

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JALAN TOL
BERBASIS UANG ELEKTRONIK (*E-MONEY*) DARI PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh:

**I Gusti Ayu Suarniati, S.H., M.H.
Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar**

ABSTRACT

The Nontunai Toll Transaction uses technology based on electronic money (E-Money) cards and / or Non-cash Transactions that use non-touch-based technology. With the implementation of the Nontunai Toll Transaction fully implemented, all toll roads do not accept cash transactions. As long as the toll usage transaction must use electronic money (e-money), with the aim that transactions on the toll road are more effective, efficient, safe and comfortable and not jammed. Apart from the value of non-cash transaction services (e-mony) the use of tolls on security issues and risks is still stalled in non-toll road transaction transactions and related juridical issues are also guaranteed legal certainty on the protection of consumers of toll road users.

Keywords: Consumer Legal Protection, Toll Road Users, Electronic Money

ABSTRAK

Transaksi Tol Nontunai menggunakan teknologi berbasis kartu uang elektronik (*E-Money*) dan/atau Transaksi Nontunai yang menggunakan teknologi berbasis nirsentuh. Dengan penerapan Transaksi Tol Nontunai sepenuhnya diberlakukan, seluruh jalan tol tidak menerima transaksi tunai. Sehingga transaksi penggunaan tol harus menggunakan uang elektronik (*e-money*), dengan tujuan agar transaksi di jalan tol lebih efektif, efisien, aman dan nyaman dan tidak macet. Terlepas dari nilai lebih layanan transaksi nontunai (*e-mony*) penggunaan tol masalah keamanan dan risiko masih mengganjal dalam transaksi nontunai jalan tol dan secara yuridis terkait juga jaminan kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen pengguna jalan tol.

Kata kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Pengguna Jalan tol, Uang Elektronik

A. PENDAHULUAN

Pekerjaan Umum Dan Perumahan

I. Latar Belakang Masalah

Rakyat Republik Indonesia Nomor

Pemerintah mengeluarkan
kebijakan berupa Peraturan Menteri

16/PRT/M/2017 tentang transaksi tol
nontunai di jalan tol untuk

memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol yang efektif, efisien, aman dan nyaman untuk mengatasi kemacetan di gerbang tol. Pengembangan sistem non tunai tidak terlepas juga dari kemajuan teknologi, Transaksi Tol Nontunai menggunakan teknologi berbasis kartu uang elektronik (*E-Money*) dan/atau Transaksi Nontunai yang menggunakan teknologi berbasis nirsentuh.

Penerapan Transaksi Tol Nontunai sepenuhnya di seluruh jalan tol mulai 31 Oktober dan penerapan transaksi yang sepenuhnya menggunakan teknologi berbasis nirsentuh per 31 Desember 2018 (Pasal 6 ayat 1 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2017). Dengan penerapan Transaksi Tol Nontunai sepenuhnya diberlakukan, seluruh jalan tol tidak menerima transaksi tunai. Sehingga transaksi penggunaan tol harus menggunakan uang elektronik (*e-money*). Uang elektronik adalah sistem pembayaran secara elektronik yang dipergunakan untuk transaksi *online*, yakni elemen digital yang dibuat dan dapat

digunakan sebagai uang¹, uang elektronik dapat digunakan sebagai alternatif alat pembayaran non tunai yang dapat menjangkau masyarakat yang belum mempunyai akses kepada sistem perbankan. Uang elektronik (*E-mony*) mempunyai karakteristik yang berbeda dengan pembayaran elektronik yang telah ada sebelumnya seperti : *Phone banking*, *internet banking*, kartu kredit, dan kartu debit/ATM, karena setiap pembayaran yang dilakukan dengan *e-mony* tidak selalu memerlukan proses otorisasi dan tidak terkait secara langsung dengan rekening nasabah di bank.²

Perkembangan alat pembayaran berupa uang elektronik yang sebelumnya diatur sebagai kartu prabayar tidak hanya diterbitkan dalam bentuk kartu namun telah berkembang dalam bentuk lainya. Pada tahun 2009 Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009

¹ Nurfransa Wira Sakti, 2014, *Buku Pintar E-Commerce*, Transmedia Pustaka, Jakarta, h. 33.

