

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA KARTU *E-TOLL*
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh

Ledysa Mareta Wijayanti

NIM. 05010721013



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Syariah dan Hukum

Jurusan Hukum Publik Islam

Program Studi Hukum

Surabaya

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ledysa Mareta Wijayanti
NIM : 05010721013
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/ Hukum
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu *E-Toll*
Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 23 April 2025



Ledysa Mareta Wijayanti
NIM. 05010721013

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Ledysa Mareta Wijayanti

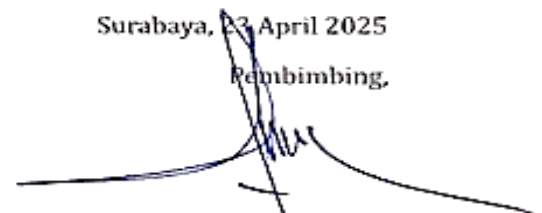
NIM : 05010721013

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu *E-Toll* Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan pada sidang munaqasah skripsi.

Surabaya, 23 April 2025

Pembimbing,



Dr. H. Imron Rosyadi, Drs., SH., M. H.

NIP. 19690310199031008

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Ledysa Mareta Wijayanti

NIM. : 05010721013

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu *E-Toll* Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi pada hari Selasa, tanggal 27 Mei 2025, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu pada Program Studi Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya.

Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji I


Dr. Drs. H. Imron Rosyadi, S.H., M.H.
NIP. 19690310199031008

Penguji II


Dr. H. Muwahid, S.H., M.Hum.
NIP. 197803102005011004

Penguji III


Dr. Lutfil Ansori, M.H.
NIP. 198311132015031001

Penguji IV


Moh. Bagus M.H.
NIP. 197107192005011003

Surabaya, 19 Juni 2025

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

KEMENTERIAN Agama,


Dr. H. Sulikah Musafa'ah, M.Ag.
NIP. 196503271999032001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ledysa Mareta Wijayanti
NIM : 05010721013
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Hukum Publik Islam
E-mail address : ledysamaretaw22@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu E-Toll Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

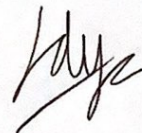
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 1 September 2025

Penulis



Ledysa Mareta Wijayanti

ABSTRAK

Semakin berkembangnya teknologi pembayaran elektronik, penggunaan kartu *e-toll* sebagai pembayaran di jalan tol telah menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Hal ini menciptakan kebutuhan mendesak untuk melindungi hak-hak pengguna dalam transaksi yang semakin kompleks. Dengan adanya Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dapat memberikan kerangka hukum untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Namun implementasinya masih terdapat tantangan dan kendala, oleh karenanya penting mengeksplorasi sejauh mana undang-undang ini dapat memberikan perlindungan yang efektif bagi pengguna kartu *e-toll*. Pada skripsi ini menjawab rumusan masalah bagaimana perlindungan hukum serta analisis perlindungan hukum terhadap pengguna kartu *e-toll*.

Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian normatif, yaitu jenis penelitian yang menguraikan hubungan antara aturan melalui asas-asas, kaidah dan sejarah hukum atau undang-undang. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan, komparatif dan konseptual. Pengumpulan bahan hukum menggunakan sumber bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan dan sumber bahan hukum sekunder yang dirujuk dari beberapa karya ilmiah yang relevan termasuk beberapa buku dari para ahli. Dalam menganalisis bahan hukum menggunakan metode analisis kualitatif yang efektif untuk memahami masalah hukum yang menjadi fokus penelitian serta memberikan solusi dan rekomendasi.

Hasil dari penelitian ini adalah pertama, perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna kartu *e-toll* sudah mempunyai payung hukum secara umum yaitu Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 4 dan 7, dan payung hukum dalam konteks kartu *e-toll* sebagai bagian dari uang elektronik pada Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik di Pasal 34 dan 43. Kedua, implementasi perlindungan hukum konsumen pengguna kartu *e-toll* dilapangan masih terdapat hambatan dan kendala. Sebagai contoh kendala adalah terdapat kekosongan hukum pada kasus pengguna yang kehilangan kartu *e-toll*-nya, sedangkan dari pihak penerbit kartu tidak memberikan ganti rugi atas saldo yang hilang tersebut, dikarenakan kehilangan kartu *e-toll* termasuk kategori yang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian pengguna. Sehingga pemilik kartu *e-toll* akan mengalami kerugian finansial.

Penulis memberikan saran untuk lembaga-lembaga pemerintah sebagai pemangku kepentingan yang membidangi perlindungan konsumen, khususnya untuk konsumen pengguna kartu *e-toll* menambahkan atau merevisi peraturan perundang-undangan sebagai payung hukum supaya lebih efektif dalam upaya perlindungan hukumnya. Melakukan pengembangan teknologi yang lebih maju untuk lebih mengefektifkan operasional jalan tol. Sehingga perlindungan konsumen berdasar asas manfaat,keadilan,keseimbangan,keamanan,keselamatan konsumen dan kepastian hukum dapat tercapai.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	11
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian.....	13
F. Penelitian Terdahulu.....	13
G. Landasan Teori	15
H. Definisi Operasional	17
I. Metode Penelitian	19
J. Sistematika Pembahasan.....	23
BAB II TINJAUAN TEORI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA KARTU <i>E-TOLL</i>	25
A. Konsep Perlindungan Hukum.....	25
B. Teori Perlindungan Hukum	28
1. Teori keadilan (<i>justice theory</i>).....	29
2. Teori kepastian hukum (<i>certainty theory</i>)	29
3. Teori efektivitas hukum (<i>legal effectiveness theory</i>).....	30
C. Konsep Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik	30
D. Regulasi Perlindungan Konsumen Pengguna Kartu <i>E-Toll</i>	40
E. Ketidakesuaian antara Teori dan Perundangan yang Mengatur Perlindungan Hukum dengan Implementasinya.	41

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA KARTU <i>E-TOLL</i> BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	43
A. Kartu <i>E-Toll</i> sebagai Alat Pembayaran Elektronik	43
1. Pengertian dan konsep sistem pembayaran tol elektronik.....	43
2. Mekanisme kerja kartu <i>e-toll</i> dalam transaksi pembayaran elektronik non tunai.	45
3. Para pihak yang terlibat dalam layanan kartu <i>e-toll</i>	47
B. Konsep dan Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu <i>E-Toll</i>	50
1. Definisi perlindungan hukum.	50
2. Prinsip-prinsip Perlindungan hukum.	51
C. Hak dan Kewajiban Pengguna Kartu <i>E-Toll</i> Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	53
1. Hak - hak konsumen pengguna kartu <i>e-toll</i>	54
2. Kewajiban pelaku usaha dalam konteks perlindungan konsumen	56
BAB IV IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA KARTU <i>E-TOLL</i> DAN KONSEP PERLINDUNGAN HUKUM YANG IDEAL KE DEPANNYA	60
A. Perlindungan Hukum Pengguna Kartu <i>E-Toll</i> Perspektif UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	60
1. Definisi perlindungan hukum.	60
2. Jenis-jenis perlindungan hukum.	61
3. Prinsip-prinsip perlindungan konsumen pengguna kartu <i>e-toll</i> dalam Pasal 2 UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	62
4. Hak-hak konsumen menurut Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	64
5. Kewajiban penyedia layanan kartu <i>e-toll</i>	67

B. Regulator tentang Perlindungan Konsumen.	69
C. Perundang-undangan Pendukung tentang Perlindungan Konsumen.	70
D. Implementasi Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Kartu <i>E-Toll</i>	72
1. Kendala terkait kelengkapan peraturan dan perundang-undangan yang masih kurang komprehensif.	72
2. Kendala-kendala lain implementasi perlindungan hukum terhadap pengguna kartu <i>e-toll</i>	77
E. Perbandingan Perkembangan Teknologi Sistem Elektronik <i>E-Toll</i> di Indonesia dengan Luar Negeri.	78
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	90

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Christian, Angga. "Teori Keadilan Menurut John Rawls." *Quantum Juris: Jurnal Hukum Modern* Vo. 7 No. (2025).
- Djulaeka, and Devi Rahayu. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Hartono, Sri Rejeki. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Husin, Husin, Paramita Prananingtyas, and Siti Mahmudah. "Analisis Penerapan Pembayaran Tol Menggunakan E- Money." *Diponegoro Law Journal* 8, no. 1 (2019): 396–416.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/25340>.
- Kristyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- . *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Mario Julyano, Adtya Yuli Sulistyawan. "Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum." *Jurnal Crepido* Vol. 1 No. (2020).
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Maulia, Iin. "Implementasi Sistem E-Toll Di Kota Makassar." *Universitas Muhammadiyah Makassar* 1, no. 10561 04727 13 (2020): 1–83.
- Miru, Ahmad. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali press, 2011.
- Nurhasanah, A. "Tinjauan Prinsip Syariah Produk Uang Elektronik Di Indonesia : Studi Kasus Pada Produk E-Money Bank Syariah Mandiri." *JURNAL ILMIAH EKONOMI ISLAM* (2021).
- Orlando, Galih. "Efektivitas Hukum Dan Fungsi Hukum Di Indonesia." Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Bukhary (STITA) Labuhanbatu, n.d.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014.
- Raharjo, Satjipto. *Hukum Dan Masyarakat*. Bandung: Angkasa, 1986.
- Rahmadhirarti, Nadya, and Fokky Fuad. "Studi Perbandingan Hukum Sistem Transaksi Tol Nontunai Nirsentuh Antara Negara Taiwan Dan Turki Dengan Di Indonesia." *Jurnal Bedah Hukum; Fav Hukum Univ Boyolali* Vol 7 No. (2023).
- Sari, Diah Permata, Muhammad Asnawi, and Rani Rahim. "Analisis Efektivitas Kartu Electronic Toll (E-Toll) Pada Pt. Jasa Marga Tbk. Cabang Belmera." *Journal Economic Management and Business* 1, no. 1 (2022): 30–44.
- Soekanto, Soerjono. *Efektivikasi Hukum Dan Peranan Sanksi*. Bandung: CV.

Ramadja Karya, n.d.

Soekanto, Soerjono, and Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

Sugiarto, Rahmad, Aan Aswari, and Ilham Abbas. "Perlindungan Konsumen Terhadap Kebijakan Kartu Toll Elektronik." *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 1 (2020): 27–58.

Susanti, Dyah Ochtorina, and A'an Efendi. *Penelitian Hukum Legal Reasearch*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.

Wardani, Aflakhal Ula, and Mahbub Ainur Rofiq. "Fiqih E-Money: Formulasi Perlindungan Hukum Terhadap Kepemilikan Kartu E-Toll Perspektif Masalah Mursalah." *Muslim Heritage journal* Vol. 9 No. (2024).

Williandanu, Muhammad Alfian, and Arikha Saputra. "Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Uang Elektronik Pada Jalan Tol (E-Toll) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Koonsumen." *Jurnal Ilmu Hukum "THE JURIS"* Vol. VI, N (2022): 318.

Yuliana, Rindi Astika, Galuh Kusuma Ningtantri, Kristina Samca Susi, and Sugiyanto. "Analisis Dampak Penggunaan E-Money, E-Wallet dan Penggunaan Atm Terhadap Perputaran Ekonomi Di Masyarakat." *HUMANITIS: Jurnal Humaniora, Sosial dan Bisnis* 2, no. 6 (2024): 582–591.

"6 Masalah Penggunaan E-Money Di Jakarta, Pelajaran Untuk Sri Bintan Pura." Accessed March 15, 2025. <https://www.batamnews.co.id/berita-34084-6-masalah-penggunaan-emonye-di-jakarta-pelajaran-untuk-sri-bintan-pura.html>.

"Begini 3 Langkah Tap Kartu E-Toll Yang Benar Di Gardu Tol." Accessed March 26, 2025. <https://www.detik.com/jabar/berita/d-7718160/begini-3-langkah-tap-kartu-e-toll-yang-benar-di-gardu-tol>.

"Bisakah E-Toll Card Di Blokir Jika Hilang/Dicuri/Rusak." Accessed March 15, 2025. <https://e-money-uangelektronik.blogspot.com/2017/10/bisakah-e-toll-card-di-blokir-jika.html>.

"Cara Kerja Sistem MLFF Gunakan GNSS, Pengganti E-Toll." Accessed April 8, 2025. <https://money.kompas.com/read/2022/05/21/160600226/cara-kerja-sistem-mlff-gunakan-gnss-pengganti-e-toll?page=all>.

"Jasa Marga Minta Maaf Soal Kasus Saldo E-Toll Yang Terpotong Dua Kali." Accessed April 7, 2025. <https://kumparan.com/kumparannews/jasa-marga-minta-maaf-soal-kasus-saldo-e-toll-yang-terpotong-dua-kali/3>.

"Penyebab Dan Solusi E-Toll Pass Tidak Berfungsi." Accessed April 7, 2025. <https://www.fastpay.co.id/blog/penyebab-dan-solusi-e-toll-pass-tidak-berfungsi.html>.

Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik, n.d.

Peraturan BI No 20/6/PBI/208 Pasal 34 Dan 43, n.d.

Peraturan Menteri PUPR No. 18 Tahun 2020 Tentang Transaksi Tol Nontunai Nirsentuh Di Jalan Tol, n.d.

Peraturan Menteri PUPR No.392/PRT/M/2005 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, n.d.

Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol, n.d.

“Persamaan Dan Perbedaan E-Toll Dan E-Money.” Accessed March 25, 2025.
https://www.tokopedia.com/blog/beda-e-toll-dan-e-money-fin/?utm_source=google&utm_medium=organic.

POJK No.6/PJOK.7/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, n.d.

“Syarat Dan Ketentuan Mandiri E-Money.” Accessed April 4, 2025.
<https://www.bankmandiri.co.id/syarat-dan-ketentuan-mandiri-e-money>.

Undang- Undang No.2 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomer 38 Tahun 2004, n.d.

Undang-Undang No.2 Tahun 2022 Tentang Jalan, n.d.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, n.d.

“Viral Pengguna Tol Diminta Bayar Rp 1 Juta Karena Kartu E-Toll Hilang.” Accessed April 7, 2025. <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4830546/viral-pengguna-tol-diminta-bayar-rp-1-juta-karena-kartu-e-toll-hilang?page=2>.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A