

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGUNAAN *E-TOLL CARD* SEBAGAI ALAT
PEMBAYARAN NON TUNAI**

SKRIPSI

OLEH:

DAVID SAMPANG ATE SINAMO

19.840.0293



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/7/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id) 4/7/24

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNAAN E-
TOLL CARD SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN NON TUNAI**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Hukum Universitas Medan Area*

Oleh:

DAVID SAMPANG ATE SINAMO

19.840.0293



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGUNAAN E-TOLL CARD SEBAGAI ALAT
PEMBAYARAN NON TUNAI

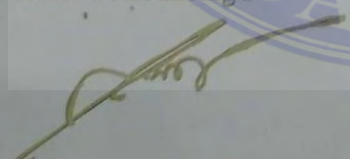
Nama : David Sampang Ate Sinamo

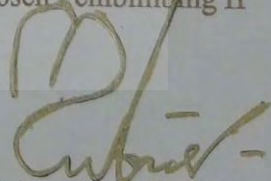
NPM : 19.840.0293

Fakultas : Hukum

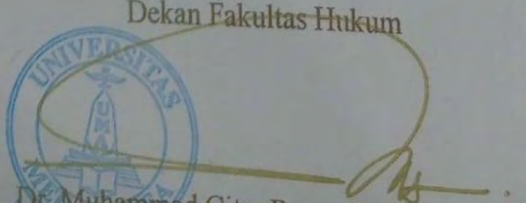
Bidang : Hukum Keperdataan


Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Dosen Pembimbing I : 
Dr. Isnaini SH., M.Hum, Ph.D

Dosen Pembimbing II : 
Anggreini Atmei Lubis, S.H., M.Hum

Dekan Fakultas Hukum


Dr. Muhammad Citra Ramadhan S.H., M.H

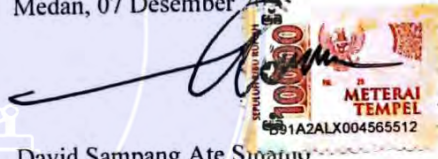


HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 07 Desember 2023



David Sampang Ate Sinamo

NPM : 198400293



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : David Sampang Ate Sinamo
NPM : 19.840.0293
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

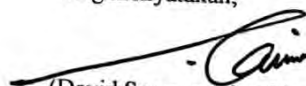
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penggunaan *E-Toll Card* Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 07 Desember 2023
Yang menyatakan,


(David Sampang Ate Sinamo)

v

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGUNAAN *E-TOLL CARD* SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN NON TUNAI

Oleh:

DAVID SAMPANG ATE SINAMO

19.840.0293

Kepastian hukum merupakan hak dari setiap warga negara Indonesia, sebagai mana yang dituangkan di dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945, Untuk meneliti Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan *E-Toll Card* Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai yang sampai saat ini belum sepenuhnya terlindungi hak-haknya sebagai konsumen. Berdasarkan hal tersebut rumusan masalah dalam kajian ini yaitu Bagaimana Aturan Hukum Terhadap Pengguna *E-Toll Card* Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Di Indonesia dan Bagaimana Perlindungan Hukum dan kepastian Hukum Terhadap Pengguna *E-Toll Card* Atas Hilangnya *E-Toll Card* Milik Konsumen Di Tinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Untuk membantu menjawab permasalahan penelitian, adapun metode penelitian Skripsi ini menggunakan jenis penelitian *Yuridis Normatif*, dan menggunakan pendekatan Konseptual serta aturan perundang-undangan, Teknik pengumpulan data menggunakan cara penelitian kepustakaan dan wawancara, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aturan hukumnya diatur dalam Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, 1 Undang-Undang No. 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang, Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dengan uang dan Peraturan Bank Indonesia No. 18/17/PBI/2016 tentang Perubahan Kedua atas PBI No.11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen dan E-Toll Card.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS THE USE OF E-TOLL CARDS AS A MEANS OF NON-CASH PAYMENT

By:
DAVID SAMPANG ATE SINAMO
19.840.0293

Legal certainty is the right of every Indonesian citizen, as outlined in Article 28D paragraph (1) of the 1945 Constitution, to examine the Legal Protection of the Use of E-Toll Cards as a Non-Cash Payment Instrument which until now has not been fully protected by their rights as consumers. Based on this, the problem formulation in this study was How the Rule of Law Against E-Toll Card Users as a Non-Cash Payment Instrument in Indonesia and How Legal Protection and Legal certainty Against E-Toll Card Users for the Loss of E-Toll Cards Owned by Consumers in Review of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. To answer this research problems, the research method of this thesis used the type of Normative Juridical research, and used a conceptual approach and statutory rules, data collection techniques using library research and interviews, the results of this study indicated that the legal rules are regulated in Law No. 08 of 1999 concerning consumer protection, Law No. 7 of 2011 concerning Currency, Law No. 19 of 2016 concerning Amendments to Law No. 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions with money and Bank Indonesia Regulation No. 18/17 / PBI / 2016 concerning Second Amendments to PBI No.11/12 / PBI / 2009 concerning Electronic Money.

Keywords: *Legal Protection, Consumer and E-Toll Card.*



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : David Sampang Ate Sinamo

Tempat/Tgl Lahir : Medan, 25 Juli 1997

Alamat : Jl. Pipit XI No. 166 Percut Sei Tuan

Jenis kelamin : Laki-Laki

Agama : Kristen Protestan

Status Pribadi : Belum Menikah

2. Data Orang Tua

Ayah : Alm. Sidun Baik Sinamo

Ibu : Marlince Hutagalung

Anak Ke : 5 dari 5 bersaudara

3. Pendidikan

SD (SD Negeri 066664 Medan) : Lulus Tahun 2010

SMP (SMP Negeri 04 Medan) : Lulus Tahun 2013

SMA (SMA Negeri 10 Medan) : Lulus Tahun 2016

Universitas Medan Area : Lulus Tahun 2019-2023

KATA PENGANTAR

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Skripsi ini berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna *E-Toll Card* Sebagai Alat Pembayaran Non-Tunai.”** Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yang memberikan kasih sayang serta dukungannya, sehingga penulis bersemangat dan optimis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Bapak Dr. Muhammad Citra Ramadhan S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum, Ibu Anggreini Atmei Lubis, S.H, M.Hum, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Hukum, Bapak Nanang Tomi Sitorus, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Inovasi, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum, Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, S.H., M.H. selaku Kepala Jurusan/Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, Bapak Dr. Isnaini SH., M.Hum, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I, Ibu Anggreini Atmei Lubis, S.H, M.Hum selaku Dosen Pembimbing II dan Bapak Riswan Munthe S.H, M.H yang memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat berguna untuk penulis, serta Bapak/Ibu Dosen dan staff Administrasi Fakultas Hukum Universitas Medan Area atas ilmu dan pelayanan yang diberikan kepada penulis selama di Fakultas Hukum Universitas Medan area.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan yang memberikan kesempatan untuk penulis

melakukan wawancara untuk melengkapi skripsi penulis, kemudian terima kasih kepada Adv. Victor Dany Nainggolan, S.H, yang telah banyak membimbing penulis, kemudian penulis mengucapkan terimakasih kepada Chatrine Xena Br. Hutabarat yang selalu menyemangati penulis, serta sahabat/rekan-rekan Law Office Arya Agustinus & Partners yang selalu memberikan motivasi kepada penulis. Demikian penulis sampaikan, atas segala budi baik semua pihak kiranya mendapat berkat dari Tuhan Yang Maha Esa dan semoga ilmu yang telah penulis pelajari selama masa perkuliahan dapat berguna bagi Keluarga, Masyarakat, Bangsa dan Negara. Akhir kata Penulis mengucapkan terimakasih.

