Rahima)

Mengetahui
A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang ADI

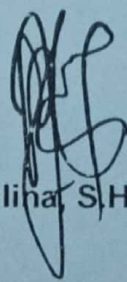
(Dr. Mustamam, M.Ag.)

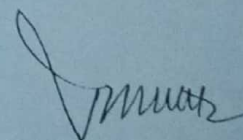
Mengetahui
Ketua Prcdi S1 Hukum.

(Maria Rosalina, S.H.,M.Hum.)

Disetujui
Ketua Bagian Hukum Keperdataan

(Dr.H.Tajuddin Noor, SH.M.Hum.Sp.N)

 5/4'23

 4/4.202

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Novi Tala Gita Rahima Berampu
 NPM : 71190111038
 Program Studi / Bagian : Hukum / Hukum Perdata
 Dosen Pembimbing I : Tajuddin Noor, S.H., M.Hum., Sp.N.
 Judul Skripsi :

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMAKAIAN JALAN TOL
 BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL OLEH PT. JASA
 MARGA (PERSERO) TBK. DI MEDAN**

NO	MATERI BIMBINGAN	PEMBIMBING I	
		TANGGAL	PARAF
1	tambahkan jurnal terkait penelitian	3/4.2023.	
2	Acc. seminar proposal	4/4.2023.	
3	Acc. penelitian bab IV-E	17/5.2023	
4	Kesimpulan supaya diperbaiki	20/6-2023	
5	Draftor hasil wawancara diperbaiki	21/6.2023.	
6	Acc. ujian skripsi		
7			
8			

Mengetahui
 Ketua Bagian Hukum Perdata

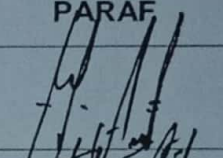
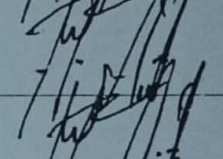
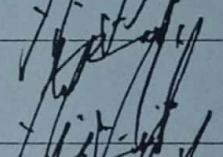

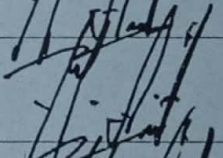
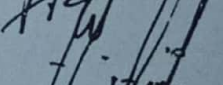
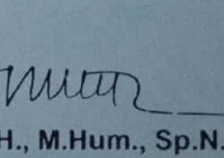

(Tajuddin Noor, S.H., M.Hum., Sp.N.) 4/4.2023

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM**

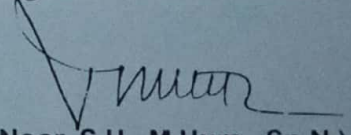
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Novi Tala Gita Rahima Berampu
NPM : 71190111038
Program Studi / Bagian : Hukum / Hukum Perdata
Dosen Pembimbing II : M. Faisal Rahendra Lubis, S.H., M.H
Judul Skripsi :

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMAKAIAN JALAN TOL
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL OLEH PT. JASA
MARGA (PERSERO) TBK. DI MEDAN**

NO	MATERI BIMBINGAN	PEMBIMBING II	
		TANGGAL	PARAF
1	latar belakang sempurna	21/2-2023	
2	tinjauan pustaka benar-benar	8/3-2023	
3	Daftar pustaka Perbaiki	20/3-2023	
4	lanjut bab IV 1	30/3-2023	
5	sudah di revisi	16/5-2023	
6	Perbaiki BAB IV tambahan	9/6-2023	
7	kesimpulan sesuaikan.	14/6-2023	
8	lanjut bab IV 1	16/6-2023	

Mengetahui
Ketua Bagian Hukum Perdata


(Tajuddin Noor, S.H., M.Hum., Sp.N.)

