

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu provinsi Indonesia yang memiliki magnet untuk menggaet wisatawan dari berbagai belahan dunia. Pulau dewata ini punya beragam jenis wisata mulai dari alam, budaya, hingga kuliner. Setiap tahunnya, tidak kurang 10 juta wisatawan membanjiri Bali. Jumlah tersebut selalu meningkat setiap tahunnya. Tak heran Bali dinobatkan sebagai World's Best Island tahun 2009 versi majalah Travel and Leisure.

Pada tahun 2017, TripAdvisor menobatkan Bali sebagai destinasi wisata terbaik dunia, menduduki peringkat pertama dan mengalahkan destinasi wisata kelas dunia di Eropa, Amerika dan Timur Tengah. Pesatnya pertumbuhan industry pariwisata di Bali membawa konsekuensi pada pesatnya tingkat kepemilikan kendaraan, baik roda dua maupun roda empat atau lebih.¹

Peningkatan jumlah kendaraan selama periode 2008-2010 mencapai rata-rata 10% tiap tahunnya. Peningkatan volume kendaraan ini tidak seiring dengan penambahan jaringan jalan maupun infastruktur dasar lainnya. Selama ini satu-satunya akses yang menghubungkan wilayah utara dan selatan hanyalah jalan By Pass I Gusti Ngurah Rai. Jika akses ini terganggu, maka hubungan utara-selatan Bali terputus. Pada tahun 2010, By Pass I Gusti Ngurah Rai kondisinya sudah sangat macet, terutama di persimpangan Dewa Ruci dan persimpangan sebidang

¹ Laporan Tahunan PT Jasamarga Bali Tol 2018. Denpasar : PT Jasamarga Bali Tol

(pertigaan) kearah Bandara Ngurah Rai. Untuk menempuh jarak 10 km saja diperlukan waktu tidak kurang dari 2 (dua) jam.

Kemacetan di Bali tanpa disadari telah menyebabkan ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*), terutama konsumsi bahan bakar, oli, pemakaian suku cadang dan yang paling berharga adalah *travel saving time* mengingat tujuan wisatawan ke Bali adalah untuk mengunjungi sebanyak mungkin lokasi-lokasi wisata. Kondisi kemacetan di Bali tidak hanya dikeluhkan oleh wisatawan, namun pengusaha hotel, penyedia jasa transportasi, sampai sopir taksi.

Pemerintah kemudian memerintahkan empat BUMN, PT Jasa Marga (Persero) Tbk., PT Pelindo III (Persero), PT Angkasa Pura I (Persero), dan PT Pengembangan Pariwisata Bali (Perseo)/BTDC yang sekarang berubah nama menjadi PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) atau ITDC untuk mencari solusi paling efektif mengatasi kemacetan di Bali selatan, dengan menggunakan konsep jalan tol.

Keempat BUMN tersebut kemudian sepakat membentuk konsorsium dan menunjuk Jasa Marga sebagai *lead* konsorsium dengan pertimbangan Jasa Marga merupakan satu-satunya BUMN yang paling berpengalaman di bidang pengelolaan jalan tol. Keempat konsorsium BUMN sepakat membentuk badan usaha jalan tol (BUJT) dengan nama PT Jasamarga Bali Tol, dan telah memperoleh pengesahan dari Menteri Hukum dan HAM melalui Surat Keputusan Nomor AHU-57740.AH.01.01, tanggal 25 November 2011.

Pada tanggal 16 Desember 2011, disaksikan oleh Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, PT. Jasamarga Bali Tol selaku Badan Usaha Jalan

Tol (BUJT) dan Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) atas nama Pemerintah c.q. Kementerian Pekerjaan Umum menandatangani Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol (PPJT). PPJT tersebut kemudian dinotariatkan dengan Akta Nomor 10, tanggal 16 Desember 2011 oleh Rina Utami Djauhari, SH notaris di Jakarta, dengan masa konsesi pengusahaan jalan tol selama 45 (empat puluh lima) tahun yang berlaku efektif sejak tanggal Penerbitan Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK) atau terhitung mulai tanggal 10 September 2012 sampai dengan 10 September 2057.²

Namun, seiring dengan semakin berkembangnya pembangunan serta perkembangan perekonomian terhadap berbagai kemajuan yang terjadi pada bidang teknologi, industri, ekonomi, perdagangan, maupun pembangunan infrastruktur negara mengakibatkan semakin banyak permasalahan yang terjadi di negara kita, khususnya adalah permasalahan mengenai perlindungan hukum dalam bidang pembangunan infrastruktur negara itu sendiri misalnya saja dalam pelayanan fasilitas publik jalan tol.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dijelaskan dan telah diatur hak-hak pengguna jalan tol. Pasal 87 menyatakan bahwa Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari 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. Standar pelayanan minimal jalan tol yang dimaksud adalah :

² *Laporan Tahunan PT Jasamarga Bali Tol 2018*. Denpasar : PT Jasamarga Bali Tol

1. Standar pelayanan minimal jalan tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan.
2. Standar pelayanan minimal jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol.
3. Besaran ukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan peraturan Menteri.

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol juga dijelaskan mengenai Kewajiban Badan Usaha Jalan Tol. Pasal 90 ayat (1) menjelaskan bahwa 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, kemudian ayat (2) dijelaskan bahwa Badan Usaha wajib menyediakan unsur pengaman dan penegakan hukum lalu-lintas jalan tol bekerja sama dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Selanjutnya dalam Pasal 91 dijelaskan bahwa Badan Usaha wajib mengusahakan agar jalan tol selalu memenuhi syarat kelayakan untuk dioperasikan. Pasal 92 dijelaskan bahwa Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol.

Tetapi dalam praktiknya, beberapa pengguna jalan tol masih tidak mendapatkan standar pelayanan minimal tersebut dan masih sulit untuk mendapatkan hak-hak mereka sebagai konsumen dan pengguna layanan jalan tol. Misalnya saja contoh kasus mengenai pemberitahuan layanan derek mobil gratis di jalan tol namun para pengguna jalan tol masih dipungut biaya atas jasa derek tersebut.

Dalam 3 tahun terakhir dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 banyaknya kecelakaan yang terjadi di PT Jasamarga Bali Tol sebagai berikut:

a. Pada tahun 2017 (Januari – Desember)

Kecelakaan kendaraan roda dua, yaitu kecelakaan dengan kerugian materi sebanyak 1 kasus. Kecelakaan dengan korban luka-luka sebanyak 71 kasus. Dan tabrak lari dengan korban luka sebanyak 6 kasus. Jadi total kecelakaan kendaraan roda dua yang terjadi pada tahun 2017 adalah 78 kasus.

Kecelakaan kendaraan roda empat, yaitu kecelakaan dengan kerugian materi sebanyak 9 kasus. Kecelakaan dengan korban luka-luka sebanyak 6 kasus. Dan tabrak lari dengan kerugian materi sebanyak 1 kasus. Jadi total kecelakaan kendaraan roda empat yang terjadi pada tahun 2017 adalah 16 kasus.

b. Pada tahun 2018 (Januari – Desember)

Kecelakaan kendaraan roda dua, yaitu kecelakaan dengan korban luka-luka sebanyak 66 kasus. Tabrak lari dengan kerugian materi sebanyak 1 kasus. Dan tabrak lari dengan korban luka-luka sebanyak 2 kasus. Jadi total kecelakaan yang terjadi pada tahun 2018 adalah 69 kasus.

Kecelakaan kendaraan roda empat, yaitu kecelakaan dengan kerugian materi sebanyak 12 kasus. Kecelakaan dengan korban luka-luka sebanyak 4 kasus. Dan kecelakaan dengan korban meninggal sebanyak 1 kasus. Jadi total kecelakaan kendaraan roda empat yang terjadi pada tahun 2018 adalah 17 kasus.

c. Pada tahun 2019 (Januari – Oktober)

Kecelakaan kendaraan roda dua, yaitu terjadi kecelakaan dengan kerugian materi sebanyak 1 kasus. Kecelakaan dengan korban luka-luka sebanyak 40 kasus. Jadi total kecelakaan yang terjadi pada tahun 2019 adalah 41 kasus.

Kecelakaan kendaraan roda empat, yaitu kecelakaan dengan kerugian materi sebanyak 5 kasus. Kecelakaan dengan korban luka-luka sebanyak 3 kasus. Jadi total kecelakaan kendaraan roda empat yang terjadi pada tahun 2019 adalah 8 kasus.³

Berdasarkan uraian kasus-kasus mengenai belum terpenuhinya hak-hak pengguna jalan tol maka sangat diperlukan adanya perlindungan hukum bagi konsumen. Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia khususnya adalah Negara Indonesia untuk mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhinya hak-hak konsumen.⁴

³ *Laporan Tahunan PT Jasamarga Bali Tol 2018*. Denpasar : PT Jasamarga Bali Tol

⁴ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015, hlm.5.

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan oleh sebagian besar dikalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena di dalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih sangat banyak ditemukan permasalahan tentang sengketa konsumen, dimana mereka masih merasa dirugikan oleh produsen karena produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal itulah yang menjadikan alasan konsumen kemudian menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha, akan tetapi para konsumen tersebut belum mendapatkan perlindungan hukum yang tepat, dikarenakan masih lemahnya perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian tersebut.⁵

Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan. Hal ini juga membuat kita berpikir mengenai bagaimana posisi konsumen di Indonesia. Apakah konsumen di Indonesia sudah benar-benar terlindungi atau belum. Upaya untuk meningkatkan harkat martabat konsumen yaitu perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab, diperlukan ketentuan hukum atau perangkat peraturan perundang-undangan yang memadai untuk mewujudkan keseimbangan antara kepentingan konsumen dengan pelaku usaha. Untuk mewujudkan hal tersebut tentunya diperlukan sanksi tegas dan perlindungan hukum dari dinas pekerjaan umum sebagai penanggung jawab atas fasilitas yang didapatkan para pengguna jalan.

⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Rajawali Pers, 2014

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Jasamarga Bali Tol terhadap para pengguna jalan tol bali mandara jika dikaitkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana bentuk pertanggung jawaban yang diberikan kepada konsumen pengguna jalan tol apabila terjadi kecelakaan. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Jalan Tol Oleh PT. Jasa Marga (Persero) TBK di Jakarta karena menggunakan konsumen pengguna jalan tol sebagai objek penelitian.

Demikian, skripsi ini berjudul “**Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jalan Tol Di PT. Jasamarga Bali Tol**”.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana implementasi perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Jasamarga Bali Tol terhadap konsumen pengguna jalan tol?
- b. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban yang diberikan kepada konsumen pengguna jalan tol apabila terjadi kecelakaan?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini merupakan hal-hal yang akan diteliti, yang meliputi perlindungan hukum terhadap para pengguna jalan tol yang diberikan oleh PT. Jasamarga Bali Tol dilihat dari pengaturannya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1.4 Kerangka Teoritis dan Hipotesis

1.4.1 Teori Implementasi

Implementasi hanya dapat dilakukan jika sudah ada perencanaan dan bukan hanya sekedar tindakan semata.⁶ Implementasi bermuara pada mekanisme suatu sistem. Penerapan implementasi harus sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat agar hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

1.4.2 Teori Perlindungan Hukum

Fungsi hukum adalah untuk mengatur hubungan antara Negara atau masyarakat dengan warganya, dan hubungan sesama warga masyarakat tersebut, agar kehidupan dalam masyarakat berjalan dengan tertib dan lancar. Hal ini mengakibatkan bahwa tugas hukum untuk mencapai kepastian hukum (demi adanya ketertiban) dan keadilan dalam masyarakat. Kepastian hukum mengharuskan diciptakannya peraturan umum atau kaidah umum yang berlaku umum. Agar tercipta suasana yang aman dan tenang dalam masyarakat, maka kaidah dimaksud harus ditegakkan serta dilaksanakan dengan tegas.⁷ Pada hakikatnya terdapat hubungan antara subjek hukum dengan objek hukum yang dilindungi oleh hukum dan menimbulkan kewajiban. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga anggota masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu

⁶ Purwanto, Erwan A& Dyah Ratih Sulistyastuti, *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta: Gava Media, 2012.

⁷ Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum*, Bandung: Bina Cipta, 1999, hlm 15

pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman.

Perlindungan hukum merupakan hak setiap warga negara, dan dilain sisi bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri, oleh karenanya negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya. Pada prinsipnya perlindungan hukum terhadap masyarakat bertumpu dan bersumber pada konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap harkat, dan martabat sebagai manusia. Sehingga pengakuan dan perlindungan terhadap hak tersangka sebagai bagian dari hak asasi manusia tanpa membeda-bedakan. Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan atau korban, yang dapat diwujudkan dalam bentuk seperti melalui restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.⁸

Perlindungan hukum yang dilakukan dalam wujud perlindungan hukum preventif, artinya ketentuan hukum dapat dihadirkan sebagai upaya pencegahan atas tindakan pelanggaran hukum. Upaya pencegahan ini diimplementasikan dengan membentuk aturan-aturan hukum yang bersifat normatif. Ada dua macam bentuk perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif. Preventif artinya perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya sengketa, sedangkan sebaliknya perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang muncul apabila terjadi suatu pelanggaran terhadap norma-norma hukum dalam peraturan perundang-undangan.

⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1984, Hlm 133

Istilah konsumen berasal dan alih Bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.⁹

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disingkat UUPK), yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁰ Tempat berlindung para pengguna jasa didalam ketentuan aturan yang dibuat oleh badan negara yaitu UUPK No.08 diTahun 1999 yang adalah usaha-usaha dalam menanggung hadirnya perihal ketentuan aturan hukum bagi memberi tempat berlindung hukum pada pengguna jasa. Usaha bagi menyerahkan sesuatu kepada tempat berlindung aturan hukum pada konsumen sebagai cara menyerahkan kewajiban pertanggung jawabannya pada produsen amat diperlukan, melainkan bagi memberi keadaan yang sebanding antara wewenang dan sudah semestinya konsumen dan produsen, namun perlu menyerahkan sesuatu perihal ketetapan yang tentram, bebas dari gangguan dan terhindar dari bahaya pada konsumen yang menggunakan suatu produk muatan produsen yang menghasilkan muatan

⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016, hlm. 15

¹⁰ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Rajawali Pers, 2014

yang merugikan konsumen sudah selayaknya bertanggung jawab atas menanggung rugi pengguna jasa berakhir dengan memakai benda muatan yang diproduksi.¹¹

Berdasarkan pengertian diatas, maka pada umumnya pengguna jalan tol merupakan konsumen yang menggunakan jalan tol. Yaitu, sebuah jasa berupa jalan yang bebas dari berbagai macam hambatan yang sekiranya dapat membantu kemudahan terhadap penggunanya untuk mobilitas.

Tanggung jawab dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti yaitu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Tanggung jawab hukum terjadi karena adanya kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian, hal tersebut juga membuat pihak lain mengalami kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak tersebut. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tanggung jawab, sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, tanggung jawab dengan unsur kesalahan, khususnya unsur kelalaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1366 KUHPerdata, tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) dalam arti sangat terbatas sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdata.

Pada dasarnya ada hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, hubungan yang dimaksud adalah hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, oleh karena itu hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen yang dijamin pemenuhannya melalui

¹¹ Mayskhye Techtonia dan A.M Tri Anggraini, “analisis tanggung 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.

penegakan hukum. Kewajiban pelaku usaha merupakan tanggung jawab yang harus diemban oleh pelaku usaha kepada konsumen dan sebaliknya hak konsumen adalah kewajiban konsumen kepada pelaku usaha.¹²

1.4.3 Hipotesis

Hipotesis penelitian yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan oleh sebagian besar dikalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena di dalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih banyak ditemukan permasalahan konsumen, dimana mereka masih merasa dirugikan. Hal itulah yang menjadikan alasan konsumen kemudian menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha, akan tetapi para konsumen tersebut belum mendapatkan perlindungan hukum yang tepat, dikarenakan masih lemahnya perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian tersebut. Maka dari itu jalan tol harus mempunyai spesifikasi yang baik yaitu pada setiap jalan tol harus tersedia sarana komunikasi, sarana deteksi pengaman lain yang memungkinkan pertolongan dengan segera sampai ke tempat kejadian, serta upaya pengamanan terhadap pelanggaran, kecelakaan, dan gangguan keamanan lainnya. Pelayanan pada area jalan tol akan dijamin pengaturan dan pengamanan lalu lintasnya, ketersediaan penanganan kendaraan mogok, ketersediaan penanganan kecelakaan, dan ketersediaan penanganan gangguan perjalanan lainnya yang sesuai dengan Peraturan

¹² Ali Mansyur dan Irsan Rahman, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*, <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/PH/article/download/1411/1084>, diakses pada 6 agustus 2020

Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Bentuk Pertanggungjawaban yang diberikan PT Jasamarga Bali Tol bila terjadi kecelakaan dengan melaksanakan patroli disepanjang akses dan ruas jalan tol serta mengamankan dan memberikan pertolongan pertama kepada pengguna jalan tol yang mengalami kecelakaan sebelum petugas ambulan datang lokasi kecelakaan, penanganan berupa evakuasi korban ke rumah sakit terdekat dan penderekan gratis. Apabila dalam menggunakan prasarana jalan tol pengguna jalan mendapatkan kerugian yang merupakan kesalahan dari pihak badan usaha jalan tol, maka pengguna jalan tol dapat menuntut penggantian kerugian karena sudah seharusnya pengguna jalan tol memperoleh hak keamanan, nyaman dan keselamatan sesuai yang diatur dalam Standar Pelayanan Minimal jalan tol dan Badan Usaha Jalan Tol wajib memberikan ganti rugi kepada pengguna jalan tol. Tanggung jawab Badan Usaha Jalan Tol termasuk dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa yang memiliki hubungan langsung dengan pengguna jalan tol sebagai konsumen hal itu dilihat dari jasa yang diberikan oleh Badan Usaha Jalan Tol yaitu menyelenggarakan, mengoperasikan dan memberikan pelayanan di jalan tol sehingga pengguna jalan tol dapat memperoleh kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan jalan tol dengan membayar tarif tol. Pembayaran tarif tol secara tidak langsung menyebabkan adanya suatu hubungan penggunaan jalan tol sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban diantar kedua pihak. Hak dan kewajiban tersebutlah yang

nantinya menimbulkan adanya suatu tanggung jawab bagi Badan Usaha Jalan Tol terhadap pengguna jalan tol.

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penulisan ini adalah untuk

1. Untuk melatih mahasiswa senantiasa berfikir kritis dan menyatakan pikiran ilmiahnya dalam bentuk lisan.
2. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
3. Untuk pengembangan Ilmu Pengetahuan
4. Untuk pengembangan pribadi Mahasiswa dalam kehidupan masyarakat
5. Untuk pematangan studi mahasiswa di bidang Ilmu Hukum

1.5.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Jasamarga Bali Tol terhadap para pengguna jalan tol.
2. Untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban yang diberikan kepada pengguna jalan tol apabila terjadi kecelakaan.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini secara keseluruhan dirinci sebagai berikut :

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian empiris. Penelitian empiris adalah suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menentukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan.

1.6.2 Jenis Pendekatan

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sosiologis. Pendekatan sosiologis adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsi hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan nyata. Pendekatan sosiologis menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke obyeknya yaitu mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol bali mandara.

1.6.3 Sumber Data

a. Bahan Hukum Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah peraturan terkait mengenai hak-hak sebagai pengguna jalan tol yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol serta hak- hak konsumen yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

b. Bahan Hukum Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah beberapa buku, literatur, dan jurnal mengenai perlindungan hukum bagi para konsumen dan perkembangannya khususnya di bidang pelayanan publik khususnya jalan tol.

c. Bahan Hukum Tersier

Data tersier dalam penelitian ini adalah, kamus hukum, ensiklopedi hukum, kamus umum, data atau hasil wawancara untuk membantu menganalisis masalah yang dikaji dalam penelitian ini.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang merupakan teknik yang digunakan mengumpulkan data dari salah satu atau beberapa sumber data yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Pada PT. Jasamarga Bali Tol untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol. Dengan observasi ini peneliti juga dapat memperoleh kelengkapan data untuk dianalisis.

b. Wawancara

Wawancara adalah jalan mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Jenis wawancara yang penulis gunakan adalah

wawancara bebas terpimpin atau bebas terstruktur dengan menggunakan panduan pertanyaan yang berfungsi sebagai pengendali agar proses wawancara tidak kehilangan arah.

Metode wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan bertatap muka secara fisik dan bertanya jawab dengan pengguna jalan tol dan Humas PT. Jasamarga Bali Tol.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara mengambil data dari dokumen yang merupakan suatu pencatatan formal dengan bukti otentik.

1.6.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Tahap-tahap pengolahan data dalam menganalisis keakuratan data setelah data diperoleh yaitu:

a. Edit Data

Tahap pertama dilakukan untuk meneliti kembali data-data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapannya, kejelasan makna, kesesuaian serta relevansinya dengan kelompok data yang lain dengan tujuan apakah data-data tersebut sudah mencukupi untuk memecahkan permasalahan yang diteliti untuk mengurangi kesalahan dan kekurangan data dalam penelitian serta untuk meningkatkan kualitas data.

b. Klarifikasi Data

Tahap Kedua menyusun dan mengklarifikasikan data yang diperoleh ke dalam permasalahan tertentu untuk mempermudah pembacaan dan pembahasan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

c. Verifikasi Data

Verifikasi data adalah pembuktian kebenaran data untuk menjamin validitas data yang telah terkumpul. Verifikasi ini dilakukan dengan cara menemui sumber data (informan) dan memberikan hasil wawancara dengannya untuk ditanggapi apakah data tersebut sesuai dengan yang informasikan olehnya atau tidak.

d. Analisis Data

Analisis data adalah dilakukan dengan cara memaparkan data yang sudah diklasifikasikan, kemudian di interpretasi dengan mengaitkan sumber data yang ada sambil dianalisis sesuai dengan item-item yang dikaji dalam penelitian.

e. Pengolahan Data

Pengolahan data yang dimaksud adalah pengambilan kesimpulan dari data-data yang diperoleh setelah dianalisa untuk memperoleh jawaban kepada pembaca atas kegelisahan dari apa yang dipaparkan pada latar belakang masalah.

Setelah data terkumpul, maka kemudian dilakukan analisis dan diagnosis dengan menggunakan metode kualitatif yaitu dengan cara menganalisis data tanpa mempergunakan perhitungan angka-angka melainkan menggunakan sumber informasi yang relevan untuk memperlengkap data yang penyusun inginkan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keadaan dan kondisi masyarakat tersebut mempengaruhi eksistensi kasus-kasus yang ada dalam data yang didapatkan.

1.6.6 Teknik Penyajian

Penelitian ini mempergunakan metode analisis kualitatif, yaitu data yang telah diperoleh akan diuraikan dalam bentuk keterangan dan penjelasan, selanjutnya akan dikaji berdasarkan pendapat para ahli, teori-teori hukum yang relevan, aturan-aturan yang berlaku dan argumentasi peneliti sendiri.

