

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
E-TOLL CARD BANK MANDIRI DALAM PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLIDUNGAN KONSUMEN
(STUDI KASUS DI BANK MANDIRI KEC RAMBIPUJI JEMBER)**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Keluarga



Oleh :

Lutfiatul Hasanah
NIM.S20152063

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER
FAKULTAS SYARI'AH
JULI 2020**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
E-TOLL CARD BANK MANDIRI DALAM PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI KASUS DI BANK MANDIRI KEC RAMBIPUJI JEMBER)**

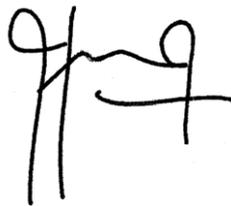
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan Memperolehgelar Sarjana Hukum (SH)
Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Muamalah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh :

Lutfiatul Hasanah
NIM.S20152063

Dosen Pembimbing



Mahmudah, S.Ag., M.E.I
NIP.19750702 199803 2 002

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
E-TOLL CARD BANK MANDIRI DALAM PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI KASUS DI BANK MANDIRI KEC RAMBIPUJI JEMBER)**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH)
Fakultas Syariah Jurusan Muamalah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 09 Juli 2020

Tim Penguji

Ketua



Inayatul Anisa, S.Ag., M.Hum
NIP. 19740329 199803 2 001

Sekretaris



Yudha Bagus Tunggal Putra, MH
NIP. 19880419 201903 1 002

Anggota

1. Busriyanti, M.Ag
2. Mahmudah, S.Ag., M.E.I



Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah



Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.Fil.I
NIP. 19780925 200501 1 002

MOTTO

وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴿٣٤﴾

***“Dan penuhilah janji, sesungguhnya janji itu dimintai
pertanggungjawabannya”***

(QS Al-Isra' 34)

IAIN JEMBER

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan nikmatnya dan yang kesekian kalinya solawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada sang baginda Rosul Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman jahiliah menuju jaman yang terang-benderang yakni

Addinul Islam.

“Aku Persembahkan Skripsi ini kepada”

Kedua orang tua dan keluarga tercinta

Terimakasih penulis sampaikan kepada Aba (Ahmad Taufiq) dan Umi (Solihatun) tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa dan dukungan, nasehat serta semangat sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dan terima kasih yang teramat dalam untuk mas ku ahmad fauzi yang telah mensupport dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih kepada teman-teman Muamalah Dua (MU-2) angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Tiada kata yang pantas untuk penulis ucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi, tidak lupa solawat dan salam penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa dari jaman jahiliah menuju jaman yang terang benderang yakni *Addinul Islam*.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar (S1) Sarjana Hukum Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Jember. Sebagai manusia lainnya, penulis menyadari segala kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima guna untuk kemajuan proses belajar menulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Jember;
2. Bapak Prof. Dr. M.N. Harisudin, M.Fil., selaku Dekan Fakultas Syariah juga sekaligus Dosen Pembimbing Akademik (DPA);
3. Bapak Martoyo, S.HI., M.H., SELAKU Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah;

4. Ibu Busriyanti, M.Ag., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah;
5. Ibu Mahmudah, S.Ag, M.El., selaku Dosen pembimbing skripsi;
6. Dosen Institut Agama Islam Negeri Jember di civitas Akademika Fakultas syariah;

Semoga segala amal kebaikan yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah S.W.T. penulis menyadari bahwa skripsi inimasih jauh dari kesempurnaan, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran atas segala kekurangan demi kesempurnaan yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan para pegiat keilmuan lainnya.

Jember 20 Desember 2019

penulis

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Lutfiatul Hasanah, 2020 : *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-Toll Card Bank Mandiri Dalam Perspektif Undang-undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember)*

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang terpenting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dan konsumen, salah satunya bagi pengguna kartu e-toll. E-toll card berbeda dengan kartu debit atau kartu kredit yang mana kartu e-toll tidak memerlukan data atau otorisasi *Personal Identification Number* (PIN). Jika terjadi kehilangan atau pencurian, pengguna e-toll card yang bukan pemegang kartu tidak dapat dilacak keberadaannya dan kartu tersebut tidak dapat di blokir. Ketika kartu e-toll tersebut hilang maka hilang juga uang yang ada di dalam kartu tersebut dan pihak bank pun tidak bertanggung jawab dan mengganti uang atas kartu yang hilang tersebut. Dari sinilah timbul permasalahan yang mana ada pihak-pihak yang di rugihkan dan hanya menguntungkan salah satu pihak saja.

Adapun fokus masalah ini adalah 1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pengguna e-toll card bank mandiri Kec Rambipuji Jember?. 2) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna e-toll card bank mandiri Kec Rambipuji Jember menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?.

Sedangkan tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah bentuk perlindungan hukum bagi pengguna e-toll card bank mandiri Kec Rambipuji Jember dan mendeskripsikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna e-toll card bank mandiri Kec Rambipuji Jember menurut UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris yaitu penelitian yang menggambarkan dan menguraikan suatu masalah dengan mengkaji data yang ada Jember kemudian dianalisis berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dengan jenis penelitian lapangan yang dilakukan di Kabupaten Jember dengan metode pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara, dokumenter. Keabsahan data menggunakan triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini adalah 1. Belum ada bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen e-toll card karna belum memberikan informasi yang jelas kepada pengguna e-toll card pada saat pembuatan e-toll card baik dari pihak bank maupun pihak indomart, serta tidak adanya pertanggung jawaban ganti rugi terhadap kartu e-toll yang hilang dan rusak kepada konsumen e-toll card. 2. Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 terhadap konsumen pengguna e-toll card bank mandiri Kec Rambipuji Jember telah bertentangan dengan tujuan perlindungan konsumen dan asas-asas perlindungan konsumen.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Definisi Istilah..... | 8 |
| F. Sistematika Pembahasan | 11 |
| BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN | 13 |
| A. Penelitian Terdahulu | 13 |
| B. Kajian Teori | 16 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 42 |
| A. Metode Pendekatan | 42 |
| B. Jenis Penelitian | 43 |
| C. Lokasi Penelitian..... | 43 |

| | |
|---|-----------|
| D. Subjek Penelitian | 44 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 44 |
| F. Analisa Data | 47 |
| G. Keabsahan Data | 49 |
| H. Tahap-Tahap Penelitian | 48 |
| BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA | 51 |
| A. Gambaran Obyek Penelitian | 51 |
| B. Penyajian Data dan Analisis | 58 |
| C. Pembahasan Temuan | 75 |
| BAB V PENUTUP | 77 |
| A. Kesimpulan | 77 |
| B. Saran-saran | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 80 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| 1. Pernyataan Surat Keaslian Tulisan | |
| 2. Biodata Penulis | |
| 3. Surat Permohonan Izin Penelitian | |
| 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian | |
| 5. Jurnal Kegiatan Penelitian | |
| 6. Pedoman Penelitian | |
| 7. Dokumentasi | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu tanda modernisasi masyarakat dunia, adalah adanya perkembangan alat pembayaran yang semakin pesat dan semakin maju. Sistem barter antar barang yang di perjual belikan adalah alat pembayaran yang lazim yang digunakan di era pra-modern, adanya berbagai kesulitan dengan sistem barter mendorong munculnya satuan tertentu yang memiliki nilai pembayaran yang di kenal dengan istilah uang hingga saat inilah uang menjadi salah satu alat pembayaran utama yang berlaku di masyarakat saat ini.¹

Uang atau alat tukar menukar adalah suatu elemen penting pada kehidupan manusia, perubahan alat pembayaran berkembang sangat pesat mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi serta kebutuhan manusia. Saat ini masyarakat telah menyadari akan pentingnya alat tukar yang tidak bersifat fisik, baik kertas maupun logam yaitu dengan alat tukar elektronik.

Uang elektronik atau yang sering di sebut dengan e-money adalah uang yang digunakan dalam transaksi internet dengan cara elektronik dan transaksi ini juga melibatkan pengguna jaringan internet seperti sistem penyimpanan harga digital. Tujuan awal dari e-money yaitu untuk kepraktisan, hanya sekali tekan berhasil dilakukan, disamping itu tidak perlu membawa uang tunai jika

¹ Tri Hendro, *Bank & Dan Instusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*, Yogyakarta:UUPSTIMYKPN,2014),9.

membeli sesuatu.² Contoh produk e-money yang kemudian di sahkan oleh Bank Indonesia diantaranya adalah kartu e-money dari Bank Mandiri (e-toll).

Bank Mandiri merupakan salah satu lembaga penerbit e-money yang cukup serius untuk di ambil bagian dalam pengembangannya. Hal ini terbukti dengan diterbitkannya tiga dari uang elektronik, yaitu e-toll, Indomart card, dan gas card. Penggunaan e-toll card yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri termasuk dalam sistem pengolahan transaksi pembayaran elektronik. Sistem tersebut merupakan sistem pengolahan transaksi pada gerbang toll yang melakukan proses pembayaran melalui pengurangan nilai uang di kartu dan memindahkannya kepada rekening operator.³

Salah satu kebijakan yang tengah ramai menjadi perbincangan adalah penggunaan e-toll yang di berlakukan oleh PT Jasa Marga sejak 31 oktober 2017. Hal tersebut sesuai dengan peraturan menteri PUPR Nomor 16/PRT/M2017 dimana seluruh transaksi di tol menggunakan non tunai. Direktur operasional PT Jasa Marga Tbk, mengatakan manfaat yang di peroleh dari penggunaan e-toll card adalah transaksi lebih cepat dengan waktu 4 detik saja. E-toll card tidak mempunyai waktu kadaluarsa, serta dapat digunakan disetiap gerbang tol yang telah mengapresiasi e-toll card sebagai alat pembayaran. Selain itu e-toll card juga dapat di gunakan untuk transaksi di gerai Indomart dan beberapa SPBU yang di kelola oleh Pertamina berlogo mandiri. Dengan demikian para pelanggan tol tidak perlu lagi membawa uang

² Iman Sjah Putra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi elektronik*, (Bandung:PT ALUMNI,2010),2.

³ Rudi Hermawan Karsaman, *Rencana Penerapan Sistem Pengumpulan Tol Elektronik Di Indonesia*, (bahan penelitian, Institut Teknik Bandung) di akses pada tanggal 04 april 2019

tunai namun cukup menempelkan kartu e-toll card nya tersebut untuk transaksi.

Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan hukum antara konsumen dan produsen. Konsumen berada di posisi yang lemah. Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang terpenting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dan konsumen, sehingga perlu prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen. Kerugian-kerugian yang di alami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.⁴

Dalam permasalahan menyangkut pengguna e-toll dalam transaksi pembayaran menggunakan media elektronik, maka pengguna e-toll sudah selayaknya dilindungi secara hukum. Selain itu juga , diperlukan kemampuan dari aparat penengak hukum yang dapat meningkatkan kesadaran hukum agar kepentingan konsumen di lindungi secara baik.

Perlindungan terhadap pengguna e-toll card harus didasari oleh ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Sudah menjadi keperluan yang mendesak akan adanya suatu perlindungan terhadap pengguna e-toll card sebagai konsumen,

⁴Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. (jakarta:Rajawali press,20011)

untuk segera dicarikan solusinya, mengingat demikian permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen.⁵

Salah satu masalah yang timbul bagi pengguna e-toll card diantaranya adalah kerusakan kartu. Kerusakan kartu biasanya sering terjadi pada jenis uang elektronik yang berbasis chip. Kerusakan kartu menyebabkan terjadinya kegagalan dalam transaksi pembayaran karena uang elektronik tidak dapat terbaca oleh alat reader di merchant tempat transaksi sehingga mengakibatkan gagal transaksi. Kerusakan kartu membuktikan bahwa penerbit tidak menjamin produk yang sesuai dengan janjinya didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam bertransaksi.

Kartu e-toll sangat berbeda dengan kartu debit atau kartu kredit yang mana kartu e-toll tidak memerlukan data atau otorisasi *Personal Identification Number* (PIN). Ketika akan digunakan sebagai alat pembayaran tidak terkait langsung dengan rekening nasabah di bank karna e-toll card merupakan "*strored value*" dimana sejumlah nilai "*monetary value*" telah terekam dalam alat pembayaran yang digunakan. Jadi hal tersebut rentan di pindah tangankan dan bisa dipakai siapapun selagi saldo masih mencukupi untuk bertransaksi. Jika terjadi kehilangan atau pencurian, pengguna e-toll card yang bukan pemegang kartu tidak dapat dilacak keberadaannya dan kartu tersebut tidak dapat di blokir. Ketika kartu e-toll tersebut hilang maka hilang juga uang yang ada didalam kartu tersebut dan pihak bank pun tidak

⁵ Sri Rejeki Hartono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Mandar Maju, Bandung, 2000) ,33.

bertanggung jawab dan mengganti uang atas kartu yang hilang tersebut. Dari sinilah timbul permasalahan yang mana ada pihak-pihak yang di rugihkan dan hanya menguntungkan salah satu pihak saja.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 huruf H “Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Sedangkan realitanya apabila terjadi kerusakan dan kehilangan saldo yang tersisa tidak bisa di kembalikan.

Berangkat dari persoalan inilah penulis tertarik untuk menggali lebih dalam tentang **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA E-TOLL CARD BANK MANDIRI DALAM PERSPEKTIF UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

B. FOKUS KAJIAN

Berdasarkan dari latar belakang dan penegasan judul diatas, maka rumusan masalah yang di kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.⁶ Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mendeskripsikan Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember.
2. Mendeskripsikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember Menurut UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.⁷

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah khazanah ilmu terkait dengan pengembangan ilmu hukum pada umumnya.
 - b. Penelitian ini dapat menjadi stimulus bagi penelitian selanjutnya sehingga proses pengkaji secara mendalam akan terus berlangsung dalam memperoleh hasil maksimal.

⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmian* (Jember. IAIN Jember Press, 2015), 44.

⁷ *Ibid.*, 45.

- c. Sebagai pertimbangan bagi studi-studi selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa fakultas syari'ah, jurusan mu'amalah maupun bagi para pengkaji ilmu ekonomi Islam lainnya.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

- 1) Menambah wawasan serta pengetahuan tentang penulisan karya ilmiah secara teori maupun praktek.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmiah peneliti tentang (Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember Menurut UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

b. Bagi lembaga IAIN jember

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan khususnya di bagian skripsi perpustakaan IAIN Jember fakultas syariah jurusan hukum ekonomi program study muamalah, dan dapat di jadikan refrensi atau acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

c. Bagi masyarakat

- 1) Penelitiian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman masyarakat terkait perlindungan hukum bagi pengguna uang elektronik dalam melakukan transaksi pembayaran.
- 2) Untuk menambah wawasan pada umumnya dan bisa di gunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

d. Bagi pengguna kartu e-toll card

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memperhatikan hak-hak masyarakat selaku pengguna e-toll.

E. DEFINISI ISTILAH

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadikan titik tumpu perhatian peneliti didalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.⁸ Dari judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember Menurut UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

hal-hal yang perlu di jelaskan terlebih dahulu ialah sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum

Kata “perlindungan” menurut kamus Besar Bahasa Indonesia berarti “tempat perindung atau merupakan perbuatan (hal) melindungi, misalnya memberi perlindungan kepada orang yang lemah”.⁹ Sedangkan kata “hukum” menurut kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung makna “peraturan yang dibuat oleh pengusaha (pemerintah) atau adat yang berlaku bagi semua orang dalam suatu masyarakat (negara) untuk mengatur perlindungan masyarakat”.

Perlindungan Hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari

⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah Penulisan* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 52.

⁹ Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (jakarta: pusat bahasa, 2008), 864.

perlindungan masyarakat, dapat di wujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.¹⁰

2. Konsumen

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.¹¹

3. Perlindungan Hukum bagi Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang di pakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen dalam usaha-usaha dalam memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹²

Pelindungan konsumen adalah Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹³

4. E-toll Card

E-toll (elektronik toll) adalah sebuah program dalam bentuk layanan toll secara elektronik yang berupa kartu elektronik di gunakan untuk melakukan pembayaran masuk jalan toll di daerah indonesia.¹⁴

¹⁰ Soerdjono Soekarto, *Pengantar Penelitian Hukum* (jakarta: Ui press, 1984),133.

¹¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, ctk. Ketiga, PT Grasindo, Jakarta, 2006,1-2.

¹² Janus Sidabolak, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, ctk pertama, PT citra aditya bakti, Bandung, 2006,6.

¹³ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁴ <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/18865> diakses pada tanggal 04 april 2019

5. Undang-Undang NO.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor.12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, yang dimaksud dengan Undang-Undang adalah peraturan perundang-Undangan yang di bentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat dengan persetujuan bersama presiden.¹⁵ Dalam hal ini Undang-Undang yang dimaksud oleh peneliti adalah Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah peraturan perundang-undangan yang menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, kemanan, keselamatan, dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak deskrimnatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan sebagainya.

Jadi maksud dari **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri dalam perspektif UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Bank Mandiri Kec Rambipuju Jember)** ialah perlindungan hukum yang mampu memberikan pengayoman kepada pengguna e-toll card yang

¹⁵ Lalu Husni, *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta (2000), hlm.28.

dirugikan dan untuk melindungi atau memberikan hak-haknya terhadap para konsumen pengguna e-toll card yang masih belum mendapatkan hak-haknya secara layak yang di berikan oleh hukum.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir atau yang kemudian dilanjutkan dengan bab I yang merupakan pendahuluan hingga sampai bab V yang merupakan bagian pentup.¹⁶ Dalam skripsi, sistematika pembahasan merupakan gambaran singkat dan urutan antar bab dari penulisan skripsi yang dirumuskan secara berurutan dari bab per bab. Dengan tujuan agar pembaca dapat lebih mudah dan cepat dalam memahami skripsi ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memberikan gambaran singkat mengenai keseluruhan pembahasan untuk dituangkan pada bab-bab selanjutnya. Bab ini terdiri dari latar belakang, fokus kajian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Mendeskripsikan tentang penelitian terdahulu dan kajian teori yang digunakan untuk menganalisa masalah yang sedang diteliti, dalam hal ini tentang “perlindungan hukum bagi konsumen pengguna e-toll card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember dalam perspektif UU no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen” Dalam kajian teori, akan dibahas secara sistematis

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember, IAIN Jember Press, 2015), 48.

dan komprehensif mengenai penggunaan e-money bagi konsumen pengguna e-toll card.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, membahas mengenai teknik penelitian dan pengumpulan data dalam melakukan penulisan proposal skripsi ini, yaitu tentang metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember Menurut UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam bab ini memberikan kontribusi berupa pemikiran maupun dalam perkembangan dan peningkatan kualitas pembelajaran hasil penelitian dan pembahasan perlindungan hukum terhadap

“Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember dalam Perspektif UU no. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan karya ilmiah yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini ditarik dari keseluruhan pembahasan yang terkait dengan fokus dan tujuan penelitian, sedangkan sebagai akhir dari penelitian ini ditutup dengan saran-saran yang ditunjukkan kepada pemerintah sebagai bahan-bahan pertimbangan untuk memutuskan sebuah aturan yang bersumber dari temuan penelitian, pembahasan, dan kesimpulan akhir hasil penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. PENELITIAN TERDAHULU

1. Penelitian Terdahulu

- a. "Aspek Kebijakan Kewajiban Pengguna e-Money Dalam Penggunaan Layanan Lalan Tol Berdasarkan Undang-Undang Tentang Mata Uang" karangan Riyo Wanta Ginting, Fakultas Hukum, Universitas Sumatra Utara pada tahun 2018.¹⁷ Hasil penelitian dari skripsi tersebut. Fokus permasalahan: a) Bagaimanakah pengaturan hukum e-money dalam penggunaan layanan jalan toll berdasarkan undang-undang tentang mata uang? b) Bagaimanakah penggunaan e-money dalam penggunaan layanan jalan toll berdasarkan undang-undang mata uang? c) Bagaimanakah aspek hukum kebijakan kewajiban penggunaan e-money dalam penggunaan layanan jalan toll berdasarkan undang-undang tentang mata uang?

Skripsi tersebut mengkaji mengenai aspek kebijakan kewajiban pengguna e-money dalam penggunaan jalan tol berdasarkan undang-undang tentang mata uang. Kebijakan mengenai penggunaan e-money 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

¹⁷ Riyo Wanta Ginting, 2018, *Aspek kebijakan kewajiban pengguna e-money dalam penggunaan layanan jalan tol berdasarkan undang-undang tentang mata uang*, skripsi, sumatra utara: universitas sumatra utara medan.

elektronik merupakan salah satu bentuk teknologi dalam Transaksi Tol Nontunai di jalan tol.

Penelitian dalam skripsi terdahulu menggunakan penelitian yuridis normatif. Jenis data yang di kumpulkan berupa dari sumberdata dari bahan hukum primer, skunder, teknik pengumpulan data menggunakan teknik kepustakaan. Sedangkan skripsi ini menggunakan penelitian yuridis empiris jenis penelitian yang di gunakan lapangan.

Perbedaannya jika pada penelitian terdahulu tersebut meneliti tentang aspek kebijakan kewajiban pengguna e-money dalam penggunaan jalan tol berdasarkan undang-undang tentang mata uang. Sedangkan skripsi ini membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen pengguna e-toll card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember dalam perspektif UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Persamaan nya dari kedua skripsi tersebut sma-sama membahas tentang uang elektronik.

- b. “Kedudukan Hukum Uang Elektronik (e-money) dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Non Tunai (Analisis Melalui Pendekatan Perundang-Undangan dalam Hukum Islam)” karangan Linda Nur Hasanah, Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universita Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang pada tahun 2018.¹⁸ Hasil penelitian dari skripsi tersebut. Fokus permasalahan: a) Bagaimana kedudukan hukum uang elektronik (e-money) dalam transaksi

¹⁸ Linda Nur Hasanah, 2018, *Kedudukan hukum uang elektronik (e-money) dalam melakukan taransaksi pembayaran non tunai (analisis melalui pendekatan perundang-undangan dalam hukum islam)*, skripsi, malang: universitas malik ibrahim malang.

pembayaran non tunai perspektif perundang-undangan? b) Bagaimana tinjauan hukum islam terhadap penggunaan uang elektronik (*e-money*) dalam transaksi non tunai?

Skripsi tersebut mengkaji tentang kedudukan hukum uang elektronik dalam melakukan transaksi pembayaran non tunai. Adapun metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian normatif.

Persamaan dari penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang uang elektronik. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus masalah yang diteliti dan jenis penelitiannya. Didalam penelitian terdahulu membahas tentang kedudukan hukum uang elektronik dalam melakukan transaksi pembayaran non tunai, dan menggunakan jenis penelitian pustaka. Sedangkan peneliti membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen pengguna e-toll card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember dalam perspektif UU nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, menggunakan penelitian yuridis empiris jenis penelitian yang di gunakan lapangan.

- c. “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Jalan Toll Oleh PT. Jasa Marga (persero)TBK Di Jakarta” karangan Nova Gamayanti Putri Akhmad pada tahun 2018.¹⁹ Hasil penelitian dari skripsi tersebut. Fokus permasalahan: a) Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Jasa Marga (Persero) Tbk terhadap para pengguna jalan tol di Jakarta? b) Bagaimana tanggung jawab dan penyelesaian

¹⁹ Nova Gamayanti Putri Akhmad, 2018, *Perlindungan Hukum bagi Pengguna Layanan Jalan Toll Oleh PT Jasa Marga (persero)Tbk di jakarta*, skripsi, Yogyakarta: Unisitas Islam Indonesia Yogyakarta.

hukum yang dilakukan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk apabila terjadi sengketa konsumen dengan para pengguna jalan tol di Jakarta?

Untuk metode yang di gunakan dalam skripsi terdahulu ini menggunakan metode penelitian normatif empiris yang bersifat kualitatif. Data penelitian didapatkan melalui studi pustaka, dokumen atau arsip serta melalui wawancara dengan narasumber. Adapun perbedaan nya terletak di metode penelitian, penelitian yang skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris jenis penelitian yang di gunakan lapangan.

Persamaan dari kedua skripsi diatas dengan pembahasan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai layanan jalan tol akan tetapi tema pokok yang dibahas berbeda, perbedaan dari kedua skripsi ini dengan pembahasan yang akan penulis bahas yaitu khusus mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-Toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember Dalam Perspektif UU NO.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. dan adapun Perbedaan dari skripsi terdahulu dengan pembahasan penulis yaitu berbeda dalam perspektifnya saja dan jenis penelitiannya.

B. KAJIAN TEORI

1. Perlindungan Hukum bagi konsumen

Perlindungan Konsumen adalah upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁰

²⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi penting ketika hak konsumen dilanggar dan pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi penting ketika hak konsumen dilanggar dan pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya. Hukum perlindungan konsumen mempunyai tujuan untuk melindungi konsumen secara langsung dan pelaku usaha secara tidak langsung. Dijelaskan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa; meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- c. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- d. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha

- e. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²¹

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan mampu memberi jaminan kepada konsumen berupa kepastian hukum atas perlindungan konsumen. Dalam hal ini dikarenakan konsumen memiliki kedudukan yang sangat lemah sekali di bandingkan dengan pelaku usaha.

Menurut Troelsrtup dalam buku Abdul Halim Barkatullah, posisi tawar konsumen menjadi lemah dikarenakan:

- a. Terdapat banyak produk, merk, dan cara penjualnya.
- b. Daya beli konsumen semakin meningkat.
- c. Lebih banyak merk yang beredar dipasaran, sehingga belum banyak diketahui oleh semua orang.
- d. Model-model lebih cepat berubah.
- e. Kemudahan transportasi dan komunikasi sehingga di buka akses yang lebih besar kepada bermacam-macam pelaku usaha.
- f. Iklan yang menyesatkan.
- g. Wanprestasi oleh pelaku usaha.²²

Lemahnya posisi tawar menawar pada konsumen menyebabkan hukum perlindungan konsumen menjadi sangat penting, perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya

²¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²² Abdul Halim Barkatullah, *Opcit*, Nusa Media, Bandung, 2010. 8-9.

menjadi harapan bagi semua bangsa yang ada didunia ini untuk dapat mewujudkannya. Perlindungan konsumen adalah mewujudkan berbagai dimensi yang satu dengan dimensi yang lainnya, sehingga mempunyai kaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.²³ Penjelasan undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha akan tetapi justru sebaliknya sebab perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat serta lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang atau jasa yang berkualitas.²⁴

Untuk dapat menegakan hukum Perlindungan Konsumen perlu di berlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum yaitu:

- a. 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.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

²³ Husni Syawali dan Neni SM, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000. 7.

²⁴ Gunawan W dan A Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, 2000. 17.

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

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bila diperhatikan substansinya dapat dikelompokkan menjadi tiga asas yaitu:

- a. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- b. Asas keadilan yang meliputi keseimbangan.
- c. Asas kepastian hukum.

Melihat dari hukum ekonomi, keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimisasi dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi.²⁵

Adanya hukum perlindungan konsumen dengan undang-undang perlindungan konsumen diharapkan mampu memberi jaminan kepada konsumen berupa kepastian hukum atas perlindungan konsumen, hal ini dikarenakan konsumen memiliki kedudukan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hukum perlindungan hukum dapat dijadikan sarana pendidikan baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha sehingga apa yang menjadi tujuan hukum perlindungan konsumen dapat tercapai.

a. Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum merupakan hak yang diberikan kepada konsumen agar mendapatkan sesuatu yang berupa barang dan jasa yang terjamin pada saat menggunakan dan kualitasnya memuaskan sehingga konsumen tidak mendapat kerugian.

Perlindungan Hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat di wujudkan dalam berbagai bentuk,

²⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2004. 26

seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.²⁶

Perlindungan Hukum adalah proses penegakan hukum yang pada umumnya, melibatkan 3 faktor yang saling terkait, yaitu faktor perundang-undangan, faktor aparat atau badan penegak hukum dan faktor kesadaran hukum. Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan prantara dan sarana hukum.²⁷

Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia, perlindungan tersebut di berikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum di butuhkan suatu tempat atau wadah dalam melaksanakannya yang sering di sebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua, sebagai berikut:

- 1) Sarana perlindungan hukum preventif, pada hukum preventif ini, subjek hukum yang di berikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang berdasarkan pada ke

²⁶ Soerdjono soekarto, *pengantar penelitian hukum* (jakarta: Ui press, 1984), 133.

²⁷ Ahmadi Mirudan SutarmanYudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, 4.

bebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

- 2) Sarana perlindungan hukum represif, perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh pengadilan umum dan pengadilan administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. prinsip perlindungan tindakan pemerintah tertumpu dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia.²⁸

b. Konsumen dan pelaku usaha

1) Pengertian konsumen

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.²⁹ Konsumen dapat di bedakan menjadi dua yaitu konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara yaitu konsumen yang membeli kepada suatu produk dari pelaku usaha yang bertujuan untuk di jual kembali. Sedangkan konsumen akhir yaitu konsumen yang menggunakan produk dari produsen

²⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditiya Bakti, Cetakan ke V 2000), 53.

²⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (ctk. Ketiga, PT Grasindo, Jakarta, 2006), 1-2.

yang bertujuan untuk di konsumsi sendiri dan tidak untuk di perjual belikan.

Konsumen menurut pasal 1 angka 2 undang-undang perlindungan konsumen bukan hanya memakai barang atau jasa untuk kepentingan sendiri, namun juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Ini menunjukkan bahwa perlindungan yang diberikan oleh undang-undang perlindungan konsumen diberikan juga kepada konsumen yang bukan manusia.³⁰

2) Hak dan kewajiban konsumen

Hak konsumen

Dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen disebutkan 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;

³⁰ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Op.Cit.06

- 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.³¹

Ahmad miru mengemukakan bahwa secara garis besar hak konsumen dapat menjadi tiga yaitu:

- a) hak yang dimaksud untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
- b) Hak dan memperoleh barang dan atau jasa dengan harga yang wajar.
- c) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.³²

Kewajiban konsumen

Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban sebagai penyeimbang, kewajiban tersebut terdapat dalam pasal 5 undang-undang perlindungan konsumen, yaitu:

³¹ Celina tri siwi krisiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (jakarta: sinar grafika, 2014), hal, 31

³² Ibid.,47

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pengaturan kewajiban dalam undang-undang perlindungan konsumen merupakan hal yang wajar, agar seseorang mendapatkan haknya maka tentunya harus melaksanakan hal yang menjadi kewajibannya.³³

c. Pelaku Usaha

Pelaku usaha atau produsen merupakan seseorang atau badan hukum yang melakukan kegiatan usaha dalam segala bidang ekonomi yang bisa menghasilkan suatu produk yang bisa didistribusikan kepada orang lain. Dalam menjalankan usahanya apabila ingin menjadi lancar maka produsen harus menaati peraturan yang sudah berlaku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan segalanya.³⁴

³³ Ibid., 48-50

³⁴ Burhanuddin S, *Pemikiran hukum Perlindungan Konsumen*, (2011), 6-10.

d. Hak dan kewajiban pelaku usaha

1) Hak pelaku usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak. Hak tersebut diatur dalam ketentuan pasal 6 undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan mengenai hak-hak dari pelaku usaha adalah:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam 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.³⁵

³⁵ Ibid.,51

e. Kewajiban pelaku usaha

Sebagai konsekuensi adanya hak pelaku usaha, pelaku usaha juga memiliki kewajiban, kewajiban tersebut diatur dalam pasal 7 undang-undang perlindungan konsumen yang menyebutkan berbagai kewajiban dari pelaku usaha, yaitu:

- 1) Beritikab baik dalam melakukan usahanya:
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta menjelaskan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan:
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif:
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) 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:
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁶

f. Barang dan/ atau jasa

Barang dan/ atau jasa merupakan suatu objek yang di perjual belikan oleh produsen terhadap konsumen. Produk barang dan/ atau jasa yang menjadikan objek perlindungan konsumen sangatlah beragam jumlahnya. Keragaman ini di karenkan kebutuhan konsumen terhadap suatu produk yang berbeda-beda, mulai dari kebutuhan pokok hingga kebutuhan pelengkap.tanggung jawab suatu produk dalam hukum perlindungan konsumen bukan hanya di maknai benda berwujud (*tangible*) tetap produk yang bersifat (*intangible*) seperti penyediaan jasa. Tuntutan produk di benarkan apabila terbukti ada pelanggaran berupa unsur melawan hukum yang di lakukan pelaku usaha atau perusahaan, unsur kerugian yang dialami oleh konsumen dan ahli warisnya, dan adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan adanya kerugian tersebut.³⁷

2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perspektif UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

E-money sebagai salah satu alat pembayaran non tunai memiliki peran yang sangat penting bagi sebagian masyarakat. Kecepatan, kemudahan, dan kecepatan dalam bertransaksi menjadi salah satu daya

³⁶ Ibid., 54

³⁷ Ibid.,20.

tarik bagi masyarakat untuk menggunakan produk ini. Disisi lain penggunaan e-money juga memiliki berbagai potensi resiko keamanan. Potensi resiko yang bisa terjadi dalam pembayaran/ melakukan transaksi dengan kartu e-money seperti pencurian kartu, pemalsuan, hilang, dan duplikasi kartu. Untuk mengurangi resiko terjadinya penyalahgunaan tersebut sangat diperlukan perhatian lebih dari penyelenggara kartu elektronik tersebut dan harus mewujudkan kepastian hukum yang kuat, serta transparan dan mampu menjamin perlindungan terhadap para pemegang kartu elektronik *e-money*.³⁸

Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia, perlindungan tersebut di berikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Berdasarkan ketentuan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi oleh pelaku usaha yaitu:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

³⁸ Rachmadi Usman, *Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem pembayaran*, Yuridika Fakultas Hukum Universitas Airlangga, 2007. 142.

3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³⁹

Berdasarkan ketentuan dalam pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁴⁰ Tidak adanya jaminan atau kepastian hukum dari pemerintah melalui Bank Indonesia terhadap konsumen pengguna e-toll yang mana ketika kartu e-tol tersebut hilang maka hilang juga uang ada di dalamnya tersebut. Hal ini sangat bertentangan dengan Undang-Undang

³⁹ Celina tri Siwi Krisyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (jakarta: sinar grafika, 2014), hal, 31

⁴⁰ Undang-Undan Perlindungan Konsumen Pasal 1

Perlindungan Konsumen dalam pasal 4 ayat 8 yang berbunyi: “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Ketentuan-ketentuan diatas diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pemegang uang elektronik akibat dari memanfaatkan jasa yang dipasarkan pelaku usaha. Mengingat bahwa konsumen memiliki hak-hak yang harus diperjuangkan sebagaimana dijelaskan didalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen tersebut merupakan wujud nyata dari kewajiban pelaku usaha dalam kegiatan transaksi yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab secara mutlak atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi dan/atau menggunakan barang dan/atau jasa yang dipasarkan pelaku usaha.

3. Uang Elektronik

a. Pengertian uang elektronik (*E-money*)

Uang elektronik yang dimaksud adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di bank, dan nilai uang tersebut dimasukan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang digunakan

untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut.⁴¹

Uang Elektronik adalah suatu alat tukar-menukar dalam instrumen pembayaran, yang dibuat berdasarkan prinsip elektronik, yaitu segala hal atau benda yang bentuk dan cara bekerjanya menggunakan elektronik.⁴²

b. Unsur-unsur uang elektronik

- 1) Diterbitkan atas dasar jumlah nominal uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
- 2) Jumlah nominal uang yang disimpan atau dititipkan elektronik dalam suatu media yang terintegrasi;
- 3) Jumlah nominal uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagai mana maksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.
- 4) Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut;⁴³

c. Manfaat dan Kelebihan Uang Elektronik

Manfaat dan kelebihan penggunaan uang elektronik dibandingkan dengan uang tunai maupun alat pembayaran nontunai lain yaitu:⁴⁴

⁴¹ Prof. Dr. H. Veithal Rivai, M.B.A, dkk, *Bank and Financial Institution Management*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001,167

⁴² Firmansyah dan M. Ihsan Dacholfany, "*Uang Elektronik Dalam Perspektif Islam*", (Lampung; CV Iqro,2018),76.