² Mintarsih, *Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Mony) Dihubungkan Dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Wawasan Hukum, Vo. 29 No. 02 September 2013.

tentang uang elektronik yang mengatur tentang tata cara perijinan, tata cara penyelenggaraan, pengawasan, peningkatan keamanan teknologi dan sanksi. Sejak dikeluarkan peraturan No. 11/12/PBI/2009 lembaga bank maupun non bank diijinkan menerbitkan uang elektronik apabila telah memenuhi syarat yang telah ditentukan Bank Indonesia.

Dalam transaksi Tol Nontunai akan melibatkan setidaknya 3 pihak yaitu: pihak penyedia jasa jalan tol, penerbit uang elektronik, dan konsumen selaku pengguna jasa jalan Tol. Pembayaran uang elektronik sebagai alternatif alat pembayaran memberi mamfaat dan kelebihan dibandingkan alat pembayaran tunai dan non tunai lainnya. *E-money* mempunyai potensi dalam menggeser peran uang tunai untuk pembayaran-pembayaran yang bernilai kecil. Meskipun alat pembayaran non tunai (uang elektronik/*e-mony*) untuk pembayaran tol mempunyai banyak kelebihan namun setiap produk pasti mempunyai kelemahan begitu juga dengan *e-mony*, sitem pembayaran canggih ini memiliki banyak celah

yang dapat ditembus. Motivasi utama seseorang untuk melakukan kejahatan terhadap *e-mony* adalah untuk meperoleh keuntungan finansial. Ada beberapa risiko yang dapat terjadi saat penggunaan *e-mony* antara lain: hilangnya kartu , kesalahan mesin, pencurian, gangguan teknologi, pemadaman listrik, dan lain-lainnya. Risiko-risiko tersebut akan merugikan konsumen pemegang uang elektronik baik secara meteril maupun immateriil.

Permasalahan yang terjadi adalah masih lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan jalan tol berbasis uang elektronik (*E-Money*) dan siapa yang bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen .

B. PEMBAHASAN

1. PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JALAN TOL BERBASIS UANG ELEKTRONIK (*E-MONY*) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pengguna jasa jalan tol adalah konsumen sehingga perlindungan bagi kepentingannya merupakan tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan”

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya. Hubungan produsen dengan konsumen biasanya dikaitkan dengan produk (barang dan/atau jasa) yang dihasilkan oleh teknologi. Makin berkembangnya industri dan teknologi memungkinkan semua lapisan masyarakat terjangkau oleh produk teknologi, yang berarti memungkinkan semua

masyarakat terlibat dalam masalah perlindungan konsumen.³

Perlindungan terhadap konsumen di pandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting mengingat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai motor penggerak produktifitas produsen barang dan penyedia jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha yang dalam prakteknya tidak lepas dari keterkaitan dengan konsumen. Jadi secara langsung atau tidak langsung konsumenlah yang merasakan dampaknya.

Menurut Hans W. Micklitz⁴ perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh dengan dua model kebijakan. Pertama, kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada

³ Junus Sidabolak, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 18.

⁴ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, h.49.

konsumen (hak atas informasi). Kedua, kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen (hak atas kesehatan dan keamanan). Terkait dengan adanya perbedaan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen dimana pelaku usaha pada umumnya memiliki posisi yang lebih kuat dibandingkan dengan posisi konsumen yang lemah, maka sangat perlu adanya perlindungan terhadap konsumen

Konsumen pengguna jalan tol memiliki hak-hak yang mendapat jaminan dan perlindungan dari hukum, sebagaimana diatur oleh pasal 4 Undang-Undang No. 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;

Sedangkan mengenai kewajiban konsumen, telah diatur di dalam Pasal 5 Undang-

Undang-Undang Perlindungan

Konsumen 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 secara patut.

. Pengaturan terkait adanya hak dan tanggung jawab pelaku usaha, hak dan tanggung jawab konsumen, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha serta ketentuan pencantuman klausula baku merupakan aturan-aturan yang termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan cara yang dibuat agar hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen menjadi nyaman dan dapat memberikan kepastian

hukum. Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen pengguna jasa jalan tol

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 16/PRT/M/2017 Tentang Transaksi Tol Nontunai Di Jalan Tol, konsumen pengguna jalan tol diharuskan menggunakan uang elektronik (*E-Mony*) yang dapat mempermudah aksesibilitas jalan tol dan memangkas waktu layanan transaksi di gerbang tol sehingga kemacetan dapat diatasi.

Pasal 13 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 16/PRT/M/017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol, mengatur tentang Badan Usaha Pelaksana Transaksi Tol Non Tunai, yaitu:

- (1) Pelaksanaan Transaksi Tol Nontunai dilakukan oleh Badan Usaha Pelaksana;
- (2) Badan Usaha Pelaksana dibentuk oleh konsorsium BUJT;
- (3) Konsorsium BUJT sebagai sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat bekerjasama dengan pihak lain dalam

- pengelolaan Transaksi Tol Nontunai;
- (4) Sebelum Badan Usaha Pelaksana terbentuk, seluruh pelaksanaan Transaksi Tol Nontunai dilakukan oleh BUJT bekerjasama dengan perusahaan sistem integrator, Bank dan/atau lembaga keuangan nonbank yang telah memiliki perijinan jasa layanan pembayaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari ketentuan pasal 13 tersebut menunjukkan bahwa pihak penyedia jasa jalan tol dalam pelaksanaan Transaksi Tol Nontunai dilakukan oleh Badan Usaha Pelaksana, apabila Badan Usaha Pelaksana belum dibentuk seluruh pelaksanaan transaksi tol nontunai dilakukan oleh BUJT (Badan Usaha Jalan Tol) bekerja sama dengan perusahaan sistem integrator, Bank dan / atau lembaga keuangan nonbank yang telah memiliki ijin jasa pelayanan, sehingga para pihak tersebut adalah pelaku usaha yang terlibat secara langsung dalam transaksi tol nontunai dengan konsumen. Badan Usaha Pelaksana Transaksi Tol juga harus tunduk dengan ketentuan yang telah diatur

dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang No.8 Tahun 1999.

Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha, antara lain :

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

Sedangkan untuk kewajiban, pelaku usaha memiliki kewajiban sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang di antaranya yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang

dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih menekankan itikad baik pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang sampai pada tahap penjualan.⁵ Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan disebabkan karena

⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, h. 54.

informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis produk cacat yang sangat merugikan konsumen.⁶

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas mengenai jasa yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, artinya segala sesuatu yang dilakukan pelaku usaha terhadap jasa yang diberikan kepada konsumen wajib diketahui oleh konsumen itu sendiri dikarenakan memang merupakan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai jasa yang diberikan pelaku usaha sebagaimana diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha dan konsumen merupakan bagian dari hubungan atau transaksi ekonomi, dan agar terciptanya hubungan ekonomi yang baik dan dapat memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak

dan kewajiban antara kedua belah pihak dalam bertransaksi maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dijadikan dasar dalam memberikan kepastian hukum.⁷ Tanggung jawab yang dipegang oleh pelaku usaha merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan pelaku usaha itu sendiri. Tanggung jawab ini disebut dengan istilah *product liability* (tanggung gugat produk). Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk selalu bersikap hati-hati dalam memproduksi barang dan jasa yang dihasilkan. Segala bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha akan berimplikasi pada adanya hak konsumen untuk meminta pertanggungjawaban pelaku usaha yang telah merugikannya.

Penerapan uang elektronik (*e-mony*) bukan tanpa risiko, sistem pembayaran canggih ini memiliki banyak celah yang dapat ditembus. Dalam penyelenggaraan uang elektronik, faktor utama yang mempengaruhi tingkat keamanan penggunaannya antara lain instrumen/peralatan (*hardware*) yang

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h.. 44.

⁷Happy Susanto, 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, h..34.

digunakan, baik oleh konsumen maupun oleh merchant, aplikasi (*Software*) serta pertukaran data elektronik pada saat terjadinya transaksi.

Beberapa risiko yang dapat terjadi saat menggunakan uang elektronik (*e-mony*), antara lain yaitu:

1. Hilangnya Kartu,
Tidak seperti ATM atau Kartu Kredit, kartu *e-mony* tidak dapat diblokir saat terjadi kehilangan. Apabila kartu hilang juga saldo yang ada dalam *e-mony* karena tidak ada refund saldo;
2. Kesalahan mesin, karena berbentuk uang digital maka saldo di dalam kartu akan mudah untuk hilang saat ditap ke mesin pembayaran dan merugikan pengguna. Contohnya pelanggan yang membayar uang tol dengan menyetap mesin pembayaran namun mengeluarkan saldo dua kali dari harga tol.;
3. Teknologi , sistem pembayaran melalui *e-*

mony sangat mengandalkan teknologi penunjang seperti satelit dan pembayaran. Satelit dan pembayaran tidak memiliki jaminan untuk terus dapat bekerja sesuai dengan performan yang diharapkan atau malah disalah gunakan. Satelit dapat mengalami gangguan sehingga *e-mony* tidak dapat digunakan. Mesin menyala melalui tenaga listrik, ketika listrik padam dan genset cadangan tidak ada, maka transaksi *e-mony* tidak bisa dilakukan, terjadilah antrian panjang di gerbang tol ;⁸

4. Kerusakan kartu, biasanya sering terjadi pada jenis uang elektronik berbasis chip, menyebabkan terjadinya gagal transaksi pembayaran karena uang elektronik tidak dapat terbaca oleh alat *reader* di *merchant* tempat transaksi.⁹

Risiko-risiko tersebut diatas akan merugikan konsumen baik

⁸ https://www.dictio.id/t/bagaimana_risiko_yang_ditimbulkan_dari_penerapan_e-mony/ diakses tgl 1 juli 2018

⁹ Mintarsih, Op-Cit h. 898.

secara metirial maupun immateriil dalam transaksi pembayaran tol dengan *e-mony*, kelancaran dan kenyamanan yang diinginkan tidak dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Untuk ketidaknyamanan dan kerugian yang diderita konsumen karena kesalahan pelaku usaha jalan tol. Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi

Dalam prinsip hukum perlindungan konsumen terdapat beberapa hal yang menjadi prinsip perlindungan konsumen yaitu :

1. Prinsip-prinsip tanggung jawab
2. Product liability
3. Penyalahgunaan keadaan
4. Norma-norma perlindungan konsumen

Prinsip-prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, di perlukan kehati-hatian dalam

menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab, sehingga kerugian dapat di bebaskan kepada pihak-pihak terkait.¹⁰

2. PERTANGGUNG JAWABAN BADAN PELAKSANA TRANSAKSI TOL TERHADAP KUNSUMEN

1. Pengertian Tanggung Jawab
Tanggung jawab merupakan hasil yang ditimbulkan dari suatu perbuatan. Tanggung jawab dituntut karena ada suatu kesalahan yang dapat merugikan hak dan kepentingan orang lain. Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (Wajib) bertanggung jawab. Dasar pertanggung jawaban menurut hukum perdata adalah kesalahan dan risiko yaang ada dalam setiap peristiwa hukum.¹¹

Menurut Muhammad Siddiq Tgk. Armia, tanggung jawab merupakan hasil yang ditimbulkan dari suatu

¹⁰Shidarta, *Op.Cit*, h..59.

¹¹ Junus Sidabolak, *Op-Cit*, h. 101.

perbuatan. Ketika seseorang melakukan perbuatan maka perbuatannya akan berdampak pada orang lain, dampak atau akibat itu harus ditanggung oleh yang melakukan perbuatan tersebut. Tanggung jawab dituntut karena ada suatu kesalahan yang dapat merugikan hak dan kepentingan orang lain¹²

Dalam transaksi-transaksi *e-mony* sangat riskan sekali dari perbuatan-perbuatan yang dapat merugikan pihak-pihak yang melakukan transaksi. Untuk menjamin adanya keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi, harus ada kepastian siapa yang akan bertanggung jawab terhadap perbuatan-perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian.

Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Kesalahan (*liability based on fault*);

2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*);
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*);
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*);
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).¹³

1. Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability*

¹² Muhammad Siddiq Tgk. Armia, 2009, *Perkembangan Pemikiran Teori Ilmu Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, hal. 63.

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.*, h. 92

principle), samapai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah jadi beban pembuktian ada pada si tergugat.. Dasar pemikiran dari Teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya .

3. Prinsip Praduga untuk tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian secara *common sense* dapat dibenarkan.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*) . Ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas . Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability*, adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan

dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) , prinsip ini oleh pelaku usaha biasanya dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

2. Konsep Pertanggung jawaban menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999).

Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat sehingga dapat menunjang pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan . Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan mengarahkan pelaku usaha selalu beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.

Tanggung jawab sebagai produsen sekurang-kurangnya mencakup 2 aspek, yaitu:¹⁴

1. Bertanggung jawab untuk menciptakan iklim berusaha yang sehat, baik antara sesama pelaku usaha maupun antara pelaku usaha dengan masyarakat konsumen. Ini berarti tugas, kewajiban, dan tanggung jawab setiap pelaku usaha untuk senantiasa mewujudkan iklim berusaha yang sehat.
2. Bertanggung jawab untuk melindungi masyarakat konsumen, baik sendiri-sendiri maupun keseluruhan dari kemungkinan timbulnya kerugian terhadap diri konsumen maupun harta bendanya.

Dengan demikian, dari segi pertanggung jawaban produsen dibebani dua jenis tanggung jawab, yaitu tanggung jawab publik dan tanggung jawab privat (perdata). Pertanggung jawaban privat (perdata) diatur dalam pasal 19-Pasal 28.

Ketentuan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 tahun 1999), mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha, yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana

¹⁴ Junus Sidabolak, *Op. Cit.*, h.92-93.

berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1), dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran;
3. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen¹⁵

Berdasarkan hal tersebut maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha. Ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Ketentuan tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan

kesalahan konsumen (Pasal 19 ayat (5)). Ketentuan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999 dapat diterapkan pada pelaku usaha dibidang jasa jalan tol. Apabila ada permasalahan transaksi dalam penggunaan jalan tol dengan uang elektronik (*e-mony*), misalnya: ada pencurian saldo uang elektronik, kerusakan kartu, gangguan /kesalahan mesin, gangguan teknologi maka pihak konsumen yang dirugikan akibat produk yang cacat dan tidak sesuai dengan standar mutu dari pelaku usaha ditempuh melalui prinsip ganti rugi tanpa adanya kesalahan (*liability without fault*), hal tersebut didasarkan pada prinsip *strict liability* yang menyatakan bahwa pelaku usaha seketika itu harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

C. PENUTUP

• Simpulan

Penerapan transaksi penggunaan tol dengan sistem pembayaran non tunai

¹⁵ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Ibid.* h. 126.

mempunyai kelebihan dibandingkan dengan pembayaran tunai karena mempermudah aksesibilitas jalan tol, memangkas waktu layanan transaksi di gerbang tol dan kemacetan dapat diatasi. Pembayaran tarif tol menggunakan alat pembayaran selain uang tunai yaitu uang elektronik (*e-mony*), sehingga layanan jalan tol lebih efektif dan efisien. Namun penggunaan uang elektronik (*e-mony*) dalam prakteknya masih mengandung banyak risiko, seperti pencurian saldo dalam kartu *e-mony*, kerusakan kartu, gangguan teknologi, yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen pengguna jasa jalan tol. Pihak pelaku usaha yaitu Badan Usaha Pelaksana Transaksi Tol atau Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) seharusnya memberikan informasi yang jelas dan benar tentang produk yang dikeluarkan terutama kartu uang elektronik (*e-mony*) sesuai dengan ketentuan 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen.

- **Saran**

Untuk memberikan keamanan dan kenyamanan dalam transaksi *e-mony* apabila ada kerugian yang diderita konsumen pihak penyedia jasa jalan tol maupun pihak penyedia kartu *e-mony* harus mampu membayar ganti rugi dengan proses yang cepat apabila produk yang diedarkan cacad. Demikian juga pihak penyedia jasa jalan tol harus mampu mengantisipasi risiko yang mungkin bisa terjadi seperti gangguan teknologi, sehingga tidak terjadi kemacetan lagi di jalan tol yang merugikan konsumen secara materil maupun immateril.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta,
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Happy Susanto, 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta,

Junus Sidabolak, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Muhammad Siddiq Tgk. Armia, 2009, *Perkembangan Pemikiran Teori Ilmu Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta.

Nurfransa Wira Sakti, 2014, *Buku Pintar E-Commerce*, Transmedia Pustaka, Jakarta,

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

JURNAL

Mintarsih, *Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Mony) Dihubungkan Dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Wawasan Hukum, Vo. 29 No. 02 September 2013.

ITERNET

[https://www.dictio.id/t/bagaimana risiko yang ditimbulkan dari penerapan e-mony/](https://www.dictio.id/t/bagaimana_risiko_yang_ditimbulkan_dari_penerapan_e-mony/) diakses tgl 1 juli 2018

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 16/PRT/M/017 Tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol.