

## **BAB III**

### **IMPLEMENTASI HAK KEAMANAN KONSUMEN JALAN TOL DARI KABUT ASAP KARENA KEBAKARAN LAHAN**

#### **A. Implementasi Hak Keamanan Jalan Tol Dari Kabut Asap Kebakaran Lahan Di Ruas Tol Purbaleunyi**

##### **1. Kewajiban Pengelola Jalan Tol Purbaleunyi**

Indonesia sebagai negara hukum, telah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen jalan tol melalui dua peraturan perundang-undangannya yaitu melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut UUPK) dan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol. Tujuan Peraturan perundang-undangan tersebut adalah untuk menciptakan sistem perlindungan yang mengandung kepastian hukum terhadap konsumen, kemudian undang-undang tersebut juga dibentuk untuk menumbuhkan kesadaran terhadap pelaku usaha untuk selalu senantiasa bersikap jujur dan selalu bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan usahanya.

Dalam UUPK terdapat asas yang sangat terkait dengan kewajiban pengelolaan jalan tol yaitu Asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu,

UUPK membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh produsen/pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.<sup>37</sup>

Adanya Asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam UUPK, menimbulkan hubungan antara pelaku usaha (pengelola jalan tol) dan konsumen yang memberikan akibat hukum yakni timbulnya hak dan kewajiban bagi para pihak. Dalam pemenuhan hak-hak konsumen jalan tol maka akan lahir kewajiban-kewajiban pelaku usaha, kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang sesuai dengan pengelolaan jalan tol menurut UUPK diatur dalam Pasal 7 butir (c),(d), dan (f) UUPK yaitu :

- 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;
- f) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Selain UUPK kewajiban pengelola jalan tol dalam menjamin keamanan konsumen juga diatur di dalam PP 15 Tahun 2005, sebagaimana tercantum pada Pasal 91 yaitu :

“ Badan Usaha wajib mengusahakan agar jalan tol selalu memenuhi syarat kelayakan untuk dioperasikan.”

Dalam memenuhi kewajibannya pengelola jalan tol harus mengacu kepada standar pelayanan jalan tol (SPM) yang diatur dalam Pasal 8 PP No 15 Tahun 2005, yaitu :

---

<sup>37</sup> Janus Sidabalok, *loc. Cit*, hlm.26

- 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 lebih lanjut dengan peraturan Menteri.”

## 2. **Tindakan Pencegahan Kerugian Pengguna Jalan Tol Yang Dilaksanakan Oleh PT. Jasa Marga Di Ruas Tol Purbaleunyi**

Sebagai tindakan pencegahan terjadinya kerugian konsumen, pemerintah telah mengeluarkan ketentuan yang lebih spesifik dalam menjalankan standar pelayanan minimal jalan tol menurut Pasal 8 PP No 15 Tahun 2005. Peraturan tersebut meliputi substansi pelayanan minimal yang berkaitan langsung dengan keselamatan lalu lintas, dalam Permen Pekerjaan Umum Republik Indonesia No 16/PRT/M/2014, yang mengatur perihal unit pertolongan, penyelamatan, dan bantuan. Hal tersebut mencakup 6 (enam) kriteria, yaitu :

### a. Ambulans

Ambulans sebagai unit darurat yang berperan sangat penting terutama pada kejadian kecelakaan di jalan tol memiliki syarat jumlah yaitu 1 (satu) unit per 25 km atau minimal 1 (satu) unit dengan dilengkapi standar P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan) dan paramedis.

### b. Kendaraan Derek

Sebagai unit pertolongan dalam penanganan hambatan lalu lintas seperti kendaraan mogok maupun kendaraan kecelakaan, unit kendaraan derek memiliki syarat jumlah sebagai berikut :

- Jalan tol dengan Lintas Harian Rata-rata (LHR)  $>$  100.000 kendaraan/hari harus memiliki 1 (satu) unit per 5 (lima) km atau minimal 1 (satu) unit.
- Jalan tol dengan Lintas Harian Rata-rata (LHR)  $\leq$  100.000 kendaraan/hari harus memiliki 1 (satu) unit per 10 (sepuluh) km atau minimal 1 (satu) unit.

c. Polisi Patroli Jalan Raya (PJR)

Unit PJR yang berperan penting dalam pengamanan dan penegakan hukum di sepanjang ruas jalan tol memiliki syarat jumlah sebagai berikut :

- Jalan tol dengan Lintas Harian Rata-rata (LHR)  $>$  100.000 kendaraan/hari harus memiliki 1 (satu) unit per 15 km atau minimal 1 (satu) unit.
- Jalan tol dengan Lintas Harian Rata-rata (LHR)  $\leq$  100.000 kendaraan/hari harus memiliki 1 (satu) unit per 20 km atau minimal 1 (satu) unit.

d. Patroli Jalan Tol (Operator)

Untuk mengawasi pergerakan lalu lintas kendaraan dan memfasilitasi pengguna dengan informasi kondisi lalu lintas, unit patroli jalan tol dari

operator memiliki syarat jumlah yaitu 1 (satu) unit per 15 km atau minimal 2 (dua) unit.

e. Kendaraan *Rescue*

Unit kendaraan *rescue* berperan sangat penting dalam situasi darurat di jalan tol seperti kejadian kecelakaan lalu lintas sebagai unit penyelamatan. Syarat jumlah unit kendaraan *rescue* yaitu 1 (satu) unit per ruas jalan tol dan wajib dilengkapi dengan peralatan penyelamatan.

f. Sistem Informasi Kondisi Lalu Lintas

Untuk memantau kondisi lalu lintas dan sebagai sarana informasi kepada pengguna jalan tol, sistem informasi kondisi lalu lintas harus ditempatkan di setiap gerbang masuk jalan tol dan terintegrasi dengan sentra komunikasi (senkom).<sup>38</sup>

Dari penelitian yang dilakukan terhadap pelaksanaan hak keamanan konsumen jalan tol di ruas tol Purbaleunyi, PT Jasa Marga selaku pengelola jalan tol Purbaleunyi telah berupaya untuk melakukan tindakan pencegahan sesuai dengan ketentuan SPM jalan tol menurut Permen Pekerjaan Umum Republik Indonesia No 16/PRT/M/2014 dengan menyediakan :

- 2 unit ambulans untuk setiap 25 km
- 10 mobil Derek
- 1 unit mobil rescue

---

<sup>38</sup> *Ibid*, Hal 46

- 6 unit patroli kepolisian (PJR)
- 4 unit layanan Jalan Tol
- Sistem informasi di seluruh gerbang tol di ruas tol Purbaleunyi<sup>39</sup>

Upaya-upaya pencegahan kerugian konsumen pengguna jalan tol ruas Purbaleunyi, selain mengacu kepada kewajiban yang diatur dalam Permen PU RI juga mengandalkan bantuan data-data dari lapangan. Salah satu data pendukung yang dapat dipertimbangkan adalah data kecelakaan. Dari data-data tersebut pengelola jalan tol melakukan tindakan antisipatif untuk menekan jumlah kecelakaan, terutama pada saat-saat liburan dan perayaan agama dimana arus mudik kendaraan meningkat tajam. Dengan bantuan data-data dan persiapan unit-unit pencegahan dan penanganan yang layak, tingkat kecelakaan dapat diminimalisir.

Dibawah ini adalah rekapitulasi data kecelakaan di jalan tol Purbaleunyi ruas Dawuan Padalarang Barat periode Agustus 2015 :

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Bpk Teguh, Bagian lalin Jasa Marga, tanggal 26 Maret 2016

**VIII. REKAPITULASI DATA KECELAKAAN**  
**CABANG : PURBALEUNYI (RUAS DAWUAN - PADALARANG BARAT)**  
**BULAN : AGUSTUS 2015**

No	URAIAN	BULAN INI	s.d. BULAN INI
1	<b>JUMLAH KECELAKAAN</b>		
	a. Jumlah Kecelakaan Tidak Ada Korban	0	5
	b. Jumlah Kecelakaan Menyebabkan Luka Ringan	4	26
	c. Jumlah Kecelakaan Menyebabkan Luka Berat	2	18
	d. Jumlah Kecelakaan Menyebabkan Kematian	1	7
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>56</b>
2	<b>JUMLAH KORBAN (Orang)</b>		
	a. Jumlah Korban Luka Ringan	24	59
	b. Jumlah Korban Luka Berat	10	37
	c. Jumlah Korban Meninggal	2	10
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>106</b>
3	<b>JUMLAH KENDARAAN TERLIBAT KERUSAKAN</b>		
	a. Jumlah Kendaraan Tidak Rusak	0	0
	b. Jumlah Kendaraan Rusak Ringan	7	54
	c. Jumlah Kendaraan Rusak Berat	3	42
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>96</b>
4	<b>JUMLAH KECELAKAAN (kendaraan terlibat)</b>		
	a. Kecelakaan Satu Kendaraan	4	21
	b. Kecelakaan Dua Kendaraan	3	30
	c. Kecelakaan Tiga Kendaraan atau Lebih	0	4
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>55</b>

40

Hal tersebut didukung oleh data yang membuktikan bahwa penyebab utama kecelakaan bukan berasal dari gangguan lingkungan melainkan mayoritas terjadi diakibatkan oleh faktor manusia (*human error*) dan faktor kendaraan yang tidak layak. Seperti yang tertera pada table penyebab kecelakaan yang di data pada bulan Agustus oleh PT. Jasa Marga cabang Purbaleunyi berikut ini :

<sup>40</sup> *Idem*

X. PENYEBAB KECELAKAAN  
 CABANG : PURBALEUNYI (RUAS DAWUAN - PADALARANG BARAT)  
 BULAN : AGUSTUS 2015

FAKTOR PENYEBAB	BULAN INI	s.d. BULAN LALU	s.d. BULAN INI	KETERANGAN
<b>A. PENGEMUDI</b>				
01. Kurang Antisipasi	3	14	17	
02. Lengah	0	0	0	
03. Mengantuk	1	23	24	
04. Mabuk	0	0	0	
05. Tidak Tertib ( Jarak Rapat )	0	0	0	
06. Lain lain	0	0	0	
<b>SUB TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>41</b>	
<b>B. KENDARAAN</b>				
01. Ban Pecah	1	7	8	
02. Slip	0	0	0	
03. Rem Blong	0	4	4	
04. Kerusakan Mesin	0	0	0	
05. Kerusakan Mekanis	1	0	1	
06. Kendaraan berhenti	0	0	0	
07. Lain lain	1	1	2	
<b>SUB TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	
<b>C. JALAN</b>				
01. Kerusakan Jalan	0	0	0	
02. Perlengkapan Jalan	0	0	0	
03. Pekerjaan Pemeliharaan jalan	0	0	0	
04. Lain lain	0	0	0	
<b>SUB TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>D. LINGKUNGAN</b>				
01. Penyeberang	0	0	0	
02. Asap kendaraan	0	0	0	
03. Asap lingkungan	0	0	0	
04. Gangguan kamtibmas	0	0	0	
05. Hewan	0	0	0	
06. Material di Jalan	0	0	0	
07. Lain lain	0	0	0	
<b>SUB TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>49</b>	<b>56</b>	

41

Dari data penyebab kecelakaan tersebut membuktikan bahwa selama bulan Agustus 2015 kecelakaan yang terjadi banyak diakibatkan oleh faktor pengemudi (*human error*) yang kurang antisipasi dan mengantuk saat mengemudi di jalan tol, selain itu faktor kendaraan yang tidak layak jalan.

<sup>41</sup> *Idem*



### 3. Tindakan Penanganan Terhadap Kerugian Konsumen Yang Dilakukan Di Ruas Tol Purbaleunyi

Selain tindakan pencegahan harus ada tindakan penanganan yang wajib dilaksanakan oleh pengelola jalan tol, apabila timbul kerugian terhadap konsumen akibat kecelakaan, adapun salah satu tindakan penanganan yang dilakukan adalah memberikan penanganan terhadap korban kecelakaan yaitu :

- Penanganan korban luka maupun meninggal dunia dievakuasi gratis ke rumah sakit rujukan, dan
- Penanganan kendaraan yang rusak, kendaraan kecelakaan diderek gratis sampai ke *pool* derek (masih di dalam jalan tol)

Dari penelitian yang dilakukan di dapat informasi, bahwa upaya yang dilakukan untuk penanganan terjadinya kebakaran lahan yang dapat mengancam pengguna tol di ruas jalan tol Purbaleunyi, PT. Jasa Marga cabang Purbaleunyi hanya mengerahkan mobil penyemprot rumput untuk api yang masih terbilang kecil, sedangkan apabila api yang membakar lahan besar maka PT. Jasa Marga meminta bantuan kepada Pemadam Kebakaran yang terdekat. Sampai saat ini menurut pengakuan PT. Jasa Marga, bahwa selaku salah satu pengelola jalan tol di Indonesia, PT. Jasa Marga tidak memiliki unit mobil pemadam kebakaran ataupun sensor api yang berada di wilayah rawan terjadinya kebakaran lahan. Menurut PT. Jasa Marga tidak aturan yang mewajibkan pengelola jalan tol memiliki unit mobil pemadam kebakaran.

#### 4. Tanggung Jawab Terhadap Kerugian Konsumen Yang Dilakukan Oleh Pengelola Tol Purbaleunyi

Tanggung jawab atas kerugian konsumen jalan tol, UUPK telah mengaturnya dalam Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 mengenai ketentuan tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya adalah sebagai berikut :

Pasal 19 menentukan :

1. “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen<sup>42</sup>.”

Selain UUPK, Tanggung jawab pengelola jalan tol juga diatur dalam PP No 15 Tahun 2005, sebagaimana tercantum pada Pasal 92 yaitu :

“ Badan usaha wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan usaha dalam pengusahaan jalan tol.”

<sup>42</sup> Janus Sidabalok, *op.cit.*, hlm.82

Dari penelitian yang dilakukan didapat informasi bahwa, bentuk tanggung jawab yang dilaksanakan PT. Jasa Marga selaku pengelola jalan tol Purbaleunyi adalah apabila kecelakaan yang menimbulkan kerugian diakibatkan kesalahan pengelola jalan tol, maka pengelola jalan tol akan bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diakibatkan peristiwa kecelakaan, apabila kerugian yang dialami terbukti bukan karena kesalahan pengelola, maka pengelola hanya memberikan santunan kepada korban luka maupun korban meninggal dunia melalui pertanggungangan atau system asuransi oleh pihak ketiga, yakni PT. Jasa Marga.

Dalam menjalankan tanggungjawabnya pengelola telah sesuai dengan maksud dari Pasal 19 UUPK, yaitu dimana apabila konsumen menderita kerugian akibat menggunakan jalan tol, maka PT. Jasa Marga selaku pengelola wajib memberikan ganti rugi kepada pengguna jalan tol yang dirugikan. Prinsip tanggung jawab yang berlaku telah sesuai dengan doktrin tanggung jawab produk, dimana pelaku usaha bebas bertanggung jawab apabila dapat membuktikan sebaliknya bahwa kecelakaan bukan kesalahan dari pengelola.

## **B. Gugatan Konsumen Yang Dapat Diajukan Kepada Pengelola Jalan Tol Purbaleunyi**

### **1. Hak Konsumen Jalan Tol Purbaleunyi**

Konsumen/pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada badan usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari pihak badan usaha dalam

pengusahaan jalan tol. Konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila dirugikan oleh pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UU No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yaitu :

Hak konsumen adalah:

- a. “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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;
- c. hak atas informasi yang benar dan 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. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Dari hak-hak tersebut terdapat hak-hak yang sangat terkait dalam pengelolaan jalan tol, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 butir (a) dan butir (h) UUPK adalah :

- a. “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 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;

Selain hak-hak konsumen menurut UUPK, terdapat hak-hak konsumen jalan tol menurut PP No 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol yang harus dilaksanakan oleh pengelola jalan tol, sebagaimana diatur dalam Pasal 87 dan Pasal 88 yaitu :

Pasal 87 : “ Pengguna jalan tol berhak menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol.”

Pasal 88 : “ Pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.”

Ketentuan pasal-pasal tersebut memberikan kepastian hukum akan hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan jalan tol sebagaimana yang dijanjikan oleh pelaku usaha, hal ini sesuai dengan salah satu asas dalam perlindungan konsumen yaitu asas kepastian hukum.

Dari hasil penelitian didapat informasi, bahwa dalam hal gugatan hak konsumen kepada pengelola jalan tol, konsumen hanya dapat meminta hak ganti kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian pengelola jalan tol, sedangkan dalam hal kerugian yang diakibatkan oleh pengguna jalan, PT. Jasa Marga hanya akan mengganti kerugian berupa santunan kepada korban yang mengalami luka-luka maupun meninggal dunia dengan sistem pertanggungjawabannya di alihkan kepada pihak ketiga yaitu PT. Jasa Raharja.