⁴³ Ibid., 78

⁴⁴ Ibid., 81

- 1) Lebih praktis dan yaman dibandingkan dengan uang tunai, khususnya untuk transaksi yang ternilai kecil, karna tidak perlu menyediakan sejumlah uang pas untuk transaksi atau harus menyimpan uang kembalian. Selain itu kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi tidak akan terjadi dalam menggunakan uang elektronik.
- 2) Waktu yang diperlakukan dalam menyelesaikan suatu transaksi dengan uang elektronik, dapat dilakukan jauh lebih singkat dibandingkan dengan kartu debet atau kredit, karna tidak harus memerlukan proses otorisasi online, tandatangan, maupun PIN. Selain itu dengan transaksi offline, maka biaya komunikasi dapat dikurangi, penggunaan uang elektronik tidak perlu lagi berdesak-desakan antri dengan sangat panjang dikasir pembayaran.
- 3) *Elektronik value*, dapat di isi ulang dalam kartu elektronik, melalui berbagai sarana yang disediakan oleh *issuer*. Apabila nilai uang pada kartu elektroik sudah habis, maka pengguna dapat melakukan pengisian ualang kembali sehingga tidak harus membeli baru uang elektronik tersebut.
- 4) Tidak lagi menerima uang kembalian dalam berbentuk barang seperti permen karna pedagang tidak memiliki uang kecil untuk unag kembaliannya (uang receh).

- 5) Sangat *applicable* (berlaku) untuk transaksi masal yang nilainya kecil namun frekuensinya tinggi, seperti transportasi, parkir, toll, fast food, dan lain-lain.

d. Kelemahan uang elektronik.

Sebuah sistem buatan manusia tidak mungkin sempurna, begitupun dengan uang elektronik. Beberapa kelemahan dari uang elektronik adalah:⁴⁵

- 1) Masyarakat dipulau Jawa masih banyak yang tidak memahami bahkan belum mengenal tentang uang elektronik, untuk itu perlu adanya sosialisasi berkala dengan tujuan mempublikasikan penggunaan uang elektronik.
- 2) Apabila uang elektronik yang tidak terverifikasi hilang, maka disalah gunakan oleh orang lain yang menemukan.
- 3) Apabila kartu eror yang menyebabkan kegagalan pada sistem, berarti harus diganti dengan kartu yang baru itu.
- 4) Tidak bisa 100 persen menghilangkan cash fisik.

e. Bentuk-Bentuk Uang Elektronik

- 1) Berdasarkan Lingkup Penyelenggaraannya

Berdasarkan lingkup penyelenggaraannya Uang Elektronik dibedakan menjadi⁴⁶:

- a) *Closed loop*, yaitu Uang Elektronik yang hanya dapat digunakan sebagai instrumen pembayaran kepada Penyedia

⁴⁵ Firmansyah Ihsan, "Uang Elektronik" 82-83

⁴⁶ Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, 6.

Barang dan/atau Jasa yang merupakan Penerbit Uang Elektronik tersebut.

- 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.

2) Berdasarkan Mediana

Berdasarkan mediana Uang Elektronik dapat dibedakan menjadi⁴⁷:

- a) *Server based*, yaitu Uang Elektronik dengan media penyimpan berupa *server*.

Uang elektronik yang nilai uang elektroniknya hanya dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit.

Dalam hal ini pemegang diberi hak akses oleh penerbit terhadap penggunaan uang elektronik tersebut. Dengan sistem pembayaran seperti ini, maka transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik ini hanya dapat dilakukan secara on-line, dimana nilai uang elektronik yang tercatat pada media elektronik yang dikelola penerbit akan berkurang secara langsung.

- b) *Chip based*, yaitu Uang Elektronik dengan media penyimpan berupa *chip*.

⁴⁷Ibid., 7.

Media elektronik yang dikelola oleh pemegang dapat berupa card-based dalam bentuk chip yang tersimpan pada kartu atau berupa software-based yang tersimpan pada hard-disk pada personal computer milik pemegang. Dengan pencatatan seperti ini, maka transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik dapat dilakukan secara off-line dengan mengurangi secara langsung nilai uang elektronik pada media elektronik yang dikelola oleh pemegang.

3) Berdasarkan Pencatatan Data Identitas Pengguna

Berdasarkan pencatatan data identitas Pengguna dibedakan menjadi⁴⁸:

- 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.

4) Berdasarkan Jangkauan Penggunaannya

Uang elektronik (electronic money) berdasarkan jangkauan penggunaannya dibedakan kedalam dua bentuk⁴⁹:

a) *Single-Purpose*

Single-purpose adalah uang elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari

⁴⁸Choiril Anam, “E-Money (Uang Elektronik) Dalam Perspektif Hukum Syariah”, 100-101.

⁴⁹Ibid.,101-102.

satu jenis transaksi ekonomi. Misalnya, uang elektronik yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran tol, atau uang elektronik yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran transportasi umum.

b) *Multi-Purpose*

Multi-purpose adalah uang elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari berbagai jenis transaksi ekonomi. Misalnya, uang elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran tol, telepon, transportasi umum, dan untuk berbelanja.

f. E- toll Card

E-toll Card adalah kartu elektronik yang di gunakan untuk membayar biaya masuk jalan toll di sebagian daerah Indonesia. Pengguna e-toll hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang toll dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuh kan waktu 7 detik. Penggunaan e-toll juga mengurangi biaya oprasional karena hanya untuk mengumpulkan,menyetor, dan memindahkan uang tunai ke bank. Penggunaan e-toll dimaksudkan untuk mengurangi pelanggaran karna petugas tol tidak menerima pembayaran secara langsung.⁵⁰

E-toll Card menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) yang memungkinkan transaksi dapat dilakukan dari

⁵⁰ Student.blog.dinus.ac.id diakses pada tanggal 27 april 2019

jarak jauh (*contactless*). Dengan layanan ini pelanggan toll untuk masuk gerbang tol cukup menempel pada rader *contactless* yang di sediakan untuk melakukan transaksi. Dalam sistem tertutup pengemudi cukup menempelkan tidak usah mengambil kartu, langsung saldo atau nilai uang dalam kartu secara otomatis berkurang. Saldo yang tersimpan dalam chip kartu, sehingga pada saat transaksi *e-toll card* tidak dibutuhkan PIN atau tandatangan.

g. Manfaat dan Kemudahan Menggunakan E-toll

Melalui kartu ini, para pengguna jalan tol tidak perlu repot membayar dengan uang tunai seperti yang biasa di lakukan, melainkan menggunakan sistem *Touch & Pass* dan *Hi-Pass*. Dengan sistem *Touch & Pass* pemilik kartu hanya perlu menyentuh kartunya pada tempat sensor kartu yang telah di sediakan pada setiap gerbang tol. Hasil sensor tersebut akan secara otomatis langsung memotong nilai debit pada rekening bank *e-toll*, pemilik kartu tidak perlu repot mengeluarkan uang tunai dan menunggu kembalian pembayaran.

Kartu *e-toll* sebagai pengganti uang cash untuk transaksi pembayaran tol, kartu dapat di pindahkan, saldo terdapat di kartu dapat di isi ulang, memiliki saldo maksimal Rp.1.000.000 dan saldo minimal Rp.10.000.

Manfaat *e-toll card* bagi pemegang kartu antara lain :

- 1) Sebagai pengganti uang tunai
- 2) Transaksi pembayaran tol lebih cepat di bandingkan dengan menggunakan cash.
- 3) Dapat di gunakan untuk transaksi di luar merchant tol (Indomaret, SPBU, beberapa merchant F&B, dsb)

h. Kelebihan dan Kekurangan Sistem E-toll

1) Kelebihan sistem e-toll

Layanan terhadap penggunaan e-toll melalui pengembangan layanan GTO (Gerbang Tol Otomatis) yang memberikan kecepatan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi pembayaran. Waktu transaksi di gardu tol akan lebih cepat dan efisien tanpa harus berinteraksi dengan petugas tol.

Bahkan pengemudi tidak perlu menghentikan mobil pada saat melakukan transaksi pembayaran tarif tol dengan e-toll card, melainkan cukup memperlambat kecepatan mobilnya. Jika transaksi di gardu tol dengan sistem terbuka pembayaran dengan uang tunai di butuhkan waktu sekitar 7 (tujuh) detik, maka dengan menggunakan e-toll card ini bisa kurang dari 4 (empat) detik.

Dengan layanan e-toll ini di harapkan dapat mempercepat pembayaran dan mempersingkat waktu, sehingga antrian panjang sekitar gerbang tol tidak terjadi lagi seperti biasanya.

2) Kekurangan sistem e-toll

Penggunaan e-toll masih memiliki kelemahan yaitu hanya di terbitkan oleh pihak bank dengan sistem prabayar, memiliki nilai minimum nominal dan hanya bisa di pergunakan pada beberapa ruas jalan tol saja. Selain itu pihak operator penyedia jasa jalan tol memerlukan biaya yang tidak sedikit untuk memberikan infrastuktur yang lebih baik seperti biaya untuk membeli peralatan, biaya perawatan dan biaya-biaya lain.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan langkah awal dan cara mencari, merumuskan, menggalidata, menganalisis, membahas dan menyimpulkan masalah dalam penelitian. Secara umum metode penelitian pada dasarnya merupakan cara *ilmiah* untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu di perhatikan yaitu, cara *ilmiah*, *data*, *tujuan dan kegunaan*.⁵¹

A. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan dalam memecahkan masalah adalah dengan menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis yang dimaksudkan adalah hukum dilihat sebagai norma, karena dalam melakukan pembahasan masalah dalam penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum primer, sekunder maupun tersier. Sedangkan pendekatan empiris adalah dengan melihat hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein* karena dalam penelitian ini data yang digunakan data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian.⁵²

Jadi, pendekatan yuridis empiris yang dimaksudkan di dalam penelitian ini adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan yang telah dirumuskan dilakukan dengan memadukan bahan-bahan hukum baik primer, sekunder

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta,2010), 2

⁵² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, Rineka Cipta,2012),126

maupun tersier (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan yaitu tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember Dalam Perspektif Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian yuridis empiris, atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat.⁵³ Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁵⁴ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁵⁵

C. Lokasi Penelitian

Lokasi merupakan salah satu instrumen yang cukup penting sifatnya. Lokasi penelitian menunjukkan dimana tersebut dilakukan.⁵⁶ Penelitian ini dilakukan pada konsumen pengguna e-toll card Bank Mandiri Kec Rambipuji

⁵³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, Rineka Cipta,2012),126.

⁵⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti,2004),134.

⁵⁵ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta, Sinar Grafika 2002),15.

⁵⁶ Tim revisi, *pedoman penulisan karya ilmiah*, 74

Jember. Alasan Peneliti memilih lokasi di Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember karna lokasi tersebut menjadi salah satu penerbit E-toll Card Bank Mandiri dan juga menjadi salah satu tempat transaksi pembayaran atau *Top Up* E-toll Card Bank Mandiri.

D. Subyek Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif analitis, yang berusaha memberikan gambaran secara menyeluruh, sistematis dan mendalam tentang suatu keadaan atau gejala yang di teliti.⁵⁷ Peneliti akan mengkaji dan menganalisa pengguna e-toll dan sistem perlindungan hukum pengguna e-toll yang melingkupinya untuk diambil suatu kesimpulan terkait dengan Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember di Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini yang di jadikan informan ialah konsumen pengguna e-toll card Bank Mandiri dan Menejemen Bank Mandiri selaku penerbit e-toll card di Kabupaten Jember.

E. Teknik pengumpulan data

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai macam aspek mengenai isu yang sedang di coba untuk dicari jawabnya⁵⁸. Teknik pengumpulan data ini di gunakan untuk mendapatkan kebenaran yang terjadi atau terdapat pada subjek penelitian atau sumber data yang diperoleh oleh peneliti.

⁵⁷ Soerjono SOekanto, *Pengantar Peneliti Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984, hlm 10.

⁵⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta:kencana,2007),93

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data, seperti: observasi, wawancara, dan dokumentasi yang mana proses-proses tersebut memiliki peran penting untuk mendapatkan informasi yang benar. Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah pendekatan historis yang dilakukan dengan menelaah latar belakang apa yang dipelajari dan perkembangan pengaturan mengenai isu yang di hadapi⁵⁹.

Menyimpulkan dari pengertian diatas bahwasanya observasi ini adalah suatu pengamatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang di perlukan dalam penelitian baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Data yang didapat melalui observasi terdiri dari pemberian rincian tentang kegiatan perilaku, tindakan orang-orang, serta keseluruhan kemungkinan interaksi interpersonal, dan proses penataan yang merupakan bagian dari pengalaman manusia yang diamati dalam kegiatan tersebut.⁶⁰ Adapun data yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

Konsumen pengguna atau pembeli kartu e-toll Bank Mandiri Kec. Rambipuji Jember sebagai lokasi utama dalam penelitian ini, dan juga data ini di dapatkan dari lokasi tambahan yaitu pada konsumen pengguna

⁵⁹ Ibid, 94

⁶⁰ Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Berbagai ALternatif Pendekatan* (Jakarta:kencana,2007),66.

atau pembeli kartu e-toll Bank Mandiri di Indomart Jl. Hayam Wuruk, Kaliwates Kidul, Kaliwates, Kabupaten Jember.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan⁶¹. Jadi, dengan wawancara maka peneliti mengetahui hal-hal yang mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui obserfasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara tak terstruktur, dimana wawancara dilakukan secara bebas tanpa membawa dan membuat pedoman wawancara. Hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan kepada partisipan.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara terhadap Konsumen pengguna atau pembeli kartu e-toll Bank Mandiri Kec. Rambipuji Jember sebagai lokasi utama dalam penelitian ini, dan juga data ini di dapatkan dari lokasi tambahan yaitu pada konsumen pengguna atau pembeli kartu e-toll Bank Mandiri di Indomart Jl. Hayam Wuruk, Kaliwates Kidul, Kaliwates, Kabupaten Jember. Adapun data yang diperoleh dari penelitian ini adalah: Bentuk Perlindungan Hukum Pengguna E-toll Card

⁶¹ Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:Bumi Aksara,2003),83.

Bank Mandiri, terutama bagi pengguna E-toll Card Bank Mandiri kec Rambipuji Jember.

3. Dokumenter

Dokumenter adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya.⁶² Dengan metode dokumentasi ini diharapkan dapat menjadikan tambahan untuk melengkapi penelitian. Adapun dokumentasi yang digunakan berupa buku catatan hasil rekaman wawancara, foto, buku-buku, jurnal, website resmi tentang penelitian ini dan dokumentasi lain yang terkait.

Adapun data yang diperoleh dari dokumenter ini adalah:

- a. Bukti visual berupa foto pelaksanaan Wawancara dengan Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri kec Rambipuji Jember.
- b. Dokumen lain yang relevan diperoleh dari berbagai sumber yang diakui validitasnya dalam memperkuat analisa terhadap Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri kec rambipuji Jember dan konsumen pengguna E-toll Card Bank Mandiri di Indomart Jl. Hayam Wuruk, Kaliwates Kidul, Kaliwates, Kabupaten Jember.

F. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian yuridis empiris merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian peneliti melakukan

⁶² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta:kencana,2007),125

analisis atau pengolahan data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif.

Dikarenakan penelitian merupakan deskriptif kualitatif maka data yang diambil adalah deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku orang-orang yang dapat diamati. Data-data tersebut di peroleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan bahan-bahan lainnya.⁶³

Menurut Milles and Huberman menyatakan bahwa dalam analisis kualitatif ada tiga komponen analisa yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁶⁴

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Data yang di reduksi akan lebih memudahkan peneliti untuk memperoleh gambaran di lapangan dan memudahkan peneliti mengumpulkan data.

2. Penyajian data

Penyajian data kualitatif dilakukan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif. memahami data akan lebih mudah setelah adanya oenyajian data sehingga mempermudah peneliti memahami apa yang terjadi.

⁶³ Lexy J Maoleng, *Metode Penelitian Kualittatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2008), 62

⁶⁴ Milles and Huberman,*Metode Penelitian Kualitatif*, (jakarta:Gramedia,2002),68.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan penemuan baru yang sebelumnya belum ada. Kesimpulan harus dapat memberikan jawaban atas fokus penelitian, dan juga harus dapat menghasilkan temuan baru. Temuan dapat berupa deskripsi tentang suatu objek atau fenomena yang sebelumnya masih sama, setelah diteliti menjadi jelas.

G. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian. Sering hanya di tekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini peneliti menguji keabsahan data yang di peroleh menggunakan tehknik triangulasi data.⁶⁵ Triangulasi adalah tehknik pemeriksaan keabsahan data memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar dari itu untuk keperluan pengecekan dan perbandingan terhadap data itu⁶⁶. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, gambar atau foto. Masing-masing cara itu menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan-tahapan yang dimaksud dengan penelitian ini berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian. Tahapan-tahapan penelitian yang

⁶⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 350.

⁶⁶ Maoleng, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung:PT Remaja Rosdakarya), 25

peneliti lakukan terdiri dari tahapan pra lapangan, tahapan pelaksanaan penelitian dan tahapan penyelesaian. Berikut penjelasannya:

1. Tahap pra lapangan
 - a. Menyusun rencana penelitian
 - b. Memilih lapangan penelitian
 - c. Menentukan fokus penelitian
 - d. Konsultasi fokus penelitian
 - e. Mengurus perizinan
 - f. Menjajaki dan menilai lapangan
 - g. Memilih dan memanfaatkan informan
 - h. Menyiapkan perlengkapan penelitian
2. Tahapan pelaksanaan penelitian

Pada tahap ini peneliti mengadakan observasi dengan melibatkan beberapa informan untuk memperoleh data. Yaitu kepada para Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri di Indomart Jl. Hayam Wuruk, Kaliwates Kidul, Kaliwates, Kabupaten Jember

Tahap penyelesaian merupakan tahap yang paling akhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang telah di analisis dan disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Peneliti

1. Profil Sejarah Berdirinya Bank Mandiri

Bank mandiri adalah bank yang berpusat di Jakarta dan merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman dan deposit. Bank ini berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program terstrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik pemerintah yaitu, Bank Mumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindi), digabung menjadi Bank Mandiri.

Ke empat bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan perbankan di Indonesia. Siapa yang tidak tahu sejarah terjadinya krisis ekonomi dan moneter yang terjadi di Indonesia pada tahun 1998 penyebab lahirnya Bank Mandiri, krisis yang terjadi pada saat itu membawa dampak buruk bagi sejumlah lembaga keuangan dan banyak perusahaan di Indonesia. Hal ini menjadi perhatian pemerintah lembaga perbankan yang terkena dampak krisis merupakan lembaga perbankan yang penting di Indonesia. Keempat lembaga perbankan tersebut tidak bisa mengatasi krisis yang terjadi. Hingga akhirnya pemerintah melakukan merger karena adanya krisis ekonomi yang terjadi. Bank Mandiri yang

baru di buka dari tahun 1998 ini hingga kini menjalankan perannya dengan baik.⁶⁷

2. Visi dan Misi Bank Mandiri

a. Visi

Menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

b. Misi

- a) Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- b) Mengembangkan sumber daya manusia profesional
- c) Menberi keuntungan yang maksimal bagi stakoholder
- d) Melaksanakan managemen terbuka
- e) Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

Bank Mandiri berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan yang baik dengan nasabah bisnis maupun perorangan. Bank mandiri melayani seluruh nasabah dengan layanan standar Internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Bank Mandiri ingin dikenal karna kinerja, sumber daya manusia dan kerja sama tim yang terbaik.

Dengan mewujudkan pertumbuhan dan kesuksesan bagi pelanggan, Bank Mandiri mengambil peran aktif dalam mendorong pertumbuhan

⁶⁷ Bank Mandiri, *Transformasi Bank Mandiri*, Mandiri-Compre Info, diakses pada tanggal 23 Desember 2019

jangka panjang Indonesia dan selalu menghasilkan timbal balik yang tinggi secara konsisten bagi pemegang saham.⁶⁸

3. Produk Uang Elektronik Bank Mandiri

a. Mandiri E-Money

Mandiri e-money merupakan kartu prabayar multifungsi yang diterbitkan oleh Bank Mandiri sebagai pengganti uang tunai untuk transaksi pembayaran.⁶⁹ Produk ini merupakan suatu alat pembayaran elektronik dimana nilai uang tersimpan dalam media elektronik. Nominal yang tersimpan diperoleh dengan melakukan penukaran sejumlah uang atau melalui pendebitan rekening bank yang kemudian disimpan dalam peralatan elektronik.⁷⁰

E-money adalah jenis produk yang nilai uang elektroniknya selain dicatat pada media elektronik yang dikelola penerbit juga dicatat pada media elektronik yang dikelola pemegang. Media elektronik yang dikelola oleh pemegang dapat berupa *card-based* yang berbentuk chip yang tersimpan pada kartu berupa *softwarebased* yang tersimpan dalam hardisk yang terdapat pada personal computer milik pedagang. Dengan sistem pencatatan ini, transaksi pembayaran dilakukan secara offline dengan mengurangi secara langsung nilai uang elektronik Pada media elektronik yang dikelola oleh pemegang.⁷¹

⁶⁸ Bank Mandiri, Op.Cit., diakses pada tanggal 23 Desember 2019

⁶⁹ Bank Mandiri, *Mandirie-Money*, Mandiri-Consumer Banking, diakses pada tanggal 23 Desember 2019

⁷⁰ Veithal Rivai, dkk, *Bank an Finansial Insitution management*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2001), 1367

⁷¹ Siti Hidayanto, dkk, *Operasional Money*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2006). Hlm 7.

b. Mandiri E-Cash

Mandiri *e-cash* adalah uang tunai elektronik berbasis server yang memanfaatkan teknologi aplikasi di handphone dan USSD, atau disebut uang tunai di handphone, dimana yang memungkinkan pemegangannya untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus melakukan pembukuan rekening cabang Bank Mandiri.⁷²

Mandiri *e-cash* merupakan uang elektronik yang hanya di catat pada media uang elektronik yang dikelola oleh penerbit. Dalam hal ini pemegang diberi hak akses oleh penerbit terhadap penggunaan nilai uang elektronik tersebut. Dengan sistem pencatatan seperti ini, maka transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik ini hanya dapat dilakukan online dimana nilai uang elektronik tercatat pada media elektronik yang dikelola penerbit akan berkurang secara langsung.⁷³

4. Sejarah E-toll Card

E-toll card adalah kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol disebagian daerah Indonesia. Penggunaan produk e-toll dapat digunakan untuk 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

⁷² Bank Mandiri, Mandiri e-Cash, Mandiri-Consumer Banking, diakses pada tanggal 23 Desember 2019

⁷³ Penjelasan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik, hlm 2

untuk mengurangi pelanggaran (moral hazard) yang disebabkan karena petugas tol tidak menerima pembayaran secara langsung.

Kebijakan dikeluarkannya E-toll card adalah dilatar belakangi dengan maksud meningkatkan kerja sama dan koordinasi antara Bank Indonesia (BI) dan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) secara terpadu untuk mengoptimalkan tugas Bank Indonesia dan Kementerian PUPR, beberapa cakupan kesepakatan menjadi latar belakang sejarah terwujudnya inovasi *e-toll*, yang mana kesepakatan tersebut menyatakan bahwa Program transaksi non tunai di jalan tol adalah merupakan bagian dari Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), Fasilitas pembiayaan infrastruktur, dan Kajian ekonomi dan moneter pembangunan infrastruktur.

Transaksi Non Tunai Jalan Tol tertuang juga dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No 16/PRT/M/2017, tentang Transaksi Non Tunai di Jalan Tol. Di nyatakan Pasal 6 ayat 1 butir a bahwa : “Penerapan transaksi tol non tunai di jalan tol dilakukan dengan tahapan : Penerapan transaksi tol Non Tunai sepenuhnya di seluruh jalan tol per 31 Oktober 2017” dan pasal 6 ayat 3, butir b : “Peningkatan proporsi gardu tidak terima tunai paling sedikit 60% terhadap total jumlah gardu paling lambat bulan September 2017”. Perseroan sangat mendukung program ini dikarenakan terdapat banyak manfaat dilihat dari beberapa sisi. Produk E-toll dikeluarkan oleh PT Jasa Marga yang bekerjasama

dengan Tbk, Bank Mandiri, E-toll dikeluarkan demi tercapainya transaksi yang efisien dan mengurangi kemacetan.⁷⁴

5. Fasilitas Dan Manfaat E-toll Card

Kartu e-toll adalah kartu prabyar contac less/nirsentuh yang diterbitkan oleh Bank mandiri. Manfaat dan pelayanan yang ditawarkan antara lain adalah sebagaimana berikut:

- a. Bagi pemegang kartu :
 - 1) Sebagai pengganti uang tunai
 - 2) Memberikan transaksi pembayaran tol lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan cash.
 - 3) Dapat digunakan untuk transaksi diluar merchant tol (indomaret, SPBU, beberapa merchant F&B,dsb)
 - 4) E-toll card tidak memiliki expired date (akan tetapi apabila dalam jangka waktu 12 bulan kartu tidak digunakan untuk transaksi isi ulang ataupun pembayaran /purchase,maka pemegang kartu akan dikenakan biaya administrasi Rp.10.000 (dapat berubah sesuai ketentuan yang berlaku) pada saat pengaktifan kembali dan kartu tetap digunakan)
 - 5) Tidak ada minimum transaksi untuk pembelian dengan kartu e-toll card.

⁷⁴ Annual Report PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

b. Bagi Negara:

- 1) Hemat Energi
- 2) Hemat Biaya (biaya produksi instrument non tunai dengan biaya pencetakan, peredaran serta pengelolaan uang tunai)
- 3) Pencatatan transaksi secara otomatis sehingga memudahkan dalam menghitung aktivitas ekonomi.
- 4) Meningkatkan sirkulasi uang dalam perekonomian (velocity of money)

6. Tujuan E-toll

Tujuan dari dikeluarkannya produk inovasi E-toll card adalah Untuk mengurangi kemacetan di jalan tol, memudahkan para pengguna jalan tol agar tidak perlu repot membayar dengan uang tunai seperti yang biasa dilakukan, melainkan hanya menggunakan sistem Touch&Pass dan HiPass. Dengan sistem Touch & Pass pemilik kartu hanya perlu menyentuh kartunya pada tempat sensor kartu yang telah disediakan pada setiap gerbang tol. Hasil sensor tersebut akan secara otomatis langsung memotong nilai debit pada rekening Bank E-Toll, sehingga pemilik kartu tidak perlu repot mengeluarkan uang tunai dan menunggu kembalian pembayaran.

7. Kelebihan dan Kekurangan E-toll Card

Dari data yang peneliti dapat dan juga wawancara dengan konsumen yang telah menggunakan produk terkait dengan kelebihan dan juga kekurangan dari produk tersebut, produk dapat memberikan

a. Kelebihan E-toll card

- 1) Memberikan kecepatan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi pembayaran.
- 2) Waktu transaksi di gardu tol akan lebih cepat dan efisien , Hanya perlu menggunakan waktu kurang lebih 4 (empat) detik.
- 3) Tidak harus berinteraksi dengan petugas tol.
- 4) Tidak perlu menghentikan mobil pada saat melakukan transaksi pembayaran tarif tol dengan e-Toll Card.
- 5) Dapat mempercepat pembayaran dan mempersingkat waktu, sehingga antrian panjang disekitar gerbang tol tidak terjadi

b. Kekurangan sistem E-toll card

- 1) Susah melakukan top up (pengisian saldo)
- 2) Batas waktu transaksi yang terlalu sedikit (time limit)
- 3) Slow Respons mesin di gerbang tol.⁷⁵

B. Penyajian Data dan Analisis

Dalam setiap penelitian haruslah disertai dengan penyajian data sebagai penguat, sebab inilah yang telah dianalisa data yang digunakan, sehingga data yang dianalisis tersebut dihasilkan kesimpulan. Sehubungan dengan hal itu, peneliti berusaha menggali data yang berkaitan dengan sistem perlindungan bagi pekerja sesuai dengan teknik perolehan data yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dimana peneliti ini menggunakan teknik perolehan data

⁷⁵ [https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa_Marga_\(perusahaan\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa_Marga_(perusahaan)) Di Akses Pada Tanggal 26 November 2019

dengan metode observasi dan wawancara guna mendapat data yang kualitatif dan autentik yang berimbang dan dilakukan dengan metode dokumenter.

Setelah dilakukannya metode observasi, wawancara, dokumentasi guna memperoleh data yang dianggap valid dan *reliable* sebagai sebuah hasil penelitian. Metode yang digunakan disini adalah untuk memperoleh data tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang ada di Jember.

Setelah mengalami proses peralihan data dengan berbagai metode yang digunakan, mulai dari data yang umum hingga data yang spesifik. Selanjutnya data-data tersebut akan dianalisis secara tajam dan kritis, dengan harapan dapat memperoleh data yang representatif. Secara berurutan disajikan data-data yang ada serta mengacu pada fokus masalah. Data yang digali tentang “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

Sesuai dengan fokus penelitian diawal maka data-data yang diperoleh dari lapangan disajikan sebagai berikut.

1. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember

Dari hasil penelitian dilapangan metode penelitian yang digunakan untuk mencari dan mengumpulkan data, yaitu dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dokumenter, dan catatan

lapangan sebagai pendukung dalam penelitian ini, maka diperoleh data-data yang berkaitan dengan bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-toll Card Bank Mandiri.

Peranan E-toll sebagai salah satu bentuk pembayaran nontunai disamping memberikan manfaat dan kemudahan bagi pemegang kartu juga memiliki berbagai potensi resiko keamanan. Penerbit uang elektronik wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam menyelenggarakan kegiatannya dengan menyampaikan informasi secara tertulis kepada pemegang kartu. Kewajiban penyelenggara sistem pembayaran elektronik terhadap pemegang kartu elektronik didasarkan bahwa penyelenggara dan pemegang kartu kedudukannya tidak sejajar dan bahwa kepentingan pemegang kartu E-toll sangat rentan terhadap tujuan penyelenggara yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang tidak dimiliki oleh pemegang kartu.⁷⁶

Berikut ini adalah hasil dari wawancara peneliti dengan beberapa informan guna menggali data-data dan informasi yang peneliti butuhkan; Berikut ungkapan Bapak Samsul Arifin.⁷⁷

“Saya menggunakan kartu e-toll itu sejak diwajibkannya oleh pemerintah bak, saya membeli kartu e-toll di indomart dan dari casir indomart tersebut tidak menjelaskan bagaimana aturan pakai yang baik, adapun manfaat yang saya rasakan yakni memberikan kecepatan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi pembayaran dan pada saat waktu transaksi di gardu tol akan lebih cepat dan efisien. Selama saya memakai kartu E-toll kendala yang saya alami selama ini ketika kartu e-toll nya rusak bak, sulit di baca oleh mesin akhirnya harus meminjam atau membeli kartu e-

⁷⁶ John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluarsa*, Pelangi Cendikia, Jakarta, 54.

⁷⁷ Samsul Arifin, (Pengguna), *Wawancara*, 26 November 2019.

toll lagi bak, ya harus lebih hati-hati penyimpanannya bak. Saya rasa untuk keamanan kartu e-toll ini masih kurang terlaksana karena kualitas produknya tidak terjamin dengan baik ”

Dari penjelasan informan di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa pengguna E-toll menggunakan kartu tersebut semenjak ada peraturan dari pemerintah. Pembuatan E-toll dapat dibuat di Indomaret, adapun manfaat yang dirasakan salah satunya adalah memberikan kecepatan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi pembayaran dan pada saat waktu transaksi di gardu tol akan lebih cepat dan efisien, adapun keluhan dari informan di atas, ketika kartu e-toll nya rusak, sulit di baca oleh mesin akhirnya harus meminjam atau membeli kartu e-toll lagi. Menurut narasumber keamanan kartu e-toll ini masih kurang terlaksana karena kualitas produknya tidak terjamin dengan baik.

Selanjutnya ungkapan Bapak Mustofa.⁷⁸

“Saya membeli kartu e-toll sekitar 2 tahun yang lalu bak, saya kan kerja di bank mandiri terus 2 tahun yang lalu itu saya di tempatkan di kota sumenep karena anak istri saya tetep di jember tidak ikut saya ke sumenep, jadi mau tidak mau saya setiap setengah bulan atau seminggu sekali pulang ke jember ya akhirnya saya beli e-toll. Saya beli e-toll di indomart bak terus cara belinya tinggal bilang mau beli card e-toll terus tinggal bilang mau diisi saldo berapa ya seperti beli kartu yg lain itu dah bak, untuk tata cara atau prosedur penggunaan pihak indomart tidak menjelaskan bak, jadi mungkin yang tidak tau tatacara atau prosedur penggunaan e-toll card itu sendiri harus tanya yang sudah sering pakai mungkin bak, Kalo selama saya menggunakan e-toll card tidak pernah mengalami keluhan kerusakan bak, hanya saja yang saya kurang suka atau saya sayangkan adalah terkait bagaimana tingkat keamanan terhadap konsumen. Soalnya e-toll card itu tidak bisa diblokir layaknya ATM bak, jadi kalo misalnya hilang maka uang kita hangus juga bak. Jadi saran saya tingkat keamanan, kenyamanan bagi konsumen lebih ditingkatkan lagi atau lebih menjadi perhatian

⁷⁸ Mustofa, (pengguna) *Wawancara*, 26 November 2019.

otoritas bagi pemerintah bak, karena kita sebagai konsumen yang nantinya yanag bakal dirugikan bak”

Dari penjelasan informan di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa narasumber menggunakan kartu E-toll karena faktor pekerjaan yang harus menggunakan E-toll, tata cara pembuatan kartu e-toll dapat dilakukan di Indomaret dengan mengutarakan terhadap kasir untuk membuat e-toll, namun pihak indomaret tidak menjelas prosedur penggunaan E-toll tersebut, adapun ketidak nyamaan yang dirasakan konsumen ketika e-toll card itu tidak bisa diblokir layaknya ATM , jadi ketika e-toll hilang maka uang kita hangus juga, bahwa dalam keadaan saldo yang masih lumayan banyak.

Hal ini juga dijelaskan oleh bapak Zainal selaku pengguna e-toll, beliau mengatakan⁷⁹ :

“Saya membuat kartu e-toll di indomart, untuk pembuatannya mudah bak cukup datang ke indomart dan mengatakan kalau ingin membuat e-toll kepada casir indomart, untuk saldo awal saya ngisi Rp. 200.000. untuk prosedur penggunaan e-toll ketika saya buat pihak indomart tidak menjelaskan terkait penggunaannya. manfaat yang saya rasakan sebagai pengguna e-toll yakni memudahkan pembayaran ketika digardu tol dan pada saat waktu transaksi di gardu tol akan lebih cepat dan efisien. Adapun keluhannya yang saya alami ketika kartu tersebut hilang dan saldo masih lumayan banyak bak, karna mau diblokir dari pihak indomaret maupun bank tidak bisa.

Dari penjelasan informan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa untuk prosedur pembuatan e-toll cukup datang ke indomart dan mengatakan kalau ingin membuat e-toll kepada casir indomart, akan tetapi pihak indomart tidak menjelaskan terkait prosedur

⁷⁹ Bapak Zainal (Pengguna), Wawancara, 26 November 2019

penggunaan, minimal saldo, masa aktif dan lain sebagainya. manfaat yang bisa dirasakan oleh informan yakni memudahkan pembayaran ketika digardu tol dan pada saat waktu transaksi di gardu tol akan lebih cepat dan efisien. Adapun keluhannya yang saya alami ketika kartu tersebut hilang dan saldo masih lumayan banyak bak, karna mau diblokir dari pihak indomaret maupun bank tidak bisa.

Hal ini juga dijelaskan oleh bapak Mustofa selaku pengguna e-toll, beliau mengatakan⁸⁰ :

“Saya membuat e-toll tersebut di indomart bak, saya langsung mendatangi kasir di indomaret dan mengutarakan untuk membuat e-toll kepada kasir tersebut. Saldo saya isi 100.000 bak, untuk jangka waktu e-toll tersebut biasanya 12 bulan kartu tidak digunakan untuk transaksi isi ulang ataupun pembayaran, maka pemegang kartu akan dikenakan biaya administrasi Rp.10.000 (dapat berubah sesuai ketentuan yang berlaku) pada saat pengaktifan kembali dan kartu tetap digunakan). Manfaat yang saya rasakan yakni memberikan transaksi pembayaran tol lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan cash.”

Dari penjelasan beberapa pengguna e-toll tersebut, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa :

1. Pembuatan E-toll dalam dilakukan di Indomaret dengan mengisi saldo sesuai dengan keinginan pengguna e-toll.
2. Adapun manfaat yang dapat dirasakan oleh para pengguna e-toll salah satunya yakni memberikan transaksi pembayaran tol lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan cash, memberikan kecepatan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi pembayaran dan pada saat

⁸⁰ Bapak Mustofa (Pengguna), *Wawancara*, 26 November 2019.

waktu transaksi di gardu tol akan lebih cepat dan efisien, Hanya perlu menggunakan waktu kurang lebih 4 (empat) detik.

3. Adapun keluhan dari para pengguna e-toll tersebut salah satunya adalah ketika kartu e-toll nya rusak, sulit di baca oleh mesin akhirnya harus meminjam atau membeli kartu e-toll lagi, dan ketidaknyamaan yang dirasakan konsumen ketika e-toll card itu tidak bisa diblokir layaknya ATM, jadi ketika e-toll hilang maka uang kita hangus juga, bahwa dalam keadaan saldo yang masih lumayan banyak.

Ungkapan dari bapak Eko Wahyudi selaku casir indomart, mengatakan bahwa :⁸¹

“Tergantung bak, kalau konsumen pengguna e-toll card yang masih pemula atau masih baru punya kartu e-toll saya jelaskan tata cara penggunaannya, kalau konsumen yang sudah lama punya kartu e-toll saya tidak menjelaskan bak, langsung top-up aja. Kalau untuk kehilangan kartu kemungkinan untuk ganti rugi pihak indomart tidak bisa memberikan ganti rugi, kalau hanya rusak saja masih bisa di uruskan ke pihak bank terkait bank karna indomart hanya mitra kerja sama saja”.

Dari penjelasan informan selaku pihak casir di Indomaret di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pihak casir akan menjelaskan tata cara penggunaan e-toll untuk pengguna pemula, beda dengan para pengguna e-toll yang sudah lama, apa bila pengguna e-toll mengalami kehilangan kartu pihak indomart tidak memberikan ganti rugi, tetapi jika e-toll hanya rusak, maka pihak indomaret dapat membantu untuk mengurus kepada pihak bank, karena indomart merupakan mitra kerja sama untuk e-toll tersebut.

⁸¹ Eko Wahyudi (Casir Indomart) wawancara 15 Desember 2019.

Selanjutnya dari mbak Afif selaku casir indomart.⁸²

“Saya selaku casir Indomart tidak menjelaskan sih bak karna kebanyakan pengguna atau konsumen pengguna e-toll card sudah tau soal penggunaan e-toll dan tidak ada yang bertanya juga. Kalau untuk kerusakan kartu bisa langsung ke bank bak dan kalau semisal saldonya ada masalah bisa di cek di indomart bak terkait kehilangan kita tidak bisa memberikan ganti rugi atau garansi bak”

Dari penjelasan informan di atas selaku pihak casir indomart, maka peneliti menyimpulkan bahwa pihak casir tidak menjelaskan terkait penggunaan e-toll baik bagi pemula maupun yang sudah lama. Apabila pengguna e-toll mengalami kerusakan pada e-toll, kehilangan e-toll, bisa langsung mengurus kartu tersebut kepada pihak bank, akan tetapi apa bila hanya untuk mengecek saldo e-toll dapat dilakukan di indomart.

Selanjutnya dari mbak Isma selaku casir indomart.⁸³

“Selama saya melayani pembelian kartu e-toll di indomart tidak menjelaskan tatacaranya kartu e-toll itu bak karna kebanyakan dari pembeli tidak bertanya tatacara penggunaanya, hanya langsung membeli dan langsung top-up saja. Terkait kehilangan kartu pihak indomart tidak bisa memberikan ganti rugi bak, klau hanya rusak bisa langsung ke bank penerbitnya bak”.

Dari penjelasan beberapa informan di atas selaku casir indomart, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

- 1) Pihak casir indomart ada yang menjelaskan (bagi pengguna e-toll pemula) dan juga ada yang tidak menjelaskan terkait tata cara penggunaan e-toll tersebut.
- 2) Apabila terjadi kerusakan terhadap e-toll atau terjadi kehilangan e-toll maka pihak indomart tidak bertanggung jawab, hal tersebut dapat

⁸² Afif (Casir Indomart) wawancara 15 Desember 2019.

⁸³ Isma (Casir Indomart) wawancara 15 Desember 2019.

diurus kepada pihak bank, karena pihak indomart merupakan mitra kerja sama untuk e-toll tersebut.

- 3) Apa bila pengguna e-toll hanya ingin mengecek saldo e-toll maka dapat dilakukan di Indomart.

Berikut ungkapan dari bak riska selaku CS Bank Mandiri.⁸⁴

“Kartu e-money itu ada 2 jenis bak ada yang terdaftar dan tidak terdaftar, kalau yang terdaftar maksimal saldonya 10 juta dengan menyetorkan data dan kartu identitasnya terlebih dahulu, kalau nanti e-money nya rusak dan hilang bisa diganti bak dengan mengurusnya ke bank untuk dimintai pemblokiran, contohnya seperti ovo, go-pay, dll ketika hilang atau rusak itu masih bisa diganti. Sedangkan kartu e-toll yang tidak terdaftar maksimal saldonya 2 juta. Untuk kehilangan pihak bank sudah tidak bertanggung jawab karna tidak ada identitasnya penggunanya bak, seperti kartu e-toll mandiri, brizzi dll, tujuan utama yang tidak terdaftar itu untuk pembayaran yang kecil-kecil, jadi kalau hilang tidak bisa diganti oleh bank dan tidak bisa di blokir. Untuk itu pengguna agar lebih berhati-hati dalam menggunakan kartu elektronik tersebut karena apabila hilang atau rusak tidak dapat dikembalikan saldonya.

Dari hasil wawancara dengan CS Bank Mandiri maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kartu e-toll maksimal saldonya yakni 2 juta. Untuk para pengguna e-toll yang mengalami keluhan kehilangan e-toll pihak bank tidak bertanggungjawab, karena e-toll tidak dapat diblokir, jadi pengguna e-toll harus berhati-hati dalam menggunakan kartu elektronik tersebut karena apabila hilang atau rusak tidak dapat dikembalikan saldonya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa bentuk perlindungan hukum konsumen pengguna E-toll Card Bank Mandiri kurang informasi tatacara pakai kepada pengguna e-toll card, dan tidak adanya pertanggung jawaban terhadap kartu e-toll

⁸⁴ Riska(CS) wawancara 09 Januari 2020.

tidak terdaftar yang hilang dan rusak kepada konsumen. Ketiadaan informasi dan ketiadaan pertanggung jawaban mengindikasikan bahwasanya pengguna e-toll card Bank Mandiri tidak mempunyai perlindungan hukum baik preventif maupun represif.

2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Kec Rambipuji Jember Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan oleh sebagian besar kalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena didalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih banyak ditemukan permasalahan konsumen, dimana mereka masih merasa dirugikan oleh produsen karena produk barang dan/ jasa yang dikonsumsinya. Hal itulah yang menjadikan alasan konsumen kemudian menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha, akan tetapi para konsumen tersebut belum mendapatkan perlindungan hukum yang tepat, dikarenakan masih lemahnya perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian tersebut.

Perlindungan konsumen harus diberikan kepada setiap pengguna e-toll sebagai bentuk pertanggung jawaban penerbit. Kewajiban dalam menyelenggarakan perlindungan terhadap pemegang kartu didasarkan bahwa sistem pembayaran sangat rentan terhadap suatu permasalahan.

Dalam konsep hukum perlindungan konsumen, keadaan universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen.

Sehingga konsumen dapat dikategorikan berada dalam posisi *inferior* dan produsen berada dalam posisi *superior*. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Dalam hal ini peneliti meninjau perlindungan hukum bagi konsumen pengguna e-toll card bank mandiri Kec Rambipuji Jember dalam perspektif uu no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang lebih difokuskan kepada tujuan perlindungan konsumen, hak-hak konsumen, dan lain-lain. Berikut perinciannya tujuan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni sebagai berikut:

a. Tujuan Perlindungan Konsumen, antara lain sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa; meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 3) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- 4) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 5) Meningkatkan kualitas barang dan /atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁸⁵

Menurut pengamatan penulis di lapangan, dalam perlindungan hukum bagi konsumen pengguna e-toll card bank mandiri dalam perspektif uu no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak memenuhi tujuan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Poin 4 ayat 3 yaitu menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung asas kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi dan Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

Hal ini ditunjukkan dengan praktik yang terjadi di lapangan dalam bagi pengguna e-toll, berdasarkan hasil wawancara dari para pengguna e-toll bahwa ketika kartu e-toll nya rusak, sulit di baca oleh mesin akhirnya harus meminjam atau membeli kartu e-toll lagi, dan ketidaknyamanan yang dirasakan konsumen ketika e-toll card itu tidak bisa diblokir layaknya ATM , jadi ketika e-toll hilang maka uang kita

⁸⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

hangus juga, bahwa dalam keadaan saldo yang masih lumayan banyak, hal tersebut tidak ada unsur kepastian yang jelas dalam penggunaan e-toll, dan dalam praktiknya pihak bank tidak memberikan pertanggungjawaban terhadap pengguna e-toll yang hilang ataupun rusak. Dimana hal tersebut tidak memiliki kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha

b. Asas-asas Perlindungan Konsumen, antara lain sebagai berikut :

- 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 dapat 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 materiil ataupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, 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.

Menurut pengamatan penulis di lapangan, dalam perlindungan hukum bagi konsumen pengguna e-toll card bank mandiri tidak memenuhi asas-asas perlindungan konsumen pada poin ke 3 dan ke 4 yakni asas keseimbangan dan asas keamanan dan keselamatan konsumen. Dimana dalam praktik dilapangan menurut para pengguna e-toll ketika para pengguna e-toll mengalami kehilangan kartu tersebut pihak indomart maupun pihak bank tidak bertanggungjawab dengan alasan bahwa e-toll tidak dapat diblokir sehingga saldo yang berada dalam e-toll tidak bisa diambil/hangus.

c. Hak-hak Konsumen, antara lain :

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁸⁶

Menurut pengamatan penulis di lapangan, dalam perlindungan hukum bagi konsumen pengguna e-toll card bank mandiri tersebut tidak sesuai dengan hak-hak konsumen pada poin ke 3, poin ke 4, dan poin ke 8 karena hal yang ditunjukkan dalam praktik dilapangan bahwa dari keterangan Bapak Samsul Arifin dan bapak Mustofa, bapak Zainal diatas dapat dilihat bahwa kurangnya inforamasi yang jelas terhadap pengguna e-toll card, untuk mendapatkan hak atas informasi bagi pengguna e-toll. Terbukti dari pihak penerbit kartu e-toll belum menerapkan hak-hak konsumen, karena tidak memberikan informasi yang jelas terhadap barang yang di terbitkannya kepada pengguna e-toll. Hal ini bertentangan dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam

⁸⁶ Celina tri siwi krisyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (jakarta: sinar grafika, 2014), hal, 31

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Data lain yang menunjukkan kurangnya informasi yakni hasil wawancara dari bapak Eko Wahyudi, mbak Afif, dan mbak Isma selaku casir dan mbak riska selaku pelaku usaha dan penerbit dari e-toll bank mandiri diatas dapat dilihat kurangnya menginformasikan tatacara pakai kepada pengguna e-toll card, dan tidak adanya pertanggung jawaban/tindakan ganti rugi terhadap saldo kartu e-toll yang hilang kepada konsumen.

d. Kewajiban Pelaku Usaha, antara lain :

- 1) Beritikab baik dalam melakukan usahanya:
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta menjelaskan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan:
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif:
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) 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:

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁸⁷

Menurut pengamatan penulis di lapangan, dalam perlindungan hukum bagi konsumen pengguna e-toll card bank mandiri tersebut tidak sesuai dengan hak-hak konsumen pada poin ke 2 dan poin ke 6 karena hal yang ditunjukkan dalam praktik dilapangan bahwa kewajiban selaku pelaku usaha tidak diterapkan dengan baik, hal ini tidak sesuai dengan ketentuan kewajiban pelaku usaha, dimana dalam praktiknya pihak indomart maupun pihak bank tidak memberikan menjelaskan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan terhadap e-toll tersebut. Dalam praktiknya pihak indomart maupun pihak bank juga tidak memberikan ganti rugi terhadap para pengguna e-toll apa bila para pengguna mengalami kehilangan atau kerusakan kartu e-toll tersebut.

