

**ASAS KEADILAN TERHADAP PEMBEBANAN BIAYA *TOP UP*
BAGI PENGGUNA KARTU *E TOLL***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**SITI KHALIZA
1906200301**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI
SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM
STRATA I**

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 03 Oktober 2023, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : SITI KHALIZA
NPM : 1906200301
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ASAS KEADILAN TERHADAP PEMBEBANAN BIAYA TOP UP BAGI PENGGUNA KARTU E TOLL

Dinyatakan : (A-) Lulus Yudisium dengan predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah Lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bagian Hukum Perdata.

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. FAISAL, S.H., M. Hum.
NIDN: 0122087502

Sekretaris

Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. Harisman, S.H., M.H

1.

2. Mirsa Astuti, S.H., M.H

2.

3. Ibrahim Nainggolan, S.H., M.H

3.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Tidak menawarkan gelar ke agam dan berkecukupan
nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/202
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 663100
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumeda

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : SITI KHALIZA
NPM : 1906200301
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ASAS KEADILAN TERHADAP PEMBEBANAN BIAYA TOP UP BAGI PENGGUNA KARTU E TOLL

PENDAFTARAN : 21 SEPTEMBER 2023

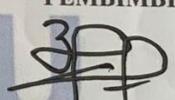
Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Sripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM


Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN : 0122087502

PEMBIMBING


Ibrahim Nainggolan, S.H., M.H.
NIDN : 0101017406

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : SITI KHALIZA
NPM : 1906200301
PRODI/BAGIAN : HUKUM/PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ASAS KEADILAN TERHADAP PEMBEBANAN BIAYA TOP UP
BAGI PENGGUNA KARTU E TOL

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 20 September 2023

DOSEN PEMBIMBING

IBRAHIM NAINGGOLAN, S.H.,M.H.

NIP/NIDN/NIDK: 0101017406

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Wala'au jama'ahun...
Wala'au jama'ahun...
Wala'au jama'ahun...

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : SITI KHALIZA
NPM : 1906200301
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ASAS KEADILAN TERHADAP PEMBEBANAN BIAYA
TOP UP BAGI PENGGUNA KARTU E-TOLL
Pembimbing : IBRAHIM NAINGGOLAN, S.H., M.H.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
21-8-23	Pemeliharaan sesuai Panduan	3FP
24-8-23	Kesesuaian latar belakang dan rumus	3FP
28-8-23	Tinjauan pustaka, pengutipan dan Daftar	3FP
31-8-23	Pembahasan, dan Kesimpulan	3FP
2-9-23	Kesesuaian Pembahasan	3FP
7-9-23	Kesimpulan belum sesuai	3FP
13-9-23	Pembahasan hukum dan tata laksana	3FP
16-9-23	Daftar Isi sesuai aljabar	3FP
17-9-23	Dapat dilanjutkan ke Seminar	3FP

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(IBRAHIM NAINGGOLAN, S.H., M.H.)

ABSTRAK

ASAS KEADILAN TERHADAP PEMBEBANAN BIAYA *TOP UP* BAGI PENGGUNA KARTU *E TOLL*

**SITI KHALIZA
1906200301**

Asas keadilan memiliki banyak pengertian, namun pada dasarnya keadilan berkaitan dengan distribusi dan alokasi sumber daya secara adil. Dalam konteks penggunaan kartu tol, asas keadilan dapat diinterpretasikan sebagai upaya untuk memastikan bahwa biaya *top up* yang di bebaskan sesuai dengan nilai yang diterima oleh pengguna. Penggunaan kartu tol dan pembebanan biaya *top up* terkait dengan banyak aspek hukum, termasuk hukum kontrak, perlindungan konsumen, dan persaingan usaha. Dalam beberapa kasus, tindakan pihak penyedia jasa tol dapat melanggar hak-hak konsumen atau aturan persaingan yang berlaku.

Jenis penelitian ini adalah empiris dengan menggunakan pendekatan penelitian hukum sosiologis (yuridis empiris), dengan sifat penelitian deskriptif, dengan menggunakan data hukum islam, data primer dan data sekunder.

Adanya hukum perlindungan konsumen diharapkan mampu memberi jaminan kepada konsumen berupa asas keadilan hukum atas perlindungan konsumen, hal ini dikarenakan konsumen memiliki kedudukan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.

Kata Kunci: Asas Keadilan, Pembebanan Biaya, Pengguna Kartu E-Toll.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama tama disampaikan rasa syukur kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul *Asas Keadilan Terhadap Pembebanan Biaya Top Up Bagi Pengguna Kartu E Toll*.

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani, M. AP atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas kesempatan untuk menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H.

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi tingginya diucapkan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Terkhususnya kepada Bapak Ibrahim Nainggolan, S.H., M.H selaku Pembimbing, Bapak Harisman, S.H., M.H. selaku Penguji I, Ibu Mirsa Astuti, S.H., M.H. selaku Penguji II yang dengan penuh

perhatian telah memberi dorongan, bimbingan, dan arahan sehingga skripsi ini selesai.

Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi tingginya diberikan terima kasih kepada Ibunda Adek Novi dan Ayahanda Budi Armansyah yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, memberikan bantuan materiil dan moril hingga selesainya skripsi ini.

Tiada gedung yang paling indah kecuali persahabatan, untuk itu, dalam kesempatan diucapkan terimakasih kepada Pika, Arep, Ripki dan teman-teman didalam grup serbaserbi yang telah banyak berperan sebagai tempat curahan hati selama ini, terimakasih atas semua kebaikannya, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.

Akhirnya, Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terimakasih untuk semua.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**Hormat Saya
Penulis,**

**SITI KHALIZA
1906200301**

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	10
C. Definisi Operasional	10
D. Keaslian Penelitian	11
E. Metode Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Asas Keadilan	15
B. Perlindungan Konsumen	21
C. Pembebanan Biaya	27
D. Kartu E-Toll	28
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Bentuk Hubungan Hukum Para Pihak Pengguna E-Toll Terhadap Perjanjian Biaya Top-Up	38
B. Penerapan Asas Keadilan Dalam Pembebanan Biaya Top-Up	49
C. Pandangan pengguna <i>E-Toll</i> terhadap tambahan biaya dalam <i>Top Up E-Toll</i>	61
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan	74

B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang atau jasa. Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang atau jasa yang ditawarkan secara variatif.

Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.¹

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah, tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha merupakan jenis produk yang terbatas, pelaku usaha dapat menyalahgunakan

¹ Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, halaman. 1

posisinya yang monopolistis tersebut. Hal itu tentu saja akan merugikan konsumen.²

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya perlu diperhatikan pula bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha pelaku usaha, karena keberadaan pelaku usaha merupakan suatu hal yang juga esensial dalam perekonomian Negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus dimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen tidak membalik kedudukan konsumen dari kedudukan yang lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya produsen/pelaku usaha yang menjadi lemah. Disamping itu, untuk melindungi diri dari kerugian akibat adanya tuntutan dari konsumen, pelaku usaha juga dapat mengasuransikan tanggung gugatnya terhadap konsumen.

Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung pada dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin pelaku usaha dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Sebaliknya kebutuhan konsumen sangat tergantung dari hasil produksi pelaku usaha.

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran hingga penawaran. Rangkaian

² Abd. Haris Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makasar: CV. SAH MEDIA, halaman. 4-5

kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan hukum yang mempunyai akibat hukum, baik terhadap semua pihak maupun hanya kepada pihak tertentu saja.

Hal tersebut dimanfaatkan oleh pelaku usaha dalam suatu sistem distribusi dan pemasaran produk barang guna mencapai suatu tingkat produktifitas dan efektifitas tertentu dalam rangka mencapai sasaran usaha. Pada tahap hubungan penyaluran dan distribusi tersebut menghasilkan suatu hubungan yang sifatnya massal.³

Perlindungan hukum mengacu pada upaya dan mekanisme yang ada dalam sistem hukum suatu negara untuk melindungi hak-hak, kebebasan, dan kepentingan individu atau kelompok dalam masyarakat. Tujuan utama dari perlindungan hukum adalah untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki akses yang sama terhadap keadilan, mendapatkan perlakuan yang adil, dan dijamin hak-haknya oleh hukum.

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
2. Hak untuk memperoleh barang atau jasa dengan harga wajar.
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

³ Abdul Halim Barkatullah. 2020. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, halaman. 14-15

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

Dalam Pasal 2 UUPK, dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Prinsip manfaat. Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Prinsip keadilan. Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Prinsip keseimbangan. Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen. Dimaksudkan untuk member jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang digunakan.
5. Prinsip kepastian hukum. Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen, di mana negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

Melalui kelima asas tersebut, terdapat komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, yaitu:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁴

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang terpenting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dan konsumen, sehingga perlu prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen. Kerugian-kerugian yang di alami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum

⁴ *Ibid.* halaman. 25-26

perjanjian antara produsen dan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.

Dalam permasalahan menyangkut pengguna *e-toll* dalam transaksi pembayaran menggunakan media elektronik, maka pengguna *e-toll* sudah selayaknya dilindungi secara hukum. Selain itu juga, diperlukan kemampuan dari aparat penegak hukum yang dapat meningkatkan kesadaran hukum agar kepentingan konsumen di lindungi secara baik.

Uang elektronik atau yang sering disebut dengan *e-money* adalah uang yang digunakan dalam transaksi internet dengan cara elektronik dan transaksi ini juga melibatkan pengguna jaringan internet seperti sistem penyimpanan harga digital. Tujuan awal dari *e-money* yaitu untuk kepraktisan, hanya sekali tekan berhasil dilakukan, disamping itu tidak perlu membawa uang tunai jika membeli sesuatu. *E-toll* (elektronik toll) adalah sebuah program dalam bentuk layanan toll secara elektronik yang berupa kartu elektronik digunakan untuk melakukan pembayaran masuk jalan toll di daerah Indonesia. Jalan tol merupakan sistem jaringan jalan yang dalam penggunaannya pengendara diwajibkan untuk membayar sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan oleh pihak pengelola tol. Jalan tol ditujukan sebagai alternatif bagi kendaraan roda empat atau lebih untuk mempersingkat waktu perjalanan karena jalan tol merupakan jalan bebas hambatan.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan pada pasal 1 angka 7 menjelaskan bahwa, Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.

Berdasarkan pengertian jalan tol tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap pengendara roda empat atau lebih yang akan melewati jalan tersebut wajib mengeluarkan sejumlah biaya sesuai dengan tarif yang telah ditentukan oleh pihak pengelola tol. Ketentuan Pasal 43 ayat (1) Undang Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan, jalan tol diselenggarakan untuk:

- a. Memperlancar lalu lintas di daerah yang telah berkembang.
- b. Meningkatkan hasil guna dan daya guna pelayanan distribusi barang dan jasa guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi.
- c. Meningkatkan beban dana pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan.
- d. Meningkatkan hasil pemerataan pembangunan dan keadilan.

Pada Pasal 43 ayat (1) tersebut dapat dilihat bahwa salah satu tujuan dari jalan tol ialah untuk mempersingkat waktu perjalanan, namun dengan seiring dengan bertambahnya jumlah kendaraan yang menggunakan tol, fungsi tol untuk mempersingkat waktu dirasa tidak lagi berjalan efektif, karena muncul beberapa kendala seperti antrian kendaraan di gerbang tol. Proses pembayaran di gerbang tol mengakibatkan antrian pada gerbang tol tersebut karena proses pembayaran yang dilakukan cukup memakan waktu.

Kondisi yang menghambat terpenuhinya tujuan dari jalan tol tersebut diatas membuat Pemerintah Republik Indonesia mencari jalan keluar yang terbaik dan dapat mempermudah proses transaksi pembayaran tol bagi para pengguna jalan tol. Sehubungan dengan permasalahan proses pembayaran jalan tol ini Bank Indonesia bersama dengan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan mencetuskan program

elektronifikasi jalan tol, mewajibkan seluruh ruas tol tidak lagi melakukan pembayaran menggunakan uang tunai. Kebijakan ini diwujudkan kedalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017, dalam peraturan tersebut mewajibkan pengguna jalan tol melakukan pembayaran tol menggunakan uang elektronik atau *E-Money*.

Penerapan pembayaran menggunakan *E-Money* ini mulai diberlakukan pada 31 Oktober 2017. Untuk mewujudkan rencana tersebut, BI dan Kementerian PUPR (Badan Pengatur Jalan Tol) telah menyusun strategi bersama (BI dan Kementerian PUPR) untuk mengembangkan elektronifikasi jalan tol melalui 4 tahapan. Pertama, tahap elektronifikasi seluruh jalan tol pada Oktober 2017. Kedua, tahap integrasi sistem ruas jalan tol. Ketiga, tahap integrasi ruas jalan tol serta pembentukan *Konsorsium Electronic Toll Collection* (ETC). Keempat, penerapan *Multi Lane Free Flow* (MLFF) diseluruh gerbang tol. Strategi ini telah diturunkan dalam bentuk *action plan* (dokumen yang menjabarkan tugas yang perlu diselesaikan untuk mencapai tujuan tertentu). Pelaksanaan elektronifikasi jalan tol tentunya memerlukan kerja sama seluruh pihak. Tidak hanya otoritas, industri perbankan pun memiliki peran penting, khususnya dalam integrasi antar ruas jalan tol.

Industri perbankan selalu mengikuti perkembangan yang terjadi sehingga mendorong industri tersebut untuk terus berinovasi, salah satunya dengan menerbitkan produk uang elektronik atau *E-Money* untuk pembayaran pada gerbang tol, pada awalnya hanya Bank Mandiri yang menguasai pembayaran tol menggunakan *E-Money* milik Bank Mandiri yang lebih dikenal dengan *E-Toll*

card, produk ini merupakan hasil kerjasama Bank Mandiri dengan Jasa Marga, diikuti dengan produk-produk bank seperti BRI Brizzi milik Bank BRI, BNI Tapcah milik Bank BNI, BTN Blink milik Bank BTN, BCA Flazz milik Bank BCA. Dilihat dari ilmu manajemen bisnis perbankan, suatu bank diharapkan dapat mensejajarkan dan memadukan kemampuan bank dengan tuntutan dari lingkungan agar dapat memberikan produk-produk perbankan yang bertujuan untuk mempermudah kegiatan transaksi masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis akan melakukan pembahasan dalam skripsi tersebut dengan judul: **“ASAS KEADILAN TERHADAP PEMBEBANAN BIAYA *TOP UP* BAGI PENGGUNA KARTU *E TOLL*”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menggambarkan tentang adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Penelitian diharapkan dapat memecahkan suatu permasalahan, menutupi dan memperkecil kesenjangan tersebut, setelah diidentifikasi dan dipilih, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pandangan hukum terhadap para pihak dalam penggunaan kartu elektronik (*E-Toll*)?
2. Bagaimana penerapan asas keadilan pembebanan biaya *top up*?
3. Bagaimana pandangan pengguna *E-Toll* terhadap tambahan biaya dalam *top up E-Toll*?

2. Faedah Penelitian

1. Secara teoritis faedah Manfaat yang dapat diberikan melalui penelitian ini

yaitu dapat memberikan masukan terhadap para pelaku usaha dan sistem pemerintahan untuk lebih memperhatikan penerapan sistem yang tidak akan menimbulkan terhadap konsumen terutama mengenai memberikan keuntungan bagi setiap pihak baik pelaku usaha, konsumen dan juga pemerintah.

2. Secara praktis penulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa, masyarakat, dalam mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan proses transaksi atau tukar menukar antara uang tunai dan elektronik.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian dan pembahasan terhadap suatu permasalahan sudah selayaknya memiliki tujuan sesuai dengan masalah yang dibahas. Maka yang menjadi tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui secara jelas bagaimana pandangan hukum terhadap para pihak dalam penggunaan kartu elektronik (*E-Toll*).
- b. Untuk mengetahui secara lebih jelas bagaimana penerapan asas keadilan terhadap pembebanan biaya *top up* pada kartu tol (*E Toll*).
- c. Untuk mengetahui dan meneliti bagaimana pandangan pengguna kartu tol terhadap tambahan biaya dalam pengisian ulang kartu tol (*E-Toll*).

C. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Berdasarkan judul yang telah diajukan “Penerapan asas keadilan

terhadap pembebanan biaya *top up* dalam penggunaan kartu *E-Toll*” maka dapat dijabarkan definisi operasional penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Dalam Penjelasan Undang Undang Nomor 12 Tahun Tahun 2011 yang dimaksud dengan asas keadilan adalah bahwa setiap materi muatan peraturan perundang-undangan harus mencerminkan keadilan secara seimbang bagi setiap warga negara.
2. Pembebanan biaya (*cost asignment*), yaitu memperhitungkan biaya (akumulasi biaya) ke dalam objek biaya.⁵
3. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *top up* (isi ulang) adalah pengajuan pendanaan kembali sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah disediakan.
4. Menurut Arendt dan Brettel *E-Toll* adalah kartu elektronik yang digunakan membayar biaya jalan tol di sebagian daerah Indonesia, merupakan alternatif peningkatan layanan kepada masyarakat yang masih baru penerapannya. Untuk itu, memerlukan kajian lanjutan layanan *E-Toll* tersebut.⁶

D. Keaslian Penelitian

Penelitian ini bukanlah suatu hal yang baru, namun terdapat perbedaan antara penelitian lainnya baik secara substansi atau objek yang diteliti. Penulis sudah melakukan penelusuran pustaka baik secara *online* maupun *offline* terhadap beberapa penelitian. Penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema

⁵ <https://www.coursehero.com/file/47919095/AKUNTANSI-MANAJEMEN-BAB-I-docx/>, diakses 19-09-2023, Pukul 19.35 WIB.

⁶ Yuliantini, dkk. 2018. *Penggunaan Produk E-Toll Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Gerbang Tol Cililitan*. Vol. 4. No. 2. halaman 180.

dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait “**Penerapan Asas Keadilan Terhadap Pembebanan Biaya *Top-Up* Dalam Penggunaan Kartu *E-Toll*”**”

Penelitian ini bukanlah suatu hal yang baru, namun terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan karya penelitian lainnya baik secara substansi atau objek yang diteliti. Penulis sudah melakukan penelusuran pustaka baik secara *online* maupun *offline* terhadap beberapa penelitian lainnya yang hampir mendekati pembahasan pada penelitian ini. Penelitian tersebut antara lain:

1. Skripsi Maulidiyah Rossalina, NIM: C92214117, Mahasiswa Fakultas Syari’ah dan Hukum Jurusan Hukum Perdata Islam Prodi Hukum Ekonomi Syari’ah Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya, Tahun 2019 yang berjudul Analisis Hukum Islam Terhadap Perjanjian Biaya Top Up Penggunaan Kartu E-Tol.
2. Skripsi Adrian Chrisbert David Siahainenia, NIM : 312014026, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Tahun 2018 yang berjudul Permasalahan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Elektronik Tol.

Berdasarkan penelitian tersebut, tidak ada yang sama persis dengan penelitian ini, maka dari itu penelitian ini layak untuk dilakukan karena mengkaji permasalahan yang baru.

E. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang dipergunakan dalam hal memaksimalkan hasil penelitian ini terdiri atas:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah empiris dengan menggunakan pendekatan penelitian hukum yuridis empiris yakni metode penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dilakukan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat.

2. Sifat Penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka sifat penelitian ini menekankan penelitian deksriptif. Penelitian deksriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwa tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder yang terdiri dari:

- a. Data yang bersumber dari kewahyuan, yaitu Al-Qur'an, yaitu: Firman Allah SWT dalam QS. Surat An-Nahl ayat 90

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ
 وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang*

(melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”⁷

b. Kemudian data sekunder dan data primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dilapangan (*field research*) atau wawancara.

2) Data sekunder yaitu data Pustaka yan mencakup dokumen-dokumen resmi dan publikasi tentang hukum. Data sekunder terdiri dari:

a) Bahan hukum primer berupa Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2021 tentang perubahan ke empat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang jalan tol.

b) Bahan hukum sekunder berupa data pendukung penelitian, seperti Jurnal, Hasil penelitian.

4. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, alat pengumpulan data yang dipergunakan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

a) Studi lapangan (*field research*) dengan melakukan wawancara kepada Bapak Muhammad Prasetya selaku pengguna *e- toll*, Bapak Sofian selaku pengguna *e- toll*, Bapak Doni Syafmuhardi selaku pengguna *e toll*, Ibu Putri

⁷ <https://www.merdeka.com/quran/an-nahl/ayat-90>. Diakses Pada Pukul 21.14 WIB

Fatinna selaku pengguna *e toll*, Ibu Adek Novi selaku pengguna *e toll* guna menghimpun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

- b) Studi Kepustakaan (*library research*), yaitu Teknik mengumpulkan data dengan penelitian terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

5. Analisis Data

Untuk mengelola data yang didapatkan dari studi lapangan (*field research*) dan studi kepustakaan, studi dokumen, maka hasil penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan suatu proses analisis penelitian yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Asas Keadilan

Konsumen menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (2) yaitu konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Merujuk pada teori hukum mengenai perlindungan konsumen tersebut dapat ditegaskan, bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari negara, perlindungan dimaksud bukan hanya yang bersifat materi, tetapi juga masalah fisik dan hak hak-hak yang bersifat abstrak.⁸

M. Agus Santoso menyebutkan, bahwa keadilan berasal dari kata adil, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adil adalah tidak sewenang-wenang, tidak memihak, tidak berat sebelah. Adil terutama mengandung arti bahwa suatu keputusan dan tindakan didasarkan atas norma-norma objektif. Keadilan pada dasarnya adalah suatu konsep yang relatif, setiap orang tidak sama, adil menurut

⁸ Syaharie Jaang. 2023. *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan*. Vol. 2. Nomor. 05. halaman 353.

yang satu belum tentu adil bagi yang lainnya, ketika seseorang menegaskan bahwa ia melakukan suatu keadilan, hal itu tentunya harus relevan dengan ketertiban umum dimana suatu skala keadilan diakui. Skala keadilan sangat bervariasi dari satu tempat ke tempat lain, setiap skala didefinisikan dan sepenuhnya ditentukan oleh masyarakat sesuai dengan ketertiban umum dari masyarakat tersebut. Konsumen merupakan bagian dari rakyat Indonesia harus mendapatkan perlindungan hukum dan keadilan, dimana setiap pembelian barang atau menerima jasa harus mendapatkan jaminan kehalalan atas barang yang telah mereka beli dan menjamin dalam konsumen barang terhindar dari makanan yang berbahaya dan beracun. Sehingga hal ini akan mewujudkan keadilan setiap konsumen pada transaksi jual beli.⁹

Di Indonesia keadilan digambarkan dalam Pancasila sebagai dasar negara, yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam sila lima tersebut terkandung nilai-nilai yang merupakan tujuan dalam hidup bersama. Adapun keadilan tersebut didasari oleh hakikat keadilan kemanusiaan yaitu keadilan dalam hubungannya manusia dengan dirinya sendiri, manusia dengan manusia lainnya, manusia dengan masyarakat, bangsa, dan negara, serta hubungan manusia dengan Pancasila sebagai ideologi bangsa dan sebagai dasar negara meletakkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Keadilan dimaksud dilaksanakan secara universal termasuk menerapkan keadilan untuk memberikan perlindungan hukum dan rasa aman bagi konsumen. Nilai-nilai keadilan tersebut haruslah merupakan suatu dasar yang harus diwujudkan dalam hidup bersama kenegaraan untuk

⁹ *Ibid*, halaman. 353

mewujudkan tujuan negara, yaitu mewujudkan kesejahteraan seluruh warganya dan seluruh wilayahnya, mencerdaskan seluruh warganya. Demikian pula nilai-nilai keadilan tersebut sebagai dasar dalam pergaulan antar negara sesama bangsa di dunia dan prinsip-prinsip ingin menciptakan ketertiban hidup bersama dalam suatu pergaulan antarbangsa di dunia dengan berdasarkan suatu prinsip kemerdekaan bagi setiap bangsa, perdamaian abadi, serta keadilan dalam hidup. Salah satu tujuan negara adalah mewujudkan kesejahteraan bagi segenap bangsa Indonesia, salah satu bentuk konkrit mewujudkan kesejahteraan adalah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.¹⁰

Aristoteles dalam karyanya yang berjudul *Etika Nichomachea* menjelaskan pemikiran pemikirannya tentang keadilan. Bagi Aristoteles, keutamaan, yaitu ketaatan terhadap hukum (hukum polis pada waktu itu, tertulis dan tidak tertulis) adalah keadilan. Dengan kata lain keadilan adalah keutamaan dan ini bersifat umum. Theo Huijbers menjelaskan mengenai keadilan menurut Aristoteles di samping keutamaan umum, juga keadilan sebagai keutamaan moral khusus, yang berkaitan dengan sikap manusia dalam bidang tertentu, yaitu menentukan hubungan baik antara orang-orang, dan keseimbangan antara dua pihak. Ukuran keseimbangan ini adalah kesamaan numerik dan proporsional. Hal ini karena Aristoteles memahami keadilan dalam pengertian kesamaan. Dalam kesamaan numerik, setiap manusia disamakan dalam satu unit. Misalnya semua orang sama di hadapan hukum. Kemudian kesamaan proporsional adalah memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya, sesuai kemampuan dan prestasinya. Salah

¹⁰ *Ibid*, halaman. 354

satu cara mewujudkan keadilan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara adalah ketaatan semua pihak terhadap hukum yang ditetapkan oleh negara. Para pihak yang harus mentaati hukum dimaksud antara lain, yaitu:

1. Negara melalui aparaturnya, harus menegakkan hukum tanpa pandang bulu, memberikan sanksi yang tegas kepada pengusaha atau pedagang yang sengaja melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.
2. Pengusaha atau pedagang harus mentaati ketentuan hukum dan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
3. Konsumen harus menaati semua ketentuan yang telah ditetapkan menurut Undang-Undang atau ketentuan yang mengatur mengenai jual beli, sehingga dapat mencegah secara dini terjadinya kecurangan dan pelanggaran hukum yang melanggar masing-masing pihak (Pembeli dan Penjual) barang dan jasa.

Keadilan menurut Thomas Hobbes, ialah suatu perbuatan dapat dikatakan adil apabila telah didasarkan pada perjanjian yang telah disepakati. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa keadilan atau rasa keadilan baru dapat tercapai saat adanya kesepakatan antara dua pihak yang berjanji. Perjanjian disini diartikan dalam wujud yang luas tidak hanya sebatas perjanjian dua pihak yang sedang mengadakan kontrak bisnis, sewa-menyewa, dan lain-lain. Melainkan perjanjian disini juga perjanjian jatuhnya putusan antara hakim dan terdakwa, peraturan perundang-undangan yang tidak memihak pada satu pihak saja tetapi saling mengedepankan kepentingan dan kesejahteraan publik. Konsumen dan produsen

dalam melakukan transaksi jual beli tentu diawali dengan adanya kesepakatan, dimana kesepakatan itu merupakan wujud dari keadilan, karena dalam hal jual beli dan tidak mungkin adanya pemaksaan, kecuali jual beli yang dibangun dari niat yang curang dan bertujuan memanipulasi. Keadilan antara konsumen dan produsen akan terwujud apabila kedua belah pihak menanamkan kejujuran dan takut akan sanksi yang datang dari Allah Subhanahu wa ta'ala.¹¹

Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4-7 Undang Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang. Menurut Satjipto Rahardjo yang ditulis dalam buku karangan Rachmadi Usman, menyebutkan asas hukum merupakan “jantung” peraturan hukum. Asas merupakan landasan paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Peraturan-peraturan hukum itu pada akhirnya dikembalikan kepada asas-asas hukum tersebut, kecuali disebut landasan, asas hukum ini layak disebut sebagai alasan bagi lahirnya peraturan hukum atau merupakan ratio legis (pemikiran hukum menurut akal sehat yang merupakan alasan atau tujuan dari lahirnya peraturan hukum).¹² Dengan demikian, adanya asas hukum itu bukan sekedar kumpulan peraturan-peraturan, karena asas itu mengandung nilai-nilai dan tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakatnya.

¹¹ *Ibid*, halaman 355.

¹² Henny Sriwindari dan Khalid. 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Kereta Api (Kasus Keterlambatan Kereta Api Perspektif Fiqh Siyasah)*. Vol. 5. No. 4. halaman. 4099.

Prinsip-prinsip asas keadilan dalam hukum perlindungan konsumen sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen dilindungi secara adil dan merata di hadapan hukum. Prinsip-prinsip ini juga membantu mendorong produsen dan penyedia layanan untuk bertindak secara bertanggung jawab dan menghormati hak-hak konsumen.

Setiap hukum yang dibuat oleh manusia (hukum positif) dan termasuk juga putusan pengadilan harus berdasarkan hukum alam, hukum alam memiliki derajat yang lebih tinggi daripada hukum buatan manusia karena hukum positif tidak mempunyai daya ikat pada masyarakat apabila tidak didasari oleh hukum alam (tidak sah). Oleh karena itu keadaan ini sudah melahirkan mufakat bahwa undang-undang dibuat sinkron dengan prinsip-prinsip rasional perihal keadilan. kemudian pandangan tentang ini telah diakui sebagai cikal bakal lahirnya madzhab positivisme (*rechtspositivisme*), yang konsepnya menyangkal sama sekali adanya kaidah-kaidah hukum (keadilan) pada atas batas hukum positif.

Secara kasat mata, kepastian aturan yang dibangun sesuai madzhab positivisme dan keadilan berdasarkan pada madzhab hukum alam memiliki titik perbedaan yg cukup signifikan. Ketegangan yang tajam antara dua madzhab ini mulai ditengahi dan atau terkoreksi oleh lahirnya doktrin-doktrin baru pada ajaran ilmu hukum.

Keadilan yang seringkali dibahasakan relatif sifatnya termasuk keadilan hukum, namun ada tokoh yang berusaha mendefinisikan dan memberikan ukuran atau indikator keadilan itu sendiri. Beberapa tokoh yang tidak lagi asing adalah Aristoteles yang dikenal dengan teori keadilannya. Teori keadilan Aristoteles

tersebut masih diklarifikasi menjadi keadilan legal, keadilan kumulatif, dan keadilan distributif. Menurut penulis, hanya ada satu teori keadilan Aristoteles yang bisa menjadi tolak ukur atau indikator yaitu teori keadilan legal.

Akan tetapi rasa keadilan manusia senantiasa relatif sifatnya, karena rasa keadilan tidak bisa dipisahkan dari keterlibatan pribadi manusia sebagai subjek hukum, sedangkan manusia mendapatkan dirinya berada dalam suatu kerangka tata nilai, baik tata nilai yang diperolehnya sejak lahir maupun tata nilai yang diperolehnya karena proses belajar. Rasa keadilan yang seperti ini sukar untuk dapat diterapkan atau menjadi keadilan yang dapat dirasakan secara umum.

B. Perlindungan Konsumen

Lahirnya Undang Undang Perlindungan Konsumen diharapkan menjadi payung hukum (*umbrella rule*) di bidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Dikeluarkannya Undang Undang Perlindungan Konsumen menjadi peran utama dalam menjamin hak-hak dan kepentingan konsumen tidak terkecuali pengguna *E-Toll Card*.

Pasal 1 ayat (2) Undang Undang Perlindungan Konsumen memberikan definisi terkait kata konsumen, yaitu: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Di dalam penjelasan Pasal tersebut berbunyi: Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara

adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang Undang ini adalah konsumen akhir.

Penjelasan di atas memperkuat posisi pemegang *E-Toll card* sebagai konsumen yang dimaksud di dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen dan terpayungi oleh Undang Undang Perlindungan Konsumen itu dengan sendirinya, dimana pemegang *E-Toll card* adalah konsumen akhir yang menggunakan *E-Toll card* untuk bertransaksi khususnya dalam bertransaksi di gerbang gardu jalan tol. Oleh karena Undang Undang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan dasar peraturan yang memberikan perlindungan hukum terhadap pemegang *E-Toll card*.

Pasal 4 Undang Undang Perlindungan Konsumen memuat hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹³

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) memperlindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu: unsur tindakan melindungi, unsur pihak-pihak yang melindungi, unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian kata melindungi dari pihak-pihak tertentu.¹⁴ Pengertian Konsumen sendiri seperti yang tertulis dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang diperdagangkan adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin

¹³ Rahmad Sugiarto, dkk. 2020. *Perlindungan Konsumen Terhadap Kebijakan Kartu Toll Elektronik*. Vol.1. No. 1. halaman 34-36

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1991. Edisi Kedua. Cetakan Ke 1. Jakarta. Balai Pustaka. halaman 55

terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Perlindungan yang diberikan terhadap konsumen bermacam-macam, dapat berupa perlindungan ekonomi, sosial, politik. Perlindungan politik misalnya, yang bersifat sementara. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Sebelum adanya undang undang ini, banyak masyarakat yang memandang bahwa kedudukan konsumen begitu lemah dan pelaku usaha kurang memperhatikan hak-hak konsumen. Kitab Undang Undang Hukum Perdata, Kitab Undang Undang Hukum Pidana, serta peraturan lain yang berkaitan dengan upaya perlindungan konsumen dirasakan belum cukup. Konsumen yang paling utama dan yang menjadi topik pembahasan ini adalah perlindungan hukum. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif. Disamping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen.¹⁵

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Dalam menjalankan

¹⁵ Wahyu Sasongko. 2007. *Ketentuan- Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Negeri Lampung. halaman 30.

dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum.

Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 1 ayat (2) pengertian konsumen yakni konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Mendengar kata perlindungan konsumen, merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari bisnis yang sehat. Karena dalam kegiatan bisnis yang sehat, terdapat keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen merupakan salah satu dari kepentingan masyarakat yang menjadi harapan bagi semua masyarakat di semua penjuru dunia untuk dapat mewujudkannya. Dalam hal terwujudnya suatu perlindungan konsumen, yaitu satu hubungan yang terikat satu sama lain.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha merupakan hubungan manusia dengan manusia dalam kehidupan bermasyarakat, untuk menjaga hubungan tersebut diperlukan seperangkat aturan agar hubungan ini terjalin harmonis. Konsumen adalah pihak yang membutuhkan suatu produk (barang atau jasa) yang posisinya terkadang dianggap lemah sehingga diperlukan suatu aturan yang akan memberikan perlindungan bagi konsumen.

Pasal 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan yang diberikan terhadap konsumen bermacam-macam, dapat berupa perlindungan ekonomi, sosial, politik. Perlindungan politik misalnya yang bersifat temporer atau sementara. Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen telah menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Sebelum adanya Undang Undang ini, banyak masyarakat yang memandang bahwa kedudukan konsumen begitu lemah dan pelaku usaha kurang

memperhatikan hak-hak konsumen. Kitab Undang Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang Undang Hukum Pidana, serta peraturan lain yang berkaitan dengan upaya perlindungan konsumen dirasakan belum cukup. Konsumen yang paling utama dan yang menjadi topik pembahasan ini adalah perlindungan hukum. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif. Di samping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen.¹⁶

C. Pembebanan Biaya

Pada hakekatnya ada dua macam metode yang digunakan untuk membebankan biaya produksi terhadap produk yang dapat dijalankan di perusahaan industri. Metode pembebanan yang pertama adalah *full costing* dan yang kedua adalah *direct costing*. Kedua metode ini dapat dipergunakan, keduanya sekaligus di dalam satu perusahaan. Pada umumnya penggunaan metode *direct costing* berkaitan erat dengan kepentingan pihak manajemen perusahaan, sehingga dengan adanya informasi biaya dengan metode *direct costing* pihak manajemen dapat menggunakannya sebagai alat pelaporan pertanggung jawaban intern atau untuk tujuan intern atau untuk tujuan Intern manajemen. Tetapi penggunaan *metode full costing* dapat diterapkan baik untuk tujuan intern manajemen maupun bagi kepentingan pihak ekstern. Perbedaan yang terdapat pada kedua metode ini terletak pada perlakuan biaya tetap dan biaya variabel. Metode *direct costing* tidak

¹⁶ Wahyu Sasongko. *Op.cit.* halaman. 30

membebankan biaya produksi tetap, sedangkan metode *full costing* membebankan baik biaya produksi tetap maupun variabel.

Pembebanan biaya (*cost assignment*), yaitu memperhitungkan biaya (akumulasi biaya) ke dalam objek biaya. Pembebanan biaya tergantung dari kemampuan untuk menelusuri biaya terhadap objek biaya, mulai dari yang sederhana sampai pada yang paling sulit. Ada dua metode utama yang dapat digunakan untuk membebankan biaya sumber daya ke objek biaya, yaitu metode langsung produk dan metode tidak langsung produk, metode langsung atau penelusuran langsung digunakan untuk membebankan biaya langsung terhadap produk, sementara metode tidak langsung terhadap produk terdiri dari metode penelusuran memicu (*driver*) dan metode alokasi yang digunakan untuk membebankan biaya tidak langsung ke produk.

D. Kartu E-Toll

Industri perbankan secara signifikan dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Pertumbuhan aplikasi jaringan komputerisasi perbankan mengurangi biaya transaksi dan meningkatkan kecepatan layanan secara substansial. Sifat perantara membuat bank-bank meningkatkan teknologi produksi mereka dengan berfokus pada distributor produk, sehingga perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah mendorong perkembangan alat pembayaran menggunakan kartu (Kartu Kredit, Kartu Debit, Kartu ATM), dan kartu prabayar berbasis elektronik (uang elektronik atau *e-money*). Perkembangan alat industri berbasis kartu sangat cepat, karena selain efisien dalam penggunaannya juga dapat meningkatkan perekonomian Negara. Disisi lain, perkembangan uang elektronik

dapat digunakan sebagai alternatif alat pembayaran non tunai yang dapat menjangkau masyarakat yang selama ini belum mempunyai akses kepada sistem perbankan.

Elektronik Toll (*E-Toll*) adalah sebuah kartu elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran masuk jalan tol di sebagian daerah Indonesia. *E-Toll* ini merupakan dampak dari *cashless society* tersebut yang pada hakikatnya menggunakan uang elektronik (*e-money*) sebagai transaksi pembayaran tersebut. *E-Toll* hanya dapat dipakai sebagai transaksi pembayaran di jalan tol.

Pengguna *E-Toll* hanya dengan menggunakan kartu dapat melakukan proses transaksi pembayaran hanya dengan waktu 4 detik saja. Sistem elektronik toll merupakan sistem yang dikeluarkan oleh PT. Jasa Marga yang bekerja sama dengan Bank dan Penerbit Uang Elektronik, pembayaran menggunakan *E-Toll* ini diterapkan sejak tahun 2009 di jalan tol. Teknologi yang digunakan *E-Toll card* adalah RFID (*Radio Frequency Identification*) dimana transaksi dapat dilakukan jarak jauh (*contactless*). Dengan layanan ini pelanggan hanya perlu menempel kartu pada mesin *reader contactless* yang telah disediakan, *E-Toll* tidak dibutuhkan PIN atau tanda tangan.

Beberapa waktu lalu Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) telah mengeluarkan suatu Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai Di Jalan Tol (selanjutnya akan disebut Permen Transaksi Tol Non Tunai). Pada peraturan ini pemerintah melalui Menteri PUPR mencoba menyelenggarakan transaksi pembayaran jalan tol dengan

metode non tunai (uang elektronik) secara keseluruhan. Pada Pasal 6 Permen Transaksi Tol Non Tunai, pemerintah telah mengatur mengenai penyelenggaraan transaksi non tunai sebagai berikut:

Pasal 6, demikian bunyinya:

- 1) Penyelenggaraan transaksi Tol Non tunai di jalan tol dilakukan dengan tahapan :
 - a. Penerapan Transaksi Tol Non tunai sepenuhnya diseluruh jalan tol per 31 Oktober 2017.
 - b. Penerapan transaksi yang sepenuhnya menggunakan teknologi berbasis nirsentuh per 31 Desember 2018.
- 2) Pada saat penerapan Transaksi Tol Non tunai sepenuhnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberlakukan, seluruh ruas jalan tol tidak menerima transaksi tunai.

Tujuan dari Permen tersebut dibuat adalah untuk mengatasi kemacetan yang terjadi pada setiap ruas pintu jalan tol. Selain mengatasi kemacetan, penulis juga berpendapat bahwa tujuan dari penerapan Permen ini bukan hanya untuk hal tersebut, melainkan juga untuk mendukung Gerakan Nasional Non tunai (GNNT) yang dicanangkan oleh Bank Indonesia (BI) pada 14 Agustus 2014 lalu untuk membawa Indonesia menuju era masyarakat tanpa uang atau *cashless society*.

Uang elektronik adalah alat pembayaran yang dikeluarkan oleh otoritas Negara melalui suatu lembaga penyedia yang uang rupiahnya disimpan dalam bentuk elektronik pada media penyimpanan seperti server atau chip. Uang elektronik merupakan alat pembayaran yang sah dan diakui oleh Negara, sehingga

dalam melakukan transaksi pembayaran di Indonesia tidak boleh ditolak.

Electronic Toll (E-Toll) adalah sebuah program dalam bentuk layanan pembayaran tol secara elektronik yang berupa kartu elektronik digunakan untuk melakukan pembayaran masuk jalan tol disebagian daerah Indonesia.¹⁷ Dengan pengertian lain *E-Toll* adalah kartu Prabayar *contactless smartcard* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri bekerjasama dengan operator Tol. Saat ini operator Tol yang bekerja sama yaitu Jasa Marga, Cipta Marga Nushapala Persada, Marga Mandala Sakti, dan Jalan tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa uang elektronik tidak melanggar undang-undang Mata Uang karena uang elektronik salah satunya memiliki unsur nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip. Sedangkan untuk transaksi tetap menggunakan mata uang rupiah hanya saja dalam bentuk elektronik.

Penggunaan *E-Toll* hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang tol dalam waktu 4 detik lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuhkan waktu 7 detik. Penggunaan *E-Toll* juga mengurangi biaya operasional karena hanya diperlukan biaya untuk mengumpulkan, menyetor, dan memindahkan uang tunai dari bank. Selain menjadi langkah awal dalam modernisasi pengumpulan uang, penggunaan *E-Toll* juga dimaksudkan untuk mengurangi pelanggaran (*moral hazard*) karena petugas tol tidak menerima pembayaran secara langsung. *E-Toll* menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency*

¹⁷ Gita Putri Amalia. 2017. *Efektifitas E-Toll Oleh PT. Jasa Marga Surabaya*, Vol. 1. No. 4. halaman 3.

Identification) memungkinkan transaksi dapat dilakukan jarak jauh.

Kartu ini dikeluarkan oleh kerjasama PT Jasa Marga Tbk, PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk, Bank Mandiri, dan PT Marga Mandala Sakti. Dan rencananya kartu ini akan diaplikasikan untuk pembayaran bahan bakar di pom bensin dan sebagai alat pembayaran di area peristirahatan (*rest area*) tol. Pada juni 2017 juga disosialisasikan, seluruh transaksi di gerbang toll menggunakan *E-Toll* yang akan dimulai pada 29 oktober 2017, untuk mengurangi kemacetan saat antrian dan langkah selanjutnya dalam modernisasi (mempermudah dan mempercepat) pembayaran.¹⁸

E-Toll adalah pelayanan pembayaran masuk tol yang menggunakan system elektronik. Bayar tol dengan *e-money*, yaitu menerapkan sistem pembayaran *cashless* alias non tunai, dalam hal ini menggunakan kartu *E-Toll*. *E-Toll* merupakan bentuk kerjasama antara PT. Jasa Marga (Persero) dengan lima bank besar yakni Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Tabungan Negara (BTN), dan Bank Central Asia (BCA).

Adapun indikator-indikator Implementasi Sistem E-Toll tersebut, diuraikan sebagai berikut menurut Donabedian:

- a. Input, adalah segala sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pelayanan organisasi, informasi dan lain-lain. Pelayanan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula. Hubungan input dengan

¹⁸ Iin Maulia, dkk. 2020. *Implementasi Sistem e-Toll di Kota Makassar*. Vol. 1. No. 2. halaman 592-593.

mutu adalah dalam perencanaan dan penggerakan pelaksanaan pelayanan.

- b. Proses, adalah semua kegiatan sistem yang dilakukan secara profesional, melalui proses akan mengubah input menjadi output.
- c. Output, adalah hasil pelayanan, merupakan perubahan yang terjadi pada konsumen (masyarakat), termasuk kepuasan dari konsumen tersebut. Hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga profesional terhadap masyarakat.

Di dalam ekonomi, istilah pelaku usaha dan konsumen adalah lazim adanya.

Posisi konsumen yang lemah dibanding pelaku usaha menjadikan posisi antara pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Pada umumnya produsen berlindung di balik *standard of contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan produsen, ataupun melalui informasi semu yang diberikan oleh produsen kepada konsumen.

Seiring berjalannya posisi konsumen yang lemah, maka perlu adanya perlindungan hukum terhadap konsumen demi mengimbangi ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Tidak terkecuali dalam hal konsumen *E-Toll Card* dengan pihak penerbit *E-Toll Card* yaitu bank Mandiri. Hubungan hukum yang terjalin antara penerbit dan pemegang *E-Toll Card* akan mengakibatkan benturan-benturan yang akan merugikan salah satu pihak. Oleh karena itu diperlukan peraturan hukum yang berlaku bagi para pihak dalam bentuk peraturan perundang-undangan.

Terkait dengan perlindungan hukum terhadap pemegang *E-Toll Card*, pada hakikatnya *E-Toll Card* merupakan salah satu varian dari pada uang elektronik/*E-Money*. Dari hal tersebut maka penggalan seputar perlindungan hukum terhadap

pemegang *E-Toll Card* akan mengarah pada aturan umum yang mengatur mengenai uang elektronik atau *E-Money*. Ada beberapa aturan oleh pemerintah yang dapat dijadikan sebagai perlindungan hukum bagi konsumen uang elektronik atau *E-Money (E-Toll Card)*, maupun sebagai instrumen hukum dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang timbul akibat penggunaan *E-Money*, yaitu;

1. Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Trsaksi Elektronik
3. Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
4. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) kemudian dilakukan perubahan lagi oleh Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*).
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran
6. Klausula Baku atau Syarat dan Ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Mandiri.¹⁹

Pelaku usaha dalam penerbit *E-Toll Card* yaitu Bank Mandiri harus melindungi dan memastikan hak-hak konsumen yang terdapat pada Pasal 4 tersebut dalam menyelenggarakan usahanya. Penerbit *E-Toll Card* harus menjamin hak atas

¹⁹ Rahmad Sugiarto, dkk. *Op. Cit.* halaman 33-34

kenyamanan dan keamanan konsumen dalam menggunakan produknya yaitu saldo *E-Toll Card* yang tersimpan di dalam chip kartu tersebut dengan memastikan kualitas kartunya dan kualitas teknologi perangkat pendukung dalam proses transaksi yang dilakukan oleh konsumen *E-Toll Card*.

Konsumen tidak boleh diintervensi oleh penerbit *E-Toll Card* untuk dipaksa menggunakan produk *E-Toll Card*nya saja. Konsumen memiliki hak untuk memilih produk uang elektronik manakah yang ingin konsumen gunakan diantara bermacam pilihan kartu uang elektronik yang bisa digunakan untuk bertransaksi di gerbang jalan tol. Kemudian, konsumen *E-Toll Card* dalam melakukan pembelian *E-Toll Card* harus mendapatkan nilai uang yang sama atau saldo yang tersimpan di dalam kartu uang elektronik sesuai dengan nilai uang yang ditukarkan oleh konsumen uang elektronik. Hak ini telah dijamin dan dilindungi oleh UUPK itu sendiri.

Hak untuk memperoleh informasi terkait produk *E-Toll Card* juga penting untuk diperhatikan oleh penerbit *E-Toll Card* agar konsumen memahami hakikat daripada *E-Toll Card* yang konsumen gunakan, manfaat dan kegunaannya, tanggal kadaluwarsa dan informasi-informasi penting terkait *E-Toll Card* tersebut. Hak atas informasi ini sangat penting karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan

produk.²⁰

Hak untuk didengar konsumen *E-Toll Card* oleh penerbit *E-Toll Card* adalah hak yang harus dilindungi oleh penerbit dengan memberikan fasilitas kepada konsumen *E-Toll Card* berupa layanan pengaduan dan informasi dengan dibarengi oleh kesediaan Bank Mandiri dalam mendengarkan konsumen *E-Toll Card*, baik itu berupa pertanyaan-pertanyaan terkait *E-Toll Card* tersebut, pengaduan atas kerugian-kerugian yang dialami konsumen *E-Toll Card* ataupun pertanyaan-pertanyaan terkait dengan kepentingan konsumen *E-Toll Card*.

Dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, peluang terjadinya sengketa terbuka lebar. Oleh karena itu, jika konsumen *E-Toll Card* mengalami kerugian dan merasa perlu hak-haknya dipenuhi oleh penerbit *E-Toll Card* dan kemudian terjadi sengketa dikarenakan hal tersebut, konsumen *E-Toll Card* berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dalam bentuk apapun misalnya perlindungan atas keamanan konsumen *E-Toll Card* jika keselamatannya terancam selama proses advokasi dan proses penyelesaian sengketa dilaksanakan.

Konsumen dalam penggunaan *E-Toll Card* tidak menutup kemungkinan akan mengalami kerugian-kerugian terkait dengan produk uang elektronik tersebut. Maka dari itu penerbit berhak memberikan ganti kerugian atas kerugian yang diderita oleh konsumen *E-Toll Card* jika dikemudian hari kerugian itu terjadi.

Maka dari itu konsumen *E-Toll Card* sangat perlu untuk memastikan bahwa dirinya telah melaksanakan kewajiban-kewajibannya terlebih dahulu terkhusus

²⁰ Miru, A., & Yodo, S. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Divisi Buku Perguruan Tinggi: Raja Grafindo Persada. halaman 41

membaca segala bentuk informasi, prosedur pemakaian *E-Toll Card* dan pemeliharaan yang disediakan oleh penerbit sesuai dengan kewajiban Pelaku usaha atau penerbit *E-Toll Card* dalam Pasal 7 Undang UUPK demi terhindarnya kerugian-kerugian yang mungkin akan diderita oleh konsumen *E-Toll Card* akibat kelalaiannya sendiri. Karena segala bentuk kerugian yang terjadi akibat kelalaian konsumen *E-Toll Card* dalam membaca informasi yang disediakan oleh penerbit terkait produknya tidak menjadi kewajiban dari pada penerbit untuk menanggung dan mengganti kerugian yang ada.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Hubungan Hukum Para Pihak Pengguna *E-Toll* Terhadap Perjanjian Biaya *Top-Up*

Menurut Soeroso hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hukum sebagai himpunan

peraturan-peraturan yang mengatur hubungan sosial memberikan suatu hak kepada subjek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak itu, dan terlaksananya kewenangan atau hak dan kewajiban tersebut dijamin oleh hukum. Setiap hubungan hukum mempunyai dua segi yaitu segi *bevoegdheid* (kekuasaan atau kewenangan atau hak) dengan lawannya *plicht* (kewajiban). Kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum (orang atau badan hukum) dinamakan hak.²¹

Syarat-syarat hubungan hukum adalah:

1. Adanya dasar hukum, yaitu peraturan-peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum itu.
2. Timbulnya peristiwa hukum.
 - a. Dasar hukumnya Pasal 1474 dan Pasal 1513 KUHPerdara yang masing-masing menetapkan bahwa si penjual mempunyai kewajiban menyerahkan barang (Pasal 1474 KUHPerdara) dan sebaliknya si pembeli berkewajiban membayar harga pembelian (Pasal 1513 KUHPerdara).
 - b. Karena adanya perjanjian jual beli, maka timbul peristiwa hukum (jual beli), ialah suatu perbuatan hukum yang akibatnya diatur oleh hukum.²²

Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hubungan hukum dapat terjadi antara

²¹ R. Soeroso. 2011. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman. 269

²² *Ibid*, halaman. 271

sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak. Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.²³

Di Indonesia hak-hak konsumen di atur di dalam Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, terutama huruf b yang menyatakan “hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”, dan huruf c menyatakan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa”. Dengan menggunakan kedua ayat pada Pasal 4 UUPK ini, maka dapat diketahui bahwa konsumen berhak atas segala janji yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam mempromosikan barang atau jasa serta berhak atas segala informasi terkait dengan barang atau jasa. Untuk itu dapat dikatakan bahwa pelaku usaha disisi lain berkewajiban untuk menepati janji-janji serta memberikan segala informasi terkait barang atau jasa.²⁴

Buku III Kitab Undang Undang Hukum Perdata mengatur Tentang Perikatan, akan tetapi mengenai apa yang dimaksud dengan Perikatan Buku III Kitab Undang Undang Hukum Perdata tidak memberikan suatu rumusan pengertian

²³Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta dan Anak Agung Sri Utama. *Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen*. Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum. Vol. 5. No. 1. 2017. halaman. 3

²⁴ *Ibid*, halaman. 3

dari perikatan, oleh karena Buku III Kitab Undang Undang Hukum Perdata tidak memberikan definisi mengenai Perikatan, maka pengertian perikatan dapat kita temukan dalam Ilmu Pengetahuan Hukum. Menurut Ilmu Pengetahuan Hukum yang dimaksud dengan Perikatan adalah hubungan hukum yang terjadi antara dua orang atau lebih yang terletak dalam lapangan harta kekayaan, yang mana pihak satu berhak atas suatu prestasi sedangkan pihak yang lainnya wajib memenuhi prestasi tersebut.

Untuk menilai suatu hubungan hukum itu merupakan suatu perikatan atau bukan perikatan, hukum mempunyai ukuran-ukuran atau kriteria tertentu untuk menentukannya yaitu ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang dipergunakan terhadap suatu hubungan hukum sehingga hubungan hukum itu dapat disebut sebagai suatu perikatan atau bukan perikatan.²⁵

Dahulu yang menjadi kriteria atau ukuran suatu hubungan hukum merupakan suatu perikatan atau bukan perikatan adalah hubungan hukum itu dapat dinilai dengan uang atau tidak, apabila hubungan hukum tersebut dapat dinilai dengan uang maka hubungan hukum itu adalah merupakan suatu perikatan, akan tetapi apabila hubungan hukum itu tidak dapat dinilai dengan uang, maka hubungan hukum itu bukan merupakan suatu perikatan.

Kemudian pada perkembangan selanjutnya kriteria atau ukuran suatu hubungan hukum merupakan perikatan atau bukan dengan kriteria ditentukan dinilai dengan uang semakin lama sukar untuk dipertahankan, karena dalam

²⁵ Enju Juanda. 2021. *Hubungan Hukum Antara Para Pihak Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen*. Jurnal Ilmiah Galuh Justisi. Vol. 9. No. 2. halaman. 274

masyarakat terdapat juga hubungan hukum yang tidak dapat dinilai dengan uang, akan tetapi apabila terhadap hubungan hukum tersebut tidak dapat diberikan akibat hukum, maka rasa keadilan masyarakat tidak akan dipenuhi dan ini tentu bertentangan dengan salah satu tujuan dari hukum yaitu hukum bertujuan untuk mewujudkan keadilan. Sehingga yang dapat dipakai sebagai kriteria atau ukuran terhadap suatu hubungan hukum merupakan perikatan atau bukan perikatan dapat ditentukan bahwa sekalipun dalam hubungan hukum tersebut tidak dapat dinilai dengan uang akan tetapi apabila perasaan keadilan masyarakat menghendaki agar hubungan itu diberi akibat hukum, maka hukumpun akan melekatkan akibat hukum pada hubungan hukum tersebut.²⁶

Dalam UUPK tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi

²⁶ *Ibid.* halaman. 275

di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.

Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.

Diperlukan representasi yang benar terhadap suatu produk, karena salah satu penyebab teriadinya kerugian terhadap konsumen adalah teriadinya misrepresentasi terhadap produk tertentu. Kerugian yang dialami oleh konsumen di Indonesia dalam kaitannya dengan misrepresentasi banyak disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur produk tertentu, sedangkan iklan atau brosur tersebut tidak selamanya memuat informasi yang benar karena pada umumnya hanya menonjolkan kelebihan produk yang dipromosikan, sebaliknya kelemahan produk tersebut ditutupi.²⁷

Hubungan hukum dapat terjadi antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. halaman. 44

dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak. Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.²⁸

Pihak yang dapat menyelenggarakan uang elektronik terbagi menjadi dua, yakni Bank dan lembaga selain bank. Sesuai dengan Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 Bank adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan lembaga selain Bank yaitu badan usaha bukan bank yang melakukan kegiatan sebagai penyelenggara uang elektronik yang berkedudukan di wilayah Negara Republik Indonesia dan berbadan hukum dengan bentuk perseroan terbatas dan didirikan berdasarkan hukum Indonesia, misalnya seperti perusahaan yang menyediakan *e toll*.

Uang adalah salah satu alat pembayaran utama yang berlaku di Indonesia. Meskipun uang tunai masih menjadi peran utama dalam perekonomian Indonesia. Perkembangan teknologi dalam transaksi jual beli menggunakan metode pembayaran digital banyak digemari oleh masyarakat Indonesia. Penggunaan teknologi modern sebagai instrumen pembayaran non tunai telah berkembang pesat disertai dengan berbagai inovasi yang mengarah pada penggunaannya yang semakin efisien, aman, cepat dan nyaman. Dengan metode pembayaran digital, masyarakat tidak perlu lagi membawa uang tunai yang terlalu banyak ketika bepergian atau berbelanja, karena menggunakan uang digital lebih cepat, mudah dan aman. Bukan hanya itu, metode pembayaran digital juga didukung oleh

²⁸ Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta dan Anak Agung Sri Utari, *Loc. Cit.*, halaman 3.

pemerintah Indonesia. Misalnya, pemerintah memberlakukan transaksi *E-Money* untuk membayar akses jalan tol di seluruh Indonesia sejak Oktober 2017. Inilah salah satu titik awal masyarakat Indonesia beralih ke transaksi non tunai atau disebut uang elektronik.

Peralihan dari pembayaran tunai atau cash ke pembayaran non tunai awalnya diinisiasi oleh Peraturan Bank Indonesia (PBI No. 20/6/PBI/2018) tentang uang elektronik pada tahun 2009 dan diatur dalam Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) Nomor 19 tahun 2016 dijelaskan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Kemudian gagasan transaksi non tunai kembali diperkuat dengan dibentuknya Gerakan Nasional Non Tunai (GGNT) oleh Bank Indonesia pada tahun 2014. Gerakan Nasional Non Tunai (GGNT) yang dicanangkan oleh Bank Indonesia telah berhasil menambah jumlah uang elektronik yang beredar di masyarakat. Selanjutnya secara perlahan dalam perekonomian Indonesia semakin menjamur dan fasilitas pembayaran non tunai sejak saat itu.²⁹

Penyelenggaraan uang elektronik yang kini sudah berjalan sudah memenuhi kriteria atau karakteristik transaksi dalam Islam, seperti mekanisme berikut :

Transaksi uang elektronik dimulai ketika pemegang menukarkan uang tunai kepada penerbit (*Issuer*), kemudian penerbit akan memberikan uang elektronik kepada pemegang dengan nilai yang sama jumlahnya dengan uang yang disetorkan oleh pemegang kepada penerbit. Setelah pemegang mendapatkan uang elektronik,

²⁹ Sri Anggraeni Putri dan Muhammad Yaasiin Raya. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penggunaan E-Money Pada Bank Mandiri Cabang Bulukumba*. Vol. 4. No. 2. 2023. halaman. 105

pemegang dapat menggunakannya untuk transaksi pembayaran kepada pedagang (*Merchant*) secara langsung nilai uang elektronik pemegang akan berkurang setelah pemegang melakukan transaksi pembayaran. Kemudian pedagang (*Merchant*) dapat menukarkan nilai uang elektronik yang diperoleh dari pemegang kepada penerbit (*Issuer*).

Dari data tersebut menunjukkan adanya transaksi muamalah, dimana sesuai dengan kaidah fiqh yang disebutkan E-Money dalam Fiqh Muamalah :

“Setiap transaksi dalam muamalah pada dasarnya diperbolehkan kecuali jika ada dalil yang mengharamkannya, maka saat itu hukumnya berubah menjadi haram.”

Pada mekanisme tersebut pun dijelaskan adanya perpindahan uang elektronik karena adanya pembayaran, hal ini sesuai dengan aturan tentang uang elektronik:

“jumlah nominal uang yang disimpan secara elektronik yang dapat dipindahkan karena keperluan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana.”³⁰

Konsumen dalam penggunaan *E-Toll Card* tidak menutup kemungkinan akan mengalami kerugian-kerugian terkait dengan produk uang elektronik tersebut. Maka dari itu penerbit berhak memberikan ganti kerugian atas kerugian yang diderita oleh konsumen *E-Toll Card* jika dikemudian hari kerugian itu terjadi.

Pada umumnya dalam memperoleh hak tidak terlepas dengan dilaksanakannya kewajiban karena antara hak dan kewajiban saling berkaitan erat

³⁰ Afif Muamar. *Electronic Money (e-money) Dalam Perspektif Maqashid Syariah*. Journal of Islamic Economics Lariba. Vol. 3. No. 2. halaman. 79

dan tidak dapat dipisahkan. Undang Undang Perlindungan Konsumen juga menetapkan kewajiban-kewajiban bagi konsumen yang tertuang dalam Pasal 5, yaitu:

- 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.

Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.

Maka dari itu konsumen *E-Toll Card* perlu untuk memastikan bahwa dirinya telah melaksanakan kewajiban-kewajibannya terlebih dahulu terkhusus membaca segala bentuk informasi, prosedur pemakaian *E-Toll Card* dan pemeliharaan yang disediakan oleh penerbit sesuai dengan kewajiban Pelaku usaha atau penerbit *E-Toll Card* dalam Pasal 7 UUPK demi terhindarnya kerugian-kerugian yang mungkin akan diderita oleh konsumen *E-Toll Card* akibat kelalaiannya sendiri. Karena segala bentuk kerugian yang terjadi akibat kelalaian konsumen *E-Toll Card* dalam membaca informasi yang disediakan oleh penerbit

terkait produknya tidak menjadi kewajiban dari pada penerbit untuk menanggung dan mengganti kerugian yang ada.

Perjanjian hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi prestasi itu. Dengan pembatasan asas kepribadian, maka perjanjian itu hanya berlaku bagi kedua belah pihak yang telah mengadakan perjanjian.

Hubungan hukum antara pihak pengguna *E-Toll* dalam perjanjian biaya *top up* yang terjadi dikarenakan ada keterkaitan kerjasama antara pihak bank dengan *merchant* dalam melakukan pembelian kartu elektronik tol dan dalam hal pengisian ulang saldo kartu elektronik tol dan adanya fasilitator yang melayani konsumen dalam hal pengisian ulang saldo kartu elektronik tol yakni Jasa Marga. Selain itu, konsumen sebagai pengguna kartu elektronik tol untuk memenuhi kebutuhan ketika akan melintas di gerbang tol otomatis harus dipastikan saldo kartu elektronik tol mencukupi.

Dari kejadian tersebut bukan berarti penggunaan kartu *E-Toll* tersebut adalah salah satu solusi tunggal yang efektif untuk mengalami kemacetan. Akan tetapi Solusi alternatifnya adalah dengan cara pelebaran jalan, pembatasan kendaraan pribadi, serta peningkatan pelayanan transportasi umum. *Sistem Electronic Road Pricing* (ERP) yang sedang diujicobakan di Jakarta juga dapat menjadi jalan keluar untuk mengatasi kemacetan yang sedang marak terjadi dan merisaukan konsumen pengendara di Jalan Tol.

Konsumen pada dasarnya terikat dalam suatu hubungan hukum dalam bentuk perjanjian atau kontrak setelah terjadinya suatu kesepakatan diantara kedua

belah pihak. Namun, hubungan hukum ini tidak menutup kemungkinan bahwa pihak yang tidak terikat dalam hubungan kontraktual dapat menjadi konsumen, semua dapat terjadi jika pihak tersebut ikut dalam mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

Persoalan hubungan pelaku usaha dengan konsumen biasanya dikaitkan dengan produk (barang atau jasa) yang dihasilkan oleh teknologi. Kaitannya dengan tulisan yang sedang dibahas ini adalah teknologi atau sistem pembayaran secara non tunai merupakan hal yang masih baru bagi masyarakat Indonesia, dan tentu disini dapat memunculkan setiap hubungan-hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen itu sendiri. *E-Toll* merupakan produk yang dikeluarkan oleh Badan Usaha Penyedia Jalan Tol dan yang menjalankan proses pembayaran non tunai di jalan tol sesuai dengan Permen Tentang Transaksi Non Tunai dinamakan Badan Usaha Pelaksana Transaksi Non Tunai. Badan usaha ini sama namun penyebutannya berbeda pada setiap peraturannya dan badan usaha ini merupakan BUMN sekaligus sebagai Pelaku Usaha dari jalan tol tersebut (selanjutnya disebut pelaku usaha pertama).

Selain pelaku usaha pertama di bidang jalan tol, terdapat juga pelaku usaha kedua yaitu pelaku usaha yang bekerja sama dengan pelaku usaha pertama untuk melakukan pemasaran kartu *E-Toll* dan penyedia jasa *top up* tersebut, yaitu Lembaga Perbankan dan Non Perbankan.

B. Penerapan Asas Keadilan Dalam Pembebanan Biaya *Top-Up*

Menurut pendapat Sudikno Mertokusumo pengertian asas hukum atau prinsip hukum bukanlah peraturan hukum konkret, melainkan merupakan pikiran

dasar yang umum sifatnya atau merupakan latar belakang dari peraturan yang konkret yang terdapat dalam setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat dikemukakan dengan mencari sifat-sifat umum dalam peraturan konkret tersebut.³¹

Asas hukum merupakan sebuah aturan dasar atau merupakan prinsip hukum yang masih bersifat abstrak. Dapat pula dikatakan bahwa asas dalam hukum merupakan dasar yang melatarbelakangi suatu peraturan yang bersifat kongkrit dan bagaimana hukum itu dapat dilaksanakan. Asas hukum merupakan sesuatu yang sangat mendasar dalam hukum yang harus dipedomani. Peraturan perundang-undangan tidak boleh bertentangan dengan asas dalam hukum.

Dalam perjanjian pembiayaan, pihak konsumen tidak akan pernah memiliki kesempatan untuk melakukan penawaran terhadap klausul klausul yang ditetapkan di dalam perjanjian yang telah dibakukan. Penolakan konsumen terhadap klausul klausul baku dengan alasan tidak adil atau tidak sesuai dengan asas kepatutan, akan berakibat tidak direalisirnya kredit pembiayaan kendaraan bermotor oleh perusahaan pembiayaan.

Dalam hubungannya dengan keadilan dalam berkontrak, dapat dikemukakan pandangan Ulpianus, bahwa keadilan sebagai *“justicia est constans et perpetua voluntas ius suum cuique tribuendi”* (keadilan adalah kehendak terus menerus dan tetap memberikan kepada masing-masing apa yang menjadi haknya) atau *“tribuere cuique suum”* - *“to give everybody his own”* memberikan kepada setiap orang

³¹ Armansyah. 2022. *Hukum Perikatan (Akad) Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana. halaman 72

haknya. Yustinianus dengan mendasarkan pada teori keadilan dari Ulpianus selanjutnya menyatakan “*juris praecepta sunt haec honeste vivere, alterum non laedere, suum cuique tribuere* (peraturan-peraturan dasar dari hukum adalah terkait dengan hidup secara patut, tak merugikan orang lain dan memberi pada orang lain apa yang menjadi bagianya).

Mendasarkan pada teori Ulpianus dan Yustinianus sebagai penggagas teori keadilan klasik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, perlakuan yang patut atau kepatutan merupakan tuntutan hidup yang bersifat keharusan, sebab dengan kepatutan ini setiap orang akan mengerti tentang orang lain, dalam pengertian bahwa dengan mendasarkan pada kepatutan akan membawa orang pada penyadaran diri bahwa orang lain itu memerlukan pengharapan besar terhadap adanya kesamaan dan kesederajadan sesamanya. Itikad baik tidak hanya berlaku bagi para pihak, melainkan juga harus mengacu pada nilai-nilai yang berkembang di dalam masyarakat, sebab itikad baik ini merupakan bagian dari kehidupan masyarakat.³²

Pada hakikatnya dalam melakukan perjanjian tidak terlepas dari masalah keadilan. Cicero pernah mengatakan “*ubi societas ibi ius*”, dimana ada masyarakat pasti di situ ada hukum. Pada dasarnya hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, melalui penegakan hukum inilah hukum itu menjadi kenyataan. Dalam hal ini keadilan merupakan salah satu tujuan hukum. Tujuan hukum memang tidak hanya unsur keadilan, tetapi juga kepastian hukum dan kemanfaatan.

³² Luh Nila Winarni. *Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan*, Vol. 11. No. 21. 2015. halaman. 5

Keadilan menurut John Rawls adalah tidak adil mengorbankan hak dari satu atau beberapa orang hanya demi keuntungan ekonomis yang lebih besar bagi masyarakat secara keseluruhan. Sikap ini justru bertentangan dengan keadilan sebagai *fairness*, yang menuntut prinsip kebebasan yang sama sebagai basis yang melandasi pengaturan kesejahteraan sosial. Oleh karenanya pertimbangan ekonomis tidak boleh bertentangan dengan prinsip kebebasan dan hak yang sama bagi semua orang. Dengan kata lain, keputusan sosial harus dibuat atas dasar hak (*right based weight*) daripada atas dasar manfaat (*good based weight*). Hanya dengan itu keadilan sebagai *fairness* dapat dinikmati semua, dalam hal ini harus dipahami bahwa konsep kesamaan menurut John Rawls sebagai “kesetaraan kedudukan dan hak”, bukan dalam arti “kesamaan hasil” yang dapat diperoleh semua orang. Oleh karena itu, harus dipahami bahwa keadilan tidak selalu berarti semua orang harus selalu mendapatkan sesuatu dalam jumlah yang sama, tanpa memerhatikan perbedaan-perbedaan yang secara objektif ada pada setiap individu orang.³³

Aristoteles dalam jurnalnya menyatakan bahwa keadilan ialah memberikan kepada setiap orang apa yang berhak ia terima yang memerlukan peraturan tersendiri bagi tiap-tiap kasus. Oleh karenanya hukum harus membuat apa yang dinamakan “*Algemeene Regels*” (peraturan umum). Berdasarkan ketentuan ini menunjukkan bahwa aturan hukum bertujuan untuk menciptakan suatu keteraturan dalam kehidupan masyarakat teratur demi kepentingan kepastian hukum, meskipun

³³ Nadiah Azizatunnida dan Mochammad Najib Imanullah. *Penerapan Asas Keadilan Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Di Lazada)*. Vol. 5. No. 2. halaman. 21-22

suatu waktu dapat menimbulkan ketidakadilan.³⁴ Berdasarkan hal ini menunjukkan bahwa hukum harus menentukan peraturan umum, harus menyamaratakan. Pengertian keadilan sebagaimana dijelaskan oleh Aristoteles menunjukkan bahwa sesuatu dikatakan adil apabila setiap orang mendapatkan bagiannya yang oleh orang Romawi diterjemahkan dalam bahasa latin *ius suum cuique tribuere*.³⁵

Berdasarkan Pasal 1343 KUHPerdara menyatakan bahwa jika suatu kata-kata suatu persetujuan dapat diberikan berbagai macam penafsiran, harus dipilihnya menyelidiki maksud kedua pihak yang membuat persetujuan itu, daripada memegang teguh arti kata-kata menurut huruf. Dalam hal ini maka perjanjian harus ditafsirkan yang paling sesuai dengan maksud para pihak sekalipun harus menyimpang dari kata-kata perjanjian. Sebenarnya tidak mungkin kata-kata mempunyai arti lain daripada yang dikehendaki oleh para pihak, tetapi bila mungkin ditafsirkan, haruslah dikhususkan penafsiran yang sesuai dengan kehendak para pihak.

Berdasarkan pada pasal tersebut, maka prinsip keadilan atau asas keadilan tersirat dalam makna “maksud para pihak”. Bukankah perjanjian itu mengikat kedua belah pihak, dan tidak boleh salah satu pihak untuk memutuskannya. Hal ini sangat bertentangan dengan hukum kodrat. Bukankah hukum kodrat menyatakan prinsip saling menghormati perjanjian yang telah mereka buat. Perjanjian dengan mana maksud atau kehendak untuk memenuhi objek perjanjian yang telah mereka sepakati. Tanpa hal itu, maka perjanjian yang merupakan hukum bagi mereka yang

³⁴ Soeroso, R. 2007. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. halaman 17

³⁵ Marzuki, P.M. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana. halaman. 31

membuatnya tidaklah berarti apa-apa. dari tidak ada menjadi ada untuk memenuhi tujuannya.

Dengan demikian perjanjian yang merupakan hukum adalah berkaitan dengan tujuan untuk mencapai keadilan. Bagaimana akan tercapai keadilan, kalau hukum itu tidak mengandung nilai-nilai keadilan. Maka untuk maksud inilah hukum menyatakan “maksud para pihak”, dan bukan kehendak dari pribadi perorangan. Jika hal itu terjadi, maka hukum tidak akan menemukan keberlakuannya di dalam masyarakat. Bukankah hukum hanya ada jika terdapat dua individu, dan bukan pada satu individu, hukum hanya akan menemukan keberlakuannya ditengah-tengah realita masyarakat, apakah pada peristiwa hukum, perbuatan hukum, yang esensinya menimbulkan akibat hukum. Ambil contoh perjanjian jual beli, dimana ada pihak penjual dan pihak pembeli, yang mana pihak penjual berkewajiban untuk menyerahkan barang dan pembeli berkewajiban membayar harga. Begitu juga pada peristiwa hukum seperti kematian, juga menimbulkan akibat hukum berupa terbukanya warisan dan lain sebagainya. Hal ini hanya akan terjadi jika ada lebih dari satu individu.

Pandangan Aristoteles tentang keadilan bisa didapatkan dalam karyanya *Nicomachean Ethics*, *Politics*, dan *Rethoric*. Dilihat dalam buku *Nicomachean Ethics*, buku itu sepenuhnya ditujukan bagi keadilan yang berdasarkan filsafat hukum. Aristoteles, mesti dianggap sebagai inti dari filsafat hukumnya, karena hukum hanya bisa ditetapkan dalam kaitannya dengan keadilan.

Bagi Aristoteles, keutamaan yaitu ketaatan terhadap hukum (hukum polis pada waktu itu, tertulis dan tidak tertulis) adalah keadilan dengan kata lain adalah

keutamaan ini bersifat umum. Theo Huijbers menjelaskan konsep keadilan menurut Aristoteles. Di samping bermakna keutamaan umum, keadilan juga sebagai keutamaan moral khusus, yang berkaitan dengan sikap manusia dalam bidang tertentu, yakni menentukan hubungan baik antara orang-orang, dan keseimbangan antara dua pihak. Ukuran keseimbangan ini adalah kesamaan numerik dan proporsional. Hal ini karena Aristoteles memahami keadilan dalam pengertian kesamaan. Dalam kesamaan numerik, setiap manusia disamakan dalam satu unit. Misalnya semua orang sama di hadapan hukum. Kemudian, kesamaan proporsional adalah memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya. Sesuai kemampuan dan prestasinya."

Selain itu, Aristoteles juga membedakan antara keadilan distributif dengan keadilan korektif. Keadilan distributif menurutnya adalah keadilan yang berlaku dalam hukum publik, yaitu berfokus pada distribusi, honor kekayaan, dan barang-barang lain yang diperoleh anggota masyarakat. Kemudian keadilan korektif berhubungan dengan pembetulan sesuatu yang salah. Memberikan Kompensasi kepada pihak yang dirugikan atau hukuman yang pantas bagi pelaku kejahatan. Sehingga dapat disebutkan bahwa ganti rugi dan sanksi merupakan keadilan akorektif menurut Aristoteles.³⁶

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara

³⁶ M. Syarifuddin. 2020. *Prinsip Keadilan Dalam Mengadili Perkara Tindak Pidana Korupsi*. Jakarta: Kencana. halaman. 21-22

adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang, oleh karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan produsen pelaku usaha.³⁷

Oleh karena itu, untuk terjadinya perjanjian, esensinya harus ada dua orang atau lebih untuk dikatakan hukum menemukan tempat keberlakuannya. Karena itu wajar hukum tidak memandang berat sebelah antara kedua belah pihak, dan menempatkan keadilan pada kedua belah pihak dalam melakukan perjanjian.

Maka dari itu hukum sangat erat hubungannya dengan keadilan, bahkan ada pendapat bahwa hukum harus digabungkan dengan keadilan, supaya benar-benar berarti sebagai hukum, karena memang tujuan hukum itu adalah tercapainya rasa keadilan pada masyarakat. Setiap hukum yang dilaksanakan ada tuntutan untuk keadilan maka hukum tanpa keadilan akan sia-sia sehingga hukum tidak lagi berharga dihadapan masyarakat.³⁸

Dengan demikian, untuk mewujudkan hukum yang berkeadilan, maka hukum tersebut haruslah memuat atau mengandung unsur keadilan, agar hukum dapat mewujudkan tujuan berkeadilan tersebut. Dalam penafsiran perjanjian, perkataan “maksud para pihak”, adalah indikasi bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak mengandung asas keadilan, yang dalam tataran pembuatan dan pelaksanaannya akan terpenuhi akan hal itu. Penafsiran tidak hanya

³⁷ Rhey A. Karinda, dkk. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang Undang Nomor 7 Tahun 1999*. Vol. 8 Nomor. 4. halaman. 48

³⁸ Agus Santoso. 2012. *Hukum, Moral Dan Keadilan*. Jakarta: Kencana. halaman 91

mempertimbangkan maksud pada satu pihak saja, tanpa mengikutsertakan maksud atau kehendak pihak lainnya, karena hal tersebut hanya akan membuat suatu hukum yang dibuat oleh para pihak berat sebelah atau tidak adanya keadilan.

Uang elektronik hukumnya adalah mubah karena tidak ada dalil yang mengharamkannya. Selain itu juga, uang elektronik juga sudah menjadi sebuah kebiasaan yang ada di Indonesia, seperti pembayaran tol yang sekarang menggunakan *e-money*. Adat ini diperbolehkan karena tidak mengandung ke-madharatan di dalamnya. Selain itu juga, *e-money* diperbolehkan karena mengandung banyak manfaat dan juga pemegang dan penerbit kartu ada keridhaan antara keduanya. *E-money* menjadi dilarang apabila di dalam akad-akadnya terdapat kad yang dilarang dalam Islam, seperti adanya *gharar*, riba, dan lain sebagainya.

Kemudian apabila dilihat dari transaksi-transaksi yang terdapat dalam uang elektronik, maka nilai uang elektronik memiliki fungsi yang sama seperti uang yaitu sebagai alat pembayaran atas transaksi jual beli barang atau jasa.

Selain persoalan perlindungan konsumen, salah satu persoalan yang juga timbul terkait transaksi *e-commerce* saat ini adalah terkait dengan layanan keuangan, yaitu penggunaan *e-money*. *E-money* sebenarnya sudah hadir sejak tahun 2007 yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik. *E-money* merupakan alat pembayaran dengan ketentuan bahwa nilai uang yang disimpan secara elektronik didasarkan pada nilai uang yang telah disetorkan terlebih dahulu oleh pemilik kartu elektronik dan dapat digunakan

sebagai alat bayar untuk sejumlah produk atau layanan nilai elektronik yang lebih spesifik.³⁹

Terhadap penggunaan *e-money*, pembebanan biaya untuk isi ulang (*top up*) uang elektronik (*e-money*) kepada konsumen dipersoalkan masyarakat. Kebijakan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 19/8/PBI/2017 Tentang Gerbang Pembayaran nasional dinilai kurang tepat. PBI tersebut mengatur dua cara pengisian saldo uang elektronik yakni pertama dengan cara *off us* atau lintas kanal pembayaran dikenakan Rp. 1.500,- dan kedua cara *on us* atau satu kanal, di mana pada pengisian ulang sebesar Rp. 200.000,- tidak kena biaya (gratis) sedangkan transaksi di atas nilai tersebut dikenakan biaya maksimal Rp. 750,-.

Biaya pengisian saldo uang elektronik (*e-money*) adalah beban biaya yang harus dikeluarkan oleh para pengguna uang elektronik yang dikeluarkan pada setiap proses pengisian saldo uang elektronik. Pengisian ulang (*Top Up*) adalah penambahan nilai uang elektronik pada uang elektronik. Besaran biaya pengisian saldo uang elektronik telah ditetapkan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI).⁴⁰

Besarnya biaya pengisian kembali uang elektronik itu dikabarkan antara Rp. 2000-Rp. 2.500 setiap proses pengisian. Dengan cakupan penggunaan uang elektronik yang semakin luas, dan dalam berbagai hal dipaksakan, serta jumlah pemakainya yang semakin besar, total uang yang diraup oleh perbankan bisa mencapai triliunan rupiah setiap tahunnya. Bahkan sebelum ada keputusan resmi

³⁹ Admin PilihKartu.com, E-Wallet Bentuk Lain dari E-Money yang Sebaiknya Kamu Tahu, <https://pilihkartu.com/tips-kartu-kredit/ewallet-bentuk-lain-dari-emoney-yang-sebaiknya-kamu-tahu>. Diakses Pada Pukul 21.40 WIB

⁴⁰ Arfian Setiantoro, dkk. "*Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi Asean*". 2018. Vol. 7. No. 1. halaman 6

BI pun beberapa bank telah mulai menerapkan penarikan biaya isi ulang uang tersebut. Persoalan yang lebih serius adalah bahwa pengenaan biaya isi ulang uang elektronik ini merupakan salah satu bentuk riba. Maka, haram hukumnya.

Rencana BI memberlakukan tarif untuk setiap pengisian ulang *e-money* memicu pro dan kontra yang jika benar diterapkan, maka beban nasabah akan semakin besar. Namun alasan bank butuh biaya *top up* antara lain:

- a. Biaya Rp 20.000 (kartu perdana) hanya cukup membeli kartu kosong.
- b. Biaya beli dan distribusi alat membaca *e-money* belum tertutupi.
- c. Biaya perawatan alat belum tertutupi.
- d. Biaya alih data dari rekening ke kartu belum tertutupi.

Keberatan dari masyarakat atas penarikan biaya *top up* dikarenakan bertentangan dengan semangat pemerintah memberikan kemudahan atas program *cashless society* dan bank belum banyak memberikan program promo, diskon dan sebagainya. Selain persoalan perlindungan konsumen, salah satu persoalan yang juga timbul terkait transaksi *e-commerce* saat ini adalah terkait dengan layanan keuangan, yaitu penggunaan *e-money*. *E-money* sebenarnya sudah hadir sejak tahun 2007 yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik. *E-money* merupakan alat pembayaran dengan ketentuan bahwa nilai uang yang disimpan secara elektronik didasarkan pada nilai uang yang telah disetorkan terlebih dahulu oleh pemilik kartu elektronik dan dapat digunakan sebagai alat bayar untuk sejumlah produk atau layanan nilai elektronik yang lebih spesifik.

Kebijakan Bank Indonesia (BI) ini tidak sejalan dengan tujuan Gerakan Nasional Non Tunai dan jelas tidak adil bagi konsumen. Substansi tersebut cenderung mengedepankan kepentingan dunia usaha perbankan. Kebijakan BI menyebabkan ketidakadilan bagi sebagian konsumen, khususnya masyarakat yang mengisi ulang di atas Rp. 200.000,- pada bank atau lembaga penerbit atau mengisi ulang pada *merchant*. Konsumen seharusnya mendapat insentif bukan disinsentif dalam pelaksanaan program *cashless society*.

Dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 19 /10/PADG/2017, Bank Indonesia resmi menerbitkan peraturan terkait harga biaya isi ulang (*top up*) uang elektronik atau *e-money* pada tanggal 20 September 2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (*national payment gateway*). Dalam peraturan tersebut, BI mematok biaya *top up* uang elektronik maksimum sekitar RP 1.500 per satu kali transaksi.

Selanjutnya disebutkan bahwa nilai uang elektronik adalah nilai uang yang disimpan secara elektronik pada suatu media yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran atau transfer dana. Jadi ringkasnya, uang elektronik hanyalah bentuk lain dari uang fiat. Sifat, kegunaan, dan nilainya, sama dengan uang fiat bersangkutan yang ditukar bentuknya saja.

Kasus *E-Toll card* dengan nilai yang dapat di *top up* atau diisi ulang tidak termasuk dalam inventori bank sebagai salah satu lembaga yang mengeluarkan produk ini, sehingga apabila terjadi pencurian atau penggunaan *E-Toll card* yang bukan pengguna kartu tidak dapat dilacak keberadaannya dan kartu tersebut tidak dapat diblokir. Hal tersebut dikarenakan *E-Toll card* berbeda dengan kartu kredit

maupun kartu debit, *E-Toll card* tidak memerlukan konfirmasi data atau otorisasi *Personal Identification Number* (PIN) ketika akan digunakan sebagai alat pembayaran dan tidak terkait langsung dengan rekening nasabah di bank.

Konsumen pengguna jalan tol memiliki hak-hak untuk mendapatkan jaminan dan perlindungan dari hukum, sebagaimana diatur oleh Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut 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.⁴¹

Terkait dengan perlindungan konsumen terhadap pemegang *E-Toll card*, pada hakikatnya *E-Toll card* merupakan salah satu varian dari pada uang elektronik atau *e-money*. Lahirnya Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK diharapkan menjadi payung hukum di bidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.

C. Pandangan pengguna *E-Toll* terhadap tambahan biaya dalam *Top Up E-Toll*

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu peraturan perundang undangan yang menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, dalam mengkonsumsi barang dan jasa, hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan sebagainya.

⁴¹ I Gusti Ayu Suarniati. 2018. *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jalan Tol Berbasis Uang Elektronik dari Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Denpasar. 2018. halaman 5

Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi penting ketika hak konsumen dilanggar dan pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya. Hukum perlindungan konsumen mempunyai tujuan untuk melindungi konsumen secara langsung dan pelaku usaha secara tidak langsung.

Dalam Pasal 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negative pemakaian barang atau jasa meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut haknya sebagai konsumen.
- c. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- d. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

Penjelasan mengenai Undang Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha akan tetapi justru sebaliknya sebab perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat serta lahirnya

perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang atau jasa yang berkualitas.

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Adanya hukum perlindungan konsumen dengan undang-undang perlindungan konsumen diharapkan mampu memberi jaminan kepada konsumen berupa kepastian hukum atas perlindungan konsumen, hal ini dikarenakan konsumen memiliki kedudukan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hukum perlindungan hukum dapat dijadikan sarana pendidikan baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha sehingga apa yang menjadi tujuan hukum perlindungan konsumen dapat tercapai.

Berdasarkan ketentuan dalam pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Tidak adanya jaminan atau kepastian hukum dari pemerintah melalui Bank Indonesia terhadap konsumen pengguna *E-Toll* yang mana ketika kartu *E-Toll* tersebut hilang maka hilang juga uang ada di dalamnya tersebut. Hal ini sangat bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam pasal 4 ayat 8 yang berbunyi “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Ketentuan-ketentuan di atas tentu dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pemegang uang elektronik akibat dari memanfaatkan jasa yang dipasarkan pelaku usaha. Mengingat bahwa konsumen memiliki hak-hak yang harus diperjuangkan sebagaimana dijelaskan di dalam Pasal 4 Undang Undang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen tersebut merupakan wujud nyata dari kewajiban pelaku usaha dalam kegiatan transaksi yang mewajibkan pelaku usaha

bertanggung jawab secara mutlak atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jasa yang dipasarkan pelaku usaha.

Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 19/10/PADG/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*). Hal ini bertujuan untuk mewujudkan interoperabilitas sistem pembayaran nasional yang lancar, aman, dan efisien. Merujuk pada peraturan tersebut, isi ulang kartu *e-money* dikenakan biaya tambahan. Tujuan adanya aturan ini supaya tidak ada isi ulang *e-money* yang biayanya lebih mahal, karena sudah ada batasan harga yang diatur oleh Bank Indonesia sehingga tidak ada lagi pihak yang sembarangan menerbitkan biaya administrasi isi ulang *e-money*.

Dengan adanya regulasi tersebut ada pro dan kontra dari tanggapan pengguna Jalan Tol. Prasetya sebagai pengguna *E-Toll* berpendapat, isi ulang uang elektronik harusnya bisa gratis saja, namun demikian jika pun dibebankan kepada masyarakat atau pengguna harus berdasarkan pada perhitungan yang pas.

Sedangkan menurut Sofian sebagai pengguna *E-Toll*, merasa bahwa kebijakan itu merugikan konsumen dan menguntungkan perbankan, pertama, konsumen sudah dipaksa untuk tidak membayar secara tunai. Kedua, uang elektronik mengendap di bank. Ketiga, konsumen tidak memperoleh bunga dari uang yang dibayar lebih dahulu. Keempat, tidak ada jaminan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Kelima, jika konsumen kehilangan kartu, uang yang ada dianggap hilang. Keenam, konsumen malah mendapat disinsentif, bukan

insentif dalam pelaksanaan *cashless society* atau tidak lagi menggunakan transaksi tunai.⁴²

Adanya regulasi tambahan biaya pada saat *Top Up E-Toll* yang menimbulkan pro kontra bagi pengguna, hal ini sebenarnya biaya tambahan yang dibayarkan pemilik kartu *E-Toll* adalah bentuk investasi yang ujung-ujungnya untuk keuntungan mereka juga. Perbankan akan terus mengembangkan infrastruktur yang memadai yang memudahkan pengguna kartu elektronik. Dengan adanya biaya tambahan ketika *top up*, pelayanan yang mereka dapat akan semakin meningkat. Kemudian biaya yang diterapkan tidak terlalu mahal dan wajar, tidak membebankan masyarakat.

Kartu *E-Toll* mempunyai banyak keunggulan, diantaranya:

a. Transaksi Lebih Cepat

Kata Prasetya sebagai pengguna *E-Toll* “Kartu ini lumayan bagus untuk melakukan transaksi cepat dibandingkan menggunakan uang tunai, soalnya mempercepat transaksi apapun dengan mudah dan efisien” maksud dari pengguna itu, penulis menyimpulkan bahwa dengan kartu ini transaksi bayar tol menjadi jauh lebih cepat, karena yang bekerja adalah mesin dan bukan manusia, tak perlu menunggu lama untuk pengembalian bayar tol, karena pembayaran langsung didebet dari kartu.⁴³

b. Mudah digunakan Kartu ini mudah untuk digunakan hanya tinggal tempel kartu pada tempat yang sudah disediakan maka mesin akan membaca kartu

⁴² Sofian Sebagai Pengguna E-Toll, Wawancara Pada Tanggal 21 Juni 2023

⁴³ Muhammad Prasetya Sebagai Pengguna E-Toll, Wawancara Pada Tanggal 21 Juni 2023

kemudian palang pintu akan terbuka.

- c. Meminimalkan jumlah antrean di gerbang tol dengan adanya *E-Toll card*, diperkirakan tidak akan ada lagi antrean yang mengganggu di gerbang GTO (Gardu Tol Otomatis). Hal ini akan segera terealisasi jika semua masyarakat mulai beralih dengan fasilitas *E-Toll card* dan sudah terbiasa menggunakannya saat berkendara setiap hari.
- d. Menghindari Uang Palsu Maraknya penipuan uang palsu, masih saja meresahkan masyarakat karena lumayan sulit membedakan uang tersebut dengan aslinya. Dengan menggunakan *E-Toll card*, Anda tidak perlu khawatir mendapat uang kembalian yang berpotensi mengandung uang palsu.
- e. Menghindari Kesalahan Uang Kembalian
Kata Sofian sebagai pengguna *E-Toll* “menghindari kesalahan uang kembalian, karena petugas harus melayani banyak pengendara jadi memungkinkan terjadinya kesalahan uang kembalian” maksud dari hasil pengguna *E-Toll* tersebut adalah karena petugas harus melayani banyak sekali pengendara yang ingin melakukan transaksi pembayaran, terkadang terjadi kesalahan dalam memberikan uang kembalian pada konsumen. Apalagi antrean yang lumayan panjang membuat petugas terburu-buru dalam menghitung uang.⁴⁴
- f. Kartu *E-Toll* bisa digunakan untuk pembayaran belanja selain untuk membayar di jalan tol, kartu ini bisa digunakan untuk membayar belanja di

⁴⁴ Sofian Sebagai Pengguna E-Toll, Wawancara Pada Tanggal 21 Juni 2023

Indomaret, Alfamart maupun ditempat lain.

Disamping keunggulan menggunakan *E-Toll* adapun kekurangan di dalam penggunaan *E-Toll*, diantaranya sebagai berikut:

- a. Respon alat pembaca kartu (*card reader*) melampaui tiga detik menurut Doni, “Kelemahannya kadang mesin EDC sulit dideteksi, dan juga terkadang tidak berfungsi”, maksud dari perkataan Doni adalah *card reader* di gerbang tol banyak yang tidak berfungsi atau lama dalam membaca kartu.⁴⁵

- b. Kartu Hilang Tidak Bisa diblokir

Kata Putri “Kekurangan dari kartu *E-Toll* ini adalah jika hilang tidak akan terblokir sehingga biasanya saldo tetap berfungsi” maksud dari wawancara Putri adalah kartu ini apabila hilang tidak bisa diblokir karena kartu ini jenis *Unregistered* dan perlindungan kosumennya tidak ada. Uang yang disimpan dalam kartu akan hilang jika kartu tersebut hilang.⁴⁶

- c. Tidak Semua *Merchant* Menyediakan Mesin EDC

Tidak semua *Merchant* (pedagang atau penyedia jasa) punya mesin pembaca kartu dan mau menerima pembayaran non tunai, dan walaupun ada dukungan Bank nya terbatas.

- d. Ada Biaya Pembuatan Kartu

Untuk pembuatan uang elektronik (*E-Toll card*) ada biaya 20.000 per kartu. Jadi terkadang masyarakat merasa keberatan dengan biaya tersebut.

⁴⁵ Doni Syafmuhardi Sebagai Pengguna E-Toll, Wawancara Pada Tanggal 21 Juni 2023

⁴⁶ Putri Fatinna, Sebagai Pengguna E-Toll, Wawancara Pada Tanggal 21 Juni 2023

e. Ada Biaya *Top-Up* Uang Elektronik

Kata Novi sebagai pengguna *E-Toll* “Pengisian ulang kartu di gerai minimarket seperti Indomaret Alfamart dan Alfamidi masih dikenakan biaya” maksud dari wawancara Novi adalah setiap pengisian ulang di gerai-gerai yang bekerjasama dengan Bank Penerbit ada biaya tambahan sekitar 2000-2500 per transaksi.⁴⁷

f. Adanya Batasan Jumlah Maximum Saldo Uang Elektronik

Untuk uang elektronik jenis ini ada batasan saldo yang ada di dalamnya, yaitu batas maximum Rp 1 Juta per kartu.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai waktu penggunaan kartu *E-Toll* akhirnya penulis memperoleh data bahwa lebih banyak pengguna yang memakai kartu *E-Toll* dikarenakan adanya kebijakan yang mewajibkan untuk menggunakan kartu *E-Toll* dalam transaksi di jalan tol, selain itu ada juga pengguna yang justru dengan adanya kebijakan enggan untuk menggunakan jalan tol dan tidak mau untuk membuat kartu *E-Toll*.

Selanjutnya yang diperoleh dari wawancara ialah pandangan para pengguna terhadap penggunaan kartu *E-Toll*. Penggunaan yang dimaksud bukan dalam artian cara menggunakannya, namun pandangan pengguna setelah menggunakan kartu *E-Toll*. Berdasarkan hasil wawancara pandangan terhadap Kartu E-Toll terdapat dua bagian yaitu:

a. Kelebihan Kartu *E-Toll*

Berdasarkan hasil wawancara secara mendalam terhadap responden,

⁴⁷ Adek Novi, Sebagai Pengguna E-Toll, Wawancara Pada Tanggal 21 Juni 2023

di peroleh data bahwa kelebihan yang dirasakan oleh masyarakat setelah penggunaan kartu *E-Toll* adalah lebih praktis, fleksibel, dan mengurangi waktu antrian sehingga meminimalisir kemacetan.

Bahwa dengan menggunakan kartu *E-Toll* pembayaran dirasa lebih praktis karena hanya tinggal menempelkan kartu tanpa perlu menunggu kembalian. Hal itulah yang menyebabkan waktu antrian terasa lebih singkat atau cepat. Apabila jumlah antrian atau pengguna jalan tol banyak yang menggunakan *E-Toll*, maka tidak menutup kemungkinan antrian pembayaran lebih lama dari pada pembayaran tunai. Keunggulan lain yang didapat dari kartu *E-Toll* hanya menunjukkan bahwa menggunakan kartu elektronik akan lebih praktis karena hanya tinggal menempelkan kartu. Selain itu keunggulan lain yang ditawarkan seperti fleksibilitas kartu dapat menjadi penarik minat pengguna untuk menggunakan kartu *E-Toll*.

Keunggulan tersebut dapat menjadi nilai tambah produk dan membantu untuk membuat promosi lebih menarik minat pembeli. Apabila minat pembeli terpengaruhi oleh keunggulan yang ditawarkan maka pengguna kartu *E-Toll* tentu akan meningkat yang tentunya akan menguntungkan pihak pengelola jalan tol dan pihak lain yang bekerjasama.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, para pengguna mengakui bahwa pembayaran menggunakan kartu *E-Toll* dianggap praktis karena tinggal menempelkan kartu pada alat di gerbang tol. Sehingga waktu yang digunakan pun terasa cepat tanpa harus menyiapkan uang dan menunggu kembalian. Pembayaran yang dilakukan dengan cepat akan

mengurangi waktu antrian sehingga meminimalisir kemacetan. Keunggulan kartu E-Toll yang terletak pada penggunaan kartu yang lebih praktis apabila dibandingkan dengan pembayaran tunai, sehingga kepraktisan tersebut menyebabkan pembayaran dilakukan lebih cepat kemudian mengurangi waktu antrian.

b. Kekurangan Kartu *E-Toll*

Seperti kesulitan dalam pengecekan saldo, kesulitan dalam pengisian, dan beberapa kendala yang lain. Keunggulan dari penggunaan kartu *E-Toll* untuk beberapa responden tidak membuat mereka ingin memiliki kartu *E-Toll*. Para responden yang selalu membayar dengan tunai merasa akan ada banyak hal yang harus diperhatikan apabila menggunakan kartu *E-Toll*.

Berbeda dengan pembayaran tunai yang bisa langsung diberikan, penggunaan kartu *E-Toll* harus memperhatikan saldo. Apabila saldo telah habis maka harus segera diisi ulang agar bisa digunakan dalam jalan tol tanpa menimbulkan masalah. Hal-hal seperti itulah yang dianggap tidak mudah oleh para pengguna sehingga mengurangi minat untuk memiliki kartu *E-Toll*. Ditambah lagi apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kekurangan saldo saat terlanjur telah di jalan tol.

Pengisian saldo tersendiri harus dilakukan melalui bank maupun minimarket yang ada, namun pada kenyataannya saat ini di beberapa gerbang dapat melakukan *top up* atau isi ulang untuk menanggulangi ketika ada konsumen yang kehabisan saldo.

Hal lain yang menjadi pertimbangan untuk menggunakan kartu *E-Toll* yaitu adanya beban biaya administrasi yang harus dibayarkan atau mengendap. Terlihat bahwa adanya biaya admin tambahan cenderung memberatkan pengguna jalan tol. Ditambah penggunaan jalan tol sendiri lebih banyak di dalam kota, yang artinya biaya jalan tol masih terhitung murah. Selain itu, dari segi manfaat kartu itu sendiri, dapat memberikan benefit lain atau tidak. Beberapa responden enggan menggunakan kartu *E-Toll* karena tidak adanya sesuatu yang bernilai lebih untuk ditawarkan.

Selain itu kualitas teknologi juga merupakan kendala yang cukup memberatkan untuk para pengguna *E-Toll*, tingkat kemampuan mesin untuk membaca kartu adalah salah satu kendala yang di hadapi oleh para pengguna. Selain itu jarak mesin juga mempengaruhi kemudahan dan manfaat yang diperoleh oleh pengguna.

Namun apabila menggunakan kartu *E-Toll*, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan diantaranya yaitu mengecek saldo kartu cukup atau tidak, apabila tidak cukup maka harus isi ulang dan mencari minimarket atau ATM. Meskipun pengisian saldo dapat dilakukan pada minimarket, apabila telah terlanjur masuk dalam jalan tol dan ternyata saldo kurang pengguna jalan tol dapat mengisi di gardu tol yang mana hal tersebut ternyata belum diketahui oleh banyak pengguna. Situasi tersebut menyebabkan mobil harus mundur apabila terlanjur masuk gerbang dikarenakan pengisian hanya dapat dilakukan di gardu petugas dan menyebabkan mobil lainnya mundur juga sehingga antriannya menjadi lebih lama. Memang

tersedia beberapa mesin pengisian atau *top up* akan tetapi tidak semua gerbang menyediakan mesin tersebut.

Dalam menggunakan kartu *E-Toll*, terdapat biaya administrasi setiap pengguna melakukan *top up*. Ketidak inginan untuk membayar biaya administrasi kartu itu dipertimbangkan pada keunggulan yang kartu *E-Toll* tawarkan. Selain itu *E-Toll* tidak menawarkan keunggulan lain yang didapat dengan menggunakan kartu *E-Toll* seperti penambahan poin-poin untuk mendapatkan hadiah, diskon pada tempat makan, dan lain-lain. Sehingga, kurang menarik minat pengguna jalan tol untuk memakai kartu *E-Toll*.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dikemukakan, maka di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hubungan hukum antara pihak pengguna *E-Toll* dalam perjanjian biaya *top up* yang terjadi dikarenakan ada keterkaitan kerjasama antara pihak bank dengan *merchant* dalam melakukan pembelian kartu elektronik tol dan dalam hal pengisian ulang saldo kartu elektronik tol dan adanya fasilitator yang melayani konsumen dalam hal pengisian ulang saldo kartu elektronik tol yakni Jasa Marga. Dalam Pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen agar terhindar dari kerugian-kerugian yang mungkin akan diderita oleh pengguna *E-Toll Card* akibat kelalaiannya sendiri. Karena bentuk kerugian yang terjadi akibat kelalaian pengguna *E-Toll Card* dalam membaca informasi yang disediakan oleh penerbit terkait produknya tidak menjadi kewajiban dari pada penerbit untuk menanggung dan mengganti kerugian yang ada.
2. Asas Keadilan bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat memperoleh haknya secara maksimal dan memberikan kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-haknya seperti melindungi dan hak memperoleh keadilan serta melaksanakan kewajiban secara adil. Dalam pembebanan biaya pengisian saldo uang elektronik (*e-money*) adalah beban biaya yang harus dikeluarkan oleh para pengguna

uang elektronik yang dikeluarkan pada setiap proses pengisian saldo uang elektronik. Pengisian ulang (*top up*) adalah penambahan nilai uang elektronik pada uang elektronik. Besaran biaya pengisian saldo uang elektronik telah ditetapkan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI).

3. Pandangan pengguna *E-Toll* dengan adanya hukum perlindungan konsumen diharapkan mampu memberi jaminan kepada konsumen berupa kepastian hukum atas perlindungan konsumen, hal ini dikarenakan konsumen memiliki kedudukan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Tujuan tersebut supaya tidak ada isi ulang *e-money* yang biayanya lebih mahal, karena sudah ada batasan harga yang diatur oleh Bank Indonesia sehingga tidak ada lagi pihak yang sembarangan menerbitkan biaya administrasi isi ulang *e-money*. Serta adanya regulasi tambahan biaya pada saat *Top Up E-Toll* yang menimbulkan pro kontra bagi pengguna seperti biaya tambahan yang dibayarkan pemilik kartu *E-Toll* sebagai bentuk investasi yang ujung-ujungnya untuk keuntungan pribadi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Dalam mengatasi keragaman pandangan hukum terhadap penggunaan kartu elektronik tol, seharusnya perspektif ini perlu dipengaruhi oleh peraturan dan yurisdiksi yang berlaku. Meskipun prinsip-prinsip kontrak dan peraturan transportasi umumnya mengatur kaitannya, potensi sengketa menekankan peran hukum perlindungan konsumen dan regulasi transportasi. Jika Anda

menghadapi situasi semacam ini, penting untuk selalu merujuk pada pedoman dan regulasi lokal guna memahami pandangan hukum yang berlaku terkait penggunaan kartu elektronik tol.

2. Penerapan asas keadilan dalam pembebanan biaya *top up* kartu tol merupakan langkah penting untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan penyedia layanan dan kebutuhan pengguna, dengan memastikan proporsionalitas biaya, transparansi, pertimbangan sosial, variasi opsi tarif, serta melalui audit dan partisipasi pengguna, dapat dihasilkan suatu sistem yang adil dan menghormati hak serta kesejahteraan semua pihak yang terlibat. Evaluasi berkala juga penting untuk menjaga relevansi dan efektivitas sistem ini seiring perkembangan dinamika sosial dan kebutuhan masyarakat.
3. Pandangan pengguna *E-Toll* terhadap tambahan biaya dalam *top up E-Toll* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Untuk mengantisipasi respons yang positif, seharusnya bisa memberikan pertimbangan terhadap pengguna *E-Toll* misalnya transparansi komunikasi seperti menjelaskan secara jelas dan terbuka mengenai alasan dibalik tambahan biaya dalam *top up E-Toll*. Komunikasi yang jujur dan transparan dapat membangun rasa kepercayaan pengguna, dengan mengambil langkah seperti itu dapat meningkatkan kemungkinan bahwa pandangan pengguna terhadap tambahan biaya dalam *top up e toll* akan lebih positif dan dimengerti dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, CV. SAH MEDIA, Makasar, 2017.
- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2020.
- Agus Santoso, *Hukum, Moral Dan Keadilan*, Kencana, Jakarta, 2012.
- Armansyah, *Hukum Perikatan (Akad) Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, Kencana, Jakarta, 2022.
- Celina Tri Siswi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Ida Hanifah, Dkk. *Pedoman Tugas Akhir Mahasiswa. Medan Pustaka Prima*, 2018
- I Gusti Ayu Suariati, *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jalan Tol Berbasis Uang Elektronik dari Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Denpasar, 2018.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Edisi Kedua. Cetakan Ke 1*, Balai Pustaka, Jakarta, 1991.
- Miru, A., & Yodo, S, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Divisi Buku Perguruan Tinggi: Raja Grafindo Persada, 2004.
- M. Syarifuddin, *Prinsip Keadilan Dalam Mengadili Perkara Tindak Pidana Korupsi*, Kencana, Jakarta, 2020.
- R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Wahyu Sasongko, *Ketentuan- Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Negeri Lampung, Bandar Lampung, 2007.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2016.

B. Jurnal

- Arfian Setiantoro, dkk. *Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi Asean*, Vol. 7. No. 1. 2018.
- Afif Muamar. *Electronic Money (e-money) Dalam Prespektif Maqashid Syariah*. Journal of Islamic Economics Lariba. Vol. 3. No. 2. 2017.

- Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta dan Anak Agung Sri Utama. *Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen*. Jurnal Ilmu Hukum. Vol. 5. No. 1. 2017.
- Enju Juanda. *Hubungan Hukum Antara Para Pihak Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen*. Jurnal Ilmiah Galuh Justisi. Vol. 9. No. 2. 2021.
- Gita Putri Amalia. *Efektifitas E-Toll Oleh PT. Jasa Marga Surabaya*, Vol. 1. No. 4. 2017.
- Henny Sriwindari dan Khalid. *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Kereta Api (Kasus Keterlambatan Kereta Api Perspektif Fiqh Siyasah)*. Vol. 5. No. 4. 2023.
- lin Maulia, dkk. *Implementasi Sistem e-Toll di Kota Makassar*. Vol. 1. No. 2. 2020.
- Kertha Semaya. *Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen*. Jurnal Ilmu Hukum. Vol. 5. No. 1. Februari 2016.
- Luh Nila Winarmi, *Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan*. Vol. 11. No. 21. 2015.
- Nadiah Azizatunnida dan Mohammad Najib Imanullah. *Penerapan Asas Keadilan Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Di Lazada)*. Vol. 5. No. 2. 2017.
- Syaharie Jaang, *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan*. Vol. 2. Nomor. 05. 2023.
- Sri Aggraeni dan Muhammad Yasiin Raya, *Tujuan Hukum Islam Terhadap Penggunaan E-Money Pada Bank Mandiri Cabang Bulukumba*. Vol. 4. No. 2. 2023.
- Rhey A. Karinda, dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang Undang Nomor 7 Tahun 1999*. Vol. 8 Nomor. 4. 2020.
- Rahmad sugiarto, dkk, *Perlindungan Konsumen Terhadap Kebijakan Kartu Toll Elektronik*. Vol. 1. No. 1. 2020.
- Yuliantini, dkk. *Penggunaan Produk E-Toll Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Gerbang Tol Cililitan*. Vol. 4. No. 2. 2018.

C. Peraturan Perundang Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen.

Undang Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan.

Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Undang Undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (Electronic Money).

Peraturan Menteri PUPR Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2017 Tentang Transaksi Tol Non Tunai Dijalan Tol.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/MDAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa.

D. Internet

<https://www.merdeka.com/quran/an-nahl/ayat-90>. Diakses Pada Pukul 21.14 WIB.

Admin Pilih Kartu.com, E-Wallet Bentuk Lain dari E-Money yang Sebaiknya Kamu Tahu, <https://pilihkartu.com/tips-kartu-kredit/ewallet-bentuk-lain-dari-emoney-yang-sebaiknya-kamu-tahu>, diakses Pada Pukul 20.35 WIB.

<https://www.coursehero.com/file/47919095/AKUNTANSI-MANAJEMEN-BAB-I-doc/>, diakses Pada Pukul 19.35 WIB