SURAT KETERANGAN

Nomor : FH1.HM.08.013

Sehubungan dengan surat keterangan ini yang diajukan kepada kami PT. Jasamarga Cabang Belmera untuk kepentingan penelitian sebagai persyaratan memenuhi tugas akhir kuliah, sebagaimana yang diajukan oleh :

Nama : Novi Tala Gita Rahima Berampo
NIM : 71190111038
Asal Kampus : Universitas Islam Sumatera Utara
Fakultas : Hukum

Dengan ini kami PT. Jasamarga Cabang Belmera memberitahukan bahwa saudara Novi telah melakukan wawancara pada PT. Jasamarga Cabang Belmera pada tanggal 13 Juni 2023. Untuk itu Surat Keterangan ini di maksudkan untuk memenuhi persyaratan tugas akhir saudara tersebut.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 22 Juni 2023
Ops And Maintenance Assistant
RO 1 RNT



JATI PURNOMO
NUSANTARA TOLLROAD

**JASAMARGA NUSANTARA TOLLROAD
REGIONAL DIVISION**

Representative Office 1 Area Belmera
Jl. Simpang Tanjung No.1 A
Medan 20241 - Indonesia
Telp. (+62 61) 661 1701, 661 2920
Fax. (+62 61) 661 1055
belmera@jasamarga.co.id
www.jasamarga.com

**HASIL WAWANCARA DENGAN BAPAK JATI PURNOMO SEBAGAI
REGIONAL MANAGER PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK. CABANG
BELMERA MEDAN**

1. Bagaimana pengaturan tentang pelayanan jalan tol bagi konsumen?

Jawaban: pengaturan yang sekarang dipakai adalah Peraturan Pemerintah Nomo 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol. Juga menggunakan UUPK yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Awal mula jalan tol diberikan pemerintah kepada persero yaitu PT. Jasa Marga sebagai penanggungjawab nya, lalu mengapa sekarang banyak jalan tol milik swasta?

Jawaban: dahulu agar terealisasinya pemudahan jalan, yang awalnya jalan diolah oleh pemerintah namun dengan keuangan pemerintahan yang tidak cukup dan untuk mempercepat pembangunan jalan tol maka di lelang lah jalan tol kepada pihak swasta.

3. Apa yang membedakan tarif tol Belmera dengan tarif tol lainnya?

Jawaban: perbedaannya karena jalan tol Belmera itu dibangun pada tahun 1986 , yang menjadi perbedaannya adalah nilai investasinya, juga semakin berkembangnya jalan maka nilai investasi pada era yang sekarang jelas berbeda dengan tahun 86 dulu.

4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Marga (Pesero) Tbk. Cabang Belmera Medan sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal?

Jawaban: seluruh ruas jalan tol maupun pelayanan jalan tol wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang sudah diatur. Dan Tol Belmera sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

5. Apakah seluruh fasilitas dan mobilitas yang ada pada peraturan perundang-undangan sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ditetapkan?

Jawaban: seluruh fasilitas sudah dijalankan dengan baik oleh kami sebagai pemberi jasa yaitu PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan.

6. Apa yang melatarbelakangi Standar Pelayanan Minimal dijadikan acuan terhadap fasilitas dan mobilitas pada jalan tol?

Jawaban: agar pelayanan yang diberikan menjadi semaksimal mungkin.

7. Bagaimana pendapat bapak terhadap kasus-kasus kecelakaan maupun adanya bajing yang loncat dan membahayakan pengendara saat melintasi jalan tol?

Jawaban: keamanan jalan tol dibantu oleh Kepolisian, jika terjadi sesuatu kejahatan pada saat melintasi jalan tol maka itu bukan sepenuhnya tanggung jawab pihak operator jalan tol namun juga dibantu dengan kepolisian. Akan tetapi, apabila operator melihat

adanya bajing loncat maka pihak operator akan mengusir nya namun pihak operator tidak hanya berada disatu tempat perkilometranya, operator berpatroli selama 24 jam di jalan tol. Maka dari itu tersedia nomor darurat di ruas jalan tol agar dapat dihubungi oleh konsumen ketika terjadi sesuatu di jalan tol.

8. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap konsumen pengguna jalan tol jika tidak memperoleh haknya ketika berada di jalan tol?

Jawaban: semua kerugian yang dialami oleh konsumen jika kesalahannya dikarenakan tidak terpenuhinya hak konsumen maka pihak Jasa Marga akan mengganti kerugiannya. Namun jika tidak berasal dari Jasa Marga kerugiannya tidak akan diganti oleh pihak operator.

9. Apakah hanya PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan yang bertanggungjawab penuh terhadap jalan tol?

Jawaban: dibantu oleh kepolisian dalam menjaga keamanan, namun pemberi layanan tetaplah pihak Jasa Marga itu sendiri.

10. Apa saja upaya Pt. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan selaku penanggung jawab jalan tol terhadap kendala yang dialami oleh konsumen ketika berada di jalan tol?

Jawaban: adanya Call Center Jasa Marga 14080 selama 24 jam untuk melayani keluhan pelanggan, dan petugas layanan jalan tol yang berpatroli 24 jam akan selalu membantu pemakai jalan, jika kendaraan konsumen mengalami mogok ada pelayanan derek

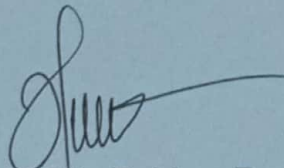
gratis ke gerbang terdekat. Dan juga diberikan ganti rugi jika memang terjadi kerugian dalam bentuk kecelakaan, namun juga diselesaikan dengan musyawarah oleh pihak konsumen dengan pihak Jasa Marga untuk mencapai mufakat.

11. Ada berapa kasus kecelakaan pada jalan tol Belmera yang terjadi tahun 2023?

Jawaban: sepanjang tahun 2023 telah terjadi 10 kali kecelakaan pada jalan tol Belmera Medan yang pada umumnya terjadi karena kelalaian pemakai jalan.

Medan, 13 Juni 2023

Ops And Maintenance Assistant
RO 1 RNT



Novi Tala Gita Rahima Berampu



Jati Purnomo

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMAKAIAN JALAN
TOL BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL OLEH
PT. JASA MARGA (PERSERO) Tbk CABANG BELMERA
MEDAN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam Program Studi
S1 Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara**

Oleh :

**NOVI TALA GITA RAHIMA BERAMPU
71190111038**

HUKUM/HUKUM KEPERDATAAN



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
MEDAN
2023**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa karena atas kesempatan, waktu, kekuatan, petunjuk dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara, Skripsi ini berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pemakaian Jalan Tol Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan”**.

Dengan petunjuk-Nya, berbagai pihak berkenan memberikan bantuan, bimbingan dan kemudahan kepada penulis selama mengikuti studi, demikian juga dalam proses bimbingan dan penyelesaian skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya karena segala perjuangan penulis hingga titik ini penulis persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan penulis kuat sehingga bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

1. Mawardi Berampu, S.Sos, seseorang yang bisa penulis sebut ayah dan berhasil membuat penulis semangat dalam menjalani dunia perkuliahan di fakultas hukum yang dari awal tidak penulis minati, beliau juga sudah membanting tulang untuk membesarkan penulis,

mendidik, dan juga membiayai segala kebutuhan penulis. Dan bahkan selalu memberikan dukungan sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, Gelar Sarjana Hukum (S.H) ini penulis persembahkan kepada lelaki hebat yang selalu membuat penulis tidak ingin menyerah.

2. Almh. Wahyuniati, S.E., M.Ak., perempuan hebat yang penulis sebut dengan sebutan bunda. Yang berhasil melahirkan, membesarkan, mendidik penulis walau tidak sampai dewasa, yang selalu memberikan amarah ketika penulis tidak dapat di nasihati, namun juga selalu memberikan kehangatan ketika penulis memeluknya. Alhamdulillah penulis bisa menyelesaikan semua ini dengan benar dan tepat, terima kasih sudah mengandung, melahirkan, dan mendidik penulis menjadi perempuan kuat dan tangguh.
3. dr. Yulidawati Pasaribu, perempuan hebat kedua penulis yang melanjutkan perjuangan ibunda dalam membesarkan, membiayai dan mendidik penulis sampai saat ini. Terima kasih sebanyak-banyak nya karena telah membagi kasih sayang mu yang tulus kepada penulis juga adik dan ayah penulis.
4. Dian Wahyu Samudra Berampu, adik penulis yang sangat penulis sayangi yang selalu membersamai meniti pahitnya kehidupan hingga saat ini, memberi semangat dikala penulis sedang sedih dan juga memberikan lelucon kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan penulis.

5. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Dr. H. Tajuddin Noor, S.H., M.Hum., Sp.N. selaku dosen pembimbing I sekaligus Ketua Bagian Hukum Keperdataan dan Bapak M. Faisal Rahendra Lubis, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing II penulis karena telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, pengarahan, masukan serta saran kepada penulis sejak awal penulisan proposal hingga tahap akhir dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Terima kasih juga kepada Ibu Hj. Masnun, S.H., M.H. penguji atau pembahas dalam penulisan skripsi ini yang juga sebagai dosen penasihat akademik yang telah memberikan pengarahan, kritik, serta saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Ibu Maria Rosalina, S.H., M.Hum selaku Ketua Prodi S1 Hukum yang telah memberikan kesempatan dan memberikan dukungan juga saran dalam berbagai kegiatan selama penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara. Terima kasih kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara Bapak Dr. Marzuki, S.H., M.Hum., Wakil Dekan Bidang Akademik dan Dakwah Islamiyah Bapak Prof. Mustamam, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Sumber Daya dan Tata Kelola Ibu Nurasih Harahap, S.H., M.Hum, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan Kewirausahaan Bapak Drs. Sutarni, M.Hum. dan Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan

pengetahuan selama penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara.

8. Terima kasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada Bapak Jati Purnomo selaku *Regional Manager* di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera Medan yang sudah membantu penulis dalam melakukan wawancara dan memberikan informasi yang berkaitan dengan penyusunan dari skripsi ini.
9. Serta terima kasih kepada teman seperjuangan penulis selama berkuliah dari awal perkuliahan hingga bersama-sama dalam penyusunan skripsi ini yang selalu membersamai dalam keadaan gundah galau merana yaitu Fadillah Afifa, Wardah Widia Said, Dinda Arini Hasibuan dan juga teman-teman angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara.
10. Kepada teman terbaik seperjuangan penulis selama masa sekolah hingga saat ini Nurul Aida Siregar yang selalu menemani penulis dalam dunia perkuliahan walau berbeda pijakan namun setia memberikan saran kepada penulis yang egois dan kekanakan ini.
11. Serta saudari Ritani Rizky Pasaribu yang telah sabar sekamar dengan penulis selama perkuliahan ini, Irda Pasaribu yang selalu usil kepada penulis saat bosan dan suka membuat penulis kesal.
12. Kepada saudara M. Iqbal Ritonga yang telah membersamai penulis di hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi, terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan

bangunan. Tetapi juga kebersamai dan tidak tunduk pada apa-apa. Penulis mohon untuk tabah sampai akhir.

Medan, 15 Juni 2023

Penulis

(Novi Tala Gita Rahima Berampu)

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	12
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	12
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	14
3. Konsumen dan Pelaku Usaha	15
B. Tinjauan Umum Jalan Tol	20
1. Pengertian Jalan Tol.....	20
2. Hak dan Kewajiban Pengguna Jalan Tol	20
3. Hak dan Kewajiban Badan Usaha Jalan Tol.....	21
C. Perlindungan Konsumen Dalam Sudut Pandang Syariah	23

BAB III : METODE PENELITIAN	27
A. Objek Penelitian.....	27
B. Sifat Penelitian.....	27
C. Metode Penelitian	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
1. Sumber Data	28
2. Alat Pengumpul Data.....	29
E. Analisis Data.....	30
F. Sistematika Penulisan.....	30
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Pengaturan Tentang Pelayanan Jalan Tol Bagi Konsumen di Indonesia	31
B. Standar Pelayanan Minimal Pada Jalan Tol.....	38
C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Tidak Memperoleh Haknya Ketika Berada di Jalan Tol.....	45
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdul Halim Barkatullah, ***Hak-Hak Konsumen***, Nusa Media, Bandung, 2010.

Adrian Sutedi, ***Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen***, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008..

Ahmadi Miru, ***Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia***, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2011

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.

Aulia Muthiah, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2021

Bambang Sunggono, ***Metode Penelitian Hukum***, PT. Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2003.

Bey Arifin, ***Rangkaian Cerita Al-Qur'an Kisah Nyata Peneguh Iman***, Zahira, Jakarta, 2015.

Burhanuddin S, ***Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal***, UIN-MALIKI PRESS, Malang, 2011.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Sinar Grafika, Jakarta, 2014.

E.Suherman, ***Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara dan Beberapa Masalah Lain dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan)***, Alumni, Bandung, 1979.

Eli Wuria Dewi, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015

Mochtar Kusumaatmadja, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Bina Cipta, Bandung, 2010.

Peter Mahmud Marzuki, ***Penelitian Hukum***, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2014.

- Philipus M. Hadjon, ***Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia***, Bina Ilmu, Surabaya, 1987,
- Pieris John dan Wiwik Sri Widiarty, ***Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen***, Pelangi Cendekia, Jakarta, 2007.
- Satjipto Raharjo, ***ilmu Hukum***, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, ***Penelitian Normatif***, Rajawali Press, Jakarta, 1983.
- Sugiyono, ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D***, Alfabeta, Bandung, 2015.
- Susanti Adi Nugroho, ***Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tinjau dari Hukum Acara serta Kendala dan Implementasinya***, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008.
- Zulham, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.

B. Jurnal

- Amelia Makmur dan Ranto P. Rajagukguk, "Evaluasi Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol", **Jurnal Transportasi**, Vol.15, No. 2 (2015).
- Badan Pengatur Jalan Tol Kementerian Pekerjaan Umum, "Peluang Investasi Jalan Tol di Indonesia", 2010.
- Chika Pratiwi dan Siti Nurbaiti, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jalan Tol Jakarta-Cikampek terkait Banjir Pada Tahun 2021", **Reformasi Hukum Trisakti**, Vol. 4, No. 2 (2022)
- Dwi Wachidiyah Ningsih dan Agus Wijayanto, "Tanggung Gugat Badan Usaha Jalan Tol Terhadap Keselamatan Lalu Lintas dan Kenyamanan Pengguna Jalan", **Jurnal Pro Hukum**, Vol. 8, No. 1 (2019)
- Feisya Amalia Ghaisani, "Tanggung Jawab Badan Usaha Jalan Tol atas Kerugian Pengguna Jalan Tol Akibat Kesalahan dalam Pengoperasian Ruas Jalan Tol di PT. Jasa Marga Cabang Jakarta-Tangerang", **Jurnal Synta Idea**, Vol.5, No. 2 (2016).

Irna Nurhayati, Pertanggung jawaban Produsen Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, **Jurnal Hukum Bisnis**, Vol. 30, No. 1 (2011)

Mayskhye Techtonia & A. M Tri Anggraini, "Analisis Tanggun Jawab Pelaku Usaha PT. Jasa Marga Terhadap Pelanggaran Hak Keselamatan Konsumen Pengguna Jalan Tol Ditinjau dari Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol", **Jurnal Hukum Adigama**.

PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, "Menyeimbangkan Pertumbuhan Berkelanjutan dan Stabilitas Untuk Membangun Ketahanan", **Laporan Tahunan**, 2020.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

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

D. Naskah Ilmiah

Dwi Cahya Ningrum, "**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jalan Tol di Indonesia**", Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember, 2016.

E. Kamus

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Luar Jaringan (Offline), Pusat Bahasa Kementerian Pendidikan Nasional, 2016.

Echols, J.M. dan Shadily, H. (Eds), **Kamus Inggris-Indonesia**. PT Gramedia: Jakarta, 1989.

F. Internet

Yuoky Surinda, **Beberapa Teori Hukum Tentang Tanggung Jawab**, <https://yuokysurinda.wordpress.com/2018/02/24/beberapa-teori->

[hukum-tentangtanggung-jawab/](#) , diakses pada tanggal 18 Maret 2023 pukul 00.52 WIB.

www.jasamarga.com/public/id/infooperusahaan/ProfilPerusahaan/Overview.aspx, diakses pada tanggal 5 Juni 2023, pukul 23.23 WIB

<http://kliknews.co.id/jokowi-tahun-2019-tol-di-ri-bertambah-1-800-km/.>, diakses tanggal 10 Juni 2023, Pukul 13.45 WIB.

<https://www.liputan6.com/regional/read/4856713/pascainsiden-pelemparan-batu-di-ruas-tol-belmera-jasa-marga-sampaikan-permohonan-maaf> , diakses tanggal 13 Juni 2023, Pukul 15.00 WIB

<https://www.hetanews.com/article/258574/truk-kontainer-terguling-dan-melintang-di-tol-belmera-sopir-luka-luka-arus-lalu-lintas-macet-total> , diakses tanggal 13 Juni 2023, Pukul 15.00

G. Lain-lain

Wawancara dengan Jati Purnomo, *Regional Manager* PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan.