

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA *E-TOLL CARD* ATAS SALDO YANG
BERKURANG TIDAK SESUAI DENGAN PENGGUNAANNYA
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMER 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna menempuh gelar
Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana**

Oleh :

Denda Oktaviana

NPM: 41151010140145

Program kekhususan : Hukum Keperdataan

Di bawah bimbingan :

Antonia Intarti, S.H., M.Si.



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANGLANGBUANA
BANDUNG
2018**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Denda Oktaviana

NPM : 41151010140145

Jenis Penulisan Tugas Akhir : Skripsi

Judul Penulisan :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA *E-TOLL CARD* ATAS SALDO YANG BERKURANG TIDAK SESUAI DENGAN PENGGUNAANYA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMER 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Menyatakan bahwa tugas ini adalah hasil karya sendiri bukan merupakan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tugas ini adalah plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar, sehat wal'afiat dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Yang menyatakan

Denda Oktaviana

41151010140145

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakathatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan memberikan kesempatan kepada kita dalam melakukan aktifitas hidup keseharian, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana. Adapun judul Skripsi yang penulis ajukan adalah : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA *E-TOLL CARD* ATAS SALDO YANG BERKURANG TIDAK SESUAI DENGAN PENGGUNAANNYA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMER 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

Pada akhirnya dapat menyelesaikan tepat pada waktunya meskipun dalam prosesnya penulis mengalami berbagai kendala.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Antonia Intarti SH., MSi selaku dosen pembimbing, yang dengan ketulusan serta kesabarannya telah

bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan saran dan masukan selama proses pembelajaran hingga selesai.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak DR.H.R.A.R. Harry Anwar, SH,.MH selaku Rektor Universitas Langlangbuana
2. Ibu Dr. Hj. Hernawati, RAS SH,.MSi, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana
3. Ibu Eni Dasuki, SH,.MH,. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana
4. Ibu Sri Mulyati Chalil, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana
5. Bapak Dani Durrahman, S.H.,MH., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana
6. Ibu Dini Ramadhania S.H.,MH selaku Ketua Prodi Bagian Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana
7. Bapak Asep Toni Hendriana selaku Kepala Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana
8. Bapak Sugeng Rahardja S.H.,M.,MHum selaku Dosen Wali Penulis
9. Para dosen dan asisten serta staf tata usaha Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana

10. Kepada Ibu Teti Marwati, Bapak Dadang Sudana serta Dedi Junaedi selaku Paman dan Bibi penulis yang telah menyemangati menyelesaikan skripsi ini
11. Kepada Nandya Silvandayani seseorang yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini secara formil maupun materil
12. Kepada teman-teman yang telah menemani dari awal perkuliahan dan membantu dalam pembuatan skripsi, kelas A3 yang menemani dalam keadaan suka maupun duka selama menempuh perkuliahan.

Secara khusus pada kesempatan ini penulis Denda Oktaviana ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada dua orang tua penulis Bapak Supriatna SH dan Ibu Sustina serta adik kandung penulis Nita Yunita.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK.....i

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISI.....v

BAB I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Identifikasi Masalah.....7

C. Tujuan Penelitian.....8

D. Kegunaan Penelitian.....8

E. Kerangka Pemikiran.....9

F. Metode Penelitian.....16

BAB II TINJAUAN HUKUM TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN

KONSUMEN.....20

A. Tinjauan tentang Hukum Perlindungan Konsumen.....20

1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....20

2. Asas dan tujuan Perlindungan Konsumen.....24

3. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha.....26

4. Pengertian, Hak Dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku
Usaha.....28

B. Tinjauan Hukum Perikatan.....	47
1. Pengertian Hukum Perikatan.....	47
C. Tinjauan tentang E-TOLL.....	47
1. Pengertian <i>E-toll</i>	47
2. Jenis Uang Elektronik.....	49
3. Transaksi Nontunai di Jalan Tol.....	50

BAB III GAMBARAN UMUM

A. GAMBARAN UMUM PENGGUNAAN KARTU ELEKTRONIK DI JALAN TOL.....	54
B. CONTOH – CONTOH KASUS.....	56

BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MENGUNAKAN JASA E-TOLL CARD ATAS SALDO YANG BERKURANG TIDAK SESUAI DENGAN PENGGUNAANNYA BERDASARKAN UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA E- TOLL.....	61
B. UPAYA UNTUK MENGATASI KERUGIAN KONSUMEN.....	66

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN.....69

B. SARAN.....70

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Populasi penduduk Indonesia yang terus bertambah tentu menjadi tugas yang sangat berat bagi pemerintah untuk selalu mensejahterakan masyarakat dari segala aspek kehidupan. Untuk mencapai kesejahteraan pada masyarakat, pemerintah harus melakukan banyak cara agar harapan tersebut dapat diwujudkan. Salah satu caranya melalui pembangunan nasional.

Pembangunan nasional merupakan suatu konsep dasar yang bertujuan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia. Salah satu sarana terpenting dalam hal pembangunan nasional adalah terpenuhinya infrastruktur jalan yang baik, karena pada hakikatnya jalan merupakan roda penggerak perekonomian serta pembangunan masyarakat yang hakiki.

Menurut Undang – Undang nomor 38 tahun 2004 tentang jalan, jalan merupakan prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukannya bagi lalu lintas yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan tol, dan jalan kabel.

Pertumbuhan ekonomi, baik nasional maupun secara global, yang sangat pesat, tentunya mobilitas setiap masyarakat menjadi semakin tinggi pula, salah satu dampak dari meningkatnya tingkat mobilitas tiap masyarakat ini adalah pertumbuhan jumlah kendaraan yang melonjak tinggi. Untuk itu, diperlukan suatu infrastruktur jalan yang mendukung hal tersebut yaitu Jalan Tol.

Jalan Tol adalah jalan umum yang merupakan bagian system jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Jalan tol sebagai bagian dari system jaringan jalan umum merupakan lintas alternatif. Namun dalam keadaan tertentu jalan tol dapat tidak merupakan lintas alternatif. Yang dimaksud keadaan tertentu adalah kondisi pada saat jalan umum belum ada, sementara untuk keperluan pengembangan kawasan tertentu diperlukan jalan tol. Perbedaan jalan tol dengan jalan biasa tentunya terletak pada pertama, berkurangnya waktu tempuh jika dibandingkan pada jalan non-tol. Saat melewati persimpangan, pengguna jalan diharuskan berhenti dan menunggu. Sehingga kondisi tersebut menyebabkan banyak waktu yang terbuang. Kepertimbangan keselamatan lalu lintas diprioritaskan. Tingkat kecelakaan jalan Tol dipengaruhi oleh factor geometrik jalan.

Pengaturan mengenai jalan tol ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan yang mengatur mengenai jalan tol di ayat ke 7 yaitu "Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian

sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol, yang pelaksanaannya diatur lebih rinci dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, (selanjutnya disebut PP Jalan Tol). Dalam PP ini disebutkan mengenai standar pelayanan minimum (SPM) jalan tol.

Seiring berkembangnya teknologi yang terjadi saat ini tidak hanya berdampak pada sektor teknologi saja tapi juga berdampak pada sektor-sektor lain, seperti contohnya yang terjadi pada sektor transportasi. Perkembangan teknologi pada bidang transportasi menimbulkan berbagai kendala yang harus dihadapi dan harus segera dicari penyelesaiannya salah satunya adalah kemacetan yang terjadi di jalan tol yang seharusnya merupakan jalan bebas hambatan. Kemacetan saat ini yang terjadi di jalan tol timbul karena volume kendaraan yang terus meningkat, namun tidak dibarengi dengan pembangunan jalan yang memadai, sehingga menyebabkan ruas jalan non-tol menjadi sangat padat. Hal tersebut berimbas pada penumpukan kendaraan yang ingin menggunakan jalan tol termasuk di gerbang atau pintu tol karena proses pembayaran yang harus dilakukan oleh setiap kendaraan yang ingin memasuki jalan tol.

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, PT Jasa Marga dengan perusahaan tol lainnya mengadakan tender dan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. terpilih untuk menjadi mitra dalam

meluncurkan layanan transaksi pembayaran jalan tol terbaru dengan menggunakan system pembayaran non-tunai untuk digunakan di semua ruas jalan tol seluruh Indonesia, ketentuan dasar dalam pemakaian alat bayar e-toll adalah Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 Tahun 2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol di mana penggunaan uang elektronik merupakan salah satu bentuk teknologi dalam Transaksi Tol Nontunai di jalan tol. Penerapan Transaksi Tol Nontunai sepenuhnya di seluruh jalan tol per 31 Oktober 2017.

PT Bank Mandiri melakukan kerjasama dengan PT Jasa Marga untuk mengeluarkan produk perbankan berupa kartu pintar (*smart card*) yang disebut dengan *e-toll card* dengan tujuan utama yaitu memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi.

E-toll adalah kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol di sebagian daerah Indonesia, pengguna *e-toll* hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang tol dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuhkan waktu 7 detik. Pengguna (*e-toll*) juga mengurangi biaya operasional karena hanya diperlukan biaya untuk mengumpulkan, menyetor dan memindahkan uang tunai dari bank. *e-toll* menggunakan

sistem RFID (*Radio Frequency Identification*).¹⁾ Keberadaan e-Toll card bertujuan agar masyarakat lebih mudah dan praktis dalam melakukan transaksi pembayaran tol. Kepraktisan tersebut adalah masyarakat tidak lagi harus membayar dengan menggunakan uang tunai, menunggu penghitungan uang kembalian serta meniadakan kesalahan penghitungan uang kembalian yang diberikan oleh petugas tol.

Berkaitan dengan *e-toll card*, produk perbankan tersebut tunduk pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/ 2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*).

Dikeluarkannya produk perbankan *e-Toll Card* ini, pemerintah mengharapkan agar kendala serta permasalahan yang timbul saat melakukan transaksi pembayaran tol dapat terselesaikan dengan baik yaitu dapat mengatasi masalah kemacetan, bahwa dengan diterbitkannya kartu *e-toll Card* tersebut memang bisa dijadikan sebagai salah satu solusi yang sangat baik jika masyarakat bisa mengetahui bagaimana cara penggunaan *e-toll Card* dengan baik dan benar. Namun disisi lain timbul permasalahan bagaimana apabila saldo yang terdapat di dalam *e-toll Card* yaitu tidak sesuai jumlahnya dengan pengeluaran yang seharusnya.

¹⁾ <https://id.wikipedia.org/wiki/E-Toll> diakses pada tanggal 17 februari 2018

Bahwa filosofis Jalan Tol saat ini bukan hanya sebagai sarana umum tetapi telah menjadi sarana bisnis, karena dalam penyelenggaraannya terdapat motif keuntungan. Para pengguna Jalan Tol dapat dikatakan sebagai konsumen dan terlindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK).

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Hal ini menunjukkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah lahir sebagai sarana untuk memberikan kedudukan yang sama bagi konsumen dan produsen di mata hukum. Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.²⁾ Konsumen dalam hal ini dapat berupa pengguna suatu barang ataupun jasa, dimana dalam hal ini pengguna Jalan Tol adalah konsumen dari penyedia jasa yang dilindungi oleh undang-undang konsumen.

Beberapa hal terkait dengan perlindungan konsumen adalah dengan adanya standarisasi produk, standarisasi ini dapat membantu menjembatani kepentingan konsumen dan produsen pelaku usaha

²⁾ YLKI, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Sumbangan Pikiran Rancangan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1981, hlm4

dengan menetapkan standar produk yang tepat yang dapat memenuhi kepentingan dan mencerminkan aspirasi kedua belah pihak. Dengan adanya standarisasi produk ini akan memberi manfaat yang optimum pada konsumen dan produsen, tanpa mengurangi hak milik dari konsumen.³⁾

Pada kenyataannya dalam penyelenggaraan *e-toll card* pada saat ini terdapat kelalaian yang dilakukan oleh penyelenggara *e-toll card* tersebut sehingga berdampak pada berkurangnya rasa aman dan nyaman bagi pengguna jalan tol. Hal ini berpotensi dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen pengguna jasa jalan tol dan akhirnya berdampak pada turunnya kepercayaan dan indeks kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa jalan tol itu tersebut. Sebagai contoh, di gerbang tol (GTO) PONDOK RANJI Jakarta pusat peralatan untuk membayar *e-toll card* nya tersebut rusak atau mengalami *error*, hal ini membuat keamanan dan kenyamanan dari pengguna jasa *e-toll card* ini tidak terpenuhi dengan baik karena saldo yang terdapat pada kartu atau uang konsumen tersebut berkurang lebih besar atau tidak sesuai dengan tarif pembayaran.

³⁾ Gandi, *Perlindungan Konsumen dilihat dari studi Sudut Pengaturan Standarisasi Hasil Industri*, makalah pada *symposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Kompas, Jakarta, 2001, hlm5

Berdasarkan hasil uraian yang telah digambarkan di atas akhirnya penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian terhadap permasalahan tersebut yang dituangkan ke dalam sebuah bentuk skripsi dengan judul : “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA *E-TOLL CARD* ATAS SALDO YANG BERKURANG TIDAK SESUAI DENGAN PENGGUNAANNYA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMER 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa *e-toll card* ?
2. Bagaimana upaya bagi pengguna jasa *e-toll* untuk menanggulangi pengeluaran yang tidak sesuai dengan tarif ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Melihat dari pokok permasalahan yang telah dijabarkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa *e-toll*

2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana upaya pengguna jasa *e-toll* apabila pengeluaran yang tidak sesuai dengan tarif

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan suatu manfaat dan kegunaan baik ditinjau dari segi teoritis maupun dari segi praktis, yaitu

1. Segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan Ilmu Hukum pada umumnya dan memberikan ilmu pengetahuan sesuai dengan kepentingan dan kebutuhannya serta bermanfaat bagi usaha pengembangan disiplin ilmu hukum terutama dalam bidang hukum perdata

2. Kegunaan praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi serta sosialisasi kepada masyarakat luas pada umumnya dan bagi praktisi hukum pada khususnya mengenai pelaksanaan pembayaran jalan tol dengan menggunakan alat bayar *e-toll card*

E. KERANGKA PEMIKIRAN

Hukum diciptakan dan dibuat untuk ditegakkan, karena tanpa hukum kehidupan masyarakat tidak akan berjalan dengan baik.

Hubungan manusia dalam masyarakat ini mempunyai arti hubungan antar manusia, hubungan antara manusia dan masyarakat, dan sebaliknya pula hubungan masyarakat dengan manusia dari anggota masyarakat itu.⁴⁾ Hukum adalah keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur pergaulan hidup manusia dalam masyarakat, juga meliputi lembaga (institusi) dan proses yang mewujudkan kaidah tersebut dalam masyarakat.⁵⁾ Hukum memiliki tujuan, yaitu untuk ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan keadilan.⁶⁾ Hukum berperan dalam pembangunan dalam arti seluas-luasnya meliputi segala segi dari pada kehidupan masyarakat.

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dan fungsi hukum yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.⁷⁾

⁴⁾ Satjipto Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat*, Angkasa, Bandung, 1980, hlm 85

⁵⁾ Mochtar Kusumaatmadja. *Pengantar Ilmu Hukum*, PT, Alumni, Bandung, 2009

hlm 1

⁶⁾ *ibid*, hlm 4

⁷⁾ Rahayu, *Pengangkutan Orang*, etd.eprints.ums.ac.id, 2009

Menurut Satjipto Rahardjo perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.⁸⁾

Menurut Setiono Perlindungan Hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.⁹⁾

Menurut Muchsin Perlindungan Hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.¹⁰⁾

Menurut Pasal 1 Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik

⁸⁾ Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta, Kompas, 2003, hlm, 121.

⁹⁾ Setiono, "*Rule of Law*", Surakarta, Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004, hlm, 3

¹⁰⁾ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, Disertasi S2 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm 14

bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.

Pasal 4 di dalam Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen, hak konsumen adalah:

- 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 semestinya

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- Di dalam pasal 1 Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di jelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.

Menurut Az. Nasution, hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari Hukum Konsumen yang memuat asas–asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.¹¹⁾

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa.¹²⁾

Dalam melakukan pelaksanaan *e-toll card* bahwa pihak konsumen dan pelaku usaha disini Jasa Marga harus memenuhi Pasal 1320 KUH Perdata Yaitu: kedua belah pihak yang membuat perjanjian setuju mengenai hal-hal yang pokok dalam kontrak. Asas cakap melakukan perbuatan hukum, adalah setiap orang yang sudah dewasa

¹¹⁾ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Garsindo, Jakarta, 2004, hlm 11

¹²⁾ *ibid*, hlm3

dan sehat pikirannya. Serta pihak pelaku usaha disini pihak Jasa Marga dalam meluncurkan *e-toll card* harus memperhatikan Pasal 1338 yaitu : Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik

Konsumen yang mendapatkan perlindungan menurut undang-undang perlindungan konsumen adalah konsumen akhir, yakni pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Umumnya sebuah produk sebelum sampai ke tangan konsumen terlebih dahulu melalui proses distribusi yang cukup panjang, mulai dari produsen, distributor, agen, pengecer, hingga akhir sampai di tangan konsumen, sehingga di bidang ekonomi dikenal dua jenis konsumen yaitu konsumen akhir dan konsumen antara dan konsumen yang diatur dalam UUPK adalah konsumen akhir.

Berdasarkan Pasal 4 Undang Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tentang Hak Konsumen diantaranya, hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Tujuan utama konsumen dalam

mengonsumsi barang dan/atau jasa adalah memperoleh manfaat dari barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tersebut. Perolehan manfaat tersebut tidak boleh mengancam keselamatan jiwa dan harta benda konsumen, serta harus menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, tentu saja konsumen tidak mau mengonsumsi barang atau jasa yang dapat mengancam keselamatan jiwa dan hartanya.

Konsumen harus diberi kebebasan dalam memilih barang dan/atau jasa yang akan dikonsumsinya, kebebasan memilih ini berarti tidak ada unsur paksaan atau tipu daya dari pelaku usaha agar konsumen memilih barang atau jasanya yang aman saat dipakai oleh konsumen tanpa menimbulkan efek yang berbahaya dikemudian hari.

Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memberikan dua macam ruang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Hal ini di atur dalam pasal 45 ayat (1) dan 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 45 ayat (1)

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan”

Pasal 47

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”

Berdasarkan rumusan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya ditulis (BPSK), BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen menggunakan 2 cara yaitu dengan upaya preventive dan refresif, upaya preventif adalah suatu tindakan pengendalian sosial yang dilakukan untuk mencegah atau mengurangi kemungkinan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan di masa mendatang, sedangkan upaya refresif adalah

suatu tindakan pengendalian sosial yang dilakukan setelah terjadinya suatu pelanggaran atau peristiwa buruk.

F. METODE PENELITIAN

1. Metode Pendekatan

Penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji data sekunder yang dapat berupa bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Adapun yang dimaksud dengan primer, sekunder dan tersier sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan.¹³⁾ Bahan hukum primer seperti norma, atau kaidah dasar, peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, hukum tidak tertulis, keputusan pengadilan dan traktat.¹⁴⁾
- b. Bahan-bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa bahan-bahan hukum primer misalnya seperti buku-buku, tulisan para ahli hukum, karya ilmiah para sarjana, baik yang diterbitkan maupun yang dapat diperoleh melalui media elektronik seperti internet.

¹³⁾ *ibid*, hlm.21

¹⁴⁾ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm 47.

c. Bahan hukum tersier yaitu bahan-bahan yang dapat memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, dapat berupa kamus, artikel, makalah, seminar, wawancara, dan lain-lain.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan bersifat deskriptif analitis, yaitu menggambarkan fakta-fakta sebagaimana yang terjadi di kehidupan nyata (*real fact*) untuk kemudian di analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum yang terkait dengan masalah yang diteliti yaitu keamanan dan kenyamanan membayar tol dengan menggunakan *e-toll card* pada saat ini.

3. Tahap Penelitian

a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan obyek penelitian dengan maksud untuk memperoleh data sekunder yang dianggap relevan untuk dijadikan bahan dalam penyusunan hukum.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara studi dokumen dan lapangan, yaitu dengan literatur – literatur, karya ilmiah untuk memperoleh data sekunder. Studi lapangan didapatkan melakukan

wawancara dengan pihak yang berkompeten di bidang jalan tol dan juga masyarakat yang dalam hal ini adalah konsumen dari Jalan Tol.

5. Metode Analisis Data

Metode analisa yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah yuridis kualitatif, yaitu berdasarkan perundang-undangan yang satu tidak boleh bertentangan dengan perundang-undangan yang lain, memperhatikan hierarki perundang-undangan, mewujudkan kepastian hukum yang hidup dalam masyarakat.¹⁵⁾

Data yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah terkumpul sebagai penunjang penelitian skripsi ini akan disusun secara kualitatif.

6. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penelitian dilakukan pada:

- a. BAPUSIPDA (Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah)
- b. PT. Jasa Marga, Tbk

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN GAMBARAN UMUM TENTANG ETOLL

A. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas – asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat.¹⁶⁾

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum konsumen adalah keseluruhan asas – asas dan kaidah – kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat, Jadi pada umumnya, hukum yang berlaku dapat pula merupakan hukum konsumen, sedang bagian – bagian tertentu yang mengandung sifat – sifat membatasi, mengatur syarat- syarat tertentu perilaku kegiatan usaha dan atau melindungi kepentingan

¹⁶⁾ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian sengketa (BPSK)*, Jakarta,2011, hlm,42

konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen. Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoly dari pengusaha, diakui berfungsi sebagai dorongan efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat.

Purba dalam Abdul Hakim menguraikan konsep hubungan pelaku usaha dan konsumen mengemukakan bahwa kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secaa aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi bagi pelaku usaha.¹⁷⁾

Az.Nasution dalam Shidarta berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas – asas atau kaidah – kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas- asas dan kaidah – kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹⁸⁾

¹⁷⁾ Barkatullah Abdul . *Perlindungan hukum bagi konsumen transaksi e-commerce lintas Negara di Indonesia*, FH UII Press, 2009, hlm 27

¹⁸⁾ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Garsindo, Jakarta, 2004, hlm 11

Menurut Pasal 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Kondisi konsumen sampai dengan saat ini jadi objek aktifitas bisnis pelaku usaha, kenyataan ini bermula dari rendahnya tingkat pengetahuan hukum konsumen atas hak – hak nya dan diperberat lagi dengan rendahnya rasa tanggung jawab pelaku usaha atas perbuatan (atau tidak berbuat) mereka dalam memproduksi barang.

Penetapan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan mampu melindungi masyarakat sebagai konsumen, hal ini tampak dalam tujuan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang terdapat di dalam Pasal 3, yaitu:

“Perlindungan konsumen bertujuan :

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

Memahami pengertian konsumen maka terlihat jelas di dalam hukum perlindungan konsumen antara hak-hak pokok dari konsumen dan keterkaitan hukum perlindungan konsumen dengan bidang - bidang hukum yang lain dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang hukum perlindungan konsumen, karena hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dengan cabang hukum lainnya yang kesemuanya terdapat pihak yang namanya “konsumen”

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian 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. Konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Adapun yang menarik adalah bahwa konsumen tidak harus terkait dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.

Perlindungan konsumen diberikan kepada pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan kegiatan usaha baik barang atau pelayanan jasa. Dalam hal pemberian perlindungan dalam kegiatan usaha maka perlu diberikan pengertian tentang barang dan atau jasa agar tampak jelas bentuk perlindungan konsumennya. Pengertian

barang menurut Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Pengertian jasa menurut Pasal 5 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat, artinya pihak yang ditawarkan harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

2. Asas dan tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun asas – asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- 1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan secara maksimal dan memberikan

kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- 3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaannya, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Selain itu Pasal 3 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan tentang tujuan dari Perlindungan Konsumen, yaitu :

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

3. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha

Prinsip – prinsip tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang muncul dalam perjanjian sejarah dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain:

1. *Let The Buyer Beware (caveat emptor)*

Doktrin ini merupakan embrio dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga tidak perlu proteksi apapun bagi konsumen. Di dalam Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen prinsip ini sudah tidak digunakan, namun sebaliknya menggunakan prinsip kehati – hatian dari pelaku usaha atau yang disebut *caveat venditor*, hal tersebut dapat dilihat dengan diatur dalam bab tersendiri mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang bertujuan agar pelaku usaha memiliki rambu – rambu dalam menggunakan usahanya.

2. *The Due Care Theory*

Doktrin atau prinsip ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati – hati dalam memproduksi dan menyalurkan produk, baik barang dan/atau jasa. Selama pelaku usaha berhati – hati dengan produknya maka pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan. Prinsip ini sejalan dengan aturan perbuatan yang dilarang bagi pelaku

usaha yaitu Pasal 8 sampai Pasal 17 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. *The Privity of Contract*

Prinsip ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin kontrak. Realitanya sering ditemukan kontrak yang melemahkan posisi konsumen dengan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dengan kalusua – kalusua standartnya.

4. *Kontrak bukan syarat*

Melihat fenomena lemahnya posisi konsumen dalam prinsip *The Privity of Contract* yang mensyaratkan kontrak sebagai dasar gugatan konsumen kepada pelaku usaha yang merugikannya, maka lahirlah sebuah prinsip di mana kontrak bukan lagi merupakan syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum. Sekalipun ada pandangan yang menyatakan prinsip kontrak bukan syarat hanya berlaku untuk objek transaksi berupa barang. Sebaliknya, kontrak selalu dipersyaratkan untuk transaksi konsumen di bidang jasa.

4. Pengertian, Hak Dan Kewajiban Konsumen dan pelaku usaha

Istilah konsumen berasal dan alih bahsan dari kata *consument* (Inggris – Amerika) atau *consument/konsument* (belanda). Pengertian dari konsumen itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Secara

harfiah arti *consumer* itu adalah “lawan dari produsen” setiap orang yang menggunakan barang”. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok pengguna tersebut. Begitu pula kamus bahasa Inggris – Indonesia memberi kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.¹⁹⁾

Black’s law dictionary memberikan pengertian konsumen sebagai berikut “*consumer is individuals who purchase, use, maintain, and dispose of product and service* “ terjemahan bebasnya: konsumen adalah mereka yang berperan sebagai pembeli, pengguna, pemelihara, dan pembuat barang dan/atau jasa.

Di Perancis, pengertian konsumen mengandung 2 unsur yaitu: 1. Konsumen hanya orang, dan keluarganya. 2. Barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.²⁰⁾

Menurut Mariam Darus Badruzaman, pengertian konsumen adalah: semua individu yang mempergunakan barang dan/atau jasa secara kongkrit dan nyata. Pengertian ini diambil dari yang dipergunakan oleh kepustakaan Belanda dengan istilah *konsument*. Para ahli hukum sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir

¹⁹⁾ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm.3

²⁰⁾ Op.cit hlm.23

dari benda dan/atau jasa (*Vitelndelijke Gebruin Van Goerden En Diestein*) yang diserahkan kepada mereka pengusaha.²¹⁾

Hak-hak dan kewajiban setiap konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha diatur di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tentang hak-hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam Pasal 4 dan Pasal 5.

Dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur hak-hak 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
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.”

²¹⁾ BPHN Departemen Kehakiman, *Simposium Aspek – Aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980, hlm.57

Selain mengetahui hak-haknya untuk menciptakan perdagangan yang baik dan sehat, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dilakukannya. Kewajiban konsumen tersebut diatur di dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, menyebutkan :

- 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 disepakatid.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Pelaku usaha sebagai produsen memiliki hak-hak dan kewajiban yang juga diatur didalam pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak pelaku usaha diatur di dalam pasal 6, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam 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.

Agar terjadi keseimbangan dalam proses perdagangan, selain memiliki hak, produsen juga memiliki kewajiban yang harus ditaatinya untuk menghindari terjadinya sengketa dan complain dari konsumen. Kewajiban para pelaku usaha diatur didalam Pasal 7 berbunyi,

- 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 diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan diaturnya hak-hak dan kewajiban dari produsen dan konsumen maka pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan perdagangan yang baik dan sehat, serta dapat mengetahui proporsi hak dan kewajibannya untuk menghindari dan mempersempit terjadinya sengketa perdagangan.

1. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha dan konsumen selain memiliki hak dan kewajiban dalam berusaha dan memproduksi, juga memiliki tanggung jawab terhadap barang hasil produksinya. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, ada yang menyebutnya dengan “tanggung gugat”, namun pada dasarnya kedua istilah tersebut sebenarnya tidak berbeda. Tanggung jawab sering diartikan sebagai terjemahan dari “responsibility” sedangkan tanggung gugat dari kata “*liability*”

Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat di bebaskan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum prinsip – prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi :

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 KUHPerdara yang lazim dikenal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :

- 1) Adanya perbuatan
- 2) Adanya unsur kesalahan
- 3) Ada kegiatan yang diderita
- 4) Adanya hubungan kualitas antara kesalahan dengan kerugian.²²⁾

b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan tergugat dianggap selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*) sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Hal ini sering dikenal dengan teori pembalikan beban pembuktian, yang menyatakan bahwa seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya, walaupun terlihat seperti bertentangan dengan asas praduga tidak bersalah yang telah lazim dikenal hukum. Namun teori pembalikan beban pembuktian ini cukup relevan diterapkan dalam kasus konsumen. Dengan itu kewajiban tergugat membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan menghadirkan bukti – bukti dirinya tidak bersalah.

²²⁾ Op.cit hlm 21

c. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebaikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi/kabin tangan, yang biasa dibawa penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang, artinya pelaku usaha (pengangkut) tidak dapat dimintai pertanggung jawabnya. Sekalipun demikian, dalam pasal 44 ayat (2) PP No.40 Tahun 1995 tentang angkutan Udara menyatakan bahwa pengangkut atau pelaku usaha dapat dimintai pertanggung jawaban sepanjang bukti kesalahan dapat dibuktikan dengan pembatasan uang ganti (paling tinggi satu juta)

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip ini sering di identikan dengan prinsip tanggung jawab absolut, tetapi ada beberapa para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menerapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Terdapat pengecualian – pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolut liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa adanya kesalahan dan tidak ada pengecualian.

Menurut R.C Hoebertal biasanya prinsip ini diterapkan karena alasan sebagai berikut :

- a. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks.
- b. Diasumsikan pelaku usaha lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu – waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya.
- c. Prinsip ini dapat memaksa pelaku usaha lebih berhati – hati.²³⁾

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Tanggung jawab ini dikenal dengan nama produk *liability*, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan produk *liability* dapat dilakukan berdasarkan 3 hal.²⁴⁾

- a. Melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk.

²³⁾ *Ibid*, hlm, 79

²⁴⁾ *Ibid*, hlm 79

- b. Ada unsur kelalaian (*negligence*) yaitu pelaku usaha lalai memenuhi standart obat yang baik.
- c. Menetapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Ada beberapa alasan diterapkannya *strict liability* dalam masalah *product liability* yakni.²⁵⁾

- a. Bahwa yang seharusnya yang menanggung beban kerugian diantara konsumen sebagai korban dan pelaku usaha adalah pihak yang memproduksi barang dan jasa yang cacat/berbahaya itu.
- b. Dengan mengedarkan dan menempatkan barang – barang itu dipasar, hal itu berarti pelaku usaha telah menjamin bahwa barang – barang tersebut aman dan pantas untuk dikonsumsi atau digunakan. Apabila tidak terbukti tidak demikian, maka pelaku usaha bersangkutan harus bertanggung jawab.
- c. Pelaku usaha dapat di tuntutan maupun digugat secara beruntun meskipun tidak menerapkan prinsip *strict liability*. Penuntutan/gugatan beruntun dapat dilakukan oleh konsumen kepada pengecer,

²⁵⁾ N.H.T. Siahaan, Hukum Konsumen, *Hukum Konsumen – Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Samitra Media Utama, Jakarta 2001 hlm, 169

pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen dan oleh agen kepada pelaku usaha. *Strict liability* diterapkan disini dengan maksud untuk menghilangkan proses yang panjang itu.

e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonari dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila diterapkan sepihak. Dalam Undang Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang – undangan yang jelas.

Ketentuan BAB VI dimulai dari Pasal 19 sampai 24 mengatur tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha untuk mengganti rugi terhadap apa yang didagangkannya dan/atau di tawarkannya kepada konsumen, dalam Pasal 19 Undang Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada 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 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 unsur kesalahan.

Selain itu, Pasal 24 Undang Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menegaskan bahwa pelaku usaha yang dapat digugat konsumen atau mengganti rugi, yaitu :

1. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila :
 - a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut
 - b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

f. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak – hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana, maupun tata usaha Negara.²⁶⁾

²⁶⁾ *Op.cit*, hlm.165

Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu :

2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak :

Sebagaimana dimaksud pada pasal 45 Ayat (2) Undang Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan undang – undang perlindungan konsumen, dapat diketahui bahwa Undang Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menghendaki agar penyelesaian secara damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.²⁷⁾

Sengketa konsumen di sini dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa/perkara ke pengadilan bukan karena

²⁷⁾) Susanti Adi Nograho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendalanya*, Kencana, 2008, hlm, 99

kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu produsen maupun konsumen. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja diantara para pihak secara sukarela.²⁸⁾

Jika merujuk dalam ketentuan pasal 45 ayat (3) yang memungkinkan terbukanya kesempatan konsumen untuk menggugat pertanggungjawaban tidak hanya secara pidana namun juga tanggung jawab lain seperti administrasi Negara jika terdapat sengketa di dalamnya, bahkan tidak menutup kemungkinan konsumen dapat menggugat perusahaan multinasional baik di Indonesia maupun di luar Pengadilan Indonesia, sehingga sengketa konsumen ini bersifat transnasional.

Asas hukum yang berbunyi *point d'interet, point t'action* (tiada kepentingan, maka tidak ada aksi) menggambarkan bahwa gugatan diajukan untuk mempertahankan hak (kepentingan) orang atau badan hukum yang dilanggar. Oleh karena itu, apabila seseorang tidak mempunyai kepentingan, maka ia tidak dapat mengajukan gugatan.²⁹⁾ Menurut ketentuan Pasal 46 Undang Undang Nomor 8 tahun 1999

²⁸⁾) Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen – Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Semarang, 2003 hlm. 303-313

²⁹⁾ *Ibid*, Hlm. 308-313

tentang Perlindungan Konsumen, yang dapat mengajukan gugatan dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri adalah:

- 1) Seorang konsumen yang digunakan atau ahli waris yang bersangkutan.
- 2) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama. Hal ini sering dikenal sebagai gugatan *class action*.
- 3) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu baik yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kepentingan perlindungan konsumen sesuai dengan anggaran dasarnya.
- 4) Pemerintah dan/atau jasa instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Sebelum diajukan gugatan harus dipersiapkan secara cermat dan teliti. Pasal 45 ayat (1) Undang Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui peradilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang – undang.
- 4) Apabila telah terpilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh

salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yakni BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.

Di luar peradilan umum, Undang – undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar pengadilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan.³⁰⁾ Dan dapat dilakukan dengan berbagai mekanisme diantaranya konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi:

1. BPSK membentuk sebuah fungsi badan sebagai fasilitator yang aktif untuk memberikan petunjuk, nasehat dan saran kepada yang bermasalah.

³⁰⁾ Marianus Gaharpurg, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika Vol 3, 1 Juli 2000, hlm,43

2. Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan permasalahan secara menyeluruh untuk bentuk dan jumlah kompensasinya.
3. Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakan pada persetujuan, rekonsiliasi yang diperkuat oleh putusan BPSK.
4. Penyelesaian dilaksanakan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja.

Penyelesaian sengketa BPSK dengan konsiliasi:

1. BPSK membentuk sebuah badan sebagai pasif fasilitator.
2. Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan permasalahan mereka secara menyeluruh untuk bentuk dan juga kompensasinya.
3. Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakan pada persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh putusan BPSK.
4. Penyelesaian dilaksanakan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja.

Penyelesaian sengketa BPSK dengan Arbitrase:

1. Para pihak yang bermasalah memilih badan BPSK sebagai arbiter dalam menyelesaikan masalah konsumen.
2. Kedua belah pihak seutuhnya membiarkan badan tersebut menyelesaikan permasalahan mereka.
3. BPSK membuat sebuah penyelesaian final yang mengikat.

4. Penyelesaian harus diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari kerja paling lama.
5. Ketika kedua belah pihak tidak puas pada penyelesaian sengketa tersebut, kedua belah pihak dapat mengajukan keluhan kepada Pengadilan Negeri dalam 14 hari setelah penyelesaian diinformasikan.
6. Tuntutan kedua belah pihak harus dipenuhi dengan persyaratan sebagai berikut:
 - a) Surat atau dokumen yang diberikan Pengadilan Negeri adalah diakui atau dituntut salah/palsu.
 - b) Dokumen penting yang ditemukan dan disembunyikan oleh lawan.
 - c) Penyelesaian dilakukan melalui satu dari tipuan pihak dalam investigasi permasalahan di pengadilan.
7. Pengadilan negeri dari badan peradilan berkewajiban memberikan penyelesaian dalam waktu 21 hari kerja.
8. Jika kedua belah pihak tidak puas pada putusan pengadilan/penyelesaian, maka diberikan kesempatan untuk mendapatkan sebuah kekuatan hukum yang cepat.
9. Mahkamah agung berkewajiban memberikan penyelesaian/mengeluarkan putusan dalam jangka waktu 30 hari.

Meskipun BPSK memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, akan tetapi tidak semua sengketa dapat diselesaikan melalui BPSK. Kriteria sengketa konsumen yang dapat di selesaikan melalui BPSK yaitu:

- a. Pihak penggugat harus merupakan konsumen akhir.
- b. Pihak tergugat adalah pelaku usaha, orang, badan usaha, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan/atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
- c. Objek sengketa adalah barang dan/atau jasa.
- d. Pelaku usaha melanggar parameter perbuatan yang dilanggar oleh Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu tidak memenuhi ketentuan standar, label, cara menjual, iklan, klausula, dan layanan purna juga.
- e. Tuntutan ganti rugi immaterial tidak dapat diterima.
- f. Gugatan *class-action* tidak dapat diterima.

B. HUKUM PERIKATAN

1. Pengertian Perikatan

Perikatan adalah hubungan hukum antara dua orang atau lebih di dalam lapangan harta kekayaan dimana satu pihak mempunyai hak dan pihak yang lain mempunyai kewajiban atas suatu prestasi.

Perikatan dapat lahir dari suatu perjanjian dan Undang – Undang. Sedangkan perjanjian adalah perbuatan hukum.

C. E-TOLL (Elektronik Toll)

1. Pengertian E-toll

e-toll adalah kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol di sebagian daerah Indonesia, Pengguna e-toll hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang tol dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuhkan waktu 7 detik, penggunaan e-toll juga mengurangi biaya operasional karena hanya diperlukan biaya untuk mengumpulkan, menyetor, dan memindahkan uang tunai dari dan ke bank.

Selain menjadi langkah awal dalam modernisasi pengumpulan uang, penggunaan e-toll juga dimaksudkan untuk mengurangi pelanggaran karena petugas tol tidak menerima pembayaran secara langsung. E-toll menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) memungkinkan transaksi dapat dilakukan jarak jauh.

Kartu ini dikeluarkan oleh kerjasama PT Jasa Marga Tbk, Bank Mandiri, dan PT Mandala Sakti. Pada tahap awal (Januari 2009), pada awalnya 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.

Pada Juni 2017 juga disosialisasikan, seluruh transaksi di gerbang tol menggunakan e-toll yang akan dimulai pada Oktober 2017, untuk mengurangi kemacetan saat antrean dan langkah selanjutnya dalam modernisasi (mempermudah dan mempercepat) pembayaran.

Uang elektronik adalah alat pembayaran yang dikeluarkan oleh otoritas negara melalui suatu lembaga penyedia yang uang rupiahnya disimpan dalam bentuk elektronik pada media penyimpanan seperti *server* atau *chip*. Uang elektronik merupakan alat pembayaran yang sah dan diakui oleh negara, sehingga dalam melakukan transaksi pembayaran di Indonesia tidak boleh ditolak.

Kebijakan mengenai penggunaan uang elektronik di jalan tol mengacu pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 Tahun 2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol di mana penggunaan uang elektronik merupakan salah satu bentuk teknologi dalam Transaksi Tol Nontunai di jalan tol. Penerapan Transaksi Tol Nontunai sepenuhnya di seluruh jalan tol per 31 Oktober 2017.

Uang Elektronik Sebagai Instrumen Pembayaran Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tahun 2018 tentang

Uang Elektronik (“PBI 20/2018”) mendefinisikan Uang Elektronik (*electronic money*) sebagai instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut:

- a. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
- b. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip*; dan
- c. nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.

2. Jenis Uang Elektronik

Berdasarkan lingkup penyelenggaraannya, Uang Elektronik dibedakan menjadi:

- a. *closed loop*, yaitu Uang Elektronik yang hanya dapat digunakan sebagai instrumen pembayaran kepada Penyedia Barang dan/atau Jasa yang merupakan Penerbit Uang Elektronik tersebut; dan
- b. *open loop*, yaitu Uang Elektronik yang dapat digunakan sebagai instrumen pembayaran kepada Penyedia Barang dan/atau Jasa yang bukan merupakan Penerbit Uang Elektronik tersebut.

Uang Elektronik tersebut di atas, dapat dibedakan berdasarkan:

- 1) media penyimpan Nilai Uang Elektronik berupa:

- a. *server based*, yaitu Uang Elektronik dengan media penyimpan berupa server; dan
- b. *chip based*, yaitu Uang Elektronik dengan media penyimpan berupa chip; dan

2) pencatatan data identitas Pengguna berupa:

- a. *unregistered*, yaitu Uang Elektronik yang data identitas Penggunanya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada Penerbit; dan
- b. *registered*, yaitu Uang Elektronik yang data identitas Penggunanya terdaftar dan tercatat pada Penerbit.

3. Transaksi Nontunai di Jalan Tol

Payung hukum atas kebijakan masuk pintu tol harus dengan menggunakan uang elektronik, pengaturannya dapat merujuk pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 Tahun 2017 tentang Transaksi Tol nontunai di Jalan Tol (“Permen PUPR 16/2017”).

Transaksi Tol nontunai adalah kegiatan pengumpulan/pembayaran tarif tol menggunakan alat pembayaran selain uang tunai.

Transaksi Tol Nontunai di jalan tol menggunakan 2 (dua) bentuk teknologi:

- a. Transaksi Tol Nontunai yang menggunakan teknolog iberbasis kartu uang elektronik, dan/atau

- b. Transaksi Tol Nontunai yang menggunakan teknologi berbasis nirsentuh.

Penyelenggaraan Transaksi Tol Nontunai di jalan tol dilakukan dengan tahapan:

- a. Penerapan Transaksi Tol Nontunai sepenuhnya di seluruh jalan tol per 31 Oktober 2017. Pada saat penerapan Transaksi Tol Nontunai sepenuhnya ini diberlakukan, seluruh ruas jalan tol tidak menerima transaksi tunai.
- b. penerapan transaksi yang sepenuhnya menggunakan teknologi berbasis nirsentuh per 31 Desember 2018.

Semua Badan Usaha Jalan Tol (“BUJT”) agar mendukung tahapan penyelenggaraan Transaksi Tol Nontunai melalui upaya sebagai berikut:

- a. pelaksanaan sosialisasi dan edukasi terkait penerapan transaksi Nontunai di jalan tol;
- b. peningkatan proporsi gardu tidak terima tunai paling sedikit 60% terhadap total jumlah gardu paling lambat pada bulan September 2017;
- c. penerapan Transaksi Tol Non tunai secara multi penerbit;
- d. penyediaan lokasi isi ulang Uang Elektronik di ruas jalan tol; dan

- e. Upaya lain sebagaimana ditetapkan dalam Prosedur Operasional Standar yang ditetapkan oleh Kepala Badan Pengatur Jalan Tol (“BPJT”).

Teknologi Transaksi Tol non tunai diterbitkan oleh Penerbit Uang Elektronik baik Bank dan/atau Lembaga Keuangan non-Bank yang telah memperoleh perijinan sebagai alat pembayaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Transaksi Tol non tunai yang menggunakan teknologi berbasis kartu uang elektronik paling sedikit memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. memiliki tingkat kehandalan yang tinggi sebagai alat pembayaran tarif tol sesuai dengan karakteristik lalu lintas di jalan tol;
- b. memiliki mekanisme untukantisipasi pelanggaran terhadap transaksi tol;
- c. dapat dioperasikan dengan seluruh sistem transaksi tol BUJT;
- d. mengakomodir integrasi sistem transaksi antar BUJT dan sistem transaksi Nontunai pada sektor transportasi lainnya;
- e. sesuai dengan daya beli pengguna jalan tol;
- f. dapat menerima uang elektronik secara multi penerbit yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

- g. memiliki sistem yang mampu melakukan penyesuaian besaran tarif tol sebagaimana diatur dengan peraturan perundang-undangan