

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal Ilmiah:

- Badriansyah, Dine Noviani, Rudy Hermawan Karsaman, and Harus Al Rasyid Lubis, “Kajian Pembangunan Jalan Tol Dengan Skema VGF Subsidi Silang (Studi Kasus: Jakarta-Cikampek II Selatan dan Tol Terbanggi Besar – Pematang Panggang), *Journal Of Sciencetech Research and Development* Vol. 6 No.1 (Juni,2024), 48. <https://www.idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR/article/view/375/296>
- Benuf, Kornelius and Muhamad Azhar, “Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”, *Jurnal Gema Keadilan* Vol. 7 Edisi I (Juni,2020): 23 <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>
- Enggarsasi, Umi and Nur Khalimastus Sa’diyah, “Kajian Terhadap Faktor-Faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas Dalam Upaya Perbaikan Pencegahan Kecelakaan Lalu Lintas”, *Perspektif* Volume 22, No.3 (September, 2017): 241-242, <https://doi.org/10.30742/perspektif.v22i3.632>
- Haekal, Mohammad Athala and Anak Agung Gede Kartika, “Analisis Kecelakaan Lalu Lintas studi Kasus Ruas Jalan Tol Ngawi-Kertosono” *JURNAL TEKNIK ITS* Vol.13, No.1 (2024): 1, <https://ejurnal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/127932/7718>
- Hamzah, Andi, *Kamus Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005
- Istanto, F. Soegeng, *Hukum Internasional*. Yogyakarta: Penerbitan UAJ, 1994
- Mubalus, Steni F.E., “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas Di Kabupaten Sorong Dan Penanggulangannya” *SOSCIED* Vol.6 No.1 (Juli,2023), 6, <https://doi.org/10.32531/jsosced.v6i1.624>
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010
- Muliawan, I Wayan, “DAMPAK GENANGAN AIR HUJAN TERHADAPONDISI JALAN ANTASURA DI KECAMATAN DENPASAR TIMUR”, *PADURAKSA* Vol. 8 No. 1 (Juli 31, 2019), 48 <https://doi.org/10.22225/pd.8.1.1109.44-50>

- Nasution, Az., *Hukum perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2002
- Notoatmojo, Soekidjo, *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Notoatmojo, Titik and Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010)
- Prasetyo and Ade Yute, *Analisis dampak kerusakan jalan terhadap pengguna jalan dan lingkungan di jalan raya gampeng, Kediri jawa timur*. Yogyakarta: penerbit Yogyakarta, 2017
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo, 2000
- Sidabolok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010
- Soekanto, Soerjono and Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2001
- Soekanto, Soerjono, *Inventarisasi dan Analisa Terhadap Perundang-Undangan Lalu Lintas*. Jakarta: CV. Rajawali, 1984
- _____, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Pres, 1982
- Suryoutomo, Markus and Agus Wibowo, “Pemberian Ganti Rugi Immaterial dalam Perbuatan Melanggar Hukum sebagai Perlindungan Hak Asasi Manusia”, *Jurnal Kolaboratif Sains* Vol. 6 No. 10 (Oktober 30, 2023): 1385 <https://doi.org/10.56338/jks.v6i10.4950>
- Tambunan, Toman Sony and Wilson R.G., *Hukum Bisnis*. Jakarta: PRENADAMEDIA GRUP, 2019
- Triwulan, Titik and Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013
- Media Berita:
- Fatimah, Siti, “Cerita Korban Pecah Ban Mobil di KM 39 Tol Japek: Panik, Kondisi Hujan” *Detik News*, 2021 <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5367450/cerita-korban-pecah-ban-mobil-di-km-39-tol-japek-panik-kondisi-hujan> (Diakses pada 26 Mei 2025 Pukul 11.39 WIB)

Kumparan, “Mengapa Jalan Aspal Sering Rusak di Musim Hujan”,
<https://kumparan.com/ardyan-sidiq/mengapa-jalan-aspal-sering-rusak-di-musim-hujan-2407vGXNpLv> , diakses pada 21 Mei 2025

Radityasani, Muhammad Fathan and Azwar Ferdian, “Kasus Puluhan Mobil Hajar Lubang di Tol, Kenapa Pelek Bisa Pecah?” (Kompas,2021)
<https://otomotif.kompas.com/read/2021/02/08/181202115/kasus-puluhan-mobil-hajar-lubang-di-tol-kenapa-pelek-bisa-pecah> (diakses pada 16 Maret 2025 Pukul 21.16)

Wawancara:

Hendra A.P.D, Mei 10, 2025.

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

“TANGGUNG JAWAB PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK BAGI PENGGUNA JALAN TOL YANG MENGALAMI KECELAKAAN DI JALAN TOL”

Narasumber : Hendra A.P.D, S.E., selaku Representative Officer
PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK

Tanggal waktu wawancara : 10 Mei 2025

Tempat : Jl. Teuku Umar RT.003/RW.001, Sepanjang Jaya,
Kec. Rawalumbu, Kota Bks, Jawa Barat 17114

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Bisa bapak jelaskan bagaimana kronologi kejadian terjadinya lubang di jalan tol yang menyebabkan kerusakan pada puluhan mobil?	Baik, kejadian di jalan tol yang mengakibatkan terjadinya pecah ban kendaraan mobil golongan I di KM. 39 arah Jakarta pada tanggal 07 Februari tahun 2021 akibat melindas lubang, intensitas hujan yang cukup tinggi menjadi salah satu faktor penyebab permukaan jalan jadi berlubang.
2	Sejak kapan lubang tersebut diketahui oleh pihak pengelola jalan tol?	Lubang tersebut diketahui setelah kajadian pecah ban terjadi dan informasi didapat melalui aduan dari

		pengguna jalan tol ke Call center Jasa Marga di nomor 14080
3	Apakah ada laporan sebelumnya dari pengguna jalan atau petugas patroli mengenai kondisi jalan yang berlubang?	Sebelumnya kami tidak ada menerima laporan terkait jalan berlubang baik dari pengguna jalan maupun dari petugas kami di lapangan (Mobile Costumer Service)
4	Apa langkah-langkah yang telah diambil oleh pihak perusahaan setelah mengetahui kejadian ini?	Setelah mendapat informasi dari Call center kami langsung mengarahkan petugas Mobile Costumer Service (MCS) ke lokasi kejadian tepatnya di KM. 39 arah Jakarta untuk segera membantu mengamankan pengguna jalan yang mengalami gangguan pecah ban tersebut dan secepatnya untuk dapat melanjutkan perjalanan
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki lubang tersebut?	Perbaikan dapat diselesaikan pada malam itu juga dan butuh waktu 3-4 jam setelah kejadian tepatnya pada Pkl. 01.00 Wib lubang tersebut sudah tertutup dan dapat dilalui
6	Apakah ada sistem pemantauan rutin yang dilakukan untuk mendeteksi kerusakan jalan?	Pemantaun kami lakukan rutin setiap hari baik dari petugas MCS yang selalu melakukan patroli 3 shift/hari maupun inspeksi dari Service Provider Jasamarga Tolroad Maintenance selaku pemelihara perawatan jalan tol
7	Apakah pihak pengelola tol bersedia bertanggung jawab atas kerusakan kendaraan pengguna jalan akibat insiden ini?	Ya, Jasa Marga bertanggung jawab atas penggantian kerusakan akibat kejadian tersebut
8	Bagaimana mekanisme pengajuan klaim ganti rugi bagi pengguna jalan yang terdampak?	Mekanisme penggantian klaim didasarkan pada peraturan perusahaan sesuai SK Direksi PT Jasamarga Transjawa Tol : • Batas Pengajuan Klaim maksimum 3x24 jam (tiga kali dua puluh empat jam) sejak kejadian • Surat permohonan dari pengguna jalan

		• Surat keterangan dari petugas perseroan • Surat keterangan dari Kepolisian/PJR • Foto Copy SIM,STNK dan KTP • Foto saat kejadian • Kwitansi asli dari bengkel • History etoll atau struk tanda bukti transaksi
9	Sudah berapa banyak laporan atau klaim yang masuk dari pengguna jalan setelah kejadian tersebut?	Setelah kejadian tersebut untuk angka pasti tidak dapat kami sampaikan
10	Apa langkah preventif yang akan dilakukan agar kejadian serupa tidak terulang kembali?	Langkah preventif yang kami lakukan adalah selalu memastikan petugas untuk melakukan inspeksi permukaan jalan dan melakukan pemeliharaan rutin terhadap permukaan jalan yang ada potensi kerusakan
11	Apakah perusahaan akan meningkatkan kualitas pengawasan dan pemeliharaan jalan tol setelah kejadian ini?	Ya, kami pastikan petugas kami dilapangan melakukan pengawasan dan pemeliharaan selama 24 jam/hari
12	Apakah ada kendala dalam melakukan penanganan dan klaim ganti rugi?	Adapun kendala itu pada saat penanganan kejadian yang terhambat akibat volume kendaraan yang banyak serta penumpukan lalu lintas akibat kecelakaan tersebut dan jumlah kendaraan yang mengalami kerusakan juga banyak sehingga ada keterlambatan dalam penanganan. Untuk klaim ganti rugi terkendala dari pengumpulan pelaporan klaim yang pada saat itu cukup lama untuk mencakup keseluruhan klaim.

13	Pada kejadian tersebut banyak yang menanyakan terkait ganti rugi secara inmaterial dan terdapat juga jurnal yang membahas terkait hal tersebut, apakah ada ganti rugi secara inmaterial dan apa pendapat bapak?	Ganti rugi secara inmaterial tidak ada karena sampai saat ini belum ada juga diatur terkait hal tersebut baik menurut UU, PP, maupun SK. Direksi, kami memberikan ganti rugi berdasarkan peraturan yang berlaku khususnya berdasarkan SK. Direksi.
14	Apa pesan Anda kepada para pengguna jalan tol yang merasa dirugikan oleh kejadian ini?	Sebelumnya kami mohon maaf atas ketidak nyamanan yang terjadi dan Jasa Marga secara terus menerus melakukan perbaikan jalan tol secara rutin dan kami berharap kejadian tersebut tidak terulang kembali.
15	Bagaimana perusahaan akan memastikan kepercayaan publik terhadap keamanan dan kelayakan jalan tol tetap terjaga?	Kami selalu menjaga dan memastikan kepercayaan publik terhadap keamanan dan kenyamanan berkendara di jalan tol melalui pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pekerjaan Umum melalui Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT)