

Perlindungan Konsumen Pengguna Kartu E – Toll Yang Hilang Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Christoffer Immanuel Hutapea¹, Bima Kumara Dwi Atmaja²

¹Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali, Indonesia

^{2,3}Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali, Indonesia
hutapeanuel00@gmail.com

Abstrak: Tujuan studi ini untuk mengkaji Perlindungan konsumen pengguna kartu E- Toll yang hilang dalam perspektif undang- undang perlindungan konsumen. Studi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil studi menunjukkan bahwa ditemukan kekosongan hukum terhadap perlindungan konsumen pengguna kartu E – Toll yang hilang oleh karena itu dasar peraturan perlindungan konsumen tidak terlaksana, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tanpa adanya ketentuan yang bersifat rinci ataupun spesifik tentang hal tersebut. Peraturan lainnya yang dapat ditemukan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Kartu E – Toll, Hilang

Abstract: *The objective of this research is to investigate the safeguarding of E-Toll users' interests cards that are lost from the perspective of consumer protection laws. This study employs a normative legal research method with a legislative approach. The study's findings indicate that there is a legal vacuum concerning the protection of consumers using E-Toll cards that are lost; therefore, the foundation of consumer protection is not enforced. The regulation of consumer protection is under the jurisdiction of Law Number 8 of 1999 without specific or detailed provisions regarding this matter. Other regulations that can be found in Bank Indonesia Regulation Number: 20/6/PBI/2018 on Electronic Money.*

Keywords: *Consumer Protection, E-Toll Card, Lost*

Pendahuluan

Pengaruh globalisasi yang disertai dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah mengalami transformasi dalam cara masyarakat menjalani kehidupan mereka. Hal ini mengakibatkan timbulnya perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, seperti sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan, dan penegakan hukum. Pertumbuhan teknologi saat ini tidak terbatas pada sektor teknologi saja, tetapi juga berdampak signifikan pada berbagai sektor lainnya, termasuk sektor transportasi sebagai contohnya. Kemajuan teknologi dalam bidang transportasi menciptakan tantangan yang beragam yang harus diatasi, dan oleh karena itu, perlu mencari alternatif solusi dengan segera. Transportasi memegang peran yang sangat penting dalam hal pembangunan ekonomis dan non ekonomis dengan begitu pemerintah memberlakukan beberapa upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan transportasi, salah satunya adalah pembangunan jalan tol. Jalan tol merupakan hasil inovasi dan solusi yang dikembangkan untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat agar dapat berkendara

sesuai harapan."

Akan tetapi, terdapat beberapa kendala dalam penggunaan jalan tol. Hambatan yang menimbulkan perdebatan memiliki dampak yang signifikan pada ritme kehidupan masyarakat, salah satunya adalah kemacetan yang terjadi di jalan tol yang seharusnya menjadi akses bebas hambatan bagi semua pengguna. Kemacetan yang dialami diakibatkan oleh volume penggunaan kendaraan yang meningkat seiring waktu. Untuk menyelesaikan masalah tersebut maka Bank Indonesia mengumumkan kebijakan penggunaan uang elektronik dalam bentuk E-TOL untuk sistem pembayaran di gerbang tol otomatis, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 6 dari Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Peraturan Rakyat (PUPR) Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol. Tujuan dari peraturan menteri tersebut dibuat untuk menangani kemacetan di ruas jalan tol. Peraturan lainnya yang mengatur hal tersebut yakni pada Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik (Sunarso, 2009). Perkembangan inovasi sistem pembayaran elektronik tersebut memberikan harapan bahwa dapat mempermudah pembayaran, fleksibilitas, kesedehanaan dan efisiensi dalam melakukan transaksi.

Uang Elektronik atau *E – Toll* adalah mekanisme pembayaran yang secara langsung menggantikan penggunaan uang tunai. Nilai pembayaran ditransfer secara elektronik untuk transaksi jual beli barang dan jasa atau perusahaan melalui jaringan atau pertukaran langsung dengan individu. Transaksi uang elektronik dilakukan dengan memakai chip atau kartu yang diberikan kepada pengguna setelah mereka menyetorkan sejumlah uang kepada pihak penerbit. Nilai uang yang disetorkan kemudian tersimpan secara digital dalam kartu tersebut. Uang elektronik adalah inovasi terbaru yang cocok untuk transaksi pembayaran yang bersifat mikro, yaitu pembayaran dengan jumlah yang kecil atau terbatas. Penggunaan uang elektronik akan membantu mengurangi kebutuhan untuk membawa uang tunai dan meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi.

Dalam penggunaan kartu E-Toll, tidak diperlukan pengguna atau konsumen untuk memasukkan PIN (*Personal identification number*) yang biasanya ditemukan dalam setiap transaksi non – tunai (Janah, dkk., 2022). Dengan ketidadaannya PIN dalam setiap transaksi *E- Toll* maka menimbulkan berbagai masalah. Masalah yang dialami adalah kartu *E – Toll* tersebut bisa dipakai oleh siapa saja. Terlebih lagi jika konsumen kehilangan kartu tersebut maka siapa saja yang menemukan kartu tersebut dapat menggunakannya. Kartu *E- Toll* tidak serupa dengan kartu ATM maupun kartu kredit lainnya, Kartu *E – Tol* tidak bisa di blokir jika pelaku konsumen mengalami kehilangan. Perbandingan Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna *E- Toll* dalam Konteks Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, serta PBI No. 20/6/PBI/2018.

Apabila kehilangan maka saldo yang terdapat dalam saldo tersebut juga ikut hilang karena

tidak dapat dikembalikan dan tidak dapat dipindahkan ke dalam kartu yang baru. Konsumen yang mengalami kehilangan tentu menyebabkan kerugian yang berakibat fatal yang dimana tidak bisa terpantau dan diblokir. Selain itu, kerugian lainnya adalah apabila kartu *E – Toll* yang dimiliki rusak, yang menyebabkan kartu *E – Toll* tidak terbaca oleh mesin, yang berakibat uang konsumen tertahan dalam kartu tersebut dan tidak dapat digunakan dalam transaksi. "Kerusakan sering terjadi pada kartu uang elektronik berbasis *chip*, yang merugikan konsumen dan mengabaikan perlindungan hak konsumen menggunakan *e-money* di jalan tol. Sebagai produk teknologi manusia, *e-money* memiliki beberapa kelemahan, salah satunya adalah saat *e-money* hilang atau rusak, dan saldo masih tersedia, maka kartu tersebut dapat digunakan oleh siapa saja, termasuk pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. *E-money* yang hilang atau disalahgunakan tidak dapat diblokir, sehingga penerbit tidak dianggap bertanggung jawab, karena uang elektronik ini bukanlah simpanan penerbit, melainkan prabayar yang sepenuhnya berada dalam kendali konsumen. Namun, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHP) mengamanatkan bahwa seseorang yang menyebabkan kerugian harus menggantinya, sebagaimana tertera dalam Pasal 1365. Maka, berdasarkan pasal tersebut, pihak penerbit seharusnya wajib memberikan ganti rugi dalam kasus kerusakan atau kehilangan kartu *e-money*.

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dijelaskan dalam Pasal 4 huruf H, disebutkan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan yang seharusnya. Dengan begitu menjelaskan bahwa ada kewajiban untuk penyedia jasa agar memberikan ganti rugi akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan jika terjadi kejadian seperti kehilangan ataupun rusak. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 memiliki maksud untuk meningkatkan kemampuan, kemandirian, kesadaran, dan konsumen untuk melindungi diri dan menimbulkan rasa tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Menurut Prof. Dr. Husein Umar, *state of art* adalah suatu rancangan penelitian yang terperinci dan unik dibandingkan penelitian yang sebelumnya, dapat dijelaskan bahwa *state of art* dapat dijadikan sebagai suatu dasar penelitian yang tertuang pada latar belakang penelitian. Tujuan *state of art* tidak lain agar peneliti tidak melakukan duplikasi dan replikasi dari penelitian sebelumnya yang sudah ada. Maka dari itu penulis mencantumkan dua penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang sedang dibahas, khususnya mengenai perlindungan konsumen terhadap kehilangan kartu *e-toll*. Penelitian pertama yang diacu adalah "*Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai*" yang dilakukan oleh Zena Almada, penelitian yang kedua dilakukan oleh Richo Fernando Sitorus dan Eny Sulistyowati yang berjudul "*Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Uang Elektronik Ketika*

Hilang”. Perbedaan penelitian yang bisa dilihat yakni pada objek penelitian yang diteliti, dimana kedua penelitian tersebut membahas uang elektronik sedangkan objek dalam penelitian ini yaitu Kartu E – Toll. Demikian pula, terdapat perbedaan dalam perumusan masalah pada penelitian yang telah disebutkan sebelumnya dan penelitian penulis yang lakukan.

Tujuan dari penelitian ini adalah dua bagian. Pertama, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang perlindungan konsumen yang menggunakan Kartu E-Toll ketika kartu tersebut hilang, dengan merujuk pada kerangka hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kedua, untuk mengidentifikasi upaya hukum yang dapat diambil oleh pengguna Kartu E-Toll ketika kartu tersebut mengalami kerusakan.

Metode

Metodologi yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan penelitian normatif (yuridis-normatif) yang memiliki arti suatu langkah untuk menemukan peraturan hukum, prinsip-prinsip hukum, dan doktrin-doktrin hukum guna memberikan jawaban terhadap isu-isu hukum yang diajukan dalam suatu penelitian. Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang – undangan (*statue approach*) yang memiliki arti yaitu dilakukan dengan melibatkan pemeriksaan secara menyeluruh terhadap semua peraturan perundang – undangan dan juga regulasi yang bersangkutan dengan isu hukum yang di angkat dalam suatu penelitian. Dalam penelitian normatif ini terdapat bahan hukum seperti primer dan sekunder. Bahan hukum primer terdapat peraturan perundang – undangan seperti Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 tentang transaksi Tol Non Tunai di jalan Tol. Selain itu, buku yang relevan dengan isu masalah penelitian yang diangkat. Bahan hukum tersier yakni terdiri dari sumber yang berasal dari internet berkaitan dengan rumusan masalah.

Hasil dan Pembahasan

Perlindungan Konsumen Pengguna Kartu *E – Toll* Ketika Hilang Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan suatu tindakan yang bertujuan untuk menjamin adanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen. Konsep konsumen, sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mencakup tidak hanya individu yang menggunakan barang atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, tetapi juga mencakup penggunaan barang atau jasa untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini menunjukkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan

perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (Ahmadi & Sutarman, 2004). Kerangka perlindungan konsumen secara keseluruhan telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menetapkan hak-hak yang diberikan kepada konsumen dalam Pasal 4 berikut:

- a. "Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak 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 didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;"

Perlindungan konsumen memiliki berbagai prinsip yakni salah satunya adalah prinsip tanggung jawab yang mutlak, prinsip ini berdasarkan konsumen tidak dapat melakukan hal yang banyak untuk menjaga atau melindungi diri dari berbagai ancaman kerugian yang dikarenakan cacat produk, maka dari itu prinsip ini sangat penting untuk memberikan perlindungan bagi konsumen karena, konsumen tidak dibeban I dengan membuktikan suatu kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk. Secara garis besar penerbit kartu *E – Toll* harus memenuhi hak yang sudah tertuang dalam pasal 4 tersebut dan konsumen pun memiliki kewajiban seperti pada pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, akan tetapi dalam kondisi tertentu penerbit tidak dapat melakukan pertanggung jawaban penuh seperti kasus kehilangan kartu *E – Toll* oleh konsumen. Konsumen sebagai pemegang kartu *E – Toll* perlu diberikan jaminan kenyamanan serta keamanan dalam pemakaian dalam melakukan setiap transaksi (Hasanah, 2020). karena dilihat dalam pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia tentang Transaksi Tol Non Tunai Di Jalan Tol yakni penerapan transaksi Tol Non Tunai di Tol. Isu masalah muncul beriringan ketika konsumen wajib untuk bertransaksi penggunaan Tol dengan kartu elektronik, dan kembali lagi bahwa dalam kondisi tertentu kartu tersebut dapat hilang dari berbagai factor internal maupun eskternal. Kartu *E – Toll* atau kartu elektronik merupakan sebuah kemajuan dan inovasi dalam pengembangan dunia pengetahuan dan teknologi yang seharusnya menghasilkan produk yang transparan, penerbit

diharapkan memberikan informasi yang rinci kepada pemegang uang elektronik agar konsumen dapat memahami hakikat dari kartu tersebut (Sugiarto, dkk., 2020) Berdasarkan ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan pelaku usaha harus menyediakan informasi yang transparan mengenai layanan yang diberikan ke konsumen. Ini berarti bahwa setiap tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus menjadi tanggung jawab sendiri.

Jika pihak penerbit atau pelaku usaha tidak mau ganti rugi, maka dapat dilihat dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan apabila pelaku usaha menolak atau tidak memberikan respons yang memadai atau tidak memenuhi kewajiban ganti rugi kepada konsumen, maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan melalui proses hukum yang berlaku di yurisdiksi setempat. Akan tetapi Pasal 27 huruf d menjelaskan yakni kelalaian oleh konsumen seperti barang rusak ataupun hilang, namun terjadinya kelalaian tersebut tidak sepenuhnya datang dari pihak internal konsumen itu sendiri. Jika kartu *E – Toll* atau *e – Money* hilang maupun rusak pihak penerbit tidak mempunyai kewajiban untuk mengganti kerugian tersebut dan saldo yang ada di kartu tersebut tidak dianggap sebagai dana simpanan dan tidak termasuk dalam lingkup program jaminan yang diselenggarakan oleh lembaga penjamin simpanan. Selain itu, pada Pasal 2 dijelaskan bahwa perlindungan konsumen memiliki berbagai asas yang salah satunya adalah asas kepastian hukum. Tujuannya agar baik pengusaha maupun konsumen patuh kepada peraturan, memiliki keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, dan pemerintah juga menjamin ketertiban hukum yang demikian (Damayanti, 2018). Pelaku usaha yang dalam menerbitkan produknya haruslah bertanggung jawab penuh dengan produk yang ia keluarkan, jika dilihat dalam pasal 19 UUPK maka dijelaskan bahwa tanggung jawab setiap pelaku usaha yakni untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian sebagai contoh kerusakan, pencemaran, jasa sejenis atau setara lainnya, perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. Selain itu ganti kerugian yang diberikan dapat berupa pengembalian uang atau pergantian suatu barang dan/atau jasa yang sejenis dsb. Perihal tenggang waktu pemberian ganti kerugian maka dilaksanakan dalam tujuh hari setelah transaksi.

Perjanjian merupakan salah satu bentuk kepastian hukum, yang memungkinkan baik pelaku usaha maupun konsumen untuk patuh kepada aturan dan meraih keadilan dalam rangka memenuhi keperluannya sebagai pengguna jalan tol, serta untuk meningkatkan kualitas layanan penyedia jasa jalan tol. Penggunaan kartu *E – Toll* memiliki berbagai potensi jenis resiko keamanan, seperti terjadinya pencurian, pemalsuan kartu dan juga duplikasi kartu. Sehingga untuk mengurangi segala jenis potensi resiko maka penerbit atau pelaku usaha uang elektronik haruslah transparan dan memiliki kepastian hukum yang kuat untuk menjamin perlindungan terhadap konsumennya. Pihak penerbit harus mengutamakan prinsip perlindungan konsumen.

Melalui uraian diatas maka terjadi kekosongan hukum oleh karena itu perlindungan konsumen tidak ditemukan bagi pemegang kartu *E – Toll* yang hilang yang seharusnya dalam rangka perlindungan konsumen penerbit perlu mengatur secara detail dan jelas tentang penyelenggaraan uang elektronik ataupun *E – Toll*.

Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Pengguna Kartu E-Toll ketika Hilang

Tidak ditemukannya kepastian hukum atau terjadinya kekosongan hukum terhadap pengguna kartu *E – Toll* ketika hilang yang mengakibatkan tidak ditemukannya perlindungan konsumen diatas maka tidak ada upaya hukum yang bisa dicapai oleh konsumen atau pemegang kartu *E – Toll* (Sitorus, 2018). Akan tetapi jika ditemukannya perlindungan konsumen bagi pengguna kartu *E – Toll* ketika hilang, maka upaya yang dapat dilakukan adalah dengan dua cara yakni dengan preventif dan juga represif (Almaida & Imanullah, 2021). Untuk preventif adalah sesuatu yang harus diberikan oleh pihak penerbit dengan pengawasan atas transaksi *E – Toll* dilakukan dengan maksud mencegah pelanggaran yakni melindungi hak pengguna *E – Toll* ketika mereka melakukan transaksi di jalan tol. Sementara itu, pendekatan represif digunakan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul akibat perbedaan kepentingan. Faktor penting dan utama dalam kebijakan wajib penggunaan non tunai di setiap tol adalah factor keamanan.

Upaya hukum preventif memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan hukum. Perlindungan hukum yang bersifat preventif dapat diwujudkan melalui pengaturan khusus terkait penggunaan perjanjian standar atau perjanjian baku yang lebih terperinci mengenai hak, karakteristik, pembagian hak dan kewajiban, yang diatur dalam bentuk undang-undang yang bertindak sebagai panduan dan tempat perlindungan bagi semua pengguna Kartu *E-Toll* ketika melakukan transaksi tol non tunai. Pengaturan klausul dalam perjanjian syarat dan ketentuan pengguna Kartu *E-Toll* mencerminkan peraturan tersebut. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan bagi implementasi perlindungan konsumen yang sesuai dengan peraturan tersebut. Selain itu, terdapat juga ketentuan terkait pembatasan permintaan dan penggunaan data informasi pengguna, penyediaan fasilitas pengisian ulang yang luas untuk kepentingan pengguna, serta system penggantian kerugian keuangan kepada pengguna selama kerugian tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengguna. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 16/PRT/2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol mengandung ketentuan yang hingga kini belum memiliki aspek khusus yang mengatur perlindungan bagi pengguna kartu. Peraturan ini lebih berfokus pada prosedural daripada aspek teknis. Namun, pada pasal tertentu, seperti Pasal 12, diatur mengenai pengawasan dan pengendalian transaksi non tunai, yang menyebutkan pengawasan dan pengendalian bertujuan untuk memastikan keteraturan dalam pelaksanaan transaksi nontunai. Pengawasan dan pengendalian ini dilakukan oleh Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) sesuai dengan kewenangannya.

Upaya hukum represif bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum yang diterapkan untuk menyelesaikan sengketa akibat perbedaan kepentingan. Perbedaan kepentingan merujuk pada perbedaan antara keinginan konsumen sebagai pengguna kartu saat mereka melakukan transaksi pembayaran di jalan tol. Salah satu implikasi perlindungan hukum represif yakni melalui sanksi pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik yang diatur dalam pasal 74 dan 75. Pasal 74 mengindikasikan bahwa pelanggaran terhadap ketentuan yang termasuk dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dapat mengakibatkan sanksi administratif berupa peringatan, denda, sementara atau penghentian kegiatan uang elektronik dan/atau jasa sistem pembayaran lainnya, serta pencabutan izin penyelenggara. Pasal 75 mencerminkan bahwa dalam memberlakukan sanksi tersebut, Bank Indonesia mempertimbangkan kelancaran dan keamanan dalam sistem pembayaran, perlindungan konsumen, pencegahan pencucian uang, dan pencegahan pendanaan terorisme, dan lainnya.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di jalan tol belum memiliki ketentuan sanksi pada pasalnya. Jenis perlindungan penegakan hukum yang dapat digunakan oleh penerbit dan pengguna kartu melalui cara penyelesaian konflik yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu litigasi atau pengadilan dan non-litigasi atau di luar pengadilan. Cara-cara penyelesaian konflik di luar pengadilan mencakup arbitrase dan alternatif penyelesaian konflik seperti konsultasi, mediasi, konsiliasi, negosiasi, dan penilaian oleh ahli. Kartu *E – Toll* atau *E – money* memiliki persamaan dan perbedaan pada kartu debit maupun kredit lainnya. Penyalahgunaan kartu *E – Money* kerap terjadi karena sistem keamanan yang belum mampu memberikan perlindungan yang memadai kepada pemegang kartu, maka jika kartu tersebut dicuri atau hilang, dapat dengan mudah digunakan oleh siapa saja. Hal ini disebabkan oleh ketidakterhubungan kartu dengan rekening dan ketiadaan kebutuhan akan PIN untuk mengotorisasi transaksi. Kartu *E – Toll* atau *E – money* adalah kartu yang tidak terdaftar, sehingga lembaga perbankan tidak memiliki kewajiban untuk menggantikan sisa saldo dalam kartu tersebut. Jadi dapat disimpulkan dari perbincangan ini mengenai perlindungan hukum bagi pengguna kartu *E-Toll* saat kartu tersebut hilang, ditemukan kekosongan hukum yang mengakibatkan tidak ada perlindungan konsumen, dan tidak ada upaya hukum yang bisa dicapai oleh pemegang kartu *E – Toll* jika hilang.

Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa di ambil dari perlindungan konsumen pengguna kartu *e – toll* yang hilang dalam perspektif ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah terjadinya kekosongan hukum yang berakibat tidak diperoleh perlindungan

hukum bagi pemegang kartu *E – Toll* jika hilang. Ketentuan tersebut mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab penerbit ataupun pelaku usaha, akan tetapi tidak diatur secara spesifik yakni tentang perlindungan konsumen bagi pengguna kartu *E – Toll* jika hilang. Struktur hukum yang mengatur penggunaan uang elektronik dalam transaksi non-tunai dipantau oleh Bank Indonesia, namun dengan adanya ketidaklengkapan regulasi, pemegang uang elektronik tidak dapat memperoleh perlindungan hukum yang memadai. Kartu *E – toll* atau *E – money* merupakan kartu yang tidak terregistrasi serta jika kehilangan, pihak perbankan atau penerbit tidak memiliki kewajiban untuk menggantikan kartu atau mengembalikan saldo yang terdapat dalam kartu tersebut. Tidak ditemukannya perlindungan konsumen terhadap pengguna kartu *E – Toll* ketika hilang, maka dari itu tidak ada pula upaya hukum yang bisa dicapai bagi pengguna *E – Toll*. Penerbit kartu E-Toll atau E-Money memiliki kemampuan untuk meningkatkan tingkat keamanan dalam transaksi penggunaan tol dengan mengkonfigurasi kartu E-Toll ini sebagai alat pembayaran yang mengharuskan pengguna untuk menggunakan PIN pada setiap tahap transaksi, serupa dengan kartu debit atau kredit secara umum. Dengan begitu untuk pengguna jalan Tol yang menggunakan *E – Toll* ataupun *E – money* yang sudah terigster dalam bank penerbit, sehingga jika kehilangan kartu, saldo tetap menjadi hak konsumen.

Referensi

- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo "Hukum Perlindungan Konsumen." (2004).
- Almaida, Zennia, And Moch Najib Imanullah. "Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai." *Privat Law* 9, No. 1 (2021): 218-226
- Sunarso, Siswanto. "Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik: Studi Kasus: Prita Mulyasari." (2009).
- Latifah, Nur Janah Dan, Rial Fuadi. "Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna E-Tol Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa Dsn Mui No. 116/Dsn-Mui/Ix/2017, Dan Pbi No. 20/6/Pbi/2018." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, No. 03 (2022): 3047-3066.
- Richo, Fernando Sitorus. "Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Uang Elektronik Ketika Hilang." *Novum: Jurnal Hukum* 5, No. 2 (2018): 179-186.
- Rahmad, Sugiarto, Aan Aswari, And Ilham Abbas. "Perlindungan Konsumen Terhadap Kebijakan Kartu Toll Elektronik." *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum* 1, No. 1 (2020): 27-58.
- Zennia, Almaida , Dan Moch Najib Imanullah. "Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai." *Privat Law* 9, No. 1 (2021): 218-226.
- Damayanti, Adinda Yulia. "Tanggung Jawab Pt Jasa Marga Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna E-Toll Card Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di Pt Jasa Marga Pandaan Tol)." Phd Diss., Universitas Brawijaya, 2018.
- Hasanah, Lutfiatul. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-Toll Card Bank Mandiri Dalam Perspektif Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember)." Phd Diss., Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2020.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Mentri Pupr Nomor 16/Prt/M/2017 Tentang Tranksaksi Tol Non Tunai Di Jalan Tol
- Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/Pbi/2018 Tentang Uang Elektronik