

ABSTRAK

Jalan Tol adalah jalan umum yang merupakan bagian system jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol, seiring berkembangnya teknologi PT Jasa Marga dengan perusahaan tol lainnya mengadakan tender dengan PT. Bank Mandiri Tbk untuk mengeluarkan produk e-toll card. e-toll card adalah kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol diseluruh Indonesia, e-toll card tunduk pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik. Penelitian yang dilaksanakan adalah untuk mengetahui tentang perlindungan hukum bagi pengguna jasa e-toll card serta upaya bagi pengguna jasa e-toll untuk menanggulangi pengurangan saldo, kerugian konsumen dalam kasus ini yaitu pengurangan saldo yang tidak sesuai dengan biaya tol tersebut.

Penelitian menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dan spesifikasi penelitian deskriptif analitis, penelitian perpustakaan ini merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, teori hukum dan dapat berupa pendapat para ahli,

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna jasa e-toll card yaitu terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Sedangkan upaya bagi pengguna jasa e-toll untuk menanggulangi pengurangan saldo yaitu dengan melakukan upaya penanggulangan preventif dan represif, upaya preventif adalah bahwa konsumen dapat mengajukan keberatan kepada pihak pengelola sedangkan perlindungan hukum represif yaitu konsumen diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atas kasus yang menyimpannya kepada pihak pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa.

Kata Kunci: Perlindungan, uang elektronik, e-toll card