

## Perlindungan hukum konsumen pengguna jalan tol dalam menghadapi kebijakan penyesuaian tarif tol

Putri Puspita Agustine, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=136164&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Infrastruktur jalan memiliki peranan penting dalam laju perekonomian bangsa. Namun dengan keterbatasan anggaran yang dimiliki Pemerintah menyebabkan Pemerintah memberikan kesempatan kepada pihak swasta untuk turut serta dalam pembangunan, salah satunya dalam bentuk perusahaan jalan tol. Jalan tol merupakan jalan alternatif yang merupakan bagian dari sistem jalan nasional dan memiliki spesifikasi tertentu. Setiap menggunakan jalan tol, konsumen dibebankan kewajiban membayar tarif tol. Pengenaan tarif tol ini diatur dalam UU No.38/2004 tentang Jalan dan Peraturan Pemerintah No.15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol. Hak menarik biaya pemakaian layanan dari pengguna dalam bentuk tarif tol merupakan upaya Pemerintah memberikan kepastian pengembalian modal investasi, biaya pengoperasian dan pemeliharaan serta keuntungan yang wajar bagi investor jalan tol. Hal ini pun dipertegas dengan adanya ketentuan penyesuaian tarif tol setiap dua tahun sekali. Akan tetapi disisi lain konsumen pengguna jalan tol memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan semaksimal mungkin sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/Prt/M/2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Kebijakan penyesuaian tarif tol setiap dua tahun ini dirasakan memberatkan konsumen. Sementara hak konsumen terutama dalam hal mendapatkan pelayanan masih jauh dari apa yang diharapkan. Semestinya penyesuaian tarif ini diimbangi dengan peningkatan pelayanan sehingga biaya yang dikeluarkan konsumen sebanding dengan pelayanan yang didapatkan. Tentunya ini menjadi persoalan bagaimana hak konsumen dapat terjamin apalagi kebijakan penyesuaian tarif tol dikeluarkan oleh institusi Pemerintah (dalam hal ini Menteri Pekerjaan Umum melalui Keputusan Menteri Pekerjaan Umum). Dalam pelaksanaan kebijakan ini ada dua hak konsumen yang sangat terkait yaitu hak untuk didengar dan hak atas informasi yang benar. Hingga saat ini kedua hak ini belum sepenuhnya terlaksana. Oleh sebab itu wajarlah bisa setiap akan dilakukan penyesuaian tarif tol, konsumen keberatan. Lalu upaya hukum apa yang dapat diambil oleh konsumen atas kebijakan penyesuaian tarif tol ini. Terkait dengan kebijakan ini ada dua pihak yang dihadapi konsumen yaitu pihak operator jalan tol dan pihak pemerintah yang mengeluarkan keputusan penyesuaian tarif tol. Bila terjadi sengketa diantara mereka maka penyelesaiannya pun akan berbeda. Beberapa hal diatas yang akan dibahas lebih lanjut dalam tesis ini.