

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. GAMBARAN UMUM PENGGUNAAN KARTU ELEKTRONIK DI JALAN TOL**

Untuk mengantisipasi terjadinya kemacetan di jalan tol, dibutuhkan kecepatan lebih tinggi dalam melakukan pembayaran tol dengan menggunakan layanan Elektronik Tol (E-toll) atau Gerbang Tol Otomatis (GTO). Jika pembayaran jalan tol menggunakan GTO, maka akan mempercepat antrian kendaraan masuk jalan tol. Selain mempercepat pembayaran, penerapan GTO dapat meningkatkan pelayanan dan kelancaran berkendara di jalan tol.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan transaksi di gardu tol, PT. Jasa Marga (Persero) Tbk telah bekerja sama dengan Bank Mandiri untuk mengimplementasikan E-toll card yang secara bertahap di semua jalan tol sejak 2009. Sampai tahun 2018 sekarang gerbang tol di Indonesia sudah 100% menggunakan e-toll sebagai media atau alat pembayaran. PT. Jasa Marga (Persero) Tbk terus berupaya untuk meningkatkan penggunaan e-toll card dengan memperluas akses perbankan selain Bank Mandiri.

Manfaat e-toll card bagi pemegang kartu adalah sebagai pengganti uang tunai, transaksi pembayaran tol lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan uang tunai.

## **1. Ruas tol yang dapat menggunakan e-toll**

- a. Jalan tol lingkaran dalam kota Jakarta (Ruas Cawang-Tomang-Cengkareng), (Ruas Cawang-Tanjung Priok-Pluit)
- b. Jalan tol Tangerang – Merak
- c. Jalan tol lingkaran luar Jakarta (Ruas Ulujami – Cilincing)
- d. Jalan tol Lingkaran Luar Jakarta W1
- e. Jalan tol Jagorawi (Ruas TMII-Cibubur)
- f. Jalan tol Lingkaran luar Bogor
- g. Jalan tol Jakarta – Cikampek (Ruas Pondok Gede – Cikarang Barat)
- h. Jalan tol Jagorawi (Ruas Cibubur-Ciawi)
- i. Jalan tol Jakarta – Cikampek (Ruas Cikarang Barat – Cikampek)
- j. Jalan tol Jakarta – Tangerang
- k. Ruas tol Ulujami – Pondok aren
- l. Tol Pasteur Bandung
- m. Pasirkoja Bandung
- n. Kopo Bandung
- o. Jalan Tol Purbalenyi
- p. Jalan tol belmera
- q. Jalan tol Semarang
- r. Surabaya – gempol

## **B. CONTOH - CONTOH KASUS :**

a. **CONTOH KASUS SALDO YANG TERPOTONG DUA KALI SAAT TRANSAKSI**

Jakarta, layanan uang elektronik di jalan tol kelolaan Jasa Marga mendapat keluhan dari pelanggan. Konsumen bernama Rama Soegianto menilai ada yang salah pada sistem pembayaran tol nontunai PT Jasa Marga Tbk.

Kasus ini bermula dari viralnya keluhan pengguna jalan tol bernama Rama Soegianto di akun facebook miliknya, yang disertai video saat dia melaporkan kejadian ini ke petugas tol dan menerima sambutan mengecewakan, pada awal februari 2018.

Awalnya ia sempat mengajukan keberatan ke petugas penjaga loket tol namun jawabannya justru mengecewakan. Alhasil ia memutuskan untuk mem *print-out* transaksi keluar pada kartu e-toll-nya pada mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Rama mengeluhkan saldo e-toll miliknya, yang menggunakan kartu e-money Bank Mandiri, terpotong dua kali usai sekali membayar di gerbang tol Cililitan, Jakarta Timur. Rama turut menyertakan bukti foto mutasi e-money serta pencatatan sistem pembayaran non-tunai, seperti pihak bank, PT Jasa Marga dan terutama sekali pemerintah sebagai pihak regulator.

Rama pun mengunggah foto struk transaksi tersebut dimana di situ tertera bahwa saldonya telah berkurang dua kali. Yakni yang

pertama senilai Rp 25.500 sedangkan yang kedua tertulis angka Rp 16.000, Pengurangan saldo itu terjadi di hari yang sama pada Kamis 8 Februari 2018.

Rama lalu mendatangi kantor layanan jasa tol sembari membawa bukti struk transaksi e-toll nya tersebut. Setelah bukti diperlihatkan petugas pun akhirnya meminta maaf atas kekeliruan data transaksi itu.

Rama bahkan mempertanyakan kualitas sistem di Jasa Marga dalam menjalankan transaksi e-toll, ia pun menghimbau kepada pengendara yang kerap menggunakan layanan jalan tol agar berhati-hati, dan lebih teliti mengecek data transaksi dan saldo kartu e-money nya.

Menurut Jasa Marga agar kasus serupa tidak terulang pihak Jasa marga menyarankan agar pengguna kartu uang elektronik sebaiknya tidak mengubah, menggeser atau menarik kartu selama transaksi belum selesai atau gate belum terbuka.

**b. CONTOH KASUS KEJADIAN TOP-UP UANG ELEKTRONIK E-TOLL MANDIRI DI GERBANG TOL PONDOK RANJI**

PT Jasa Marga Tbk (JSMR) akhirnya menanggapi maraknya berita yang beredar di media sosial terkait kejadian isi ulang (*top up*) uang elektronik e-toll Mandiri di Gerbang Tol (GT) Pondok Ranji.

Menurut Dwimawan Heru, Corporate Communication, kronologi kejadian terjadi pada 2 Agustus 2017 di mana pengguna jalan tol atas nama Saudara Yohan memasuki GT Pondok Ranji gardu tol nomor 28 dan melakukan *top up* e-toll Card. Pengisian ulang dilakukan Petugas Pengumpul Tol (Pultol) Siti Badriyah pada kartu e-toll Card Mandiri dengan nomor kartu 6032.9810.1440.8280 sebesar Rp 200.000 pada pukul 11.08 WIB, sehingga saldo e-toll Card dengan nomor tersebut menjadi Rp 203.400.

Selanjutnya, petugas Jasa marga melakukan mentransaksikan kartu tersebut dengan melakukan *tapping* di *reader*, sesuai tarif yang berlaku di ruas tersebut yaitu sebesar Rp 12.500,- sehingga sisa saldo di e-toll Card tersebut menjadi Rp190.900,- Kartu yang telah diisi ulang dan ditransaksikan serta struk diserahkan petugas Pultol kepada Saudara Yohan, Petugas Jasa marga yang bernama Heru mengatakan semua kejadian terkait kegiatan *top up* dan *tapping* transaksi dapat dibuktikan langsung melalui rekaman CCTV serta dokumen histori transaksi yang ada di sistem Jasa Marga. Transaksi yang dilakukan di GT Pondok Ranji tersebut

merupakan transaksi normal dan terekam semuanya dalam sistem Jasa Marga

Pada pukul 13.50 WIB, Yohan kembali ke GT Pondok Ranji dan mengklaim petugas Pultol Jasa Marga tidak melakukan *top up* e-toll Card sesuai dengan nominal yang diminta, dengan menunjukkan sisa saldo dalam e-toll Card sebesar Rp 29.200. Petugas Kepala *shift* yang bertugas saat itu atas nama Agus menemui pengguna jalan dan melakukan verifikasi atas keluhan tersebut. Berdasarkan hasil penelusuran di sistem transaksi, nomor kartu e-toll Card yang diklaim oleh pengguna jalan berbeda dengan nomor e-toll Card yang sebelumnya dilakukan *top up*

E-toll Card yang diklaim pengguna jalan dengan nomor 6032.9810.3193.1561 digunakan untuk transaksi di GT Meruya pada pukul 12.57 WIB sebesar Rp 9.500, dengan sisa saldo setelah transaksi Rp 32.200. Artinya saldo awal kartu tersebut sebelum transaksi adalah Rp 41.700. Setelah itu, pengguna jalan tol kembali melakukan *tapping* kartu yang sama di GT Pondok Ranji sehingga saldo berkurang kembali menjadi Rp 29.200.

Selanjutnya Kepala Gerbang GT Pondok Ranji, Firmansyah, memperlihatkan rekaman CCTV kepada Yohan. Karena di dalam CCTV terlihat uang hasil *top up* tidak diletakkan di laci bawah, pengguna tol tersebut menyimpulkan Petugas Pultol Jasa Marga

telah melakukan pelanggaran disiplin. Bahwa sesuai prosedur pengumpulan tol, penyimpanan uang hasil *top up* di sebelah kiri petugas, bukan di laci bawah, karena *cash box* untuk pembayaran pendapatan tol dan *cash box* hasil *top up* diletakkan di tempat yang berbeda, Karena pengguna jalan masih berkeras dengan tuntutan tersebut, maka untuk menyelesaikan tuntutan dan masalah yang ada, petugas Firmansyah telah mengganti kerugian pelanggan dengan uang pribadinya dengan melakukan *top up* pada pukul 14.37 WIB sehingga saldo akhir e-toll Card tersebut adalah sebesar Rp 229.200. Heru bilang, hal tersebut tidak sesuai dengan SOP Jasa Marga, karena seharusnya tanggung jawab Firmansyah sebagai Kepala Gerbang Tol hanya sebatas memberikan penjelasan atas keberatan yang masuk dari pengguna jalan.

Sebagai bagian dari tanggung jawab Jasa Marga dalam memberikan klarifikasi atas keluhan tersebut pada Jumat (4/8) pukul 16.30 WIB. Perwakilan Jasa Marga telah menemui Yohan untuk menjelaskan bahwa dari rekaman CCTV dan dokumen histori transaksi yang ada di sistem. Bahwa Petugas Pultol Jasa Marga telah melakukan *top up* sesuai prosedur serta e-toll Card yang di-*top up* di GT Pondok Ranji dan e-toll Card yang di tuntutan oleh pengguna jalan merupakan dua kartu yang berbeda.

## **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**

Pengaturan tentang e-toll ini diatur dalam pengaturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 yang telah diperbaharui dalam 16/8/PBI/2014 yaitu tentang perubahan uang tunai menjadi uang elektronik dan peredarannya di masyarakat, kelebihan menggunakan e-toll card saat membayar tol yaitu dapat mencegah terjadinya kemacetan gerbang tol yang sering terjadi apabila sedang melakukan pembayaran tol dengan menggunakan uang tunai.

Penggunaan e-toll card sebagai alat transaksi pembayaran tol secara elektronik tidak selalu berjalan mulus, walaupun terdapat kelebihan serta manfaat pada kartu e-toll tersebut namun ada juga kekurangannya, pada awal pelaksanaannya terdapat beberapa masalah yaitu permasalahan yang muncul dari segi teknis dan non teknis. Selain itu, e-toll card memiliki hambatan yang sampai pada saat ini masih belum ada solusinya. Namun, kelebihan dari e-toll card patut

untuk dijadikan bahan pertimbangan untuk mulai menggunakan e-toll card.

Sebagaimana kita ketahui bahwa dalam pasal 4 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut diatur bahwa konsumen berhak mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam memakai barang atau jasa serta di dalam hak konsumen tersebut bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan serta mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau pergantian, apabila barang atau jasa diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam kasus pengurangan saldo tarif e-toll ini sudah banyak yang mengalami kejadian tersebut seperti saldo terpotong dua kali, kartu e-toll mendadak tidak bisa digunakan namun pengguna e-toll tersebut tidak menggunakan hak nya meskipun di rugikan karena tidak memahami adanya perlindungan bagi dirinya melalui Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kasus yang menimpa konsumen atau pengguna jasa e-toll atas nama Rama soegianto dan Yohan yang kejadiannya berada di dua tempat berbeda yaitu di gerbang tol (GTO) Cililitan dan gerbang tol (GTO) Pondok Ranji, mereka dapat menyelesaikan kasus nya dengan

mengajukan perlindungan hukum represif karena kasus mereka sudah viral atau sudah tersebar di masyarakat luas.

Terkait dengan kasus yang menimpa Rama soegianto dan Yohan disini pengguna jasa atau konsumen e-toll mempunyai payung hukum untuk dapat memperjuangkan hak nya dengan didasari pasal 45 ayat (1), (2), dan (4) Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu menyatakan:

Bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di peradilan umum.

Bahwa sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Bahwa Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau pihak yang bersengketa.

Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memberikan ruang bagi konsumen yang dirugikan yaitu

disini konsumen atas nama Rama Soegianto dan Yohan menggugat pelaku usaha yaitu PT Jasa Marga melalui peradilan tetapi jika konsumen ingin menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha yaitu PT Jasa Marga melalui di luar pengadilan maka Undang – undang Perlindungan Konsumen menyediakan badan yang dibentuk pemerintah secara khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha.

Badan yang dibentuk pemerintah adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen untuk penyelesaian sengketa tersebut.

Untuk kasus sengketa konsumen dan pelaku usaha antara Rama soegianto dan Yohan sebagai penggugat dan PT Jasa Marga sebagai tergugat termasuk dalam sengketa yang memiliki kriteria sengketa yang dapat diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan dapat diselesaikan diluar pengadilan karena penggugat merupakan konsumen akhir dan pihak tergugatnya pun merupakan pelaku usaha yaitu PT Jasa Marga Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara atau (BUMN) dan objek sengketa nya pun merupakan barang

yaitu kartu e-toll yang dikeluarkan oleh PT Jasa Marga dan merupakan jasa untuk membayar Jalan tol.

Menurut analisa penulis bahwa hal yang dilakukan oleh Rama soegianto dan Yohan sangatlah tepat karena sebagai konsumen jika mengalami kerugian sebaiknya dapat menuntut haknya sebagaimana diatur dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bagi pihak yang dirugikan dapat menuntut hak dan perlindungan hukumnya seperti kasus yang menimpa Rama soegianto dan Yohan apabila mengalami hal yang serupa yang dapat menimbulkan kerugian materi bagi konsumen meskipun tidak melalui proses penyelesaian sengketa.

## **B. UPAYA UNTUK MENGATASI AGAR TIDAK TERJADI PENGURANGAN SALDO YANG TIDAK SESUAI PENGELUARANNYA**

E-toll card merupakan kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol di seluruh daerah Indonesia. Kartu e-toll diterbitkan oleh Bank Mandiri sejak tahun 2009 dan bekerja sama dengan operator tol disini adalah PT Jasa Marga. Sampai saat ini semua gerbang tol diseluruh Indonesia menggunakan kartu E-toll untuk membayar biaya menggunakan jalan tol.

Namun dalam proses pelaksanaanya e-toll tidak semua berjalan dengan lancar banyak kasus-kasus yang menimpa konsumen

pengguna e-toll yang merasa dirugikan, seperti pengambilan biaya toll yang berlebihan untuk itu dapat dilakukan penanggulangannya secara:

- Upaya Preventif :
  - a. Dari pihak pengelola yaitu PT Jasa Marga melakukan sosialisasi / penyebarluasan informasi tentang e-toll di media elektronik maupun cetak
  - b. Dari pihak konsumen yaitu konsumen menyelesaikan secara damai dengan pihak pengelola misalnya dengan meminta ganti rugi
- Upaya Represif :

yaitu pihak PT Jasa Marga serta konsumen yang bersengketa menyelesaikan sengketanya melalui penyelesaian BPSK.

Penulis berpendapat eror yang menimpa Rama Soegianto dan Yohan yaitu kasus ter ambalnya saldo e-toll mereka dua kali di Gerbang Tol (GTO) yang berbeda yaitu Gerbang Tol Cililitan dan Gerbang Tol Pondok Ranji akan terjadi kembali kepada konsumen yang lain, karena alat yang digunakan untuk membayar e-toll bisa saja mengalami kerusakan di lain waktu karena dimakan usia atau pun seringnya digunakan sehingga dapat terjadi kerusakan di perangkat lunak alatnya tersebut.

Namun dalam kasus yang menimpa Rama soegianto dan Yohan upaya preventif dan refresif belum sampai dilakukan karena setelah

viralnya kasus tersebut PT Jasa Marga langsung mengganti rugi kerugian yang menimpa pihak konsumen tersebut.

Bila kasus serupa suatu saat nanti terjadi kembali pihak konsumen yaitu pengguna jasa e-toll dan pelaku usaha disini PT Jasa Marga menyelesaikan sengketa nya tersebut melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dan diselesaikan diluar pengadilan dan tidak perlu menyelesaikan sengketa perdata tersebut di dalam pengadilan akan lebih baik pihak yang bersengketa menggunakan jasa BPSK supaya penyelesaian nya mudah dan tidak memerlukan waktu yang banyak dalam menyelesaikan sengketa konsumen tersebut.

Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan cara upaya preventive dan refresif, upaya preventive adalah bahwa konsumen dapat mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang devinitive artinya perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah sengketa, sedangkan perlindungan hukum refresif yaitu disini konsumen diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atas kasus yang menimpanya masing-masing kepada pihak pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa.

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. Dan dapat dilakukan dengan berbagai mekanisme diantaranya konsiliasi, mediasi atau arbitrase.