

PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JALAN TOL JAKARTA-CIKAMPEK TERKAIT BANJIR PADA TAHUN 2021

Chika Pratiwi

(Mahasiswi Program S1 Fakultas Hukum Universitas Trisakti)

(Email: chikapratiwi2000@gmail.com)

Siti Nurbaiti

(Dosen Fakultas Hukum Trisakti)

(Email: siti.n@trisakti.ac.id)

ABSTRAK

Jalan tol merupakan jalan umum yang bebas hambatan, tetapi juga dapat menimbulkan masalah jika terjadi banjir. Seperti banjir yang terjadi di ruas tol Jakarta-Cikampek Tol Jatibening pada Februari 2021. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jalan tol Jakarta-Cikampek pada ruas tol jatibening terkait banjir yang terjadi pada tahun 2021 dan bagaimana tanggung jawab Pengelola Jalan Tol Jakarta-Cikampek pada ruas tol Jatibening terkait banjir pada tahun 2021, hal tersebut merupakan pokok permasalahan yang dibahas. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian normative yang bersifat deskriptif yang menggunakan data sekunder dan data primer sebagai data pendukung, analisis penelitian dilakukan secara kualitatif dengan ditarik kesimpulan secara deduktif. Hasil kajian menggambarkan tidak memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jalan tol Jakarta-Cikampek untuk tol Jatibening pada saat banjir yang terjadi pada tahun 2021, karena hak konsumen berupa kenyamanan melewati jalan tol tidak terpenuhi dan Pengelola jalan tol Jakarta-Cikampek ruas tol Jatibening tidak memberikan ganti rugi kepada pengguna jalan tol terhadap terjadinya banjir, dengan berlindung dibalik alasan *force majeure*, padahal mencegah banjir di jalan tol merupakan kewajiban pengelola jalan tol dalam menerapkan Standar Pelayanan Minimal.

Kata Kunci: Hukum Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pengelola Jalan Tol. Jalan Tol, Standar Pelayanan Minimal

PENDAHULUAN

Pembangunan jalan tol adalah salah satu basis penting pembangunan nasional, dimana pembangunan ini dibangun untuk mewujudkan infrastruktur jalan yang baik. Pelaksanaan jalan tol sendiri dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan distribusi guna mendukung pertumbuhan ekonomi, terutama di daerah-daerah yang sangat berkembang.¹ Jalan tol diatur secara khusus didalam PP Nomor. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol. Dalam pasal 1 angka 2 menjelaskan bahwa “Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaanya diwajibkan membayar tol”. Selain itu, jalan tol juga merupakan jalan yang bebas hambatan, sehingga memungkinkan pengguna jalan tol untuk menempuh jarak yang jauh dalam waktu yang relatif singkat, yang sangat bermanfaat dalam perjalanan sehari-hari bagi masyarakat pada umumnya khususnya bagi para pengusaha. Bergerak di bidang logistik atau manufaktur.. Dalam Peraturan Pemerintah No. 4/1978, pada 1 Maret 1978 Pemerintah mendirikan PT Jasa Marga (Persero) Tbk., yang mana tugas utama dari Jasa Marga yaitu merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol dan fasilitas pendukungnya sehingga jalan tol dapat Fungsinya sebagai jalan tol dapat memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan jalan umum bebas tol. Dan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 terdapat ketentuan tentang pembentukan Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai pengaturan industri jalan tol di Indonesia, serta penetapan tarif tol dari Menteri Pekerjaan Umum yang dilakukan penyesuaian setiap dua tahun. Oleh karena itu, peran pejabat yang berwenang adalah milik Pemerintah dari Perusahaan.² jika membicarakan mengenai Jalan tol, maka ada pengguna jalan tol yang dalam hal ini dapat digolongkan sebagai konsumen dan operator jalan tol sebagai penyedia jasa. masing-masing pihak harus telah sepenuhnya melaksanakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan jalan tol perlu dicantumkan adanya standar pelayanan minimal suatu jalan tol yang, diatur dalam Peraturan Menteri PU Nomor 16/PRT/M/2014. yang mana standar tersebut merupakan hak yang harus dimiliki pengguna jalan tol ketika melintasi jalan tol.. Meski sudah ada regulasi tentang standar pelayanan, nyatanya ada kasus yang membuat pengguna tol merasa tidak nyaman saat melintasi jalan tol, dalam hal ini perlu adanya perlindungan konsumen. seluruh negara di dunia khususnya Indonesia melaksanakan perlindungan hukum dan memberikan kepastian hukum kepada konsumen yang merasa dirugikan agar hak konsumen dihormati.³ sehingga penulis perlu mengangkatnya dalam artikel yang berjudul **“Perlindungan konsumen pengguna jalan tol Jakarta–Cikampek terkait banjir pada tahun 2021”**.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang dipergunakan adalah tipe penelitian normatif, yaitu meneliti asas-asas, norma yang terkait dengan perlindungan hukum pengguna jalan tol Jakarta-Cikampek dan sifat penelitiannya bersifat deskriptif, studi yang menggambarkan suatu subjek tertentu dan menggambarkan masalah yang terkait atau secara sistematis

¹ Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, Pasal 2 Ayat (2).

² <https://www.jasamarga.com/public/id/infoperusahaan/ProfilPerusahaan/Overview.aspx> (Diakses pada tanggal 15 Februari 2022)

³ Eli Wuri Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015, hal.5.

menggambarkan fakta atau karakteristik populasi tertentu dalam bidang tertentu secara faktual dan cermat.⁴ Berasal dari data sekunder, meliputi bahan hukum primer, sekunder dan tersier,⁵ juga data primer berupa wawancara untuk mendukung data sekunder. pengumpulan data telah dilakukan melalui studi kepustakaan dan wawancara kepada Badan Pengatur Jalan Tol dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Analisis data dilakukan secara kualitatif, dengan penarikan kesimpulan dilakukan secara deduktif, dimulai dari asas-asas perlindungan konsumen yang bersifat umum (general), kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus (particular),⁶ berupa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jalan tol Jakarta–Cikampek pada ruas tol Jatibening terkait banjir yang terjadi pada tahun 2021 dan tanggung jawab Pengelola Jalan Tol Jakarta-Cikampek pada ruas tol Jatibening terkait banjir pada tahun 2021.

PEMBAHASAN

Jalan tol merupakan jalan bebas hambatan, dimana jalan tol memiliki tingkat pelayanan dan kenyamanan yang lebih tinggi dari jalan umum pada biasanya dan dapat melayani arus lalu lintas jarak jauh dengan tingkat mobilitas yang tinggi.⁷ Namun dalam praktiknya tidak selalu demikian, karena masih terdapat beberapa permasalahan yang membuat pengguna jalan tol merasa tidak nyaman saat melewati jalan tol, seperti halnya banjir di jalan tol Jakarta – Cikampek pada Februari 2021. Pada pertengahan Februari lalu, akibat hujan di wilayah Jabodetabek, sehingga membanjiri beberapa ruas tol Jakarta-Cikampek. Tol Jatibening ditutup total karena jalan menuju tol Jatibening tergenang air, ketinggian air sekitar 40-60 cm dan jalan ruas tersebut tergenang sepanjang 500 meter. Akibat penutupan tersebut, pengguna jalan tol Bekasi-Jakarta melalui tol Jakarta-Cikampek terpaksa memilih jalur alternatif.⁸ Di luar tahun 2021, pada akhir Februari 2020, ruas tol Jatibening menuju Jakarta terendam banjir, dimana di dalam Tol Jatibening ketinggian air di pintu tol mencapai 1,5 meter. Sehingga menyebabkan beberapa kendaraan terendam banjir, sehingga beberapa mobil bahkan bus/truk tidak dapat melintas di jalan tol, bahkan pengguna jalan tol yang sudah terlanjur melewati jalan terjebak di tengah jalan tol. Bahkan dalam jalan tol tersebut terlihat 4 truk yang membawa bahan Material. Yang mana terlihat bahwa terdapat 1 truk yang membawa beberapa motor baru yang ingin dikirimkan.⁹

Dalam hal ini, banjir di jalan tol tidak akan terjadi jika pemeliharaan dilakukan dengan baik, terutama pada jalan tol yang sudah pernah tergenang, karena hal ini seharusnya sudah dilakukan pengkajian dan perbaikan.¹⁰ Khususnya mengenai perencanaan pembangunan jalan tol, dalam hal ini pengelola jalan tol harus memikirkan drainase dan

⁴ Sarifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hal. 7.

⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 1986, cet. Ke-3, hal. 52.

⁶ *Ibid*, hal. 5.

⁷ Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol. Pasal 5 ayat (1).

⁸ Bam Sinulingga, <https://www.liputan6.com/news/read/4488089/terendam-banjir-60-sentimeter-gerbang-tol-jatibening-bekasi-ditutup> (diakses pada tanggal 15 Februari 2022).

⁹ Theo Reza, <https://www.kompas.tv/article/68263/banjir-di-tengah-tol-jakarta-cikampek-truk-dan-mobil-terjebak> (diakses pada tanggal 15 Februari 2022)

¹⁰ <https://komunitaskonsumen.id/kki-membuka-posko-pengaduan-pengguna-jalan-tol-yang-mengalami-kerugian-akibat-tol-banjir/> (diakses pada tanggal 15 Februari 2022)

pompa untuk menyedot genangan air.. Jalan tol adalah jalan yang bebas hambatan dan pengelola jalan tol harus memastikan pengguna jalan tol melintasi jalan tol dengan nyaman, aman dan tanpa hambatan, agar tidak terjadi hambatan seperti banjir seperti ini.¹¹

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jalan Tol Jakarta-Cikampek Pada Ruas Tol Jatibening Terkait Banjir Pada Tahun 2021.

Dalam hal nya jalan tol maka dalam hal ini terdapat pelaku usaha sekaligus konsumen, untuk konsumen (pengguna jalan tol) itu sendiri dilindungi oleh Undang undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. dalam memberikan perlindungan hukum untuk konsumen maka dapat melindungi kepentingan konsumen, yang mana hal tersebut dapat dilihat didalam pasal 4 Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumenn itu penting, terutama bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha. Di jalan tol sendiri, meski merupakan jalan tol yang bebas hambatan namun pengguna jalan tol biasanya masih terdapat belum memperoleh pelayanan yang maksimal sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal jaqlan tol yang ditetapkan dalam PERMEN PU Nomor. 16 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

Jalan tol ini termasuk jalur alternatif dari jalan umum. yang membuat pengguna yang melewatinya lebih aman dan nyaman dibandingkan ketika ia melewati jalan umum yang pada biasa dan dapat melayani arus lalu lintas jarak jauh dengan mobilitas tinggi.¹² Oleh karena itu, pengguna jalan tol akan mendapatkan manfaat layanan yang lebih tinggi dibandingkan saat menggunakan jalan umum biasa tanpa pengguna harus membayar tol. Namun faktanya masih ada kasus dimana pengguna jalan tol merasa tidak nyaman saat melintasi jalan tol, seperti banjir yang terjadi pada Februari 2021, di jalan tol Jakarta-Cikampek, yaitu tol Jatibening. Pengelola jalan tol seharusnya memberikan perlindungan hukum kepada pengguna jalan tol, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol, pada peraturan tersebut terdapat hak dari pengguna jalan tol, dan mereka berhak untuk mendapatkannya apabila pengelola jalan tol mengakibatkan kerugian bagi pengguna jalan tol, berdasarkan Pasal 87 Dijelaskan bahwa pengguna jalan tol berhak untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku Usaha atas kerusakan yang diakibatkan oleh kesalahan Penyelenggara dalam pengusahaan tol di jalan tol. Selain itu, dalam Pasal 88 menyebutkan bahwa pengguna jalan tol berhak atas pelayanan jalan tol sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan dalam Pasal 8.

Pada pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol pun menjelaskan bahwa Badan Usaha wajib mengganti kerugian yang dialami pengguna jalan tol sebagai akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol.¹³ sehingga dalam hal ini sudah seharusnya pengguna jalan tol tersebut berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah diatur. Oleh karena itu, apabila pengelola jalan tol tidak memenuhi hak pengguna jalan tol dan juga tidak memenuhi

¹¹ <https://komunitaskonsumen.id/korban-banjir-di-jalan-tol-bisa-tuntut-ganti-rugi/> (diakses pada tanggal 15 Februari 2022)

¹² Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol. Pasal 5.

¹³ Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005. *Op.Cit.* Pasal 88

standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan, maka pengelola jalan tol harus memberikan ganti rugi kepada pengguna jalan tol atas kerugian yang harus ditanggung pengguna jalan tol

Tanggung Jawab Pengelola Jalan Tol Jakarta-Cikampek Pada ruas Tol Jatibening Terkait Banjir Pada Tahun 2021

‘Tanggung jawab’ dipahami sebagai suatu kondisi di mana konsumen atau pengguna layanan dapat menuntut kompensasi atas kesalahan pelaku usaha dalam melakukan aktivitas mereka, Oleh karena itu, kewajiban pelaku usaha merupakan kewajiban yang harus dilakukan atau dipatuhi oleh pelaku usaha kepada konsumen dan sebaliknya.¹⁴ dalam hal ini penyelenggara tol berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen pengguna jalan tol dan dapat bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi terhadap pengguna jalan tol apabila dalam pengoperasian ruas jalan tol terdapat kerugian yang terlihat kepada pengguna jalan tol.¹⁵ untuk pengaturan mengenai tanggung jawab dari Badan Usaha terdapat dalam pasal 19 UUPK yang menyatakan bahwa Pelaku usaha dapat bertanggung jawab untuk ganti rugi/memberikan kompensasi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan, Ganti rugi dapat berupa penggantian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang nilainya sama atau setara, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sebagaimana diwajibkan oleh undang undang yang berlaku, yang mana Pemberian ganti rugi/kompensasi tersebut dibayarkan dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi, Pemberian ganti rugi tersebut tidak menghalangi adanya kemungkinan tuntutan pidana berdasarkan bukti tambahan mengenai adanya unsur kesalahan, dan Ketentuan ganti rugi ini tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh kesalahan konsumen.

Berdasarkan hal tersebut berarti apabila konsumen merasa dirugikan dapat segera menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha, selain itu pengguna jalan tol dalam hal ini berhak menuntut ganti rugi kepada penyelenggara jalan tol, tetapi Hal ini juga perlu ditinjau kembali, apakah kerugian itu sebenarnya disebabkan oleh kesalahan pelaku usaha atau oleh diri sendiri, jika itu adalah kesalahan pengguna jalan tol, maka dalam hal ini operator jalan tol tidak dapat bertanggung jawab.¹⁶

Banjir yang terjadi di Jakarta-Cikampek pada tahun 2020 dan 2021 juga mengakibatkan kerugian bagi pengguna jalan tol, seperti sopir truk yang membawa bahan material, bahkan terlihat membawa beberapa motor yang ingin dikirimkan sehingga menyebabkan kerugian bagi pengguna. Dan pengguna jalan tol yang dapat dengan nyaman melintasi ruas jalan tol terpaksa mencari alternatif ruas jalan lain. Untuk banjir itu sendiri memang disebabkan oleh hujan, namun seharusnya dalam hal ini badan usaha jalan tol

¹⁴ Ali Mansyur, Irsan Rahman, “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional”. (Jurnal Pembaharuan Hukum; Volume II No.1 Januari-April 2015). hal.6

¹⁵ Feisyah Amalia Ghaisani, Suradi Rinitarni Njatrijani, “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; Volume 5, Nomor 2 Tahun 2016) hal. 5-6

¹⁶ *Ibid.* hal. 7.

seharusnya sudah memperkirakan apa yang akan terjadi karena untuk hujan di Indonesia hal ini sudah pasti terjadi. musim yang biasanya terjadi pada akhir tahun hingga awal tahun, maka dalam hal ini pihak perusahaan tol seharusnya sudah memperhitungkan, terutama untuk ruas-ruas yang sebelumnya tergenang air, dalam hal ini harus ada penilaian dan perbaikan terhadap hal tersebut. bagian untuk mencegah banjir lebih lanjut.. Pada saat penulis wawancara, memang tidak ada ganti rugi yang terlibat dalam kasus ini, yang dalam hal ini ketika melakukan wawancara dengan Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) mengatakan bahwa “Dalam hal ini mungkin dapat dikategorikan *force majeure*, karena pada saat itu pun kondisi debit air hujannya kan memang tinggi dan dari data data yang sempat dicek juga sebenarnya kalau dari gorong gorong masih memenuhi kriteria dan memang dari kondisi yang tidak bisa kita perkirakan karena memang curah hujannya.”

Force majeure merupakan suatu keadaan yang terjadi di luar kehendak/kemampuan pemberi jasa atau pengguna jasa, seperti perbuatan/kehendak Tuhan (*Act of God*) antara lain: banjir, tanah longsor, gunung meletus, sambaran petir, atau tindakan pemerintah. atau pihak lain seperti kebijakan moneter, perang, pemberontakan, huru hara, pemogokan umum, wabah penyakit dan tindakan lain di luar kendali para pihak. Namun dalam hal ini, syarat-syaratnya harus dinyatakan dengan jelas, termasuk prosedur pemberitahuan, tanggapan kerusakan, dan tindak lanjut pasca-insiden.¹⁷ Jika melihat pembangunan jalan tol, harus ada standar minimal bangunan dan semacamnya. Yang pasti situasi saat hujan, dll, sudah diperhatikan. sehingga seharusnya banjir yang terjadi didalam jalan tol tidak akan terjadi. Dan pada wawancara yang dilakukan penulis kepada Badan Pengatur Jalan Tol yang mana “misalnya yang di Jatibening yang ada kereta cepat sebetulnya disitu kita ada sistem drainase yang terganggu akibat banjir tersebut” Jadi, menurut penulis, banjir di Jakarta-Cikampek (Jalan Tol Jatibening) bukanlah peristiwa *force majeure*. Oleh karena itu, dalam hal ini pengguna jalan tol juga harus mendapat ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat dari banjir yang terjadi. yang didasarkan pada pasal 19 ayat (1) UUPK bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab untuk mengganti ganti rugi kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen yang diakibatkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.” dalam hal ini pelaku usaha bertanggung jawab kompensasi/ganti rugi tersebut.

PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Pengelola Jalan Tol Jakarta-Cikmapek ruas tol Jatibening tidak memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jalan tol Jakarta–Cikampek ruas tol Jatibening pada banjir yang terjadi pada tahun 2021, berupa kenyamanan melewati jalan tol. Pengelola jaln Tol tersebut mengabaikan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 4 Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 bahwa kosumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jaln tol dan juga ketentuan Pasal 87 dan 88 Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 tentang Jalan tol mengatur mengenai hak hak jalan tol, yaitu memberikan

¹⁷ Modul 3 tinjauan hukum kontrak, https://bpsdm.pu.go.id/center/pelatihan/uploads/edok/2018/05/d671e_Modul_3_Tinjauan_Hukum_Kontrak.pdf (diakses pada tanggal 17 Februari 2022)

kenyaman dalam melewati jalan tol dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jalan tol, sebagaimana diatur dalam PP No. 15 tahun 2005 tentang jalan tol serta dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 16 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

- b. Pengelola Jalan Tol Jakarta-Cikampek ruas Tol Jatibening terkait Banjir Pada Tahun 2021 tidak memberikan ganti kerugian kepada pengguna jalan tol, terhadap banjir yang terjadi di Jakarta-Cikampek ruas tol Jatibening, karena dianggap sebagai force majeure, sedangkan berdasarkan Pasal 19 UUPK jo Pasal 92 PP No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol, Badan Usaha wajib memberikan ganti rugi kepada pengguna jalan tol.

2. Saran

- a. Pengelola jalan tol seharusnya memenuhi hak hak dari pengguna jalan tol sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 87 dan 88 Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 tentang Jalan tol dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 16 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.
- b. Pengelola jalan tol Jakarta-Cikampek ruas tol Jatibening seharusnya menjalankan Standar Pelayanan Minimal, sehingga tidak berlindung dibalik force majeure. Banjir di jalan tol dapat dihindari jika pengelola jalan tol menjalankan Standar Pelayanan Minimal sesuai Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 16 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

DAFTAR PUSTAKA

- Soekanto, Soerjono. Pengantar Penelitian Hukum. (Jakarta: UI Press, 1986, cet. Ke-3).
- Dewi, Eli Wuria. Hukum Perlindungan Konsumen. (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015).
- Azwar, Sarifuddin. Metode Penelitian. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998).
- Mansyur, Ali, Irsan Rahman, “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional”. (Jurnal Pembaharuan Hukum; Volume II No.1 Januari-April 2015).
- Ghaisani, Feisya Amalia dan Suradi Rinitarni Njatrijani, “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; Volume 5, Nomor 2 Tahun 2016).
- Bam Sinulingga <https://www.liputan6.com/news/read/4488089/terendam-banjir-60-sentimeter-gerbang-tol-jatibening-bekasi-ditutup>, (Diakses pada tanggal 15 Februari 2022).
- Modul 3 Tinjauan Hukum Kontrak, <https://bpsdm.pu.go.id/center/pelatihan/uploads/edok/2018/05/d671eModul3TinjauanHukumKontrak.pdf> (Diakses pada tanggal 17 Februari 2022).
- Theo Reza <https://www.kompas.tv/article/68263/banjir-di-tengah-tol-jakarta-cikampek-truk-dan-mobil-terjebak> (diakses pada tanggal 15 Februari 2022).
- <https://www.jasamarga.com/public/id/infoperusahaan/ProfilPerusahaan/Overview.aspx> (Diakses pada tanggal 15 Februari 2022).

<https://komunitaskonsumen.id/kki-membuka-posko-pengaduan-pengguna-jalan-tol-yang-mengalami-kerugian-akibat-tol-banjir/> (diakses pada tanggal 15 Februari 2022).

<https://komunitaskonsumen.id/korban-banjir-di-jalan-tol-bisa-tuntut-ganti-rugi/> (diakses pada tanggal 15 Februari 2022)

Indonesia. Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

-----, PP Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

PERMEN PU No. 16/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.