Medan, 07 Desember 2023

Penulis,

David Sampang Ate Sinamo

198400293

DAFTAR ISI

ABSTRAK	V
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi Error! Bookmark not defined. i
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined. i
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Tinjauan Umum Tentang <i>E-Toll Card</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Hukum.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Tinjauan Hukum Terhadap <i>E-Toll Card</i> Sebagai Pembayaran Non Tunai.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Tinjauan Hukum Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Wawancara (<i>Interview</i>)	Error! Bookmark not defined.

3.7.2 Studi Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Aturan Hukum Terhadap Pengguna E-Toll Card Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Perlindungan Hukum Atas Hak Konsumen dalam Kebijakan Transaksi Non-Tunai di Jalan Tol....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Perlindungan Hukum dan Kepastian Hukum Terhadap Pengguna <i>E-Toll Cards</i> Atas Hilangnya <i>E-Toll Card</i> Milik Konsumen Di Tinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Kepastian Hukum Terhadap Pengguna E-Toll Card Atas Hilangnya <i>E-Toll Card</i> Milik Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! ror! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Penelitian	24
Tabel 2. Persamaan dan Perbedaan Uang Elektronik (<i>e-money</i>) jenis Terdaftar (<i>Registered</i>) dan Tidak Terdaftar (<i>Unregistered</i>)	31



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi sangat bermanfaat dan dibutuhkan. Perkembangan teknologi yang sangat pesat bisa kita manfaatkan demi menghemat waktu, misalnya dalam komunikasi dan melakukan pembayaran. Dalam hal komunikasi dengan adanya kemajuan teknologi dapat melakukan penyebaran informasi dengan cepat, mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi serta dapat menghemat waktu, uang dan tenaga. Terkhusus perubahan bentuk uang sebagai alat pembayaran dari masa ke masa yang maju dengan sangat pesat. Hal ini dapat dinilai dari metode transaksi pembayaran yang dahulunya menggunakan sistem barter dimana sistem ini dinilai banyak merugikan salah satu pihak karna tidak adanya seimbangnnya nilai tukar barang tersebut. Contohnya ketika dua orang ingin bertukar tidak sepakat dengan nilai pertukarannya atau salah satu pihak tidak terlalu membutuhkan barang yang akan ditukar, inilah kelemahan dari sistem barter.

Kemudian untuk mengatasi hal tersebut, manusia mengembangkan uang komoditas. Komoditas di sini adalah barang dasar yang hampir dibutuhkan oleh semua orang, misalnya garam, teh, tembakau, hingga biji-bijian. Hewan ternak digunakan sebagai uang komoditas pada tahun 900 hingga 6000 Sebelum Masehi (SM). Gandum, sayuran, dan tumbuhan kemudian juga dijadikan uang komoditas setelah muncul budaya pertanian. Selanjutnya seiring berkembangnya zaman

muncul uang *primitive* pada 1200 SM hingga melewati masa ke masa muncul uang tunai.

Di era digital sistem perbankan terbagi menjadi dua yakni tunai dan non tunai. Sistem pembayaran tunai atau *cashless* menggunakan uang kertas dan logam. Sistem pembayaran non tunai atau *cashless* memiliki banyak ragam pilihan dari pembayaran berbasis kertas yang kita kenal dengan cek dan giro yang diproses melalui mekanisme kliring/penyelesaian. Metode pembayaran *paperless* juga dikenal seperti transfer uang elektronik dan metode pembayaran yang menggunakan kartu ATM, kartu kredit, kartu bank dan kartu prabayar (berbasis kartu).

Kegiatan perbankan secara menyeluruh telah dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Pertumbuhan aplikasi jaringan komputerisasi perbankan mengurangi biaya transaksi dan meningkatkan kecepatan layanan secara substansial. Perkembangan alat industri berbasis kartu sangat cepat, karena efektif dalam penggunaannya juga dapat meningkatkan perekonomian Negara Disisi lain, perkembangan uang elektronik dapat digunakan sebagai alternative alat pembayaran non-tunai yang dapat menjangkau masyarakat yang selama ini belum mempunyai akses kepada sistem perbankan.¹

Dalam satu dekade terakhir, gelombang digitalisasi telah massif dalam kehidupan masyarakat, mengubah perilaku masyarakat secara radikal. Metode

¹ Herberth S. Dadiara, Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dalam Transaksi Elektronik, Skripsi, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, 30 Mei 2016, Hal. 15

pembayaran juga semakin beragam dengan uang elektronik berbasis kartu (*chip-based*) dan berbasis server (*server-based*). Kebiasaan berbelanja masyarakat mulai berubah sehingga menuntut pembayaran seluler, cepat, dan aman di berbagai *platform* termasuk Web, Seluler, Data Layanan Pelengkap Tidak Terstruktur (USSD) dan SIM Toolkit (STK). Lain dari itu, instrumen mata uang virtual bermunculan, yaitu mata uang digital yang diterbitkan oleh pihak selain otoritas moneter dan diperoleh melalui penambangan, pembelian, atau transfer hadiah. Memiliki mata uang virtual sangat berisiko dan spekulatif. Persoalannya tidak ada kustodian resmi, tidak ada aset dasar yang harga dan nilai perdagangannya cukup berubah sehingga rentan terhadap *bubble risk* dan rawan digunakan sebagai alat pencucian uang dan pendanaan teroris, yang mengancam stabilitas keuangan negara yang memengaruhi sistem keuangan dan merugikan masyarakat serta semestinya haruslah ada regulasi yang efektif serta menjadi payung hukum bagi para oknum yang menyalahgunakan kemajuan teknologi.

Indonesia salah satu negara yang menyambut baik adanya inovasi perubahan bentuk uang dalam bentuk elektronik. Dengan adanya gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dibentuk oleh Bank Indonesia pada 14 Agustus 2014, yang bertujuan untuk mempermudah sistem pembayaran jasa di Indonesia agar terwujud sebuah keefisienan dalam sektor keuangan dan teknologi.

Realisasi dari Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) adalah dengan adanya Gerbang Tol Otomatis (GTO) pada jalan *Tax On Location* (TOL) yang melayani pembayaran non tunai pada setiap Gerbang Tol Otomatis (GTO) dengan menggunakan sebuah kartu yang dikenal dengan *E-Toll Card*. *E-Toll Card*

berfungsi seperti kartu *e-money* pada umumnya yang dapat digunakan oleh pengguna untuk dapat melakukan segala pembayaran non tunai. Pengguna yang telah memiliki *E-Toll Card* diharuskan membayar biaya isi ulang saldo *E-Toll Card*, sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik Pasal 52 ayat (1) bahwa penerbit uang elektronik dapat mengenakan biaya pengisian ulang (*top up*).

Dimana melakukan pengisian sejumlah uang kepada pihak penerbit kartu baik bank maupun non bank, kemudian nilai uang yang disetorkan akan berubah menjadi deposit yang tersimpan dalam *E-Toll Card*. Kelemahan dari uang elektronik itu sendiri adalah tidak adanya proses otorisasi pada saat bertransaksi sehingga risiko kartu dialihkan atau berpindah tangan sangat besar. Dalam Pasal 1 angka (2) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 tentang transaksi nontunai di jalan Tol yang menyatakan bahwa proses pembayaran tarif tol dengan menggunakan alat pembayaran selain uang tunai, yang dalam hal ini yang dimaksud adalah *E-Toll Card*, dimana pada angka 3 dalam Undang-Undang ini dinyatakan bahwa uang elektronik adalah alat pembayaran yang sah yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang di setorkan terlebih dahulu oleh pemegang kartu kepada penerbit. Teknologi transaksi tol non tunai disahkan oleh penerbit uang elektronik seperti bank atau lembaga keuangan non bank yang telah memiliki perijinan sebagai alat pembayaran yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang Transaksi Uang Elektronik (*Electronic Money*).

E-Toll Card adalah kartu Prabayar yang diterbitkan oleh Bank yang di kelolah oleh negara (BUMN) atau pun Bank Swasta yang berkerja sama dengan PT. Jasamarga (Persero)Tbk, PT. Citra Marga Nusaphal Persada Tbk dan PT. Marga Mandalasakti untuk transaksi pembayaran tol. Pengguna kartu dapat membeli kartu perdana *E-Toll Card* di beberapa cabang utama Bank BUMN maupun Bank Swasta di Indonesia dan kantor gerbang operator tol tertentu. Fitur yang diberikan secara lengkap ada banyak yaitu sebagai berikut, saldo tersimpan pada chip kartu sehingga pada saat transaksi tidak diperlukan memasukkan PIN atau tanda tangan, dapat diisi ulang dengan minimum saldo kartu Rp.10.000, maksimal saldo Rp. 1.000.000 (ketentuan Bank Indonesia), dan saldo mengendap pada kartu tidak diberikan bunga.

E-Toll Card dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efisiensi serta memberikan rasa kemudahan kepada pengguna jalan tol sebagai media pembayaran saat bertransaksi. Namun fenomena yang terjadi di masyarakat adalah disaat *E-Toll Card* konsumen hilang ataupun tercecer pihak penyedia jasa tidak dapat memberikan kepastian hukum terhadap konsumennya karena seharusnya pihak penyedia jasa haruslah melindungi hak-hak dari pengguna *E-Toll Card* itu sendiri dan seharusnya peraturan yang terkait dengan uang elektronik untuk bertransaksi pada jalan tol non tunai dapat memberikan menjamin perlindungan hukum bagi penggunanya karena uang yang tersimpan dalam *E-Toll Card* bukan merupakan simpanan sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Kajian ini akan mengkaji bagaimana persamaan dan perbedaan uang elektronik dengan alat pembayaran menggunakan kartu lainnya serta

perlindungan hukum bagi penggunanya. Sebagaimana pada Pasal 28 D ayat (1) UUD 1945 “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.

Pengguna *e-money* disebut juga sebagai konsumen demikian dituturkan pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selanjutnya setiap pengguna *e-money* dilindungi hak-haknya sebagaimana pada amanat daripada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maka perlindungan terhadap pengguna *e-money* jelas adanya.²

Kegiatan bisnis yang sehat memiliki keseimbangan hukum antara konsumen dengan produsen. Konsumen terlihat berada pada posisi yang lemah. Hal yang paling penting dalam menjaga keseimbangan hubungan antara konsumen dengan produsen ialah dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen. Kerugian yang dialami konsumen perlu diterapkan prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen. Kerugian-kerugian yang di alami oleh konsumen bisa muncul karena adanya adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dan

²Fithri Adhe Tami, Skripsi: Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna E-Money Dalam Transaksi Jasa Tol (Studi di PT. Jasa Marga), Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018, Hal. 10.

konsumen, dan juga karena adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.³

Berdasarkan keadaan tersebut diatas ditentukan bahwa terdapat persoalan mengenai perlindungan Hukum terhadap konsumen atas hilangnya *E-Toll Card* perlindungan hukum apa yang harus diberikan oleh penyedia jasa dan negara melalui Undang-Undang dan kepastian hukumnya. Oleh karena itu berdasarkan berbagai uraian tersebut diatas, maka Penulis tertarik untuk menganalisis tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam segi pembayaran non tunai di dalam skripsi yang berjudul **"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna *E-Toll Card* Sebagai Alat Pembayaran Non-Tunai."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1.1 Bagaimana Aturan Hukum Terhadap Pengguna *E-Toll Card* Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Di Indonesia?
- 1.2 Bagaimana Perlindungan Hukum dan kepastian Hukum Terhadap Pengguna *E-Toll Card* Atas Hilangnya *E-Toll Card* Milik Konsumen Di Tinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

³Ahmad Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia. (Jakarta: Raja Grafindo, 2013)

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui regulasi terhadap pengguna *E-Toll Card* sebagai alat pembayaran non tunai di Indonesia.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum dan kepastian hukum terhadap pengguna *E-Toll card* atas hilangnya *E-Toll Card* milik konsumen di tinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *E-Toll Card*.
2. Bagi akademisi dapat sebagai tambahan referensi guna mempermudah bagi pihak yang berkepentingan dan atau untuk melakukan penelitian dengan objek yang sama.
3. Bagi pembaca dapat memahami bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna *E-Toll Card* sebagai pengganti alat transaksi di era saat ini serta memberikan pandangan tentang hak-hak sebagai konsumen.
4. Secara akademis tujuan dari penulis melakukan penelitian ini merupakan syarat dalam meraih gelar sarjana hukum di Universitas Medan Area.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Tinjauan Umum Tentang *E-Toll Card*

Electronic Toll atau disingkat *E-Toll* merupakan sebuah kartu elektronik yang dibuat untuk melakukan pembayaran masuk jalan tol di sebagian daerah Indonesia. *E-toll* hasil perkembangan dari adanya *cashless society* yang pada hakikatnya menggunakan uang elektronik (*e-money*) untuk melakukan transaksi pembayaran. *E-toll* hanya dapat dipakai sebagai transaksi pembayaran di jalan tol.⁴

E-Toll-Card adalah terobosan kemajuan dari uang elektronik, yang gunanya untuk mempermudah pengguna jalan tol dalam melakukan transaksi. Pengguna *E-Toll* hanya dengan menggunakan kartu dapat melakukan proses transaksi pembayaran hanya dengan waktu 4 detik saja. Pada tahun 2009 PT. Jasa Marga meluncurkan sebuah produk berupa *E-Toll Card* sebagai pengganti transaksi uang tunai. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No 11/12/PBI/2009 tentang uang Elektronik, Surat edaran Bank Indonesia No/11/11/DASP tentang uang Elektronik, dengan layanan tersebut pengguna jalan tol dapat membayar tol dengan hanya menggunakan kartu *E-Toll Card*. Hal ini diwujudkan dengan kerjasama antara sektor perbankan dengan jalan tol yang dikelola oleh PT Jasa Marga

⁴ Adrian Chrisbert David Siahainenia, Skripsi: Permasalahan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Electronic Tol, Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana, 2018, Hal.15.

(Persero) dalam jalur pembayaran. Kerjasama telah secara sah diresmikan pada 21 Maret 2016 antara PT Jasa Marga (Persero) dengan Bank swasta seperti BCA dan Bank yang tergabung dalam Himpunan Bank Negara seperti BRI, Mandiri dan BNI dengan mengeluarkan kartu *E-Toll Card*.⁵

Selanjutnya di Indonesia *E-Toll Card* pertama kali dimulai pada awal Januari 2009 dengan tahap pertamanya untuk pembayaran tol menggunakan uang elektronik ini hanya masih bisa dilakukan di tiga ruas tol yakni tol dalam Kota Jakarta, yakni di Padalarang-Cileunyi dan Cikupa-Merak dan kemudian semakin lama semakin banyak gerbang tol yang menyediakan pembayaran menggunakan *E-Toll Card*. Di tahun 2017 penggunaan *E-Toll Card* sudah semakin dikenal dikarenakan informasi tentang kewajiban pengguna jalan tol untuk melakukan pembayaran secara non tunai.

Sistem pembayaran dan pola bertransaksi semakin mengalami perubahan. Transaksi non tunai merupakan perwujudan dari sistem alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) yang dilayani sistem perbankan secara tidak langsung menciptakan inovasi baru dalam sistem pembayaran.

Pembayaran elektronik atau pembayaran non-tunai adalah penerapan teknologi pada sistem pembayaran yang dibuat agar aktivitas perbankan lebih cepat. Pembayaran non tunai merupakan pembayaran yang

⁵Fitri Erliana, “Pengaruh Penggunaan E-Toll Card dan Cash Terhadap Pendapatan Tol Pada PT. Jasa Marga Tbk Cabang Belmera (Persero) Medan”, <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/7526> (Dikutip 15 Januari 2023 19.30 WIB)

dilakukan tanpa menggunakan uang tunai yang beredar melainkan menggunakan cek atau giro, alat pembayaran berupa kartu seperti ATM, kartu kredit, kartu debit, dan kartu Prabayar. Sistem pembayaran non tunai melibatkan lembaga perantara antara dana dapat benar-benar efektif berpindah dari pihak yang menyerahkan ke pihak penerima. Jika kedua pihak merupakan nasabah bank yang sama maka prosesnya dipastikan akan lebih sederhana, berbeda apabila kedua pihak bank bukan merupakan nasabah bank yang sama.

Selanjutnya manfaat dari adanya transaksi non tunai dalam Surat Edaran Menteri dalam Negeri No. 910/1867/SJ dan sesuai Perpres tahun 2016 tentang Pencegahan Korupsi ialah sebagai berikut :

- a. Mendorong transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah,
- b. Mencegah peredaran uang palsu,
- c. Menghemat pengeluaran negara,
- d. Menekan laju inflasi,
- e. Mencegah transaksi illegal (korupsi),
- f. Meningkatkan sirkulasi uang dalam perekonomian, dan
- g. Mewujudkan tertib administrasi pengelolaan kas.

E-Toll Card memiliki fitur berupa saldo tersimpan pada chip kartu, yang membuat transaksi ini tidak membutuhkan PIN atau tanda tangan. Pada Pasal 39 Peraturan Pemerintah No 15 Tahun 2005 Tentang tol, digolongkan dua jenis sistem pada gerbang tol yakni sistem tertutup dan

sistem terbuka. Sistem tertutup adalah sistem pengumpulan tol yang kepada penggunanya diharuskan mengambil tanda masuk pada gerbang masuk dan membayar biaya tol pada saat berada di gerbang keluar. Sedangkan sistem terbuka adalah sistem pengumpulan tol yang kepada penggunanya diharuskan membayar tol pada saat melewati gerbang masuk ataupun gerbang keluar.

Pada gerbang dengan sistem tertutup tata cara transaksi kartu *E-Toll Card* dengan cara tidak perlu mengambil Kartu Tanda Masuk Elektronik (KTME) namun hanya perlu menempelkan *E-Toll Card* atau *E-Money* pada reader di mesin GTO dan selanjutnya memberikan *E-Toll Card* atau *E-Money* yang telah ditempel sebelumnya kepada petugas di gerbang keluar untuk melakukan pembayaran tol. *E-Toll Card* yang digunakan pada sistem transaksi tertutup berfungsi sebagai KTME yaitu sebagai media pembawa informasi darimana asal gerbang tol, apa golongan kendaraan dan *E-Toll Card* berfungsi sebagai alat pembayaran jalan tol. Selanjutnya pada gerbang dengan sistem terbuka tata cara transaksi *E-Toll Card* dilakukan dengan cara penggunanya menyerahkan kartu *E-Money* kepada kasir tol barulah kartu ditempelkan kasir tol pada reader yang ada di gardu, sehingga transaksi berhasil dan saldo kartu *E-Money* akan berkurang sesuai dengan tarif tol yang berlaku. Sedangkan cara penggunaan *E-Toll Card* di gardu tol otomatis tidak ada kasir dilakukan dengan cara pengguna jalan tol menempelkan sendiri kartunya pada reader di mesin GTO dan saldo akan berkurang sesuai tarif jalan tol.

2.1.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

A. Pengertian Konsumen

Konsumen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pemakai barang hasil produksi.⁶ Istilah konsumen menurut Bahasa Inggris-Amerika berasal dari kata *consumer*. Secara harfiah *consumer* adalah lawan kata dari *produsen* yang berarti bahwa konsumen ialah setiap orang yang menggunakan barang. Sebagaimana pada Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menguraikan bahwa konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pelaku usaha secara umum adalah orang atau badan hukum yang menghasilkan barang-barang dan/atau jasa dengan memproduksi barang dan/atau jasa dan sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan/jasa. Termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan/atau jasa hingga sampai ke tangan konsumen⁷. Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) tampaknya berusaha

⁶Konsumen, 2016, Pada KBBI Daring, Diambil 22 Desember 2022, dari <https://kbbi.web.id/konsumen>

⁷Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), Hal. 16

menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan dari kata “konsumen”. Sehingga digunakan kata “pelaku usaha” Pengertian pelaku usaha yang bermaksa luas akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat⁸.

B. Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak dan kewajiban ialah dua hal yang berbeda namun saling berkaitan dikarenakan apabila seseorang telah melakukan kewajibannya maka tentu seseorang tersebut akan mendapat apa yang menjadi haknya.

Lazimnya yang dimaksud dengan hak ialah relevansi hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan relevansi adalah tuntutan yang diharapkan untuk terpenuhi. Relevansi atau kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.⁹ Sedangkan pengertian kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan agar bisa mendapatkan haknya

⁸Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hal. 37-38

⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010)

Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan

- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁰

Bukan hanya memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban sebagaimana diatur pada Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni kewajiban konsumen ialah:

- a) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹¹

C. Hak-Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan

¹⁰Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4

¹¹Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5

usaha dalam berbagai bidang ekonomi sebagai mana yang tertuang dalam pasal 1 ayat 3 dalam Undang-Undang No: 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, layaknya konsumen pelaku usaha jugak memiliki derajat yang sama di mata hukum dan diatur mengenai hak dan kewajibannya.

Di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasa Pasal 6 diatur Hak-Hak Pelaku usaha. Hak pelaku usaha adalah:¹²

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

¹² Pasal 6 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

Dan sebagaimana konsumen yang memiliki hak dan kewajiban, Pelaku usaha juga memiliki kewajiban sebagaimana dalam Pasal 7 Undang-Undang No: 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di sebutkan kewajiban pelaku usaha. Kewajiban pelaku usaha adalah¹³:

- a) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

¹³ Pasal 7 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

- g) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam suatu produk dan/ jasa pastilah memiliki hak yang harus didapatkan. Sama halnya dengan *E-Toll Card*, pada fisik *E-Toll Card* tidak terdapat identitas yang jelas. Sehingga jika terjadi kehilangan maka tidak dapat dilakukan pelacakan untuk mengamankan saldo yang terdapat dalam *E-Toll Card*. Hal inilah yang membuat konsumen tidak mendapatkan haknya dan rasa aman bagi konsumen seharusnya pihak Jasa marga haruslah memenuhi kewajiban sebagai pelaku usaha dan memberikan konsumen Hak-Hak bagi para Konsumen yang menggunakan jasanya sebagai mana amanatkan Undang-Undang

Identitas yang tidak terlihat pada *E-Toll Card* ini dapat merugikan konsumen apabila terjadi kehilangan atau tertukar tidak dapat dibuktikan. Kemudian *E-Toll Card* yang berbentuk seperti ATM dapat sewaktu-waktu dengan mudah rusak akibat tergores, patah ataupun meleleh karena terkena panas. Pada kartu ATM apabila mengalami kehilangan atau kerusakan akan dapat diganti oleh pihak bank tertentu sangat berbeda dengan *E-Toll Card* yang tidak memberikan ganti rugi akibat kerusakan atau kehilangan.

Perlindungan konsumen seharusnya diberikan oleh penerbit kepada konsumennya. Namun pihak penerbit tidak mau mengetahui permasalahan yang dialami konsumen *E-Toll Card*. Pada peraturan yang terdapat dalam bank penerbit dijelaskan bahwa penyimpanan, keamanan dan penggunaan diluar dari tanggung jawab bank. Risiko yang disebutkan sangat dapat merugikan konsumen. Hal ini dapat mengatakan bahwa penerbitan *E-Toll Card* tidak mencapai tujuannya yang dinilai mampu memberikan perlindungan konsumen dikarenakan tidak menciptakan kenyamanan, kecepatan serta kelancaran sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Konsumen merasa dirugikan akan risiko-risiko yang terjadi karena kesalahan penerbit bank.

2.2 Tinjauan Hukum

2.2.1 Tinjauan Hukum Terhadap *E-Toll Card* Sebagai Pembayaran Non Tunai

Peraturan perundang-undangan mengenai *E-Toll Card* yang diatur secara khusus sampai saat ini belum juga ada namun sudah terdapat beberapa dasar hukum tentang *E-Toll Card*. Adapun dasar hukum mengenai penggunaan *E-Toll Card* adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang.
- b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

- c. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 Tahun 2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol.

Pada pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 Tentang Transaksi Tol Nontunai, Tol non tunai adalah kegiatan pengumpulan/pembayaran tarif tol dengan menggunakan alat pembayaran selain menggunakan uang tunai. Transaksi tol non tunai yang berada di jalan tol menggunakan 2 (dua) bentuk teknologi, yakni sesuai dengan Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 Tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol, yaitu transaksi Tol non tunai yang menggunakan teknologi berbasis kartu uang elektronik dan transaksi tol non tunai dengan menggunakan teknologi berbasis nirsentuh. Dari kedua bentuk teknologi tersebut maka *E-Toll Card* termasuk ke dalam bentuk teknologi berbasis kartu uang elektronik.

Sesuai dengan Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 Tentang Transaksi Tol Nontunai di jalan tol bahwa uang elektronik merupakan alat pembayaran yang sah diterbitkan oleh dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit. Penerbit dalam Sesuai Pasal 1 Angka 11 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M2017

Tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan ialah lembaga keuangan atau non keuangan yang menerbitkan alat pembayaran berupa uang elektronik. Uang elektronik telah diakui dan diatur oleh Bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Mempertimbangkan bahwa uang elektronik adalah pengembangan dari bentuk alat pembayaran berupa uang kertas dan logam seperti yang diatur dalam Pasal 2 ayat (2) Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang mata uang, sehingga sesuai dengan tujuan bank dalam Pasal 7 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia, yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah, maka sudah selayaknya menjadi tugas Bank Indonesia agar dapat mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran yang berhubungan dengan *E-Toll Card*. Tentang tugas Bank Indonesia telah diamanatkan dalam Pasal 8 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999.

Teknologi transaksi tol non tunai yang berupa uang elektronik berbentuk kartu atau disebut dengan *E-Toll Card*. Uang elektronik yang diterbitkan oleh Bank atau Lembaga Keuangan non Bank sebagai bentuk alat pembayaran dalam transaksi non tunai diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik yang mengatur dalam Pasal 1 angka 3

bahwa uang elektronik adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:¹⁴

- a. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.
- b. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti atau *chip* atau *server*.
- c. Sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan uang elektronik tersebut,

Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan, *E-Toll Card* sendiri dapat digunakan di seluruh tol Indonesia maka oleh dikarekan hal tersebut saldo yang terdapat didalamnya juga haruslah merupakan mata uang Rupiah.

2.2.2 Tinjauan Hukum Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan hukum antara konsumen dan produsen. Konsumen berada di posisi yang lemah. Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang terpenting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dan konsumen, sehingga perlu prinsip-prinsip

¹⁴Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang *Uang Elektronik*

perlindungan hukum bagi konsumen. Kerugian-kerugian yang di alami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.

Dalam permasalahan menyangkut pengguna *E-Toll Card* dalam transaksi pembayaran menggunakan media elektronik, maka pengguna *E-Toll Card* sudah selayaknya dilindungi secara hukum. Dan juga, dibutuhkan kemampuan dari aparat penegak hukum yang dapat meningkatkan kesadaran hukum agar kepentingan konsumen di lindungi secara baik. Perlindungan terhadap pengguna *E-Toll Card* harus didasari oleh ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Sudah menjadi keperluan yang mendesak akan adanya suatu perlindungan terhadap pengguna *E-Toll Card* sebagai konsumen.

Adapun bentuk perlindungan hukum bagi pengguna E-Toll Card ialah dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang di maksud perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 huruf H “Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Sedangkan realitanya apabila terjadi kerusakan dan kehilangan saldo yang tersisa tidak bisa dikembalikan dan konsumen kehilangan haknya dalam mendapatkan perlindungan dalam menggunakan jasa.

Perkembangan ekonomi yang pesat serta kemajuan teknologi dan industry telah menghasilkan beragam jenis barang dan/atau jasa yang *variatif*, sehingga konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis pilihan barang dan/atau jasa. Kondisi tersebut dapat menguntungkan konsumen karena kebutuhan terhadap suatu barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, tetapi disisi lain, menempatkan konsumen pada posisi yang lemah karena konsumen hanya sebagai objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besar melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.¹⁵

Pengaturan perlindungan konsumen Bukan diituju untuk mematikan maupun melemahkan usaha dan aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen diharapkan

¹⁵Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia, Jakarta, 2003, Hal. 12.

dapat menciptakan iklim dan persaingan usaha yang sehat.¹⁶ Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha telah mengalami perubahan konstruksi hukum, yakni hubungan yang semula dibangun atas *caveat emptor* berubah menjadi *caveat venditor*.

Menurut *Business English Dictionary*, Perlindungan Konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Adapun *Black's Law Dictionary* mengartikan *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*.¹⁷ Pengertian lainnya juga mengartikan perlindungan konsumen adalah istilah untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa. Sedangkan menurut peraturan perundang-undangan, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁸

Menurut Nasution, Perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum yang luas. Nasution mengartikan : “Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan

¹⁶Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana, Jakarta, 2013, Hal. 4

¹⁷Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen (Edisi Revisi), Penerbit Kencana, Jakarta, 2016, Hal. 21.

¹⁸Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821).

juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.”¹⁹



¹⁹ Nasution, Az, Konsumen dan Hukum: Tinjauan Social, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, Hal. 72.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan maupun teknologi. Hal ini dikarenakan oleh karena penelitian bertujuan untuk menjelaskan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten. Melalui proses penelitian tersebut diadakan analisa dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah²⁰

Metodologi penelitian hukum mempunyai ciri-ciri tertentu yang merupakan identitasnya, oleh karena ilmu hukum dapat dibedakan dari ilmu-ilmu pengetahuan lainnya. Hal itu disebabkan karena persyaratan kegiatan ilmiah mempunyai segi-segi yang universal maupun segi-segi yang khusus berlaku bagi ilmu pengetahuan tertentu²¹

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan sekitar bulan Mei setelah dilakukan Seminar Proposal dan perbaikan *Outline*.

²⁰Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2015:1

²¹Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2015:2

		Bulan																Ket								
		September 2023				Februari – April 2023				Mei 2023				Juni 2023					Juli 2023							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4				
1.	Pengajuan Judul	■	■	■	■																					
2.	Seminar Proposal									■	■															
3.	Penelitian													■	■	■	■									
4.	Penulisan dan Bimbingan Skripsi													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
5.	Seminar Hasil																						■	■	■	
6.	Sidang Meja Hijau																							■	■	

Tabel 1. Waktu Penelitian

3.2.2 Tempat Penelitian

Tempat Penelitian dilakukan di antara berikut ini :

- a) Rest Area Tol Medan-Tebing.
- b) UPT Perlindungan Konsumen Dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, Jl. Sei Galang No. 26 Merdeka, Medan Baru, Kota Medan 20153.

3.3 Metodologi Penelitian

3.3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode yuridis

Normatif atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan

Hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.²²

Adapun dengan kata lain metode ini adalah suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dalam lingkungan masyarakat dengan adanya maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah. Metode penelitian ini mengacu pada kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data secara mendalam, mengandung data yang sebenarnya dan pasti dengan pendekatan metode kualitatif normatif dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan (*statutory approach*) yaitu menelaah dan memahami peraturan perundang-undangan serta memahami implikasi asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

3.4 Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang relevan dengan penelitian hukum ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*), yaitu dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang relevan dengan masalah yang dibahas dan menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yaitu

²²Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), Hal. 126

dengan mengkaji asas-asas, prinsip maupun doktrin yang terkait dengan penelitian ini.

3.5 Sumber Data

Sumber Data dalam penelitian ini meliputi dua hal, yaitu sebagai berikut:

3.5.1 Data Primer

Data Primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dengan mengajukan wawancara kepada narasumber secara langsung atau disebut terjun langsung ke lapangan mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hilangnya *E-Toll Card* Terhadap Alat Pembayaran Non Tunai.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku ilmiah, data *online*, hasil-hasil penelitian berupa laporan, skripsi, jurnal, makalah, Kitab, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Perdata.

3.6 Informan Penelitian

Informan merupakan seseorang yang mengetahui persoalan atau masalah tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dan memahami permasalahan tersebut.

Untuk informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bapak Padian Adi S. Siregar, S.H., M.H. selaku PLH Ketua BPSK Kota Medan

2. Bapak Rudi sebagai informan pertama, Bapak Yanto sebagai informan kedua, Bapak Luhut Pangaribuan sebagai informan ketiga, Bapak Binsar sebagai informan keempat dan Ibu Dewi sebagai informan kelima.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua teknik yaitu :

3.7.1 Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*interview*) kepada narasumber untuk menjawab pertanyaan yang ditentukan oleh peneliti. Atau dapat disebut dengan penelitian lapangan (*field research*).

- a) Wawancara dengan pengemudi yang berada di Rest Area Tol Medan - Tebing
- b) Wawancara dengan Badan Penyelesaian Konsumen
- c) Wawancara dengan konsumen

3.7.2 Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi. Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan teknik wawancara. Adapun penulis mengumpulkan dokumentasi dengan menggunakan media foto untuk dapat melengkapi data penelitian.

3.8 Analisis Data

Untuk melakukan analisa data dan menarik kesimpulan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengambil data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, majalah maupun media massa, perundang-undangan dan wawancara.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis secara analisis kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dilapangan sesuai dengan penelitian yang dilakukan. dengan memilih data dengan kualitasnya untuk dapat menjawab permasalahan yang di ajukan. Untuk penyajiannya dilakukan secara deskriptif analisa yaitu suatu cara analisa data yang dilakukan dengan jalan menyusun secara sistematis sehingga diperoleh kesimpulan yang ilmiah yang merupakan jawaban dari permasalahan yang diajukan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan terhadap Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna *E-Toll Card* Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai, maka penulis dapat memberikan dua kesimpulan atas dua rumusan masalah yang ada didalam penulisan hukum ini, yaitu :

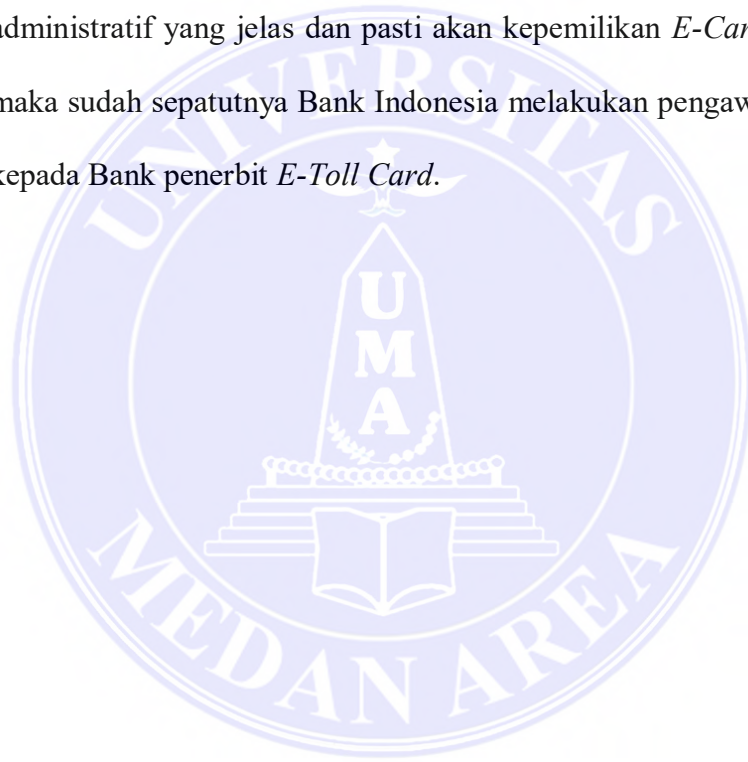
1. Penerapan perlindungan hukum terhadap pengguna *E-Toll Card* di Indonesia yang kurang terlindungi oleh pihak penyedia jasa sementara perlindungan hukum baik secara preventif maupun represif sudah diatur pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dan Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Upaya perlindungan hukum secara preventif diatur pada Pasal 43 mengatur tentang penerapan prinsip perlindungan konsumen, Pasal 35 yang mengatur tentang manajemen risiko dan pengawasan yang diatur pada Pasal 67 hingga 73. Dan Upaya perlindungan hukum secara represif diatur pada Pasal 4 – pasal 7 dalam UU No. 08 Tahun 1999 yang mengatur tentang hak dan kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.
2. Bahwa dalam perlindungan hukum secara garis besar perlindungan hukum terbagi atas tiga hak yaitu, hak agar tidak mengalami kerugian, hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan wajar dan hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pada bagian akhir dari penulisan hukum ini, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bank Indonesia dan juga Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia perlu meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan uang elektronik khususnya pengguna *E-Toll Card* saat bertransaksi di jalan tol. Guna menjamin pelaksanaan perlindungan hukum bagi pengguna *E-Toll Card* sebagai pengguna uang elektronik sehingga dapat terwujud Gerakan Nasional *Non Tunai* (GNNT) seperti yang diharapkan. Selain itu, pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol diharapkan mengatur mengenai teknis pelaksanaan transaksi tol nontunai seperti perlindungan bagi pengguna kartu *e-toll* saat bertransaksi di gerbang tol otomatis (GTO).
2. Bank sebagai pihak yang dalam hal ini adalah Penerbit *E-Toll Card* seharusnya perlu melakukan pengambilan data konsumen saat melakukan pembelian kartu *E-Toll Card* agar dapat di identifikasinya apabila konsumen mengalami kehilangan *E-Toll Card* miliknya agar dapat di lakukan pemblokiran terhadap kartu tersebut serta pemblokiran bertujuan agar saldo dalam kartu *E-Toll Card* tersebut dalam di kembalikan kepada pemiliknya dimana yang merupakan hak dari konsumen itu sendiri, serta apabila dalam kepemilikan *E-Toll*

Card di lakukan penghimpunan data konsumen yang jelas sudah pasti akan lebih menguntungkan konsumen dimana dalam hal ini yang merupakan insan yang paling lemah dan penghimpunan data saat melakukan pembelian *E-Toll Card* dapat menekan korban penipuan pembelian *E-Toll Card* yang secara tidak resmi di ruas toll-toll di mana banyak kasus penipuan terjadi akibat tidak adanya data dan administratif yang jelas dan pasti akan kepemilikan *E-Card* tersebut, maka sudah sepatutnya Bank Indonesia melakukan pengawasan lebih kepada Bank penerbit *E-Toll Card*.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ali, Achmad. (2002). *Menguak Tabir Hukum*. Jakarta: PT. Gunung Agung.

Arikunto, Suharsini. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Atmasasmita, Romli. (2001). *Reformasi Hukum Hak Asasi Manusia & Penegakkan Hukum*. Bandung: Mandar Maju.

Barkatullah, A. H. (2010). *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusamedia.

Friedman, Lawrence M. (2009). *Sistem Hukum : Prespektif Ilmu Sosial (The Legal System A Social Science Perspective)*. Bandung: Nusamedia.

Hadjon, Philipus M. (1987). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.

Hidayati, S. Nuryanti, dkk. (2006). *Operasional E-Money*. Jakarta: Bank Indonesia.

Miru, A. (2013). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Nasution, A. Z. (1995). *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Sinar Harapan.

Rahardjo, Satjipto. (2009). *Hukum Progresif: Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*: Genta Pub.

