



**JURNAL ILMU HUKUM, HUMANIORA
DAN POLITIK (JIHHP)**

E-ISSN: 2747-1993 | P-ISSN: 2747-2000

<https://dinastirev.org/JIHHP>

dinasti.info@gmail.com

+62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Kecelakaan Beruntun yang Kerap Terjadi di Jalan Tol Mohammed Bin Zayed

Saskia Chaerani¹, Amoury Adi Sudiro²

¹Universitas Al-Azhar Indonesia, Jakarta, Indonesia, saskchae7@gmail.com

¹Universitas Al-Azhar Indonesia, Jakarta, Indonesia, amourysudiro@uai.ac.id

Corresponding Author: saskchae7@gmail.com

Abstract: *In Indonesia's economic growth, infrastructure development, including toll roads, is currently being enhanced. This study examines accidents on the Sheikh Mohamed Bin Zayed (MBZ) Toll Road caused by infrastructure conditions and driver negligence. The aim of this research is to understand the management responsibilities of toll roads according to legislation and the legal remedies available for victims using the MBZ toll road. The method used in this research is empirical juridical through interviews and questionnaires, linked with the theory of legal liability to analyze the responsibility of legal subjects for unlawful acts and the costs incurred due to their fault or negligence. The results show that accidents are caused by foreign materials on the road, driver negligence, insufficient maintenance, aquaplaning, and microsleep, which affect the safety of toll road users. Most victims do not receive adequate compensation from the toll road management. The Consumer Protection Law requires toll road operators to provide safe services and compensate for consumer losses. However, the implementation of minimum service standards (SPM) for toll roads has not been fully realized, resulting in a high risk of accidents. This research suggests improving toll road maintenance, educating drivers on road safety, and stricter supervision and law enforcement to ensure the safety of toll road users.*

Keyword: *Legal responsibility, toll road operators, toll road accidents*

Abstrak: Dalam pertumbuhan ekonomi, di Indonesia saat ini sedang meningkatkan pengadaan infrastruktur, termasuk jalan tol. Penelitian ini meneliti kecelakaan di Jalan Tol Sheikh Mohamed Bin Zayed (MBZ) yang disebabkan oleh kondisi infrastruktur dan kelalaian pengemudi, tujuan dari penelitian ini agar mengetahui bagaimana tanggung jawab pengelolaan jalan tol menurut peraturan perundang-undangan dan apa saja upaya hukum bagi korban pengguna jalan tol MBZ. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yuridis empiris melalui wawancara dan kuesioner, lalu dikaitkan dengan teori pertanggungjawaban hukum untuk menganalisis tanggungjawab subjek hukum karena telah melakukan perbuatan melawan hukum dan memikul biaya atas kesalahannya maupun karena kealpaannya. Hasil menunjukkan bahwa kecelakaan disebabkan oleh material asing di jalan, kelalaian pengemudi, dan kurangnya pemeliharaan serta aquaplaning dan microsleep yang mempengaruhi keselamatan pengguna jalan tol. Sebagian besar korban tidak menerima kompensasi memadai dari pengelola

tol. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengharuskan pengelola jalan tol memberikan pelayanan yang aman dan mengganti kerugian konsumen. Namun, implementasi standar pelayanan minimal jalan tol (SPM) belum sepenuhnya terlaksana, hal ini menyebabkan tingginya risiko kecelakaan. Penelitian ini menyarankan peningkatan pemeliharaan jalan tol, edukasi keselamatan berkendara, serta pengawasan dan penegakan hukum yang lebih ketat untuk memastikan keselamatan pengguna jalan tol.

Kata Kunci: Tanggung jawab hukum, pengelola jalan tol, kecelakaan jalan tol

PENDAHULUAN

Di Indonesia pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat timbulah tuntutan akan adanya pembangunan dalam berbagai bidang di kehidupan masyarakat termasuk penyelenggaraan infrastruktur. Prasarana utama penunjang perekonomian nasional, pembangunan daerah, serta dinamika dan kegiatan ekonomi pusat dan daerah, semuanya bertumpu pada jalan yang terawat dengan baik..(Feisyah Amalia Ghaisani, Suradi, 2016)

Demi mendorong kemajuan Indonesia ke arah yang lebih baik serta mendorong perekonomian Indonesia tentunya pembangunan infrastruktur terus dilakukan. Sejalan dengan pesatnya perkembangan infrastruktur di kota-kota besar, jalan menjadi instrumen utama dalam meningkatkan kualitas dan kemudahan pergerakan manusia di segala bidang (Pembangunan dkk., 2023). Menurut Ilmu dkk. (2024), infrastruktur dipandang sebagai faktor terpenting bagi masyarakat karena dapat memperlancar mobilitas ekonomi, politik, sosial, dan budaya.

Infrastruktur, menurut Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015, meliputi segala sarana, baik teknis, fisik, sistem, perangkat keras, maupun perangkat lunak, yang diperlukan untuk mendukung jaringan struktural masyarakat dan memberikan pelayanan, sehingga kemajuan ekonomi dan sosial dapat berjalan dengan lancar. Dalam hal ini dengan adanya infrastruktur yang memadai seperti transportasi, pembangunan jalan tol, listrik, dan sebagainya yang tersedia secara efisien maka dapat memfasilitasi aktivitas ekonomi dan sosial, juga meningkatkan kualitas hidup manusia. Salah satu infrastruktur jalan yang memberikan kemudahan akses mobilitas manusia yaitu dengan keberadaan jalan tol. Jalan tol sering diartikan sebagai jalan umum yang merupakan bagian dari jaringan jalan yang lebih besar dan mengharuskan penggunaannya membayar biaya (Suprayitno, t.t.). Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol merupakan peraturan khusus yang mengatur ketentuan jalan tol di Indonesia.

Pada penelitian ini penulis mengambil beberapa peristiwa kecelakaan yang terjadi beberapa waktu belakangan ini pada Jalan layang tol Sheikh Mohamed Bin Zayed (MBZ). Penyebab kecelakaan ini bervariasi, mulai dari pecah ban akibat material asing di jalan hingga faktor-faktor lain seperti kecepatan tinggi, kurangnya perawatan jalan, kondisi cuaca yang buruk, hingga pengemudi yang bekerja overtime sehingga mengalami *microsleep*. berdasarkan informasi berita dari Kompas.com bahwasanya terdapat insiden 21 mobil mengalami pecah ban pada tanggal 19 Oktober 2023. Kecelakaan tersebut disebabkan oleh material besi yang tertancap di sambungan aspal (*expansion joint*) di Km 18+400 arah Cikampek (Janati, 2023). Selain itu kecelakaan beruntun terjadi yang disebabkan oleh anggota TNI yang berinisial GDW melawan arah di tol layang MBZ yang menyebabkan kecelakaan beruntun yang melibatkan 7 kendaraan. Akibat hal tersebut terdapat 1 orang mengalami luka berat dan 2 orang mengalami luka ringan (Indonesia CNN, 2023). Kecelakaan beruntun terjadi kembali pada km 19.300 tol MBZ arah tambun. Imbas dari kecelakaan tersebut yaitu mengalami kemacetan dari km 15 sampai dengan km 19 (News, 2024). Pada tanggal 7 Juli 2024 terjadi kembali kecelakaan

beruntun MBZ. Kecelakaan tersebut melibatkan beberapa minibus dan sedan. Para pengemudi terlihat saling menyalahkan. Bagian depan beberapa kendaraan tampak rusak parah. Penyebab kecelakaan masih dalam proses penyelidikan (Junianto, 2024)

Berdasarkan kutipan berita diatas dapat kita ketahui bahwa kecelakaan yang terjadi di jalan tol MBZ tidak hanya disebabkan oleh keadaan infrastruktur yang kurang baik saja tetapi juga disebabkan oleh kelalaian pengemudi sendiri. Sebagai pelaku usaha, PT Jasamarga Jalan Terbang Cikampek (JJC) memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pengguna jalan tol tidak mengalami kerugian. Berdasarkan konteks tersebut, penulis mengajukan beberapa permasalahan sebagai berikut (1) Bagaimana pengaturan tanggung jawab pengelolaan jalan tol menurut peraturan perundang-undangan? (2) Bagaimana upaya hukum bagi korban pengguna jalan tol MBZ?

METODE

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penulis melakukan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan penelitian hukum empiris, yaitu dengan mencermati ketentuan hukum yang relevan dan kejadian nyata di lapangan. Artinya, penulis mengambil pendekatan hukum yang praktis dan berbasis bukti dengan menganalisis permasalahan yang ada menggunakan campuran data sekunder dan primer yang berkaitan dengan kajian hukum perlindungan konsumen. (Sumarna & Kadriah, 2023) Kecelakaan beruntun yang sering terjadi di jalan tol Mohammed bin Zayed. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah melalui wawancara kepada 5 orang serta kuesioner dengan 100 responden. Adapun responden dalam penelitian ini yaitu pengguna jalan tol MBZ.

Untuk menjawab inti dari permasalahan di atas, dalam penulisan ini menggunakan teori pertanggungjawaban hukum. Dimana dalam teori ini bisa memberikan petunjuk serta menjelaskan penelitian yang diamati oleh penulis dalam penulisan ini. (Fadlian, 2020)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol merupakan salah satu bahan hukum primer yang dikutip dalam Prinsip Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen. Jurnal hukum, analisis masalah hukum, pandangan ahli, dan referensi bahan hukum perlindungan konsumen merupakan contoh sumber hukum sekunder yang digunakan. Selain sumber sekunder dan primer, dokumen hukum tersier berfungsi sebagai sumber pelengkap dengan memberikan informasi dan penjelasan lebih lanjut. Sejumlah sumber daring dan kamus hukum membahas terminologi perlindungan konsumen (Anita Sinaga & Tetap, Fakultas Hukum, 2015).

Analisis deskriptif akan dilakukan terhadap materi yang diperoleh. Tujuan dari penelitian yang dilakukan pada bulan Juni dan Juli 2024 ini adalah untuk mengidentifikasi langkah-langkah yang ditetapkan oleh undang-undang untuk melindungi pengguna jalan tol MBZ.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertumbuhan serta pemerataan didalam kehidupan Masyarakat tergambar pada pola perkembangan lalu lintas barang dan penumpang. Semakin besar jumlah angkutan serta semakin tinggi kecepatan rata-rata yang dapat ditempuh, maka daya tampung pada suatu ruas jalan harus semakin besar juga (Amalia1, n.d.). Maka dibutuhkan suatu jalan tol yang diselenggarakan oleh pemerintah serta dalam pelaksanaannya diserahkan kepada PT. Jasa Marga (Persero). Dalam hal ini Jalan Tol Mohammed Bin Zayed atau yang dikenal dengan jalan tol MBZ pelaksanaannya diserahkan kepada PT. Jasamarga Jalan Layang Cikampek (JJC) yang merupakan anak Perusahaan dari PT. Jasamarga (Persero) TBK. Negara memiliki tanggung jawab untuk pengadaan fasilitas Kesehatan dan pengadaan fasilitas jalan. Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1980 tentang Jalan , sebagaimana diubah pada Undang-Undang Nomor 38 tahun 2004 dan Undang-Undang No 2 Tahun 2022 Tentang Jalan. Lebih khusus lagi, Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol mengatur tentang peraturan yang mengatur jalan tol. (Enggraini dan Techtonia, 2019)

Hak dan kewajiban pengendara diatur dalam pasal 89–92 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol. Pengguna jalan tol yang tidak mematuhi ketentuan pembatasan berat as terbesar gerbang tol terdekat dapat ditolak masuk dan/atau dikeluarkan, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 89. Selanjutnya, pada Pasal 90 Setiap ruas jalan tol wajib memiliki ambulans, unit pertolongan kecelakaan, unit derek, dan layanan pertolongan lainnya yang disediakan oleh badan usaha. Jalan tol juga wajib memiliki unsur keamanan dan penegakan hukum yang disediakan oleh badan usaha bersama Kepolisian Negara Republik Indonesia. Selain itu, menurut pasal 91, badan usaha wajib senantiasa melakukan pengecekan apakah jalan tol tersebut layak untuk dioperasikan. Pasal 92 diakhiri dengan pernyataan bahwa Badan Usaha wajib memberikan ganti rugi kepada pengguna yang dirugikan karena adanya jalan tol. Kesalahan sering juga dilakukan oleh pengguna ketika kendaraannya belum siap untuk jalan, dan pengendara secara ceroboh melanggar peraturan lalu lintas, seperti melampaui batas kecepatan yang ditentukan dalam UU No. 22 Tahun 2009. Rambu-rambu yang dipasang di empat titik di sepanjang ruas tol MBZ tersebut berisi pemberitahuan kepada pengemudi bahwa batas kecepatan minimal adalah 60 km/jam dan maksimal 80 km/jam. Berdasarkan pasal 6 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) yang merupakan lembaga di bawah Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia, bertugas mengawasi jalan tol di Indonesia. Penyelenggaraan, pengawasan, serta pengendalian dan pengelolaan jalan tol di Indonesia menjadi kewenangan BPJT. Jalan tol di Indonesia tidak lagi dievaluasi oleh BPJT terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM). Dengan demikian, pengawasan terhadap SPM jalan tol di Indonesia saat ini dapat dikatakan tidak ada, yang mengindikasikan adanya kekosongan dalam pengawasan tersebut. Jika terdapat kekosongan dalam pengawasan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol di Indonesia, berbagai dampak yang mungkin timbul termasuk penurunan kualitas layanan, serta ketidakpastian bagi pengguna. Badan Usaha Jalan Tol diwajibkan menerapkan SPM jalan tol demi mengurangi risiko kesalahan dalam pengoperasian ruas jalan tol. (Ruas et al., 2024)

Pada kecelakaan yang kerap terjadi di jalan tol, terdapat kecelakaan-kecelakaan yang disebabkan oleh kesalahan pribadi pengemudi. Ketidaksiapan pengendara dalam menempuh perjalanan yang Panjang menjadi alasannya, diantara keadaan kendaraan yang tidak siap jalan yaitu kecepatan berlebihan, permukaan ban menipis, *microsleep*, dan *aquaplaning*.

Microsleep adalah periode singkat dari tidur yang berlangsung beberapa detik hingga beberapa menit dan biasanya terjadi ketika seseorang sedang mengantuk tetapi mencoba tetap terjaga. *Microsleep* seringkali terjadi tanpa disadari oleh individu dan dapat menyebabkan penurunan drastis dalam kewaspadaan dan responsivitas. Di jalan tol, *microsleep* sangat berbahaya karena pengemudi bisa kehilangan kendali atas kendaraan mereka, yang dapat menyebabkan kecelakaan. Pada Tol MBZ, insiden *microsleep* dapat diakibatkan oleh minimnya tempat istirahat yang memadai, membuat pengemudi tidak memiliki ruang untuk beristirahat dengan cukup. Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 106 ayat (1) menegaskan bahwa setiap pengemudi wajib berhati-hati dan penuh perhatian saat mengoperasikan kendaraan bermotor di jalan umum. Hal ini mengindikasikan bahwa pengemudi harus selalu waspada dan menghindari situasi yang dapat menyebabkan *microsleep*. sementara *aquaplaning/hydroplaning*, terjadi ketika lapisan air terbentuk di antara ban kendaraan dan permukaan jalan, sehingga ban kehilangan traksi dengan jalan. Ketika *aquaplaning* terjadi, pengemudi kehilangan kendali atas kemudi, pengereman, dan akselerasi kendaraan. Ini sangat berbahaya terutama pada kecepatan tinggi dan di jalan tol seperti Tol MBZ. *Aquaplaning* biasanya terjadi pada kondisi hujan lebat, ketika permukaan jalan basah dan ban kendaraan tidak dapat membuang air dengan cukup cepat. Meskipun tidak ada undang-undang yang secara khusus menyebutkan tentang *aquaplaning*, peraturan

mengenai pemeliharaan jalan yang baik termasuk drainase yang efektif sangat penting untuk mencegah terjadinya aquaplaning. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan juga menekankan pada pentingnya keselamatan dan pemeliharaan jalan.

Dan kecelakaan yang terjadi tidak hanya oleh kesalahan pribadi saja tetapi juga timbul akibat kelalaian badan usaha jalan tol dengan tidak terawatnya prasarana jalan tol seperti, jalan berlubang, drainase yang buruk, permukaan jalan tol yang sangat bergelombang. Jalan tol harus mendapatkan perhatian lebih dan memiliki Tingkat pelayanan kenyamanan serta keamanan yang lebih tinggi dari jalan umum sebab jalan tol memiliki volume kecepatan berkendara yang lebih tinggi.

Banyaknya berita kecelakaan pada pengguna jalan tol MBZ, Penyebab kecelakaan ini bervariasi, mulai dari pecah ban akibat material asing di jalan hingga faktor-faktor lain seperti kecepatan tinggi, kurangnya perawatan jalan, dan kondisi cuaca yang buruk. Contoh kasus yang terjadi pada jalan tol MBZ yaitu pada tanggal 19 Oktober 2023, sebanyak 21 kendaraan mengalami pecah ban saat melintasi tol Jalan Layang Sheikh Mohamed Bin Zayed (MBZ) menuju arah Cikampek. PT Jasamarga Jalanlayang Cikampek (JJC) sebagai pengelola tol MBZ menyebutkan bahwa insiden ini disebabkan oleh material besi yang tertancap di sambungan aspal (expansion joint) di Km 18+400 arah Cikampek. "Material besi yang tertancap pada expansion joint di lajur 1 menyebabkan 21 kendaraan mengalami pecah ban di lokasi tersebut," ungkap Desti Anggraeni, GM Operasi dan Pemeliharaan PT JJC, pada Jumat (20/10/2023). Setelah penyebab insiden diidentifikasi, petugas tol melakukan observasi di lokasi. "Petugas segera melakukan tindakan dengan memasang rambu-rambu sesuai standar di lajur 1," tambahnya. Pencabutan material besi yang tertancap di expansion joint dilakukan sejak hari pertama pada pukul 15.30 WIB. "Setelah dipastikan tidak ada material berbahaya lainnya, seluruh lajur kembali dibuka pada pukul 17.30 WIB," jelasnya. Untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan, petugas patroli dan Tim K3 HM siap 24 jam menjaga kondisi jalan menuju Cikampek maupun arah sebaliknya. Pihak pengelola juga menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan oleh kejadian ini. "JJC meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi akibat insiden ini," ungkap Janati.

Tentu saja, pelaku usaha dapat melakukan kesalahan sengaja atau tidak yang dapat merugikan pelanggan saat menjalankan usahanya. Begitu pula yang terjadi pada pelaku usaha jalan tol, bisa saja mereka melakukan kesalahan dan merugikan pengguna jalan tol. Kerusakan struktur jalan (lubang, sambungan jalan yang buruk, material besi yang tersangkut di sambungan ekspansi, dan lain-lain) merupakan masalah umum yang terjadi pada jalan tol. Pemeliharaan jalan tol pada dasarnya diatur oleh Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

Peraturan Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Persyaratan Pelayanan Minimal Jalan Tol (selanjutnya disebut Peraturan PU tentang SPM) mengatur persyaratan pelayanan minimal (jalan tol). Sebagai tolok ukur keberhasilan pengelolaan jalan tol, peraturan tersebut mengatur Standar Pelayanan Minimal (SPM). Kondisi jalan tol, kecepatan lalu lintas rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit penyelamat, dan dukungan pelayanan merupakan bagian dari SPM jalan tol. Dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari pelacakan fungsi dan manfaat, kami secara berkala menilai jumlah pengukuran yang harus dilakukan untuk setiap komponen. Untuk memaksimalkan peningkatan pelayanan, setiap badan usaha jalan tol wajib melaksanakan SPM jalan tol. Tidak semua ruas jalan tol di Indonesia telah memenuhi kriteria keselamatan bagi pengguna jalan tol, hanya karena ada Kriteria Pelayanan Minimal (SPM). Pada kenyataannya, badan usaha jalan tol kerap kali mengalami kendala yang merugikan pengguna jalan tol sebagai pelanggan karena tidak memenuhi SPM jalan tol. Salah satu masalah yang sering terjadi pada konstruksi jalan tol adalah kondisi material baja yang tidak sesuai dengan SPM jalan tol. Pada Jalan Tol MBZ, yang memiliki panjang 36,84 km, terdapat beberapa kekurangan seperti minimnya tempat istirahat dan bahu jalan yang sempit. Menurut SPM jalan tol, keberadaan tempat istirahat yang memadai adalah salah satu aspek penting yang harus dipenuhi. Kurangnya fasilitas ini dapat berdampak serius pada kenyamanan

dan keselamatan pengguna jalan tol. Minimnya tempat istirahat membuat pengemudi tidak memiliki cukup ruang untuk beristirahat, yang sangat penting untuk mencegah kelelahan dan *microsleep* yang dapat menyebabkan kecelakaan. Bahu jalan yang sempit juga mengurangi ruang untuk evakuasi darurat dan memperbesar risiko kecelakaan jika terjadi masalah pada kendaraan, seperti pecah ban atau kerusakan mesin. Kekurangan ini menunjukkan bahwa meskipun adanya SPM, implementasi standar tersebut masih belum optimal. Oleh karena itu, pengawasan dan penegakan yang lebih ketat diperlukan untuk memastikan bahwa semua jalan tol, termasuk Tol MBZ, memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan. Hanya dengan demikian, keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan tol dapat benar-benar terjamin (Irfan et al., 2021)

Hasil kuesioner dengan 100 responden diketahui penyebab kecelakaan tidak hanya dikarenakan kesalahan pihak pengelola jalan tol saja tetapi juga disebabkan oleh kelalaian pengemudi sendiri. Dalam kuesioner tersebut didapati rata-rata pengguna rutin jalan tol MBZ sebanyak 77% atau 77 orang serta 20% atau 20 orang dari pengguna Jalan Tol MBZ pernah mengalami kecelakaan di ruas jalan tersebut. Data ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pengguna jalan tol tidak mengalami kecelakaan, terdapat persentase yang signifikan dari pengguna yang menghadapi risiko kecelakaan. Hal ini menyoroti pentingnya perhatian lebih terhadap faktor-faktor keselamatan serta perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan jalan tol tersebut. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami penyebab kecelakaan dan bagaimana upaya mitigasi serta kompensasi dapat ditingkatkan untuk melindungi pengguna jalan tol MBZ.

Upaya Hukum Bagi Korban Pengguna Jalan Tol MBZ?

Kecelakaan di Jalan Tol MBZ tidak hanya disebabkan oleh infrastruktur yang tidak baik, tetapi juga oleh kelalaian pengemudi. Dari kuesioner yang diisi oleh responden, dua orang menyebutkan bahwa mereka mengalami kecelakaan akibat *aquaplaning*. *Aquaplaning* terjadi ketika ban kendaraan kehilangan traksi dengan permukaan jalan yang basah, menyebabkan kendaraan sulit dikendalikan. Hal ini menunjukkan bahwa selain memperbaiki infrastruktur, edukasi dan peningkatan kesadaran pengemudi tentang cara berkendara yang aman dalam berbagai kondisi cuaca juga sangat penting untuk mengurangi risiko kecelakaan.

Salah satu korban kecelakaan akibat *aquaplaning*, yaitu Fariz merupakan korban kecelakaan tunggal yang terjadi saat ia melintas di tol MBZ dengan kecepatan 160 km/jam dalam kondisi hujan deras. Kecepatan tinggi dan kondisi jalan yang licin menyebabkan mobil Fariz mengalami *aquaplaning*, sehingga Fariz kehilangan kendali atas kendaraannya. Akibatnya, mobil Fariz terperosok di bahu jalan. Setelah kejadian tersebut, Fariz mencoba mengajukan kompensasi kepada PT. Jasamarga. Namun, permintaan kompensasinya ditolak karena *aquaplaning* dianggap disebabkan oleh kesalahan pengemudi itu sendiri. Dalam hal ini, PT. Jasamarga tidak bertanggung jawab atas kecelakaan yang diakibatkan oleh kelalaian pengemudi. Hal ini menegaskan bahwa penting bagi pengemudi untuk menjaga kecepatan yang aman dan waspada terhadap kondisi cuaca yang dapat mempengaruhi keselamatan berkendara. Teori pertanggung jawaban based on fault, adanya genangan air akibat drainase yang tidak sempurna, membuat kecelakaan yang terjadi tidak menjadi tanggungjawab pengelola jalan tol seutuhnya karena kecelakaan akibat *aquaplaning* sering terjadi dikarenakan pengendara yang melanggar batas maksimal kecepatan yang di terapkan oleh Jasamarga.

Korban lainnya yang bernama Fahri merupakan korban kecelakaan di Jalan Tol Layang Sheikh Mohamed Bin Zayed (MBZ) akibat *microsleep*. Kecelakaan tersebut terjadi pada 23 Februari 2024 pukul 22.56 WIB. Dalam kasus ini, Fahri mengalami *microsleep* saat mengemudi, yang menyebabkan dirinya kehilangan kendali atas kendaraan dan menabrak mobil di depannya. Akibat dari kecelakaan tersebut, kedua mobil mengalami kerusakan kecil. Fahri menyadari bahwa kecelakaan tersebut murni disebabkan oleh kelelahan dan kelalaiannya sendiri. Oleh karena itu, ia tidak mencoba untuk meminta bantuan atau kompensasi dari PT.

Jasamarga. Fahri beranggapan bahwa tanggung jawab atas insiden tersebut sepenuhnya berada pada dirinya sebagai pengemudi. Kasus ini menyoroti pentingnya kesadaran akan bahaya *microsleep* dan kelelahan saat mengemudi. *Microsleep* dapat terjadi tanpa peringatan, terutama pada pengemudi yang sudah mengalami kelelahan parah. Untuk mengurangi risiko kecelakaan seperti yang dialami Fahri, perlu adanya edukasi lebih lanjut kepada pengemudi mengenai tanda-tanda kelelahan dan pentingnya istirahat yang cukup sebelum berkendara. Selain itu, jalan tol yang panjang dan monoton, seperti MBZ, dapat meningkatkan risiko kelelahan bagi pengemudi, sehingga fasilitas istirahat yang memadai di sepanjang jalan tol menjadi sangat penting.

Kemudian dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa yang menunjukkan perlunya pemeliharaan dan pemeriksaan rutin untuk memastikan keselamatan pengguna jalan. Sementara itu, tabrakan beruntun yang disebabkan oleh infrastruktur yang tidak memadai, seperti rambu-rambu yang tidak jelas atau permukaan jalan yang licin, menggarisbawahi pentingnya perbaikan dan peningkatan kualitas jalan tol. Penelitian ini menekankan bahwa perhatian lebih harus diberikan terhadap kualitas infrastruktur jalan tol untuk mengurangi risiko kecelakaan dan meningkatkan keselamatan pengguna. Selain itu, perlu adanya evaluasi menyeluruh terhadap standar infrastruktur jalan tol dan implementasi kebijakan yang lebih ketat untuk memastikan bahwa jalan tol aman dan layak digunakan oleh masyarakat. Badan usaha jalan tol perlu memperhatikan adanya SPM jalan tol dikarenakan SPM jalan tol wajib dilakukan pada setiap badan usaha jalan tol untuk meningkatkan pelayanan secara maksimal.

Terdapat 71% atau 14 orang yang mengalami kecelakaan di Jalan Tol MBZ tidak diberikan kompensasi oleh pihak pengelola jalan tol, sedangkan 29% atau 6 orang menerima kompensasi. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna jalan yang mengalami kerugian akibat kecelakaan belum mendapatkan perlindungan dan kompensasi yang layak. Dalam hal ini dapat disimpulkan kurangnya perlindungan terhadap konsumen pengguna jalan tol. Hal ini tidak sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berdasarkan Pasal 19 konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen. Dalam hal ini telah diatur secara spesifik dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol dijelaskan dalam pasal 87 Jadi, jika perusahaan jalan tol melakukan kesalahan, masyarakat yang menggunakan jalan tol bisa saja mendapatkan ganti rugi.

Mengenai kompensasi yang diterima dari pihak pengelola Jalan Tol MBZ menunjukkan variasi respons dari para pengguna yang mengalami kerugian. Beberapa responden menyatakan tidak menerima kompensasi dalam bentuk apapun, sedangkan yang lain menerima bantuan dalam bentuk berbeda-beda. Di antaranya, beberapa menerima uang tunai, dan ada yang hanya dibantu untuk mengganti ban tanpa penggantian uang atau ban baru. Salah satu responden melaporkan menerima bantuan berupa penggantian ban serep karena tidak membawa alat, sementara yang lain menerima uang tunai sebesar 500 ribu rupiah setelah mengajukan klaim penggantian dua hari setelah kejadian. Data ini menunjukkan bahwa kompensasi yang diberikan oleh pihak pengelola jalan tol beragam.

Mengenai upaya pengguna jalan tol dalam memperjuangkan hak mereka menunjukkan berbagai respons terkait ketidakpuasan atas penanganan klaim kompensasi. Beberapa responden tidak melakukan upaya apapun, karena ketidaktahuan informasi tatacara klaim penggantian kerugian. sementara yang lain mencoba melaporkan kejadian kepada pihak Jasa Marga namun tidak mendapat tanggapan. Dan upaya terakhir yang dilakukan yaitu dengan cara memviralkan kejadian tersebut hingga mencoba melaporkan kepada polisi. Beberapa responden melaporkan klaim mereka ditolak karena melewati batas waktu pengajuan atau dianggap sebagai kesalahan pribadi. Hal ini sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh PT Jasamarga, yang menyebutkan bahwa pengemudi yang mengalami kecelakaan tidak dapat mengajukan ganti rugi setelah batas waktu klaim (3x24 jam) terlewat. Ada prosedur yang berlaku bagi pengemudi untuk mengajukan klaim ganti rugi kepada PT

Jasamarga, yaitu pengemudi harus melaporkan kejadian di lokasi kecelakaan terlebih dahulu, kemudian melengkapi bukti-bukti secara administratif agar dapat mengajukan klaim. Dokumen-dokumen tersebut bisa berupa foto mobil di lokasi kejadian, keterangan dari kepolisian, dan kwitansi transaksi atau pembayaran tol. Meskipun tidak memiliki struk, pengendara tetap dapat membayar dengan menggunakan kartu e-toll yang digunakan saat kejadian (kontan.co.id, 2021). Menilik pertanggungjawaban based on contract, persyaratan yang diminta oleh jasamarga tidak dapat diberlakukan secara mutlak. Mengingat tidak semua jalur akses menuju MBZ melalui pintu tol berbayar. Jalur tol cikampek km 1 dari halim tidak melalui pintu tol, yang mengakibatkan pengendara tidak memiliki bukti bayar tol.

PT Jasa Marga sebagai pengelola jalan tol memiliki tanggung jawab hukum untuk menyediakan layanan yang aman dan memadai bagi pengguna jalan tol. Salah satu aspek penting dalam menjalankan tanggung jawab ini adalah dengan memiliki SOP yang jelas terkait klaim ganti rugi jika terjadi kerugian atau kecelakaan di jalan tol. Namun, diketahui bahwa informasi mengenai SOP ini, termasuk batas waktu klaim 3x24 jam, tidak tersebarluaskan dengan baik kepada publik. Hal ini mengakibatkan banyak pengguna jalan tol yang tidak mengetahui hak mereka untuk mengajukan klaim dalam jangka waktu tersebut. PT. Jasamarga dapat dianggap lalai yang dikarenakan kurangnya informasi mengenai SOP tersebut. Badan usaha jalan tol wajib untuk memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pengguna jalan tol. Berdasarkan Undang-Undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999, konsumen berhak mendapatkan informasi benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Batas waktu klaim 3x24 jam yang diterapkan oleh PT. Jasamarga tidak memenuhi klausula baku yang diharapkan dalam standar perlindungan konsumen. Batas waktu yang terlalu singkat ini dapat dianggap tidak adil atau memberatkan pengguna jalan tol sehingga bisa menimbulkan masalah hukum. Maka dari itu PT. Jasamarga harus mengambil langkah-langkah proaktif untuk menyebarluaskan informasi mengenai SOP dan batas waktu klaim kepada publik.

Berkaitan pada hal diatas bahwa kecelakaan pada ruas jalan tol MBZ juga disebabkan oleh kesalahan pengendara yang tidak berhati-hati dalam perjalanan, maka dari itu perlunya edukasi pengendara. dalam hal ini tidak sedikit juga kecelakaan pada tol MBZ disebabkan oleh kerusakan infrastruktur yang ada, ini menegaskan perlunya perbaikan infrastruktur jalan tol untuk mengurangi risiko kecelakaan. Selain itu, perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jalan tol perlu ditingkatkan dengan penanganan klaim kompensasi yang lebih transparan dan efisien serta edukasi yang lebih baik bagi pengemudi untuk meningkatkan keselamatan di jalan. (Shakira, et, al., 2024)

Berkaitan dengan hal diatas, atas dasar kelalaian pengemudi dalam UU No. 22/2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pengemudi harus mematuhi batas kecepatan dan mengemudi dengan konsentrasi penuh. Namun, hasil wawancara menunjukkan banyak pengemudi melanggar batas kecepatan dan mengalami microsleep, meningkatkan risiko kecelakaan. Selain itu, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.16/PRT/M/2014 tentang SPM Jalan Tol menyebutkan pentingnya fasilitas pendukung keselamatan. Minimnya tempat istirahat di tol MBZ dan banyaknya insiden seperti pecah ban menunjukkan bahwa tol ini belum sepenuhnya memenuhi SPM.

Berdasarkan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Menurut konsumen, hak-hak konsumen antara lain: hak untuk merasa terlindungi, aman, dan nyaman saat membeli produk dan layanan (Christha Auli, 2022). Siapa pun yang merasa dirugikan sebagai konsumen berhak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha yang mengelola jalan tol juga berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian, kerusakan, atau pencemaran akibat penggunaan jalan tersebut. Batas waktu penyelesaian ganti rugi adalah tujuh hari, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen. Artinya, penyelesaian sengketa di sini tidak akan menjadi proses yang rumit, melainkan akan dilakukan secara damai (Gusti et al., n.d.). Namun, banyak pengguna tol MBZ yang tidak mendapatkan kompensasi setelah mengalami kerugian, menunjukkan pelaksanaan hak ini masih lemah. Peraturan Pemerintah No. 15/2005 tentang Jalan Tol juga menyatakan bahwa badan usaha jalan tol bertanggung jawab untuk pemeliharaan dan memastikan kondisi jalan sesuai standar. Namun, kondisi infrastruktur yang buruk, seperti expansion joint yang tidak terawat, mengindikasikan kelalaian dalam pemeliharaan. Adapun tatacara klaim pengajuan kecelakaan yang diberikan oleh jasamarga tidak diinformasikan dengan jelas. Terkait prosedur, batas waktu, persyaratan administrasi yang diminta tidak dapat diakses dengan mudah dan jelas oleh konsumen. Hal ini menyalahi pasal 7 UUPK, ini seperti mengisyaratkan bahwa jasamarga berupaya mengalihkan tanggung jawab dari kecelakaan yang terjadi.

Hal Tersebut dikuatkan dengan adanya wawancara oleh korban Ira, Kevin, dan Dani. Mereka merupakan korban pecah ban tol MBZ pada tanggal 19 oktober 2023. kejadian ini diawali oleh Ira, terjadi pada kilometer 40 tol MBZ menuju Cikampek mobil Ira mengalami ban bocor. Awalnya hanya pada ban depan saja namun pada saat ingin mengganti ban ternyata kerusakannya juga terjadi pada ban belakang. Ira menunggu pihak jasa marga datang untuk menggantikan ban mobilnya selama dua jam. Selama penantian tersebut, terdapat 21 mobil yang mengalami hal serupa kedua ban pada sisi kanannya bocor termasuk mobil Kevin dan Dani. Ira tidak mengajukan klaim ganti rugi dikarenakan Ira tidak mengetahui bahwasanya terdapat batas waktu yaitu selama 3x24 jam untuk mengajukan penggantian. sementara itu Kevin dan Dani mendapatkan penggantian berupa uang senilai dengan ban yang bocor. Ira, Kevin, dan Dani menyebutkan hal ini dikarenakan terdapat besi yang menancap pada sambungan jalan tol itu sendiri. Kasus ini menunjukkan bahwa infrastruktur jalan tol yang tidak memadai dapat menyebabkan kerugian besar bagi pengguna jalan, dan pentingnya kesadaran pengguna jalan mengenai prosedur klaim ganti rugi.

Pengawasan terhadap jalan tol merupakan aspek krusial untuk memastikan kelancaran, keamanan, dan kenyamanan pengguna jalan. Berdasarkan pasal 53 PP No 15 Tahun 2005 dalam pemeliharaan jalan tol meliputi pemeliharaan rutin, pemeliharaan berkala, serta peningkatan. Dalam hal ini Badan Usaha wajib memelihara jalan tol yang diatur dengan Peraturan Menteri. Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai otoritas yang bertanggung jawab serta memiliki peran penting dalam melakukan pengawasan ini. Dengan kenaikan angka disetiap harinya jumlah kendaraan roda empat di Indonesia serta kompleksitas jaringan jalan tol di Indonesia maka pengawasan yang efektif semakin penting salahsatunya dalam pemeliharaan infrastruktur (Mulyanto, et, al., 2022) .

BPJT memiliki tanggung jawab besar dalam mengawasi jalan tol di Indonesia, hal tersebut telah dijelaskan dalam pasal 69-75 Peraturan Pemerintah No 5 Tahun 2005. Peraturan tersebut menegaskan bahwa dalam peran BPJT dalam melakukan pengawasan harus terpenuhi. Pengawasan yang dilakukan BPJT meliputi, pengawasan terhadap penyelenggara jalan tol, pengembangan jaringan jalan tol, fungsi serta manfaat dan kinerja jaringan jalan tol. Pengawasan tersebut dilakukan untuk memastikan semua aspek operasional jalan tol berjalan dengan baik dan bertujuan untuk mewujudkan tertib pengaturan, pembinaan, dan pengusahaan jalan tol. Dalam hal ini BPJT diharapkan dapat menjaga kualitas layanan dan infrastruktur jalan tol, sekaligus mengurangi potensi risiko yang dapat mengganggu kelancaran transportasi. (Cahyo, et, al., 2024)

Namun, dalam beberapa waktu belakangan, BPJT tidak lagi melakukan pengawasan terhadap SPM Jalan Tol. Keputusan tersebut tentu bertentangan dengan yang telah ditetapkan dalam PP.No 15 Tahun 2005 yang secara tegas menjelaskan pentingnya peran BPJT dalam melakukan pengawasan terhadap jalan tol. Hal ini dapat menimbulkan konsekuensi negatif, tanpa adanya pengawasan dari BPJT penyedia layanan jalan tol mungkin tidak lagi merasa

terikat untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan tol.

Sekelompok warga masyarakat di Indonesia memutuskan untuk mendirikan Indonesia Toll Road Watch (ITRW) sebagai respons atas minimnya pengawasan dan meningkatnya pendanaan untuk jalan tol di negara ini. ITRW merupakan lembaga swasta yang melacak dampak baik dan buruk pembangunan jalan tol dan memberikan komentar tentang topik tersebut. ITRW muncul sebagai respon ketidakpuasan masyarakat, yang ditujukan untuk memastikan bahwa SPM jalan tol tetap terpenuhi meskipun BPJT telah melepaskan tanggung jawab tersebut. Dengan terjadinya hal ini maka perlu adanya evaluasi mengenai kebijakan BPJT yang memiliki tanggungjawab penuh sesuai dengan regulasi yang berlaku. (Ruhlessin, 2022)

Berdasarkan Pasal 1 angka (1) UUPK, Pengguna jalan tol dianggap sebagai pelanggan untuk tujuan memastikan kejelasan hukum melalui perlindungan konsumen. Pelaku usaha jalan tol bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang dialami pengguna karena hubungan kontraktual dan nonkontraktual antara pengguna jalan tol dan pelaku usaha jalan tol. Menurut UUPK, pelaku usaha jalan tol wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh jalan tol, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 7 huruf f dan Pasal 19. Ganti rugi tersebut harus dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kecerobohan pelaku usaha jalan tol. Pelaku usaha jalan tol dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi jika dapat menunjukkan bahwa pelanggan lalai atau bersalah atas kerugian tersebut. Namun, konsumen akan memperoleh manfaat besar dari penerapan tanggung jawab mutlak. Dengan pendekatan ini, konsumen dapat mencari ganti rugi atas barang dan jasa yang rusak atau cacat tanpa harus membuktikan kecerobohan atau kesalahan perusahaan jalan tol. (Mahardikha, 2020)

Doktrin *caveat venditor* mendukung hal ini, menegaskan bahwa badan usaha jalan tol harus menyediakan informasi yang benar, jelas, dan jujur serta berhati-hati dalam pembangunan jalan tol agar tidak merugikan konsumen. Secara keseluruhan, untuk melindungi konsumen jalan tol dari kerugian, penting untuk mengadopsi prinsip tanggung jawab mutlak sehingga konsumen dapat mendapatkan kompensasi yang layak atas setiap kerugian yang mereka alami akibat penggunaan jalan tol. (Prawitasari et al., n.d.)

KESIMPULAN

Dapat kita simpulkan bahwa pemerintah telah membuat peraturan tentang pengelolaan jalan tol yang berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut mencakup beberapa aspek penting. Berdasarkan UU No. 13 Tahun 1980 tentang Jalan yang telah diubah menjadi UU No. 38 Tahun 2004 dan UU No. 2 Tahun 2022 tentang Jalan, dan Undang-Undang lainnya. Yang didalam peraturan tersebut menyebutkan dengan jelas bahwa terdapat tanggung jawab dari pihak pengelolaan jalan tol untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna jalan tersebut. Selain tanggung jawab, terdapat Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol yang menugaskan Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) untuk melakukan pengawasan terhadap jalan tol supaya menjaga kualitas layanan dan mengurangi risiko kesalahan dalam pengoperasian jalan tersebut.

Jika didasarkan pada hasil penelitian penulis dalam melakukan wawancara dan kuesioner, terlihat bahwa harus adanya peningkatan tanggung jawab dari pihak Badan Usaha jalan tol MBZ khususnya mengenai klaim ganti rugi. Hal ini menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan BPJT terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) tersebut sehingga regulasi perlindungan konsumen dan prosedur klaim tidak dapat berjalan dengan baik. Kelemahan ini juga mencakup kurangnya pemantauan yang ketat terhadap pihak jalan tol, serta minimnya tindakan korektif yang diambil untuk memastikan bahwa setiap klaim ganti rugi diselesaikan dengan adil dan tepat waktu. Dikarenakan hal tersebut, beberapa korban hanya bisa berupaya

untuk memviralkan masalah ini di media sosial sebagai cara untuk menarik perhatian publik dan pihak berwenang agar permasalahan ini dapat ditangani secara lebih efektif,

Berdasarkan permasalahan diatas BPJT seharusnya memastikan bahwa setiap Badan Usaha jalan tol mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen. Namun, kurangnya tindakan dan pengawasan yang efektif dari BPJT menyebabkan banyak pengguna jalan tol merasa tidak puas dan dirugikan. Ini mencerminkan kegagalan BPJT dalam menjalankan tugas dan fungsinya, yang seharusnya menjadi garda terdepan dalam memastikan kualitas dan keadilan layanan di jalan tol.

REFERENSI

Jurnal

- Amalia, D. (n.d.). Judul: ANALISIS PENGARUH INFRASTRUKTUR TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI (Studi Pada 33 Provinsi di Indonesia Tahun 2008-2017).
- Anita Sinaga, N., & Tetap Fakultas Hukum, D. (2015). PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA (Vol. 5, Issue 2).
- Christha Auli, R. (2022, July 28). Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha yang Perlu Diketahui. Hukum Online.
- Feisya Amalia Ghaisani, Suradi, R. N. (2016). Tanggung Jawab Badan Usaha Jalan Tol Atas Kerugian Pengguna Jalan Tol Akibat Kesalahan Dalam Pengoperasian Ruas Jalan Tol Di PT. Jasa Marga (PERSERO) TBK Cabang Jakarta-Tangerang. *Diponegoro Law Review*, 5(43), 1–12. <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/%0A1>
- Gusti, I., Suarniati, A., & Perlindungan..., M. H. (n.d.). PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JALAN TOL BERBASIS UANG ELEKTRONIK (E-MONEY) DARI PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.
- Ilmu, F., Universitas, H., & Makassar, N. (2024). Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Jalan Tol Layang Terhadap Akseibilitas Lalu Lintas A . P Pettarani Makassar Rahma ; Hanifa Amir ; Handayani Mustafa ; Anisa Aulya ; Andi Sadriani. 6(1), 70–74.
- Irfan, A., Nenobais, H., & Darmanto. (2021). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol (Vol. 1). www.penerbitbuku.id
- Mahardikha, D. (2020). PENERAPAN PRINSIP TANGGUNG JAWAB MUTLAK (ABSOLUT LIABILITY) BERKAITAN DENGAN KERUGIAN KONSUMEN ATAS PENGGUNAAN PRODUK INTERNET BANKING. *Indonesia Private Law Review*, 1(2), 115–126. <https://doi.org/10.25041/iplr.v1i2.2057>
- Mulyanto, D., Diaz, A., Nurza, F., & Alatas, hILDA. (2022, December). LAPORAN KAJIAN TATA KELOLA BPJT DALAM PENYELENGGARAAN JALAN TOL. https://www.kpk.go.id/Images/Litbang/Tata_Kelola_BPJT_Dalam_Penyelenggaraan_Jalan_Tol.Pdf.
- Pembangunan, D., Tol, J., Ekonomi, T., Daerah, D. K., Arumandani, A., & Zen, F. (2023). Jurnal Anggaran dan Keuangan Negara Indonesia The Impact Of Toll Roads On Regional Economy And Fiscal. In *Jurnal Anggaran dan Keuangan Negara Indonesia* (Vol. 5, Issue 1). <https://anggaran.e-journal.id/akurasi>
- Prawitasari, F. Y., Saputra, H., Gaol, L., & Prawidyasari, V. J. (n.d.). Implementasi Prinsip Caveat Emptor dan Caveat Venditor Dalam Kasus Peredaran Jamu Kuat Mengandung Bahan Kimia Obat. <https://doi.org/10.24843/KP.2022.v44.i01.p.07>
- Razif, M. (2019). Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Jalan Tol sebagai Bagian dari Manajemen Aset Infrastruktur dan Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 3(1), 13–24. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v3i1.5159>
- Ruas, P., Tol, J., Pt, D. I., Marga, J., Shakira, D. R., A, N. Q., Jati, A. I., & Azzahra, R. (2024). metode analisis kualitatif yang melibatkan pengumpulan,. 03(07).

- Suprayitno, B. (n.d.). PRIVATISASI JALAN TOL SEBAGAI SOLUSI DALAM MEMPERCEPAT TERWUJUDNYA INFRASTRUKTUR JALAN TOL YANG MEMADAI DI INDONESIA.
- Techtonia, M., & Anggraini, A. M. T. (2019). 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*, 1(2), 698. <https://doi.org/10.24912/adigama.v1i2.2910>
- Dadang Sumarna, Ayyub Kadriah. (2023). Penelitian Kualitatif Terhadap Hukum Empiris. *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*. 16(2). DOI : <https://doi.org/10.59582/sh.v16i02.730>
- Bima Gavian Cahyo, Fokky Fuad, Suartini. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Oleh PT. Hutama Karya (Persero). *Binamulia Hukum*, 13(1). DOI : <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i1.704>
- Dwika Restia Shakira, Nadilla Qurrota A'yun, Alma Inggar Jati, Roweina Azzahra. (2024). Badan Usaha Jalan Tol Bertanggung Jawab Atas Kerugian Pengguna Jalan Tol Yang Diakibatkan Dari Kesalahan Pengoperasian Ruas Jalan Tol Di PT. Jasa Marga. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 3(7). <https://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/3141/2959>
- Aryo Fadlian. (2020). Pertanggungjawaban Pidana Dalam Suatu Kerangka Teoritis. *Jurnal Hukum Positum*, 5(2). <https://journal.unsika.ac.id/index.php/positum/article/view/5556>

BERITA

- Indonesia CNN. (2023, September). Anggota TNI Lawan Arah di Tol MBZ, 7 Kendaraan Kecelakaan Beruntun. CNN INDONESIA.
- Janati, F. (2023). 21 mobil pecah ban di MBZ, ini penyebabnya. Kompas.Com. <https://megapolitan.kompas.com/read/2023/10/20/16545391/21-mobil-pecah-ban-di-tol-mbz-ini-penyebabnya>
- Junianto, B. (2024, July 7). Tabrakan Beruntun di Tol MBZ, Pengemudi Marah Mobilnya Ringsek. <https://www.ntvnews.id/news/016710/Tabrakan-Beruntun-Di-Tol-Mbz-Pengemudi-Marah-Mobilnya-Ringsek>.
- kontan.co.id. (2021, February 10). Cara klaim ganti rugi kerusakan kendaraan di tol yang dikelola Jasa Marga Group. <https://industri.kontan.co.id/news/cara-klaim-ganti-rugi-kerusakan-kendaraan-di-tol-yang-dikelola-jasa-marga-group>.
- News, D. (2024). 4 Kendaraan Kecelakaan Beruntun di Km 19 Tol MBZ Arah Tambun, Lalin Macet. Detik News. <https://news.detik.com/berita/d-7285373/4-kendaraan-kecelakaan-beruntun-di-km-19-tol-mbz-arrah-tambun-lalin-macet>
- Ruhlessin, masya famely. (2022). Mengenal ITRW, Lembaga Pengawas Jalan Tol Independen di Indonesia. Kompas.Com, 1. <https://www.kompas.com/properti/read/2022/05/23/140528521/mengenal-itrw-lembaga-pengawas-jalan-tol-independen-di-indonesia>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Kerjasama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur
- Peraturan Pemerintah No 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 tentang perubahan atas peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1980 Tentang Jalan , Sebagaimana Diubah Pada Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Dan Undang-Undang No 2 Tahun 2022 Tentang Jalan.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol