

Perlindungan Konsumen terhadap Kebijakan Kartu Toll Elektronik

^ΩRahmad Sugiarto¹, Aan Aswari², Ilham Abbas²

¹Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

²Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

^ΩSurel Koresponden: rahmad.sugiarto@gmail.com

Abstract:

Highways are solutions and innovations that are developed so that people get facilities in driving that are more in line with expectations. Highway construction is an acceleration of a community goal to immediately enjoy its facilities and services, by it to get all the advantages contained in highway utilization, users must carry out their obligations in order to obtain rights, particularly in the use of electronic highway cards. This article analyzes the achievements of legal protection for consumers of e-toll road users. The research method of this article uses a normative legal research type. The results of this study describe that technology to build smart steps in utilizing toll roads can shorten service time and build creativity in services. Legal protection secures the objectives of the legal actions of highway administrators and users, through Government Regulations and Presidential Regulations. The implementation of Government and Presidential Regulations related to the highway in addition to further shortening distances, the use of technology also shortens travel time to destination areas because of the use of e-tolls amid an increasing number of vehicles. However, the new regulations have not been able to fully fulfil the rights of consumers as they need to be fully realized, and are contained in consumer protection laws.

Keywords: highway; electronic card; highway user; consumer;

Abstrak:

Jalan tol merupakan solusi dan inovasi yang dikembangkan agar masyarakat mendapatkan fasilitas dalam berkendara lebih sesuai dengan harapan. Pembangunan jalan tol merupakan sebuah percepatan sebuah tujuan masyarakat untuk segera dinikmati fasilitas dan layanannya, olehnya untuk mendapatkan seluruh keunggulan yang terdapat dalam pemanfaatan jalan tol maka pengguna harus melaksanakan kewajiban agar bisa mendapatkan hak, secara khusus dalam pemanfaatan kartu tol elektronik. Artikel ini menganalisis capaian perlindungan hukum konsumen pengguna e-toll di jalan tol. Metode penelitian artikel ini menggunakan tipe penelitian hukum secara normatif. Hasil penelitian ini mendeskripsikan bahwa teknologi membangun langkah cerdas dalam pemanfaatan jalan toll dapat mempersingkat waktu pelayanan dan membangun kreativitas dalam pelayanan. Perlindungan hukum mengamankan tujuan dari perbuatan-perbuatan hukum penyelenggara dan pengguna jalan tol, melalui Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden. Pelaksanaan Peraturan Pemerintah dan Presiden terkait Jalan tol selain semakin mempersingkat jarak, penggunaan teknologi juga mempersingkat waktu tempuh ke wilayah tujuan karena penggunaan e-toll ditengah peningkatan jumlah kendaraan semakin meningkat. Namun, regulasi yang baru tersebut belum sepenuhnya mampu memenuhi hak-hak dari konsumen sebagaimana perlu terwujud secara utuh, dan tertuang didalam hukum perlindungan konsumen.

Kata Kunci: jalan tol; kartu elektronik; pengguna jalan; konsumen;

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin meningkat berakibat pada segi kehidupan manusia dalam pemanfaatannya.¹ Hal ini didasari oleh perkembangan ilmu pengetahuan yang juga selalu mengalami kemajuan dari masa ke masa pula. Perkembangan-perkembangan tersebut dipicu akan kebutuhan manusia yang semakin banyak dan beragam sesuai dengan permintaan zamannya dimana semakin kedepan semakin praktis dan memudahkan.

Allah SWT menciptakan langit dan bumi demi kepentingan manusia dan juga sebagai bukti kemahakuasaanNya. Oleh karena itu manusia hendaklah merenungkan rahmat Allah itu dengan melakukan penelitian alam sehingga dapat menemukan ilmu pengetahuan dan memanfaatkan alam untuk kesejahteraan umat manusia agar dapat mempertebal imannya kepada Allah SWT. Seperti Firman Allah SWT di dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 164 :

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَأَخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْقُلُوبِ
الَّتِي تَجْرِي فِي الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنَ السَّمَاءِ مِنْ
مَاءٍ فَأَحْيَا بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيهَا مِنْ كُلِّ دَابَّةٍ
وَتَصْرِيْفِ الرِّيْحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ
لَايَاتٍ لِقَوْمٍ يَعْقِلُونَ ﴿١٦٤﴾

Terjemahnya: Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, silih bergantinya malam dan siang, bahtera yang berlayar di laut membawa apa yang berguna bagi manusia, dan apa yang Allah turunkan dari langit berupa air, lalu dengan air itu Dia hidupan bumi sesudah mati (kering)-nya dan Dia sebarkan di bumi itu segala jenis hewan, dan pengisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi; sungguh (terdapat) tanda-tanda (keesaan dan kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan.

¹ Aswari, A. (2017). Sibernetika, Teknologi Siber Dan Kebutuhan Hukum. Palu: *Jurnal Ilmiah FH Universitas Muhammadiyah Palu*, 3(2). h, 181

Selanjutnya Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah Yunus: 101:

قُلْ أَنْظَرُوا مَاذَا فِي السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَمَا تُغْنِي الْآيَاتُ وَالنُّذُرُ عَنْ
قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُونَ

Terjemahnya: Katakanlah: "Perhatikanlah apa yang ada di langit dan di bumi. Tidaklah bermanfaat tanda kekuasaan Allah dan rasul-rasul yang memberi peringatan bagi orang-orang yang tidak beriman".

Perkembangan teknologi telah mencakup begitu banyak bidang termasuk bidang transportasi dan transaksi, dan seperti yang kita ketahui bahwa alat transportasi dan transaksi juga mengalami perkembangan yang cukup pesat. Dari alat transportasi dan transaksi yang sederhana ke alat transportasi dan transaksi yang jauh lebih canggih seperti sekarang ini, saat ini sarana transportasi jalan sudah berkembang pada pembangunan jalan bebas hambatan yang dikenal sebagai jalan toll dan sistem pembayaran loket berubah menjadi sistem pembayaran elektronik yang memiliki efisiensi waktu dalam pemanfaatan kedua sarana tersebut.

Perkembangan alat transportasi tersebut harus dibarengi dengan prasarana transportasi yang juga harus memadai sesuai dengan taraf alat transportasi tersebut agar nantinya tidak menimbulkan pelbagai masalah yang akan merugikan manusia. Maka dari itu dibuatlah jalan-jalan untuk memudahkan pengoperasian alat transportasi tersebut. Masalah yang paling sering ditemukan terkait dengan alat transportasi adalah kemacetan di ruas-ruas jalan utama kota. Hal ini terjadi karena beberapa hal salah satunya volume kendaraan yang semakin banyak sementara fasilitas jalan kurang memadai.

Maka dari itu dibuatlah jalan tol yang diperuntukkan kendaraan roda empat dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya yang kemudian diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol. Namun, akibat volume kendaraan yang semakin meningkat dan pembangunan jalan yang tidak memadai maka terjadilah kepadatan di ruas jalan nol tol atau gerbang masuk tol yang pada akhirnya jalan tol yang notabene jalan bebas hambatan tidak terlaksana terlebih pada momen

tertentu seperti hari raya dan hari libur nasional, olehnya disinyalir hal ini akan terus berlanjut karena pertumbuhan jumlah kendaraan secara berkelanjutan.²

Antrian panjang kendaraan yang ingin menggunakan jasa jalan tol pada gerbang jalan tol yang diakibatkan oleh banyaknya volume kendaraan yang ingin menggunakan jasa jalan tol dan prasarana jalan tol yang belum memadai, membuat pemerintah mencari cara dan solusi terbaik mengatasi permasalahan tersebut dan mempermudah transaksi pembayaran jalan tol bagi pengguna jalan tol. Maka lahirlah kebijakan baru sebagai solusi permasalahan ini yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2017 Tentang Transaksi Tol Nontunai Di Jalan Tol

Dahulu metode transaksi yang dulunya sangat sederhana seperti barter kemudian berangsur-angsur mengalami transformasi ke penggunaan uang yang didalam perkembangannya juga, penggunaan uang akhirnya menjadi kian variatif seperti penggunaan uang logam kemudian menjadi uang konvensional seperti saat ini. Dan yang paling mutakhir ialah lahirnya uang elektronik atau *E-Money* (Selanjutnya disebut *E-Money*) sebagai pengganti uang konvensional yang dalam praktiknya menggantikan transaksi dengan uang tunai yang kemudian di atur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*).

Aturan ini menginstruksikan penggunaan uang elektronik sebagai tindak lanjut dari transaksi pembayaran non-tunai di pintu gerbang tol menggantikan pembayaran secara tunai. Transaksi menggunakan uang elektronik bertujuan agar transaksi pembayaran menjadi lebih praktis dan cepat sehingga dapat mengatasi kemacetan di gerbang tol akibat tingginya volume lalu lintas kendaraan.

Salah satu contoh bahwa Bank Mandiri kemudian mengeluarkan sebuah produk baru yang bernama *e-Toll Card*. *E-Toll Card* memiliki fungsi untuk bertransaksi menggantikan uang cash sebagaimana pada hakikatnya *e-Toll Card* merupakan bentuk uang elektronik itu sendiri. *E-toll* menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) memungkinkan transaksi dapat dilakukan jarak jauh. Kartu

² Tasya, A. A. (2019). *Legalitas Sepeda Motor Dalam Ojek Online Sebagai Kendaraan Bermotor Umum Ditinjau Dari Hukum Pengangkutan* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga). h, 123

ini dikeluarkan oleh kerjasama dengan PT Jasa Marga Tbk, PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk, Bank Mandiri, dan PT Marga Mandala Sakti. Pada tahap awal (Januari 2009), kartu ini hanya dapat digunakan di tiga jalur tol yaitu Cawang-Tomang-Cengkareng, Cawang-Tanjung Priok-Pluit, dan Cikupa-Merak. Rencananya, kartu ini akan diaplikasikan untuk pembayaran bahan bakar di pom bensin dan sebagai alat pembayaran di area peristirahatan (*rest area*) tol.³

Posisi konsumen yang lemah dibanding pelaku usaha dan sering kali membuat konsumen menderita kerugian. Maka regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka mengatur dan melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang kemudian dikodifikasi ke dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut Undang-undang Perlindungan Konsumen/UUPK) menjadi tameng bagi penjaminan kepentingan-kepentingan konsumen.

Kebijakan peraturan penggunaan transaksi tol nontunai di jalan tol terbilang baru, mengacu kepada waktu penerapan kebijakan ini yang disebutkan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri PUPR Tentang Transaksi Tol Nontunai Di jalan Tol, yaitu:

- (1). Penyelenggaraan Transaksi Tol Nontunai di jalan tol dilakukan dengan tahapan:
 - a. Penerapan Transaksi Tol Nontunai sepenuhnya di seluruh jalan tol per 31 Oktober 2017; dan
 - b. Penerapan transaksi yang sepenuhnya menggunakan teknologi berbasis nirsentuh per 31 Desember 2018.

Disebabkan oleh barunya kebijakan ini berlaku, maka kemudian bermunculanlah berbagai polemik dan pertanyaan di media massa. Apakah kebijakan transaksi tol nontunai di jalan tol benar-benar efektif untuk mengatasi masalah kemacetan di gerbang tol sesuai dengan pertimbangan dikeluarkannya kebijakan ini.

Disebutkan pada Pasal 28 D ayat (1) UUD 1945. Maka dari itu aspek perlindungan hukum terhadap pemegang *e-Toll Card* harus dijamin oleh negara dalam menjamin kegiatan ekonomi warga negaranya. Hal ini untuk memberikan rasa aman kepada

³ Wikipedia, <https://id.wikipedia.org/wiki/E-Toll>, diakses pada tanggal 18 Desember 2017

warga negara khususnya pemegang *e-Toll Card* dalam menggunakan produk ini dan untuk menciptakan ketentraman dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dalam menikmati sarana dan prasarana transportasi. Olehnya menjadi rumusan masalah dalam artikel ini adalah mengukur kualitas perlindungan hukum bagi pengguna *e-toll card* dalam penggunaannya di jalan tol.

METODE

Artikel ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, dengan jenis dan bahan hukum sekunder yang berasal dari bahan hukum primer. Bahan hukum yang sifatnya mengikat berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memiliki relevansi dengan kajian. Selain itu bahan hukum sekunder yang disadur dari artikel-artikel hukum yang tersebar dalam publikasi ilmiah secara online. Sebagai pelengkap bahan dari artikel ini penulis memanfaatkan bahan hukum tersier berupa kamus-kamus hukum dan karya ilmiah yang berasal dari disiplin ilmu lain.

Setelah mempelajari seluruh bahan hukum yang digunakan dalam artikel ini, penulis mengolah dan merumuskan secara sistematis, kemudian dilakukan analisa secara preskriptif dan dituangkan kedalam artikel ini. Hasil dan pembahasan artikel ini menjadi jawaban bagi permasalahan yang dicetuskan.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum terhadap Pengguna *E-Toll Card* dalam Pemanfaatannya.

Kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia tidak dapat dipisahkan dengan hukum. Seperti yang telah diejawantahkan di dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 bahwa “Negara Indonesia adalah negara hukum” dan sudah barang pasti bahwa supremasi hukum di negara Indonesia sangat dijunjung tinggi jika mengacu kepada konstitusi. Karena sejatinya, setiap sendi-sendi kehidupan senantiasa berpadanan dengan hukum itu sendiri, dalam kesehariannya masyarakat membutuhkan suatu kaidah yang dapat menjaga keseimbangan dalam hidup bermasyarakat dan cara bagaimana bisa mempertahankan hidup. Tindakan yang diambil dalam menghindari

ancaman-ancaman yang menakutkan manusia adalah pembentukan hukum yang dapat memberikan rasa keadilan, kebahagiaan dan kesejahteraan.⁴

Maka dari itu, sebagai bentuk representasi usaha negara untuk memberikan rasa keadilan, kebahagiaan dan kesejahteraan ialah memberikan perlindungan hukum terhadap segenap warga negaranya dan tentunya perlindungan hukum tersebut merupakan pencapaian atas salah satu varian upaya pembentukan hukum. Terkhusus untuk segenap masyarakat Indonesia, negara telah menjamin adanya perlindungan hukum bagi masyarakatnya yang dituangkan ke dalam Pasal 28 D ayat (1) UUD 1945 yaitu “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.” Karena salah satu cara alternatif dalam rangka tercapainya ketertiban di masyarakat adalah dengan memberikan perlindungan kepada masyarakat untuk menjalankan kegiatan ekonomi.

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.⁵

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.^{6,7}

Berangkat dari posisi konsumen yang lemah, maka perlu adanya perlindungan hukum terhadap konsumen demi mengimbangi ketimpangan posisi antara

⁴ Aswari, A. (2017). *Op.Cit*, h, 52

⁵ Raharjo, S. (2000). Ilmu Hukum, Bandung. *PT Citra Aditya Bakti*. h, 54

⁶ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group. h, 75

⁷ Azis, D. E. P., & Nurhaedah, N. (2018). Juridical Review The Implementation of Oral Agreement is associated with the Law of Treaties and Law Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection. *Substantive Justice International Journal of Law*, 1(1), 56-64. h, 58

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*. Berangkat dari hal tersebut maka penggalian seputar perlindungan hukum terhadap pemegang *e-Toll Card* akan mengarah pada aturan umum yang mengatur mengenai uang elektronik/*E-Money*. Ada beberapa aturan oleh pemerintah yang dapat dijadikan sebagai payung hukum atau sebagai perlindungan hukum bagi konsumen uang elektronik/*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 Trsansaksi 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/Syarat dan Ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Mandiri.

1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Lahirnya UUPK 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.⁸Dikeluarkannya UUPK menjadi angin segar dan tonggak utama dalam menjamin hak-hak dan kepentingan konsumen tidak terkecuali pengguna *e-Toll Card*.

Pasal 1 ayat (2) UUPK memberikan definisi terkait kata “konsumen”, yaitu:

“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 diperdagangkan.”

Di dalam penjelasan Pasal tersebut berbunyi:

“Di dalam kepastakaan 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 mengukuhkan posisi pemegang *e-Toll Card* sebagai konsumen yang dimaksud di dalam UUPK dan terpayungi oleh UUPK 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 UUPK dapat dijadikan dasar peraturan yang memberikan perlindungan hukum terhadap pemegang *e-Toll Card*.

Pasal 4 UUPK memuat hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/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 dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/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;

⁸ Rajagukguk, E. dkk, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, CV. Mandar Maju, Bandung. h, 8

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

Pelaku usaha dalam hal ini 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 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. Disamping itu, 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 sangat 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/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.⁹

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 semisal perlindungan atas keamanan konsumen *e-Toll Card* jika keselamatannya terancam selama proses advokasi dan proses penyelesaian sengketa dilaksanakan.

Konsumen dalam menggunakan *e-Toll Card* tidak menutup kemungkinan akan mengalami kerugian-kerugian terkait dengan produk uang elektronik tersebut (baik yang disebabkan oleh ini maupun oleh itu). 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 dan tidak dapat dipisahkan. UUPK 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;

⁹ Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Divisi Buku Perguruan Tinggi, RajaGrafindo Persada. h, 41

- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut;

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.¹⁰

Maka dari itu konsumen *e-Toll Card* sangat 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.

Perilisan suatu produk tidak terlepas dari adanya perjanjian baku (*standard contract*) yang dicantumkan oleh pelaku usaha atau produsen. Perjanjian baku/standar (*standardized contract*) adalah suatu perjanjian dengan isi dan susunannya yang sudah baku. Perjanjian baku seringkali digunakan oleh perusahaan dengan tujuan agar perjanjian dapat dilakukan secara cepat dan praktis.¹¹

Pada Pasal 1 UUPK dijelaskan pengertrian klausula baku, yaitu:

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Adapun karakteristik klausula baku sebagai berikut :¹²

1. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relative lebih kuat dari konsumen.

¹⁰ Miru, A., & Yodo, S. (2004). *ibid*, h, 48

¹¹ Supramono, G, 2013, *Perjanjian Utang Piutang*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group. h, 19

¹² Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti , h, 93

2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian.
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan masal.
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh faktor kebutuhan.

Meskipun isi perjanjian baku sering merugikan konsumen karena dibuat secara sepihak oleh produsen atau pelaku usaha yang notabene lebih menguntungkan pelaku usaha. Namun karena posisi konsumen yang lemah dan tuntutan kebutuhan konsumen akan produk tersebut, konsumen mau tidak mau harus meyetujui isi perjanjian baku tersebut. Maka dari itu UUPK Pasal 18 ayat (1) mengatur mengenai perjanjian baku yang dilarang, yaitu:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/jasa yang dibeli konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen pada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebasan hak tanggungan, gadai, atau jaminan, terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Dapat dilihat bahwa UUPK pada dasarnya tidak melarang diadakannya klausula baku namun UUPK memberikan batasan terhadap klausula baku mana yang boleh dan klausula baku mana yang dilarang yaitu klausula baku yang mengarah kepada

klausula eksenorasi. Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.¹³

Lebih lanjut, UUPK Pasal 19 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 yang 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 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 menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab timbul karena seseorang atau suatu pihak mempunyai suatu kewajiban, termasuk karena undang-undang dan hukum (*statutory obligation*), dari kewajiban (*duty obligation*) akan lahir tanggung jawab.¹⁴ Muatan Pasal tersebut mewajibkan pelaku usaha atau penerbit *e-Toll Card* untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen *e-Toll Card* atas dasar kerugian yang diderita konsumen bukan merupakan kesalahan yang dilakukan oleh konsumen. Namun, sebagaimana substansi dari ayat (5) membatalkan segala bentuk tanggung jawab penerbit *e-Toll Card* jika terbukti bahwa kerugian yang terjadi akibat dari kesalahan konsumen *e-Toll Card*.

¹³ Badruzaman, M. D. (1994). *Aneka hukum bisnis*. Bandung, Alumni. h, 47

¹⁴ Siahaan, N. H. T., Sudirman, A., & Nugroho, Y. W. (2005). *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*. Panta Rei. h, 137

2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Trsansaksi Elektronik

Pelaksanaan uang elektronik/*e-Toll Card*, sistem elektronik harus sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh UU ITE demi menjaga keandalan dan keamanan sistem serta memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna *e-Toll Card* sekalipun Bank Indonesia juga menetapkan standar terhadap sistem elektronik yang digunakan untuk uang elektronik agar terhindar dari berbagai kerugian yang dapat diderita oleh konsumen. Hal tersebut senada dengan yang dinyatakan dalam Pasal 16 UUIE No. 19 Tahun 2016, pemerintah menetapkan standar minimum yang harus dimiliki atas setiap penyelenggara sistem elektronik.

Selain harus sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, penyelenggara sistem elektronik dalam hal ini setiap pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan sistem *e-Toll Card* juga harus menyinkronkan standar minimum sistem elektroniknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam hal ini UU ITE dikarenakan kedudukan hierarkinya lebih tinggi dibanding Peraturan Bank Indonesia.

3. Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Lebih lanjut mengenai kewajiban yang dimiliki oleh penyelenggara sistem elektronik yang dalam hal ini merupakan perlindungan hukum terhadap konsumen *e-Toll Card* demi terhindarnya konsumen dari segala bentuk kerugian yang dapat terjadi dan sebagai bentuk perlindungan hukum secara pencegahan melalui pengaturan sistem elektronik apa dan bagaimana semestinya menurut PP No. 82 Tahun 2012 PTSE adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan manajemen resiko terhadap kerusakan atau kerugian yang ditimbulkan yang diatur di dalam Pasal 13 PP No. 82 Tahun 2012 PTSE
2. Memiliki mekanisme audit yang dilakukan secara berkala terhadap sistem elektronik yang diatur di dalam Pasal 14 PP No. 82 Tahun 2012 PTSE dalam rangka pengecekan dan perawatan berkala terhadap sistem elektroniknya

3. Memiliki rencana keberlangsungan kegiatan untuk menanggulangi gangguan atau bencana sesuai dengan risiko dari dampak yang ditimbulkannya, di atur dalam Pasal 17 ayat (1) PP No. 82 Tahun 2012 PTSE. Hal ini bertujuan agar pelayanan terhadap penggunaan secara publik termasuk *e-Toll Card* dapat terus berlangsung dan berjalan sebagaimana mestinya sekalipun terjadi gangguan atau bencana demi kenyamanan, keamanan dan keselamatan pengguna *e-Toll Card* dalam menggunakan produk tersebut.
4. Memiliki rekam jejak audit terhadap seluruh kegiatan penyelenggaraan sistem elektronik demi untuk pengawasan, penegakan hukum, penyelesaian sengketa, verifikasi, pengujian dan pemeriksaan lainnya. Di atur di dalam Pasal 18 PP No. 82 Tahun 2012 PTSE.
5. Memiliki dan menjalankan prosedur dan sarana untuk pengamanan sistem elektronik dalam menghindari gangguan, kegagalan dan kerugian. Kemudian juga harus menyediakan sistem pengamanan yang mencakup prosedur dan sistem pencegahan dan penanggulangan jika terjadi ancaman dan serangan yang menimbulkan gangguan, kegagalan dan kerugian. Jika kegagalan dan gangguan sistem serius akibat pihak lain, penyelenggara harus mengamankan data dan segera melaporkan kepada aparat penegak hukum atau instansi pengawas dan pengatur sektor terkait. Hal ini diatur di dalam Pasal 20 PP No. 82 Tahun 2012 PTSE.
6. Wajib menampilkan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan format dan masa retensi yang diterapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Diatur dalam Pasal 21 PP No. 82 Tahun 2012 PTSE.
7. Kewajiban untuk melakukan edukasi kepada pengguna sistem elektronik setidaknya mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab seluruh pihak terkait, serta prosedur pengajuan komplain. Diatur dalam pasal 24 PP No. 82 Tahun 2012 PTSE. Hal ini tentu bertujuan agar pengguna dalam hal ini konsumen *e-Toll Card* memahami hakikat dari sistem elektronik yang digunakan dan dapat mengajukan komplain sebagai bentuk perlindungan hukum terhadapnya.

8. Kewajiban untuk melindungi pengguna dan masyarakat luas dari kerugian yang ditimbulkan oleh Sistem Elektronik yang diselenggarakannya. Diatur pada Pasal 27 PP No. 82 Tahun 2012 PTSE.

Selain kewajiban yang dimiliki oleh Penyelenggara sistem elektronik dalam hal ini termasuk *e-Toll Card*. Penyelenggara sistem elektronik harus memiliki sertifikat kelaikan sistem elektronik dalam rangka pelayanan publik yang diamanatkan pada Pasal 30 PTSE. Adanya sertifikat kelaikan ini tentunya harus melalui proses uji kelaikan dari Menteri demi menjamin bahwa sistem elektronik yang digunakan bukan merupakan sistem yang buruk dan tidak memenuhi standar. Sehingga dalam hal terjadinya kerugian terhadap konsumen dalam hal ini konsumen *e-Toll Card* dapat terhindarkan akibat sistem buruk yang digunakan. Di dalam pelaksanaannya penyelenggaraan sistem elektronik, Menteri melakukan pengawasan langsung dalam hal ini berkoordinasi dengan pengatur sektor terkait dalam hal ini Bank Indonesia dalam menjalankan kegiatan uang elektronik yang dijalankan oleh pihak penerbit sebagai bentuk perlindungan hukum atas pengawasan yang dilakukan.

Salah satu jaminan ditaatinya hukum oleh segenap masyarakat yang ditujukan hukum itu, tidak lain adalah adanya sanksi.¹⁵ Oleh karena itu, pemerintah juga menerapkan sanksi administratif sebagai bentuk keseriusan pemerintah atas penerapan aturan yang ditetapkan apabila ada diantara Pasal yang dilanggar diantara sekian Pasal yang disebutkan pada Pasal 84 PP No. 82 Tahun 2012

4. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*)

Alasan mendasar dikeluarkannya Peraturan oleh Bank Indonesia terkait uang elektronik menimbang bahwa seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, alat pembayaran berupa uang elektronik yang diterbitkan oleh bank maupun lembaga selain bank saat ini semakin berkembang. Kemudian untuk meningkatkan kelancaran dan keamanan bagi seluruh pihak dalam penyelenggaraan uang elektronik diperlukan pengaturan yang lebih lengkap. Peraturan ini

¹⁵ Assaad, A. I. (2017). Hakikat Sanksi dalam Perspektif Hukum Pidana Indonesia dan Hukum Pidana Islam (Studi tentang Pidana Mati). *Jurnal Al-Ishlah*, 19(1). h, 135

dikeluarkan dalam rangka sebagai bentuk perlindungan hukum untuk mengatur dan mengawasi perkembangan uang elektronik.

Perubahan atas PBI No. 11/12/PBI/2009 menjadi PBI No. 16/8/PBI/2014 dilatarbelakangi untuk mendukung pertumbuhan industri uang elektronik yang sehat perlu adanya peningkatan keamanan teknologi dan efisiensi penyelenggaraan uang elektronik. Sebagai aturan penyelenggaraan aturan PBI tersebut Bank Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/21/DKSP Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/11/DKSP.

Penerbit memiliki beberapa kewajiban dalam penyelenggaraan uang elektronik sebagaimana yang akan dipaparkan dibawah. Ketentuan PBI Uang Elektronik Tahun 2014 Pasal 13 ayat (1) yang menyatakan: *“Penerbit dilarang menerbitkan Uang Elektronik dengan Nilai Uang Elektronik yang lebih besar atau lebih kecil daripada nilai uang yang disetorkan kepada Penerbit.”* Pasal ini mewajibkan Penerbit untuk menerbitkan nilai uang yang sama sesuai dengan yang disetorkan oleh konsumen kepada pihak Penerbit *e-Toll Card* dalam hal ini Bank Mandiri sekalipun tidak disebutkan secara gamblang pada bunyi ayat tersebut bahwa uang yang disetorkan oleh konsumen kepada pihak penerbit harus bernilai sama tetapi secara tersirat sudah dapat disimpulkan bahwa nilai uang yang disetorkan akan sama dengan nilai uang pada *e-Toll Card*.

Kemudian, pihak Penerbit wajib mematuhi batas paling banyak nilai uang elektronik yang tersimpan *e-Toll Card* sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Aturan ini berdasar kepada Pasal 14 ayat (1) dan (2) PBI Uang Elektronik tahun 2009. Ketentuan pada Pasal 15 PBI Uang Elektronik tahun 2009 mewajibkan Penerbit atau Bank Mandiri untuk tidak menghapus atau menghilangkan nilai uang elektronik pada *e-Toll Card* ketika masa berlaku *e-Toll Card* tersebut berakhir.

Dalam bunyi Pasal 24 ayat (1) PBI uang elektronik Tahun 2014, yaitu:

(1) Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring, dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir wajib:

- a. menggunakan sistem yang aman dan andal;

- b. memelihara, meningkatkan keamanan teknologi Uang Elektronik, dan/atau mengganti infrastruktur dan sistem Uang Elektronik dengan yang lebih aman;
- c. memiliki kebijakan dan prosedur tertulis (*standard operating procedure*) penyelenggaraan kegiatan Uang Elektronik; dan
- d. menjaga keamanan dan kerahasiaan data.

Aturan ini menginstruksikan kepada setiap pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan uang elektronik ini untuk mengutamakan sisi keamanan yang aman dan andal dalam penggunaan teknologi uang elektronik dan infrastrukturnya. Hal ini bertujuan salah satunya untuk menjamin keamanan konsumen dalam menggunakan uang elektronik. Artinya Bank Mandiri sebagai pihak penerbit *e-Toll Card* dan pihak-pihak terkait diluar Bank Mandiri sebagai pihak yang bertanggung jawab atas penyediaan sistem dan infrastruktur harus memastikan bahwa perangkat kartu *e-Toll Card* yang dirilisnya dan perangkat pendukung lainnya harus memiliki kualitas keamanan yang memadai sehingga aspek keamanan pengguna *e-Toll Card* dapat dijamin dan tentunya demi menjaga rasa kepercayaan dan kenyamanan pengguna *e-Toll Card* dalam menggunakan produk *e-Toll Card* tersebut.

Terkait dengan manajemen risiko operasional dan peningkatan keamanan teknologi para penyelenggara kegiatan uang elektronik, lebih lanjut diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/21/DKSP tentang uang elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan keamanan teknologi uang elektronik demi mengurangi tingkat kejahatan dan penyalahgunaan uang elektronik. Sebagaimana pengertian manajemen risiko yaitu proses terstruktur dan sistematis dalam mengidentifikasi, mengukur, memetakan, mengembangkan alternatif penanganan risiko, memonitor dan mengendalikan penanganan risiko.¹⁶ Adapun penjabaran mengenai manajemen risiko operasional dan peningkatan keamanan teknologi dalam surat edaran BI yaitu:

1. Penyelenggara harus menerapkan manajemen risiko operasional dan menjaga keamanan teknologi yang paling kurang mencakup:
 - a. penggunaan sistem teknologi informasi yang andal dan aman yang paling kurang memenuhi prinsip-prinsip:

¹⁶ Djohanputro (2008:43)

- 1) kerahasiaan data (*confidentiality*);
 - 2) integritas sistem dan data (*integrity*);
 - 3) otentikasi sistem dan data (*authentication*);
 - 4) pencegahan terjadinya penyangkalan transaksi yang telah dilakukan (*non-repudiation*); dan
 - 5) ketersediaan sistem (*availability*);
- b. Adanya kebijakan dan prosedur internal untuk sistem dan sumber daya manusia; dan
- c. Adanya *business continuity plan* (BCP) yang dapat menjamin kelangsungan penyelenggaraan Uang Elektronik. BCP tersebut meliputi tindakan preventif maupun *contingency plan* (termasuk penyediaan sarana *back-up*) jika terjadi kondisi darurat atau gangguan yang mengakibatkan sistem utama penyelenggaraan Uang Elektronik tidak dapat digunakan.
2. Keamanan dan keandalan sistem teknologi informasi dalam penyelenggaraan Uang Elektronik sebagaimana dimaksud dalam angka 1 huruf a paling kurang meliputi keamanan dan keandalan dalam:
- a. proses penerbitan Uang Elektronik;
 - b. pengelolaan data; dan
 - c. media penyimpan Uang Elektronik.
3. Keamanan dan keandalan media penyimpan Uang Elektronik sebagaimana dimaksud dalam angka 2 huruf c yang berupa chip mengacu pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini.
4. Dalam rangka menjaga keamanan dan keandalan sistem teknologi informasi dalam penyelenggaraan Uang Elektronik, Penyelenggara harus melakukan:
- a. peningkatan sistem teknologi informasi yang digunakan; dan
 - b. melakukan audit teknologi informasi melalui auditor eksternal secara berkala minimal 3 (tiga) tahun sekali atau setiap ada perubahan.
5. Pelaksanaan audit teknologi informasi sebagaimana dimaksud dalam butir 4.b paling kurang mencakup:

- a. aspek teknologi informasi yang meliputi:
 - 1) keamanan operasional;
 - 2) keamanan jaringan, aplikasi, dan sistem;
 - 3) keamanan dan integritas data atau informasi;
 - 4) keamanan fisik dan lingkungan, termasuk kontrol terhadap akses sistem dan data;
 - 5) manajemen perubahan sistem;
 - 6) manajemen implementasi sistem; dan
 - 7) prosedur tertulis terkait keamanan teknologi;

- b. aspek bisnis yang meliputi:
 - 1) transaksi dan rekonsiliasi;
 - 2) terminal dan *device management*; dan
 - 3) *delivery, functionality, dan environment*.

Pada Pasal 18 PBI Uang Elektronik Tahun 2009 membebani kewajiban kepada Penerbit untuk memberikan informasi secara tertulis kepada Pemegang mengenai Produk Uang Elektronik yang diterbitkannya. Lebih lanjut mengenai transparansi informasi tersebut diatur di dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/21/DKSP tentang uang elektronik, adapun uraiannya:

1. Penerbit harus menyediakan informasi kepada calon Pemegang dan Pemegang secara tertulis dalam Bahasa Indonesia dengan lengkap dan jelas mengenai produk dan biaya Uang Elektronik.

2. Informasi sebagaimana dimaksud dalam angka 1 paling kurang meliputi:
 - a. informasi mengenai produk Uang Elektronik yang mencakup:
 - 1) penjelasan bahwa Uang Elektronik bukan merupakan simpanan sehingga tidak dijamin oleh lembaga penjamin simpanan;
 - 2) prosedur dan tata cara penggunaan Uang Elektronik;
 - 3) fasilitas yang melekat pada Uang Elektronik, seperti Pengisian Ulang (*top up*), pembayaran transaksi, pembayaran tagihan, transfer dana, Tarik Tunai, dan penyaluran program bantuan pemerintah kepada masyarakat;

- 4) risiko yang mungkin timbul dari penggunaan Uang Elektronik, seperti tidak terdapatnya penggantian terhadap Uang Elektronik *unregistered* yang hilang;
 - 5) tata cara dan konsekuensi penggunaan produk termasuk tata cara pengembalian seluruh Nilai Uang Elektronik yang tersisa pada Uang Elektronik pada saat Pemegang mengakhiri penggunaan Uang Elektronik (*redeem*);
 - 6) masa berlaku media Uang Elektronik (jika ada), serta hak dan kewajiban Pemegang atas berakhirnya masa berlaku media Uang Elektronik tersebut;
 - 7) tata cara pelaporan kehilangan Uang Elektronik *registered* dan permohonan pemblokiran Uang Elektronik; dan
 - 8) hak dan kewajiban Pemegang dalam hal terjadi kegagalan sistem atau sebab lainnya yang mengakibatkan kerugian bagi Pemegang;
- b. informasi mengenai jenis, besarnya biaya, dan mekanisme pengenaan biaya layanan; dan
- c. informasi lainnya seperti tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan Uang Elektronik dan perkiraan lamanya waktu penanganan pengaduan.

Termuat didalam penjabaran Surat Edaran di atas bahwa uang elektronik bukan merupakan simpanan, oleh karena tidak dijamin oleh lembaga penjamin simpanan. Hal ini disebabkan uang elektronik pada hakikatnya hanya merupakan bentuk uang yang dikonversi ke dalam bentuk elektronik sebagai pengganti uang tunai atau *cash*. Kemudian lebih lanjut di jelaskan bahwa uang elektronik yang hilang atau dalam kasus lain dicuri, tidak dapat diganti saldonya oleh pihak Penerbit terhadap uang elektronik *unregistered*.

Penyampaian informasi kepada pemegang *e-Toll Card* dapat dilakukan dengan menetapkan perjanjian baku pada syarat dan ketentuan bagi pemegang kartu sebagai upaya untuk memberikan pemahaman kepada pemegang *e-Toll Card* mengenai hakikat uang elektronik pada *e-Toll Card* yang dipegangnya demi menghindari penyalahgunaan *e-Toll Card*, dengan demikian kerugian yang akan

timbul dapat dihindari dan tentunya informasi lain yang ada harus berisikan muatan-muatan informasi apa sajakah yang harus disediakan oleh pihak Bank Mandiri sebagai penerbit sesuai yang disebutkan dalam poin-poin Surat Edaran di atas.

Pasal 33 PBI Uang Elektronik Tahun 2014 juga mengatur atau mencantumkan pemberian sanksi terhadap Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring, dan/atau Penyelenggara Akhir yang melanggar ketentuan-ketentuan pada Pasal 3, Pasal 4, Pasal 7, Pasal 9, Pasal 11, Pasal 11A, Pasal 11B, Pasal 12, Pasal 12A ayat (3), Pasal 13, Pasal 13A, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 24, Pasal 24D, Pasal 24F, Pasal 24G, Pasal 29, dan/atau Pasal 50, yaitu;

(1) Dikenakan sanksi administrasi berupa:

- a. teguran
- b. denda
- c. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan Uang Elektronik; dan/atau
- d. pencabutan izin penyelenggaraan Uang Elektronik.

Ini berarti segala pihak yang disebutkan pada Pasal 33 ternyata ada yang melanggar salah satu atau beberapa Pasal yang disebutkan oleh Pasal 33 maka penjatuhan sanksi akan dikenakan kepada pihak yang melanggar tersebut sebagai bentuk pedulinya Bank Indonesia terhadap aspek maksimalnya penyelenggaraan uang elektronik dan aspek perlindungan konsumen. Dengan pemberlakuan aturan sanksi tersebut maka hal ini dapat memperketat dan mendorong pihak-pihak terkait dalam penyelenggaraan uang elektronik termasuk Bank Mandiri sebagai penerbit *e-Toll Card* untuk lebih mengutamakan aspek kenyamanan dan keamanan pengguna uang elektronik (*e-Toll Card*) konsumennya serta lebih bersungguh-sungguh dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Pertimbangan dikeluarkannya aturan ini oleh Bank Indonesia dikarenakan perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan *financial technology (fintech)* dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk di bidang jasa sistem pembayaran, baik

dari sisi instrumen, penyelenggara, mekanisme, maupun infrastruktur penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran. Inovasi dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran perlu tetap mendukung terciptanya sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal, sehingga diperlukan pengaturan terhadap penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk melengkapi ketentuan yang sudah ada dengan mengedepankan pemenuhan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang memadai, serta dengan tetap memperhatikan perluasan akses, kepentingan nasional dan perlindungan konsumen, termasuk standar dan praktik internasional

Salah satu pihak penyelenggara jasa sistem pembayaran adalah penerbit diantara beberapa pihak yang terlibat sebagai penyelenggara jasa keuangan sesuai dengan Pasal 2 ayat (1) PBI 18 tahun 2016 yang memiliki makna sama sesuai dengan PBI tentang uang elektronik. Dalam hal ini penerbit merupakan Bank Mandiri selaku penerbit produk *e-Toll Card*. Penerbit dalam hal ini Bank Mandiri memiliki tanggung jawab dan kewajiban sebagai berikut sesuai yang tertera pada Pasal 14 PBI 18 Tahun 2016, yaitu:

- (1) Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran bertanggung jawab untuk memastikan keamanan dan kelancaran pemrosesan transaksi pembayaran, termasuk dalam hal dilakukan melalui kerja sama dengan Penyelenggara Penunjang.

Bank Mandiri selaku penerbit kartu *e-Toll Card* memiliki tanggung jawab dalam rangka memastikan keamanan dan kelancaran pemrosesan transaksi pembayaran demi terciptanya hak konsumen untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan produknya. Hal ini juga sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen agar dapat terhindar dari kerugian-kerugian yang mungkin terjadi. Baik itu kerugian materiil maupun kerugian immateriil.

Kewajiban lain yang dimiliki oleh pihak penerbit *e-Toll Card* adalah kewajiban dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran terdapat pada Pasal 18 PBI 18 Tahun 2016 ayat (1), yaitu:

- a. menerapkan manajemen risiko secara efektif dan konsisten;
- b. menerapkan standar keamanan sistem informasi;
- c. menyelenggarakan pemrosesan transaksi pembayaran secara domestik;
- d. menerapkan perlindungan konsumen; dan

- e. memenuhi ketentuan peraturan perundangundangan.

Kewajiban penerapan manajemen risiko senada dengan apa yang diinstruksikan oleh PBI 16 tahun 2014 Tentang uang elektronik dan dalam hal ini ditekankan secara efektif dan konsisten. Standar keamanan sistem informasi juga selalu menjadi perhatian oleh Bank Indonesia demi terciptanya keamanan kepada konsumen dan juga sebagai penerapan perlindungan konsumen. Oleh karena itu pihak penerbit *e-Toll Card* sudah seharusnya terbebani untuk mengedepankan aspek ini.

Demikian pula Pada pasal 24 PBI 18 tahun 2016, terdapat aturan khusus yang memuat perlindungan konsumen secara gamblang yaitu:

(2) Penerapan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) meliputi:

- a. keadilan dan keandalan;
- b. transparansi;
- c. perlindungan data dan/atau informasi konsumen; dan
- d. penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

Aspek perlindungan konsumen yang menjadi penekanan dari Bank Indonesia kepada penerbit dalam hal ini Bank Mandiri selaku penerbit *e-Toll Card* adalah penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif. Hal ini menjadi bentuk kenyamanan tersendiri bagi konsumen jika pengaduan akan hal-hal yang merugikan atau menjadi masalah bagi konsumen akan ditangani dan diselesaikan secara efektif oleh pihak penerbit.

Lebih lanjut sebagai salah satu aspek perlindungan hukum terhadap konsumen, Bank Indonesia melakukan pengawasan langsung dan tidak langsung terhadap penyelenggara jasa sistem pembayaran termasuk penerbit *e-Toll Card* dalam hal ini Bank Mandiri yang tertera pada Pasal 33 PBI 18 Tahun 2016. Pengawasan ini bertujuan agar proses penyelenggaraan jasa sistem pembayaran berjalan sebagai mana mestinya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Hal ini juga dilakukan agar konsumen tidak dirugikan jika pihak penerbit *e-Toll Card* kurang atau tidak menjalankan kegiatannya sesuai dengan aturan yang ada. Sehingga pihak Bank Indonesia bisa lebih cepat dan tanggap jika menemukan pelanggaran-pelanggaran yang ada.

Terkait dengan pelanggaran, Bank Indonesia juga telah menerapkan sanksi Pada Pasal 35, sanksi yang sama dengan yang diterapkan pada PBI 16 tahun 2014 tentang uang elektronik. atas pelanggaran terhadap Pasal 4 ayat (2), Pasal 5 ayat (4), Pasal 11 ayat (4), Pasal 14 ayat (2), Pasal 18 ayat (1), Pasal 21, Pasal 22 ayat (1), Pasal 23, Pasal 27, Pasal 28 ayat (1), Pasal 31 ayat (2), Pasal 32 ayat (1), Pasal 32 ayat (2), Pasal 34, Pasal 40, dan/atau Pasal 42, dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. teguran;
- b. denda;
- c. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan jasa sistem pembayaran; dan/atau
- d. pencabutan izin sebagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran.

6. Klausula Baku/Syarat dan Ketentuan *E-Toll Card*

Penetapan klausula baku/syarat dan ketentuan yang memuat informasi memadai bagi konsumen *e-Toll Card* dapat menghindarkan konsumen dari penyalahgunaan dan kerugian yang akan terjadi karena diakibatkan oleh ketidak tahuan konsumen seputar hakikat produk yang ia pegang dan dapat lebih berhati-hati dalam penggunaan dan penyimpanannya. Penetapan klausula baku ini merupakan sebuah bentuk perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran.¹⁷

Perlindungan Hukum preventif bagi pemegang uang elektronik adalah dengan pengaturan ketentuan tentang penggunaan perjanjian standar atau perjanjian baku yang lebih rinci mengenai hakekat, karakter, pembagian hak dan kewajiban yang dituangkan dalam bentuk undang-undang,¹⁸ yang memberi wadah atau tempat berlindung bagi pemegang kartu melalui pengaturan klausul-klausul dalam perjanjian baku syarat dan ketentuan pemegang kartu Bank Mandiri selaku penerbit produk *e-Toll Card* telah menetapkan syarat dan ketentuan atas produknya tersebut.

¹⁷ Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Bina Ilmu. h, 2

¹⁸ Ramadhan, H., & Aminah, S. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Ditinjau Dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/pbi/2014 Tentang Uang Elektronik (E-money). *Diponegoro Law Journal*, 5(2), 1-18. h, 12

Syarat dan ketentuan tersebut dibagi kedalam sepuluh poin, yaitu (Bank Mandiri, *E-Toll Card*).¹⁹

1. *e-Toll Card facility*
2. *The use of e-Toll Card*
3. *e-Toll Card Validity*
4. *e-Toll Card Termination*
5. *Redemption*
6. *Dispute Settlement of e-Toll Transaction*
7. *Scope of Liability*
8. *Card Holder Information*
9. *The Prevailing Law and Domicile*
10. *Others*
 - *Requirements and General stipulation of e-Toll Card, including the type/form of services are subject to change at any time by the Bank without prior notice to the Card holder.*
 - *The amendment, addition or replacement of Requirements and stipulation regarding the use of e-Toll Card will still bind the Card holder.*
 - *All kinds and the amount of costs are subject to change at any time through notice or announcement.*
 - *Things related to Complaint and Request for Information can be forwarded to : Mandiri call 14000 or (021) 5299-7777; or through website: www.bankMandiri.co.id*

Penetapan syarat dan ketentuan oleh Bank Mandiri terhadap produk *e-Toll Card*nya merupakan bentuk tanggung jawab informasi yang harus disediakan terkait dengan produk *e-Toll Card* yang memuat informasi-informasi umum yang bersifat penting dan mendasar terkait produk *e-Toll Card* demi memberikan petunjuk, pemahaman yang benar dan jelas terhadap konsumen dan agar terhindarnya konsumen dari penyalahgunaan, kelalaian dan tindakan-tindakan dilarang yang dapat merugikan konsumen *e-Toll Card*, beserta konsekuensinya sehingga konsumen dapat lebih berhati-hati dalam menjaga keamanan kartunya. Syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh bank Mandiri terkait *e-Toll Card* juga memuat mengenai pembagian

¹⁹ <http://www.bankmandiri.co.id/english/article/mandiri-etoll-card3.asp> (diakses pada 14 Maret 2018 Pukul 21:44 WITA)

hak dan kewajiban antara bank Mandiri dan konsumen *e-Toll Card* serta informasi prosedural penyelesaian sengketa antara konsumen *e-Toll Card* dan bank Mandiri selaku penerbit.

Jika diperhatikan, Klausula baku yang ditetapkan oleh Bank Mandiri terkait produk *e-Toll Card* bertentangan dengan Pasal 18 UUPK yang mengatur tentang Klausula baku. Dimana pasal 18 UUPK ayat (1) huruf g melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku yang “menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”. Sedangkan di dalam klausula baku milik Bank Mandiri tersebut menyatakan bahwa “atas perubahan, penambahan atau penggantian syarat dan ketentuan mengenai penggunaan *e-Toll Card* tersebut tetap akan mengikat pemegang kartu”. Jadi dapat dikatakan bahwa klausula baku tersebut tidak dapat mengikat konsumen.

Namun karena posisi konsumen yang lemah dan kebutuhan akan produk tersebut, membuat konsumen tidak memiliki pilihan lain maka mau tidak mau harus membeli produk tersebut yang menandakan bahwa konsumen setuju dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan.

Pada tataran pelaksanaan pelayanan terhadap *e-Toll Card*, ketika terjadi gangguan teknis pada jaringan dan/atau terdapat pemeliharaan, perbaikan atau peningkatan. Bank mandiri berhak untuk menghentikan atau menanggihkan pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu yang mungkin akan menyebabkan kemacetan. Konsumen mau tidak mau harus mematuhi kesepakatan ini sekalipun aspek kenyamanan sebagai hak konsumen tidak tercapai. Dari hasil analisis penulis, klausula baku tersebut hanya memuat kewajiban pemegang *e-Toll Card* jika terjadi kegagalan sistem yang dapat merugikan konsumen namun tidak memuat hak apa yang dimiliki oleh konsumen jika terjadi kegagalan sistem sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh BI melalui surat edarannya.

Namun perlu diketahui Bank Indonesia secara umum telah mewajibkan kepada setiap pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan uang elektronik untuk melakukan peningkatan sistem teknologi informasi dalam hal ini termasuk kontrol jaringan

yang digunakan dan melakukan audit teknologi informasi secara berkala yang memuat banyak aspek penting di dalam teknologi informasi tersebut yang bertujuan untuk menjaga keamanan dan keandalan sistem teknologi informasi tersebut. Hal ini mengacu kepada Pasal 24 PBI tentang uang elektronik yang mewajibkan hal tersebut secara umum di samping dijabarkan lebih rinci kedalam surat edaran.

Lebih lanjut sebagai bentuk keseriusan Bank Indonesia dalam hal ini, Bank Indonesia telah menerapkan sanksi jika ternyata yang termuat pada Pasal 24 PBI 2014 tentang uang elektronik tidak dipenuhi oleh segala pihak yang terlibat dalam penyelenggaraannya. Yaitu sanksi berupa teguran, denda, penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan uang elektronik dan/atau pencabutan izin penyelenggaraan uang elektronik. Sanksi administratif adalah sanksi yang ada selain sanksi denda akan dikenakan jika berakibat terhadap aspek kelancaran dan keamanan sistem pembayaran, khususnya terhadap kegiatan uang elektronik, aspek perlindungan konsumen, dan lain-lain. Hal ini sebagai salah satu bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dan ancaman kepada pihak penyelenggara untuk lebih serius dan bersungguh-sungguh dalam menerapkan aspek manajemen risiko yang memuat tentang keamanan dan keandalan sistem teknologi informasi dalam melaksanakan kegiatan penyelenggaraan dan Bank Indonesia akan melakukan pengawasan langsung akan hal ini.

Informasi tentang pengembalian nilai uang elektronik (*e-Toll Card*) secara keseluruhan atau *redemption* jika konsumen ingin mengakhiri penggunaan uang elektronik, klausula baku tersebut telah memuat informasi sesuai dengan apa yang tertera di surat edaran BI tentang uang elektronik dengan mengembalikan seluruh nilai uang elektronik dengan potongan biaya administrasi. Jadi dapat dikatakan bahwa klausula baku produk *e-Toll Card* telah memenuhi beberapa tanggung jawab penyampaian informasi sesuai dengan apa yang diintruksikan oleh BI melalui surat edarannya kecuali penyampaian hak konsumen jika terjadi kegagalan sistem atau dalam hal ini terjadi gangguan teknis pada jaringan atau terjadi peningkatan, perubahan, dan pemeliharaan yang dapat merugikan konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen *e-Toll Card* telah dilindungi oleh Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen secara umum. Undang-Undang No. 11 Tentang Informasi dan Transaksi serta Peraturan Pemerintah No. 82 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik merupakan bentuk aturan yang menjadi perlindungan hukum terhadap konsumen atas sistem yang digunakan oleh penyelenggara *e-Toll Card*. Kemudian Bank Indonesia dalam penyelenggaraan uang elektronik telah mengeluarkan aturan terkait uang elektronik yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) yang juga telah menaungi perlindungan hukum terhadap konsumen *e-Toll Card* sebagai salah satu bentuk varian uang elektronik terbitan Bank Mandiri. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran juga dapat dijadikan sebagai payung hukum atas terkait perlindungan hukum terhadap konsumen *e-Toll Card*. Lebih lanjut Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen *e-Toll Card* dapat ditempuh dengan cara Perlindungan hukum preventif dengan penetapan klausula baku oleh Bank Mandiri yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian oleh konsumen dengan memberikan hakikat seputar informasi produk.

REFERENSI

- Aswari, A. (2017). *Sibernetika, Teknologi Siber Dan Kebutuhan Hukum*. Palu: *Jurnal Ilmiah FH Universitas Muhammadiyah Palu*, 3(2).
- Assaad, A. I. (2017). Hakikat Sanksi dalam Perspektif Hukum Pidana Indonesia dan Hukum Pidana Islam (Studi tentang Pidana Mati). *Jurnal Al-Ishlah*, 19(1).
- Azis, D. E. P., & Nurhaedah, N. (2018). Juridical Review The Implementation of Oral Agreement is associated with the Law of Treaties and Law Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection. *Substantive Justice International Journal of Law*, 1(1), 56-64.
- Badruzaman, M. D. (1994). *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung, Alumni.

- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Bina Ilmu.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Divisi Buku Perguruan Tinggi, Raja Grafindo Persada.
- Raharjo, S. (2000). Ilmu Hukum, Bandung. *PT Citra Aditya Bakti*.
- Rajagukguk, E. dkk, (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Ramadhan, H., & Aminah, S. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Ditinjau Dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/pbi/2014 Tentang Uang Elektronik (E-money). *Diponegoro Law Journal*, 5(2), 1-18.
- Supramono. G, (2013). *Perjanjian Utang Piutang*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sudaryatmo, (1999). *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Siahaan, N. H. T., Sudirman, A., & Nugroho, Y. W. (2005). *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*. Panta Rei.
- Tasya, A. A. (2019). *Legalitas Sepeda Motor Dalam Ojek Online Sebagai Kendaraan Bermotor Umum Ditinjau Dari Hukum Pengangkutan* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- <http://www.bankmandiri.co.id/english/article/mandiri-etoll-card3.asp>, (diakses pada tanggal 14 Maret 2018 Pukul 21:44 WITA)
- Wikipedia, <https://id.wikipedia.org/wiki/E-Toll>, (diakses pada tanggal 18 Desember 2017)

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.