

ABSTRAK

Pembangunan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Peran Pemerintah sebagai mobilisator pembangunan sangat strategis dalam mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat serta pertumbuhan ekonomi negaranya. Fokus Pemerintah pada hari ini adalah pembangunan di bidang jalan tol. Karena jalan tol merupakan kebutuhan yang vital sebagai pendukung utama dinamika dan aktivitas ekonomi baik di pusat maupun di daerah. Namun, masih banyak jalan tol yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan dinilai masih kurang memenuhi asas perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normative dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual. Penelitian ini berusaha menjawab terkait kewajiban dari badan usaha jalan tol (PT. Jasa Marga). Bahwa, tugas utama dari Jasa Marga adalah merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapan lainnya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang manfaatnya lebih tinggi daripada jalan umum. Apabila terdapat kerugian yang diderita oleh pengguna jalan tol terkait kesalahan pengoperasian atau perusahaan jalan tol, Jasa Marga wajib menanggapi tuntutan klaim dan wajib mengganti kerugian tersebut. PT. Jasa Marga akan selalu beritikad baik dalam hal kurangnya pelayanan yang diberikan dan akan menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik demi keselamatan pengguna jalan tol.

Kata Kunci:Jalan tol, Perlindungan Konsumen, Standar Pelayanan Minimal, Jasa Marga.

ABSTRACT

Vast developments are made to improve the society's welfare. The Government's role as a mobilizer for the country's development is considered to be strategic to support the improvement of public welfare and economic growth. Today, the government are focusing on the development of the toll road. Due to the fact that toll roads are a vital support for the economic dynamics and activities from the center and in the small regions and cities. However, there are still many toll roads that did not comply with the Minimum Service Standard and considered to be not in accordance with the principle of consumer protection. This study applied a normative juridical method with a legal and conceptual approach. This study attempts to seek information on the obligations of toll road business entities (PT Jasa Marga). Which, the main business of Jasa Marga is to plan, build, operate and maintain the toll roads and other facilities hence the toll roads can function as a freeway with higher benefits than regular public roads. When there is a loss or misfortune happened on the toll road users related to the faulty operation of the toll road, Jasa Marga is obliged to respond to claims and to replace the losses. PT. Jasa Marga will always have good intention and faith to improve the lack of service quality the provided and will create a better service system for the safety of toll road users.

Keywords: Toll Road, Consumer Protection, Minimum Service Standard, *Jasa Marga*.