

## ABSTRAK

### NOVI TALA GITA RAHIMA BERAMPU

Pembangunan jalan tol adalah salah satu basis penting pembangunan nasional, dimana pembangunan ini dibangun untuk mewujudkan infrastruktur jalan yang baik. Berdasarkan Peraturan Pemerintahan Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol Pasal 1 angka 2 bahwa jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaturan hukum tentang pelayanan jalan tol bagi konsumen, pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan sesuai dengan standar pelayanan minimal, perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol jika tidak memperoleh haknya ketika berada di jalan tol.

Penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Data diperoleh melalui penelitian lapangan (*Field Research*) dan penelitian kepustakaan (*Library Research*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, secara normatif perlindungan hukum pengguna jalan tol telah diatur dalam beberapa peraturan yang berlaku. Peraturan-peraturan itu meliputi Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol serta dilengkapi secara eksplisit dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun secara empiris, apa yang diatur dalam Standar Pelayanan Minimal juga belum sepenuhnya terealisasikan terutama dalam pelayanan dan hak-hak konsumen. Begitu pula dengan konsumen yang tidak melaksanakan kewajibannya dengan mengikuti standar pelayanan minimal pada saat mengemudi di jalan tol.

Kesimpulan dalam penelitian ini, konsumen yang tidak memperoleh haknya ketika berada di jalan tol akan mendapatkan ganti rugi dari pihak pengelola usaha jalan tol yang jika kecelakaan tersebut murni dari kesalahan pelayanan jalan tol sendiri. Namun apabila konsumen mengalami kerugian yang diakibatkan kesalahan konsumen sendiri maka pihak pengelola usaha jalan tol tidak dapat bertanggung jawab mengenai hal tersebut.

**Kata Kunci:** , Hak dan Kewajiban, Jalan Tol, Perlindungan Hukum, Standar Pelayanan Minimal