

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya insiden kerusakan kendaraan dan kecelakaan di jalan tol akibat cacat infrastruktur, seperti pada kasus Tol MBZ, KM 39 Jakarta-Cikampek, dan Kasus Ali, yang menunjukkan kegagalan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh Badan Usaha Jalan Tol (BUJT). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum BUJT terhadap kerugian pengguna jalan akibat kerusakan infrastruktur serta mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jalan tol dalam perspektif Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Manfaat penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat mengembangkan doktrin hukum perlindungan konsumen sektor infrastruktur publik, sedangkan secara praktis menjadi bahan evaluasi perbaikan standar klaim ganti rugi bagi BUJT. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegagalan BUJT dalam memelihara dan mengoperasikan jalan tol merupakan bentuk PMH perdata (*omission*/pembiaran) yang memenuhi seluruh unsur Pasal 1365 KUHPerdara serta melanggar kewajiban hukum dalam Pasal 273 UU Nomor 22 Tahun 2009. Meskipun secara administratif Jasa Marga menyediakan mekanisme klaim, implementasi perlindungan hukum bagi konsumen masih bersifat minimalis dan timpang karena adanya beban pembuktian administratif yang memberatkan konsumen serta belum diakomodasinya ganti rugi immateriil secara efektif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa mekanisme perlindungan hukum represif saat ini belum memberikan kepastian keadilan bagi konsumen individual. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi melalui penerapan prinsip tanggung jawab yang lebih responsif serta pergeseran beban pembuktian terbalik demi menjamin hak subjektif konsumen atas keselamatan di jalan bebas hambatan.

**Kata Kunci:** Tanggung Jawab Hukum, Jalan Tol, Konsumen, Perbuatan Melawan Hukum, Standar Pelayanan Minimal.