

ABSTRAK

Pemerintah telah menetapkan standarisasi pelayanan jalan tol yang diatur dalam PP Nomor 15 Tahun 2005, penetapan standar pelayanan minimal ini meliputi substansi pelayanan, yaitu kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata – rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, dan unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan. Standarisasi pelayanan ini diselenggarakan untuk meningkatkan pelayanan jalan tol sehingga dapat berfungsi secara optimal sesuai dengan kebutuhan sehingga tercapai efisiensi, keamanan, dan kenyamanan bagi pengguna jalan, terutama akibat kondisi jalan yang tertutup kabut asap dari kebakaran lahan.

Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi hak keamanan konsumen dari kerugian akibat kebakaran lahan oleh pengelola jalan tol ditinjau dari UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan PP No 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol, kemudian apa hak konsumen yang dapat diajukan kepada pengelola jalan tol atas kerugian akibat kabut asap dari kebakaran lahan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian secara yuridis normatif yaitu dengan menganalisa peraturan perundang-undangan menggunakan spesifikasi penelitian yang bersifat deskriptif analisis, dan teknik analisis data yang digunakan adalah bersifat normatif kualitatif, yaitu setelah data diklasifikasikan sesuai aspek data yang terkumpul lalu diinterpretasikan secara logis.

Hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa pemerintah mengatur pelaksanaan hak keamanan pengguna jalan tol kedalam 2 ketentuan, yaitu yang sifatnya pencegahan dan penanganan, tindakan pencegahan meliputi unit pertolongan, penyelamatan, dan bantuan, selain itu tindakan penanganan berupa pertolongan kepada korban dan bantuan kepada kendaraan korban. Namun hak-hak tersebut hanya terbatas kepada konsumen yang mengalami kecelakaan yang bersifat umum, karena tidak adanya aturan yang secara khusus untuk mencegah atau menanggulangi gangguan keamanan konsumen dari kabut asap akibat kebakaran lahan. Dalam pengajuan hak-hak konsumen, pengelola hanya akan mengganti kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian pengelola, apabila kerugian diakibatkan oleh kebakaran lahan, maka ganti rugi hanya diberikan kepada korban yang terluka dan meninggal dunia dengan mengalihkan tanggungjawabnya kepada pihak ke tiga.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Jalan Tol, SPM Jalan Tol, Kabut Asap.