Raharjo, Satjipto. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Sidabalok, Janus. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Soerjono, S. Mamudji, S. (2015). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sudjito. (2012). *Hukum Dalam Pelangi Kehidupan*: Gadjah Mada University Press.

Wardiono, Kelik. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Ombak.

Widjaja, G., & Yani, A. (2000). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Zulham, S. H. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

B. Jurnal

Dahlia. (2014). *Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. *Jurnal Ilmu Hukum*.
<https://www.neliti.com/id/publications/43285/peran-bpsk-sebagai-lembaga-penyelesaian-sengketa-konsumen-dalam-perspektif-undang>

Nurhardianto, F. (2015). *Sistem Hukum dan Posisi Hukum Indonesia*. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 11(1).

Yudho, W & Tjandrasari, H. (1987). Efektivitas Hukum dalam Masyarakat. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 17(1), 57-63.

D. Skripsi

Dadiara, H. S. (2016). *Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Uang Elektronik (E-Money) dalam Transaksi Elektronik* (Skripsi Sarjana, Universitas Kristen Satya Wacana).

Erliana, Fitri. (2018). *Pengaruh Penggunaan E-Toll Card dan Cash Terhadap Pendapatan Tol Pada PT. Jasa Marga Tbk Cabang Belmera (Persero) Medan* (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
<http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/7526?show=full>

Purba, H. D. (2018). *Analisis Yuridis Terhadap Kewajiban Penggunaan Electronic Money Untuk Jasa Tol Berdasarkan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen* (Skripsi Sarjana, Universitas Sumatera Utara).

Setiono. (2004). *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta. (Skripsi Sarjana, Universitas Sebelas Maret).

Siahainenia, A. C. David. (2018). *Permasalahan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Electronic Tol*, (Skripsi Sarjana: Universitas Kristen Satya Wacana).

Syadali, Y. T. F. (2012). *Efektifitas Perlindungan Hukum Merek Dagadu Djokdja Terhadap Persamaan Pada Pokoknya atau Keseluruhannya (Studi Implementasi Pasal 3 Undang-Undang No. 15 Tahun 2001 Tentang Merek di PT. Aseli Dagadu Djokdja)* (Skripsi Sarjana, Brawijaya University).

Tami, F. A. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna E-Money Dalam Transaksi Jasa Tol (Studi di PT. Jasa Marga)* (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).

E. Internet

Hukumonline.com. 19 Juni 2018. *Dasar Hukum Penggunaan Uang Elektronik jika Masuk Tol*, Diakses pada 15 Januari 2023, dari <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt5a1e127fd6cf0/dasar-hukum-penggunaan-uang-elektronik-jika-masuk-tol>

KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan). di akses pada 02 Desember 2022. <https://kbbi.web.id/konsumen>

F. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Transaksi Uang Elektronik

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 Tahun 2017 Tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 Tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP tanggal 13 April 2009 tentang Uang Elektronik

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1867/SJ Tentang Implementasi
Transaksi Non Tunai Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No
11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

LAMPIRAN

No 1. Penulis bersama Informan Bapak Padian Adi S. Siregar, S.H, M.H. (Ketua Badan Penyelesaian Konsumen Kota Medan)



Sumber : Dokumen Penulis

No 2. Penulis bersama Informan Bapak Rudi (Pengguna E-Toll Card)



Sumber : Dokumen Penulis

No 3. Penulis Bersama Informan Bapak Yanto



Sumber : Dokumen Penulis

No 4. Penulis Bersama Informan Bapak Luhut Pangaribuan



Sumber : Dokumen Penulis

No 5. Penulis Bersama Informan Bapak Binsar



Sumber : Dokumen Penulis

No 6. Penulis Bersama Informan Chatrine



Sumber : Dokumen Penulis



HASIL WAWANCARA

1. Informan Bapak Padian Adi S. Siregar, S.H, M.H. (Ketua Badan Penyelesaian Konsumen Kota Medan)

1. Pertanyaan Penulis : Apakah di Badan Penyelesaian Konsumen Kota Medan pernah menerima aduan dari konsumen terkait kartu *E-Toll Card* yang kehilangan dan mengajukan gugatan di sini?

- Jawaban Bapak Padian Adi S. Siregar, S.H, M.H
Bahwa sepanjang yang kami tahu dan data pengaduan terkait sengketa yang ada di Badan Penyelesaian sengketa Konsumen Kota Medan belum pernah ada pengaduan terkait sengketa antara pengguna *E-Toll Card* selaku konsumen dengan penerbit *E-Toll Card*, jadi terkait pertanyaan saudara sudah bias kami pastikan bahwa tidak ada pengajuan gugatan konsumen terkait *E-Toll Card* yang pernah kami terima.

2. Pertanyaan Penulis : apakah tugas dan fungsi Badan Penyelesaian Konsumen

- Jawaban Bapak Padian Adi S. Siregar, S.H, M.H
Tugas dan fungsi Badan Penyelesaian sengketa Konsumen sebagaimana di atur dalam pasal 52 UU No 8 Tahun 1999 juncto pasal 9 ayat 2 peraturan menteri perdagangan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Konsumen juncto pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, tugas dan fungsi Badan Penyelesaian Konsumen adalah

- a) melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b) memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c) melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d) melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e) menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f) melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g) memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h) memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu;
- i) meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi-saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j) mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k) memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;

l) memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

m) menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

3. Pertanyaan Penulis : Apakah pengguna *E-Toll Card* adalah konsumen menurut UUPK?

- Jawaban Bapak Padian Adi S. Siregar, S.H, M.H

Sudah pasti karna dikatakan dalam UUPK konsumen adalah orang menggunakan jasa, sehingga sudah dapat di klasifikasikan bahwa pengguna *E-Toll Card* ialah konsumen.

4. Pertanyaan Penulis : Apakah menurut bapak selaku Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan apakah penerbit *E-Toll Card* sudah melindungi hak-hak konsumennya?

- Jawaban Bapak Padian Adi S. Siregar, S.H, M.H

Menurut pendapat saya terkait hak-hak dari pengguna *E-Toll Card* belum di penuhi oleh penerbit *E-Toll Card* itu sendiri contohnya seharusnya konsumen harus di bebaskan dalam bertransaksi kita lihat sendiri di gerbang tol. Penyedia jalan Tol tidak membebaskan penggunaanya memilih mode pembayaran yang seperti apa yang akan mereka gunakan dan mereka seharusnya dibebaskan memilih karna di dalam UUPK itu sendiri sudah di atur bahwa konsumen di bebaskan memilih atau yang di sebut asas kebebasan bertransaksi seharusnya pihak penyedia jalan Tol harus membuka gerbang jalan Tol

menggunakan pembayaran secara tunai sehingga pengguna jalan Tol bebas memilih mode bertransaksi di jalan Tol.

