

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), jalan merupakan prasarana yang digunakan masyarakat untuk melintas, baik dengan menggunakan kendaraan ataupun dengan cara lainnya. Seperti yang kita ketahui jalan raya juga merupakan salah satu sarana transportasi yang memiliki peran penting dalam berbagai aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat.

Jalan mempunyai peranan untuk mewujudkan sasaran pembangunan seperti pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, dan perwujudan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.¹

Seiring dengan perkembangan ekonomi yang semakin pesat menuntut pembangunan dalam berbagai sektor di kehidupan masyarakat termasuk didalamnya adalah bidang penyelenggaraan jalan. Penyelenggaraan jalan merupakan kebutuhan vital sebagai pendukung utama dinamika dan aktivitas ekonomi baik di pusat maupun di daerah dan pengembangan wilayah serta sebagai sarana penunjang utama bagi perekonomian nasional.²

Dalam rangka menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat, menjaga kesinambungan dalam pengembangan wilayah dengan memperhatikan keadilan serta meningkatkan efisiensi pelayanan

¹ Dwi Cahya Ningrum, Skripsi: *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jalan Tol di Indonesia*, Universitas Jember, 2016, h.1.

² 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), 2.

jasa distribusi terutama pada wilayah yang sudah tinggi tingkat pertumbuhannya, maka dipandang perlu pembangunan jalan tol.

Pembangunan jalan tol adalah salah satu basis penting pembangunan nasional, dimana pembangunan ini dibangun untuk mewujudkan infrastruktur jalan yang baik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah 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 jalan³ dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.

Adapun konsep pembangunan jalan tol yaitu dengan pembiayaan dengan melibatkan investor sebagai pihak yang membiayai proyek jalan tol sehingga dana yang harus dikeluarkan pemerintah seminimal mungkin dari APBN.⁴

Dengan keterlibatan investor tersebut mengakibatkan jalan tol yang sebelumnya dikategorikan sebagai barang *public* kini menjadi barang *private*. Sehingga kita masyarakat yang menggunakan layanan jalan tol dengan membayar tarif tol dan mereka dapat dikategorikan sebagai konsumen dan investor yang menjalankan usaha jalan tol dapat dikatakan sebagai pelaku usaha.

³ Chika Pratiwi, Siti Nurbaiti, ***Perlindungan Konsumen Pengguna Jalan Tol Jakarta-Cikampek terkait Banjir Pada Tahun 2021***, Reformasi Hukum Trisakti, Vol. 4, No. 2 (2022) 384

⁴ Dwi Cahya Ningrum, Skripsi: ***Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jalan Tol di Indonesia***, Jember, Universitas Jember, 2016, h.4.

Sebagai pelaksanaan konstruksi, pengoperasian dan pemeliharaan jalan tol, badan usaha bertanggung jawab terkait segala sesuatu yang terjadi terhadap lalu lintas, khususnya yang terjadi kepada pengguna jalan tol.⁵

Pada dasarnya pengguna jalan tol yang melewati jalan tol ingin selamat dan cepat sampai tujuan. Namun kondisi tersebut tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya, misalnya terjadi kecelakaan di jalan tol. Faktor terjadinya kecelakaan bisa jadi karena faktor manusia atau pengemudi dan juga faktor kondisi jalan yang kurang berfungsi dengan baik.

Pengguna jalan tol membayar sejumlah uang untuk dapat melintasi jalan tersebut yang bertujuan agar cepat sampai tujuan. Hal itu berarti pengguna jalan merupakan konsumen yang memerlukan jasa badan usaha jalan tol untuk dapat melewati jalan yang telah disediakan oleh badan usaha jalan tol tersebut. Dalam hal ini terjalin adanya hubungan antara badan usaha dan konsumen. Konsumen selayaknya memperoleh hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaku usaha.

Untuk menjamin pelayanan yang diterima oleh masyarakat selalu dapat terpenuhi pemerintah menetapkan suatu standar pelayanan yang dikenal dengan standar pelayanan minimal atau disingkat dengan SPM. Jalan tol melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor

⁵ Dwi Wachidiyah Ningsih, Agus Wijayanto, ***Tanggung Gugat Badan Usaha Jalan Tol Terhadap Keselamatan Lalu Lintas dan Kenyamanan Pengguna Jalan***, Jurnal Pro Hukum, Vol. 8, No. 1 (2019) 2.

392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, yang telah diperbaharui dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014. Adapun Standar Pelayanan Minimal di Indonesia harus berisi indikator-indikator yang nantinya mencapai atau memenuhi seluruh ruas jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol juga mengatur dan menjelaskan mengenai hak-hak pengguna jalan tol. Pasal 87 menyatakan bahwa pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat dari kesalahan Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol dan dalam Pasal 88 dijelaskan bahwa pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.

Namun dalam praktiknya beberapa pengguna jalan tol masih tidak mendapatkan haknya sesuai dengan standar pelayanan minimal tersebut dan masih sulit untuk mendapatkan hak-hak mereka sebagai konsumen dan pengguna layanan jalan tol.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak dan kewajiban dari konsumen dan hak serta kewajiban dari pada pelaku usaha. Pelaku usaha juga harus menjamin bahwa produk yang

dihasilkannya memberikan pelayanan yang berkualitas dan aman bagi konsumen yang menggunakan jasa layanannya.

Oleh karena itu apabila terjadi kerugian konsumen, maka pelaku usaha harus bertanggung jawab penuh atas beban kerugian yang dialami oleh konsumen.⁶

Dalam hal pertanggung jawaban atas kerugian konsumen pengguna jalan tol diatur di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol. Seperti yang kita ketahui bahwa pelaku usaha bisa saja melakukan kesalahan dalam menjalani kegiatan usahanya baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Demikian pula Badan Usaha Jalan Tol adalah pelaku usaha yang tidak menutup kemungkinan terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jalan tol.

Salah satu hal yang sering terjadi dalam menggunakan prasarana jalan tol adalah kondisi konstruksi jalan yang kurang baik seperti banyaknya jalan yang berlubang ataupun tidak rata, lampu jalan yang mati ataupun tidak tersedia fasilitas lainnya. Walaupun untuk ketentuan kondisi jalan tol sebenarnya sudah diatur di dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol.

Pada hakikatnya peran hukum untuk kemajuan perekonomian adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Setiap pelaku usaha tidak mungkin mampu berkembang dan bersaing tanpa bantuan para konsumen. Akan tetapi pada praktiknya para konsumen sering sekali dirugikan oleh pelaku usaha namun

⁶ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, h.34.

konsumen biasanya segan untuk menuntut kerugian yang mereka derita kepada pelaku usaha, hal ini disebabkan karena para konsumen beranggapan bahwa mereka adalah pihak yang sangat lemah. Sehingga dengan adanya anggapan ini maka dibuatlah hukum perlindungan konsumen.⁷

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat semakin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya.⁸

Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. UUPK ini juga mengatur tentang hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, namun dalam hal ini konsumen tetap harus menjadi cerdas yaitu lebih mengedepankan kepentingan dibandingkan keinginan.

⁷ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2021, h.38.

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, h.5

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka saya sebagai penulis tertarik mengangkat judul ini. Demikian, skripsi ini berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemakaian Jalan Tol Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera di Medan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan tentang pelayanan jalan tol bagi konsumen?
2. Apakah pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera Medan sudah memenuhi standar pelayanan minimal?
3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jalan tol jika tidak memperoleh haknya ketika berada di jalan tol?

C. Tujuan Penelitian

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

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada pembaca yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut di bidang hukum keperdataan khususnya perlindungan konsumen terhadap pelayanan jalan tol, serta memberikan sumbangan pemikiran penulis kepada konsumen yang menggunakan layanan jalan tol.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penulis berharap skripsi ini dapat menjadi masukan kepada pelaku usaha yaitu PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera medan dalam menjalani kewajiban dengan mengikuti peraturan yang berlaku dan tidak melalaikan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal kepada konsumen pengguna jalan tol, serta memberikan sumbangan pemikiran penulis kepada masyarakat awam bahwa hak dan kewajiban konsumen pengguna jalan tol juga dipandang perlu untuk diketahui masyarakat yang menggunakan layanan jalan tol tersebut.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya.⁹

Definisi Operasional juga bertujuan untuk memberikan pengertian yang konsisten atas judul maupun konsep data yang dicari oleh peneliti agar terhindarnya kesalah pahaman dalam menafsirkan istilah yang berkaitan dengan judul atau kajian penelitian.

Adapun definisi operasional dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan atau sebagainya) memperlindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu unsur tindakan melindungi, unsur pihak-pihak yang melindungi dan unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu.
2. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat dengan tujuan agar mereka menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁰
3. Pengertian Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2, adalah setiap

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2015, h.38.

¹⁰ Satjipto Raharjo, *ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, h. 54

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

4. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.¹¹

5. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol Pasal 1 angka 2 , yang dimaksud dengan jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.
6. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol Pasal 8 ayat (1) Standar Pelayanan Minimal yaitu mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata,

¹¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, h.1

aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan. Dan merupakan ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol.

7. PT. Jasa Marga (Persero) Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang penyedia layanan jalan tol dan bisnis terkait lainnya.¹²

¹² PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, ***Menyeimbangkan Pertumbuhan Berkelanjutan dan Stabilitas Untuk Membangun Ketahanan***, Laporan Tahunan, 2020, h.2

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (1) yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Mochtar Kusumaatmadja mengatakan bahwa Hukum Perlindungan Konsumen adalah suatu peraturan yang dibuat untuk mengatur permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha dalam menggunakan jasa dan/atau barang yang di peroleh konsumen dari pelaku usaha.¹³

Perlindungan konsumen banyak menggunakan berbagai istilah yang dapat memberi makna berbeda-beda , yang pula dapat memberi akibat hukum yang berbeda. Untuk itu perlu dikemukakan berbagai istilah yang lazim dipergunakan dalam perlindungan konsumen.¹⁴

Berikut istilah-istilah tersebut:

a. Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

¹³ Mochtar Kusumaatmadja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Bandung, 2010, h.4.

¹⁴ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2011, h.19.

Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yakni orang yang memakai jasa dan/atau barang yang tersedia di dalam kehidupan masyarakat, baik untuk digunakan sendiri maupun bersama makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

b. Pelaku usaha

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 3, adapun yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk bada hukum maupun tidak berbadan hukum yang didirikan dan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

c. Barang

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 4, pengertian dari barang yaitu setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Jasa

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 5, mengatakan bahwa jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas dan tujuan perlindungan konsumen telah diatur di dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berarti bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:¹⁵

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat mewujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintahan dalam arti materil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan,

¹⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, h.25.

pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan dari perlindungan konsumen tercantum pada Pasal 3

Undang-Undang tentang perlindungan konsumen, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses *negative* 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 yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Konsumen dan Pelaku Usaha

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika),

atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”.¹⁶

Konsumen juga dapat diartikan setiap orang dan/atau badan usaha yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum yang menggunakan jasa dan/atau barang orang lain yang diperoleh dengan cara membeli atau pemberian hadiah dan dikonsumsi langsung ataupun dapat diberikan kepada orang lain maupun makhluk hidup lainnya seperti binatang peliharaan dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁷

Menurut H.J Mc Closkey, secara umum hak dapat diartikan sebagai klaim atau kepemilikan individu atau sesuatu. Seseorang dikatakan memiliki hak jika dia memiliki klaim untuk melakukan tindakan dalam suatu cara tertentu atau jika orang lain berkewajiban melakukan tindakan dalam suatu cara tertentu kepadanya. Hak bisa berasal dari suatu sistem hukum yang memungkinkan atau mengizinkan seseorang untuk bertindak dalam suatu cara tertentu terhadapnya; inilah yang disebut hak hukum.¹⁸

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak yang dimiliki konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi 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;

¹⁶ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2021, h.49.

¹⁷ *ibid*, h.51

¹⁸ Pieris John dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Pelangi Cendekia, Jakarta, 2007, h.48.

- 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;
- i. Ha-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen tertuang dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni:

- 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.

Secara umum pelaku usaha adalah orang yang melakukan kegiatan usaha baik dalam bidang ekonomi dengan tujuan untuk mencari untung. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3, Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun secara bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Sama halnya dengan konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun hak pelaku usaha adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum

bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 yakni :

- 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.

B. Tinjauan Umum Jalan Tol

1. Pengertian Jalan Tol

Menurut Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol yang dimaksud dengan jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional penggunaannya diwajibkan membayar tol. Para pengguna jalan tol harus membayar sesuai tarif yang telah ditentukan dan penetapan tarif pada umumnya ditentukan dengan golongan kendaraan. Jalan tol di Indonesia dikelola oleh BUMN ataupun badan usaha swasta.

2. Hak dan Kewajiban Pengguna Jalan Tol

Hak dan kewajiban bagi pengguna jalan tol telah diatur di dalam Pasal 86 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 yaitu :

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

yang sesuai dengan arah perjalanan pada saat membayar tol.

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

Dalam Pasal 87 adapun hak dari pada pengguna jalan tol yaitu pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada badan usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam perusahaan jalan tol. Dan dalam Pasal 88 pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

3. Hak dan Kewajiban Badan Usaha Jalan Tol

Hak dan kewajiban Badan Usaha jalan tol juga diatur di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan

Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol. Menurut 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 92 menyatakan bahwa Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol. Kewajiban Badan Usaha jalan tol dalam Pasal 90 yakni :

- a. 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.
- b. Badan Usaha wajib menyediakan unsur pengaman dan penegakan hukum lalu lintas jalan tol bekerja sama dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Menurut E. Suherman, *Strict Liability* disamakan dengan absolute *liability*, dalam prinsip ini tidak ada kemungkinan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab, kecuali apabila kerugian yang timbul karena kesalahan pihak yang dirugikan sendiri. Tanggung jawab adalah mutlak.¹⁹

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentifikasi dengan

¹⁹ E. Suherman, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara dan Beberapa Masalah Lain dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan)*, Alumni, Bandung, 1979, h.23

tanggung jawab absolut. Dalam teori ini kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan untuk pelaku usaha bertanggung jawab. Teori tanggung jawab mutlak adalah pelaku usaha harus bertanggung jawab tanpa ada pengecualian.²⁰

C. Perlindungan Konsumen Dalam Sudut Pandang Syariah

Setiap hari manusia selalu berinteraksi dengan sesamanya, banyak kegiatan yang dilakukan dalam kesehariannya. Salah satu interaksi yang biasa mereka lakukan adalah jual beli demi memenuhi keperluan hidup mereka. Dalam transaksi jual beli akan ada pelaku usaha dan konsumen. Maka dari itu diperlukan aturan untuk konsumen dengan pelaku usaha agar terjalin hubungan yang harmonis antar konsumen dengan pelaku usaha, hubungan yang saling menguntungkan dan yang tidak merugikan salah satu pihak.

Perlindungan konsumen adalah hal yang sangat penting dalam kajian syariah. Menurut pandangan Islam perlindungan konsumen bukan hanya sebagai hubungan keperdataan melainkan juga berhubungan dengan kepentingan publik secara luas.²¹ Kajian syariah tentang perlindungan konsumen secara eksplisit tidak ada aturan yang jelas menyebutkan perlindungan terhadap konsumen, namun kita dapat memahaminya dari perjalanan sejarah Nabi yang Allah ceritakan di dalam

²⁰ 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

²¹ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2021, h.17.

Al-Quran.

Tentang hak-hak konsumen yang harus dilindungi terdapat pada cerita Nabi Syu'aib yang diutus untuk menyampaikan ajaran Allah kepada suatu kaum yang disebut dengan kaum *Madyan*.²²

Penduduk *Madyan* berprofesi sebagai pedagang dan petani yang mengalami kesesatan yaitu mereka melakukan penyembahan terhadap hutan, dan yang lebih sesat lagi adalah dalam memenuhi hajat penghidupannya, mereka melakukan kejahatan secara merata. Kehidupan mereka kicuh mengicuh, serta suka memperdayakan temannya sendiri untuk mendapat keuntungan. Jika mereka menimbang dagangan selalu mencari akal agar timbangan itu merugikan pihak lain dan menguntungkan pihaknya sendiri, sebaliknya, jika orang lain yang menimbang dagangan dengan segala akal busuknya, mereka jadikan agar dapat menguntungkan pihaknya dan merugikan pihak lain.

Dengan jalan demikianlah mereka mendapatkan harta kekayaan, yaitu dengan jalan yang tidak halal dan cara yang tidak sewajarnya. Sehingga dengan kesesatan yang mereka lakukan ini Allah mengutus Nabi Syu'aib dengan membawa ajaran agama yang benar dari Allah, serta dikuatkan dengan wahyu dan mu'jizat.

Nabi Syu'aib membawa mereka kepada menyembah Allah dan menjauhi segala tipu muslihat yang merugikan pihak lain, namun mereka

²² Madyan adalah nama salah seorang putra nabi Ibrahim as yang kemudian menjadi nama kabilah terdiri atas anak cucu keturunan madyan.

tidak mau mendengarkan seruan Nabi Syu'aib bahkan mereka menentang dengan alasan yang dibuat-buat,²³ dan akhirnya kaum *madyan* ini dihancurkan oleh Allah dengan berupa gempa yang menjadikan penduduknya mayat-mayat yang bergelimpangan di dalam rumah mereka.

Berdasarkan cerita ini maka sesungguhnya Allah telah memberikan peraturan yang tujuannya memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu; diperlakukan secara baik dan jujur oleh pelaku usaha hal ini dapat kita pelajari pada surah Al-A'raf ayat 85 yang artinya:

“Dan (kami telah mengutus) kepada penduduk madyan saudara mereka syu'aib. Ia berkata: hai kaumku, sembahlah Allah sekali-kali tidak ada Tuhan bagimu selain-Nya. Sesungguhnya telah datang kepadamu bukti yang nyata dari Tuhanmu. Maka sempurnakanlah takaran dan timbangan dan janganlah kamu kurangkan bagi manusia barang-barang takaran dan timbangannya, dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi sesudah Tuhan memperbaikinya. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika betul-betul kamu orang yang beriman.”

Ayat yang menceritakan kisah Nabi Syu'aib dan kaumnya ini masih relevan dengan kehidupan kita sekarang ini terutama hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga ayat ini layak disebut sebagai ayat hukum, dan kalimat perintah larangan yang ada pada ayat tersebut.

Sebagaimana penjelasan di atas, bahwa konsep tentang

²³ Bey Arifin, **Rangkaian Cerita Al-Qur'an Kisah Nyata Peneguh Iman**, Zahira, Jakarta, 2015, h.186

perlindungan konsumen di dalam kajian syariah tidak disebutkan secara jelas, akan tetapi prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat kita temukan pada praktik dagang yang biasa Rasulullah Saw lakukan. Beliau adalah pelaku usaha yang selalu menjaga dan memperhatikan hak-hak konsumen, sehingga beliau disenangi oleh konsumen.

Secara historis Islam membuktikan bahwa syariatnya mengajarkan bahwa setiap pelaku usaha tidak dibenarkan untuk melakukan sesuatu yang akan merugikan konsumen sebaliknya konsumen juga harus melaksanakan kewajibannya dengan baik. Islam mengajarkan untuk menjadi seorang pelaku usaha yang jujur dan adil setiap kali melakukan perdagangan kepada semua konsumen, agar konsumen juga akan merasa nyaman pada saat dan pasca transaksi.