⁸⁷ Ibid., 54

C. Pembahasan Temuan

1. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-toll Card Bank Mandiri.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang di maksud perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Dari hasil penyajian data dan analisis data maka ditemukan pengguna e-toll card Bank Mandiri tidak mempunyai perlindungan hukum. Karna pihak Bank mandiri karna tidak ada pertanggung jawaban ganti rugi terhadap kartu e-toll yang hilang, rusak dan belum memberikan informasi yang jelas terhadap pengguna e-toll.

2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hukum memberikan suatu perlindungan terhadap konsumen selaku pengguna barang dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya dengan membuat peraturan dan penegakan peraturan yang telah dibuat sebagai bentuk perlindungan konsumen, yang perlu dilindungi. Adanya hak hukum merupakan jaminan sebagaimana yang tercantum dalam peraturan. Bahwa subjek hukum sebagai kewajiban yang perlu dilindungi oleh hukum yang berlaku.

Berdasarkan penyajian data dan analisis dapat dinyatakan bahwasanya bagi konsumen e-toll card ini tidak ada perlindungan hukum karena tidak ada pertanggung jawaban ganti rugi terhadap kartu e-toll yang hilang, rusak dan belum memberikan informasi yang jelas terhadap pengguna e-toll melanggar mauapun tidak memberikan kompensasi ataupun ganti rugi bagi yang mengalami kerusakan maupun kehilangan dimana hal tersebut melanggar pasal 7 poin ke 2 dan 6 undang-undang perlindungan konsumen. Dalam praktiknya juga tidak memenuhi hak-hak perlindungan konsumen pada pasal pasal 6 poin ke 3 dan ke 4 hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis menguraikan dalam pembahasan tersebut mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna e-toll card bank mandiri dalam perspektif Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen” maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya:

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen e-toll card Bank Mandiri Kec. Rambipuji Jember yaitu belum ada bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna E-toll Card Bank Mandiri karena belum memberikan informasi yang jelas kepada konsumen e-toll card Bank Mandiri baik saat pembuatan E-toll card dari pihak bank atau dari pihak indomart, serta tidak adanya pertanggung jawaban ganti rugi terhadap kartu e-toll card yang hilang dan rusak kepada konsumen e-toll card Bank Mandiri.
2. Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 terhadap konsumen pengguna e-toll card bank mandiri berdasarkan data penelitian yang diperoleh dilapangan dan hasil analisis data, maka perlindungan terhadap konsumen ini tidak sesuai dengan tujuan hukum perlindungan konsumen yakni Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, selain itu bertentangan dengan asas perlindungan hukum konsumen yakni asas

keseimbangan dan asas keamanan dan keselamatan konsumen. Pengguna e-toll card ini belum ada perlindungan hukum karna belum memberikan informasi yang jelas terhadap pengguna e-toll melanggar pasal 6 poin 3 ayat 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” serta belum ada pertanggung jawaban ganti rugi terhadap kartue-toll yang hilang dan rusak dengan melanggar pasal 7 ayat 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di perdagangkan”

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan maka dapat disampaikan saran-saran terkait dengan perlindungan konsumen pengguna kartu e-toll card adalah sebagai berikut:

1. Penerbit e-money harus lebih memberikan perlindungan terhadap konsumen sebagai pelaku usaha diharapkan memiliki itikad baik dalam memproduksi barang dan/ jasa. Penerbit harus lebih mementingkan hak-hak konsumen dalam mengkonsumsi barang bukan berdasarkan prinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Penerbit e-money harus memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur darna penerbit lebih mengetahui keadaan produksinya. Dengan pemberian informasi

diharapkan konsumen tidak mengalami kerugian saat menggunakan produk tersebut.

2. Sebaiknya pemerintah memberikan perlindungan hukum terhadap pemegang kartu e-toll yang mengalami kerusakan kartu atau kehilangan kartu, dengan adanya bentuk peraturan perundang-undangan atau perjanjian yang jelas sehingga memberikan persamaan kedudukan antara penerbit dan pengguna e-toll.
3. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya dapat meneliti mengenai berbagai macam kegiatan perlindungan hukum yang dilakukan oleh lembaga-lembaga baik berbadan hukum maupun yang bukan berbadan hukum khususnya praktik perlindungan hukum yang ada ditempat tinggal peneliti selanjutnya, karena hal ini sangat penting bagi masyarakat dalam hal perlindungan hukum (konsumen) agar terhindar dari kesalahan seperti yang ditetapkan oleh Undang-undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

Sumber buku:

- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2013, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers)
- Arikunto Suharsimi, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, Rineka Cipta)
- Abdukadir Muhammad, 2004, *Hukum Dan Hukum Penelitian*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Burhanuddin S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*. UIN-Maliki Press, Malang.
- Bahri Saiful Asep, 2010, *Konsep Uang dan Peluang Implementasinya pada Perbankan Syariah*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah)
- Depdiknas, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: pusat bahasa)
- Firmansyah dan M. Ihsan Dacholfany, 2018, *Uang Elektronik dan Perspektif Islam*, (Lampung, CV Iqro)
- Gunawan W dan Yani Ahmad, 2000, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama.
- Hendro Tri, 2014, *Bank & Dan Instusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*, (Yogyakarta: UUPSTIMYKPN)
- Hartono Sri Rejeki, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Mandar Maju, Bandung)
- Halim Abdul Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung.
- Huberman dan Milles, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: gramedia)
- Hidayanto Siti, dkk, 2006, *Oprasional Money*, (Jakarta: Bank Indonesia)
- Karsaman Rudi Hermawan, *Penerapan Sistem Pengumpulan Tol Elektronik Di Indonesia*, (bahan penelitian, institut teknik bandung)
- Lexy J Moeleng, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya)

Usman Rachmadi, 2007, *Karakteristik Uang Elektronik dalam Sistem Pembayaran*, Yuridika Fakultas Hukum Universitas Airlangga.

Waluyo Bambang, 2002, *Penelitian Hukum dan Praktek*, (Jakarta, Sinar Grafika)

Wiwik Sri Widiarty dan John Pieris, *Negara dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluarsa*, Jakarta: Pelangi Cendikia.

Yudo Ahmadi Mirudan Sutarman, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta)

Sumber skripsi:

Ginting Riyo Wanta, 2018, *Aspek kebijakan kewajiban pengguna e-money dalam penggunaan layanan jalan tol berdasarkan undang-undang tentang mata uang*, Skripsi, Sumatra Utara: Universitas Sumatra Utara Medan.

Gamayanti Nova Putri Akhmad, 2018, *Perlindungan hukum bagi pengguna layanan jalan toll oleh PT Jasa Marga (persero) Tbk di Jakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Hasanah Linda Nur, 2018, *Kedudukan hukum uang elektronik (e-money) dalam melakukan transaksi pembayaran non tunai (analisis melalui pendekatan perundang-undangan dalam hukum Islam)*, Skripsi, Malang: Universitas Malik Ibrahim Malang.

Anam Choiril, *E-money (Uang Elektronik) Dalam perspektif Hukum Syariah*

Undang-undang:

Peraturan pemerintah nomor 58 tahun 2001 tentang perlindungan konsumen

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2014 uang elektronik

Peraturan pemerintah nomor 15 tahun 2005 tentang jalan tol

Penjelasan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/2009/ tentang Uang Elektronik

Internet:

<https://www.google.com/amp/amp.kontan.co.id/news/mengontrol-pengeluaran-dengan-uang-elektronik-selesai> diakses pada tanggal 04 april 2019

<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/18865> diakses pada tanggal 04 april 2019

Karsaman Rudi hermawan, *Penerapan Sistem Pengumpulan Tol Elektronik Di Indonesia*, (bahan penelitian, Institut Teknik Bandung)

Yolandari, Destrin, 2015, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Uang Elektronik*, (studi kasus:mahasiswa universitas andalas) di akses pada tanggal 10 april 2019

Bank Mandiri, *Tranformasi Bank Mandiri, Mandiri-CompreInfo*, Diakses pada tanggal 23 desember 2019

Bank Mandiri, Op.Cit., diakses pada tanggal 23 Desember 2019

Bank Mandiri, Mandirie-money, Mandiri-consumer Banking, Diakses pada tanggal 23 Desember 2019

Annual Report PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Diakses pada tanggal 23 Desember 2019

[http://id.wikipedia.org/wiki/jasa_marga_\(perusahaan\)](http://id.wikipedia.org/wiki/jasa_marga_(perusahaan)) diakses pada tanggal 26 November 2019



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lutfiatul Hasanah
Nim : S20152063
Jurusan/prodi : Hukum Ekonomi Islam/Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA E-TOLL CARD BANK MANDIRI DALAM PERSPEKTIF UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada kutipan-kutipan yang dirujuk.

Jember, 13 April 2020
Saya menyatakan



Lutfiatul Hasanah
Nim. S20152063

PEDOMAN PENELITIAN

A. Pedoman Observasi

1. Observasi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-Toll Card Bank Mandiri Dalam Perspektif Undang-undang Nomer. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Jember).

B. Pedoman *Interview*

1. Pengguna E-toll
 - a. Siapa nama saudara ?
 - b. Sudah berapa lama saudara menjadi pengguna E-toll ?
 - c. Faktor yang melatarbelakangi saudara membuat E-toll ?
 - d. Bagaimana prosedur pembuatan E-toll card tersebut ?
 - e. Apakah pihak pembuat E-toll card menjelaskan prosedur penggunaannya ?
 - f. Apa Manfaat yang saudara rasakan sebagai pengguna E-toll selama ini ?
 - g. Keluhan atau ketidaknyamanan apa yang saudara rasakan selama menjadi pengguna E-toll?
2. Pembuat E-toll Card (Casir Indomart)
 - a. Siapa nama saudara ?
 - b. Bagaimana prosedur pembuatan E-toll di indomart ini ?
 - c. Apakah saudara menjelaskan kepada pengguna E-toll pemula terkait prosedur penggunaan E-toll Card tersebut?

d. Apa bila pengguna komplain kerusakan atau kehilangan E-toll card, bagaimana tanggapan saudara ?

3. CS Bank Mandiri

- a. Siapa Nama Saudara ?
- b. Apa saja jenis kartu e-money yang ada di bank mandiri ini ?
- c. Bagaimana prosedur pembuatan kartu E-toll ?
- d. Mengenai kartu E-toll, berapakah maksimal saldo yang harus ada ?
- e. Bagaimana tindakan pihak bank jika pengguna E-toll mengalami kehilangan atau kerusakan pada E-toll Cardnya ?
- f. Apakah kartu E-toll dapat di blokir ?



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli Jember, Kode Pos 68136
Telepon (0331) 487550, 427005 Faksimili (0331) 427005
Web: www.fsyariah.iain-jember.ac.id, email: fs.iainjember@gmail.com

No : B-034 / In.20/ 4.a/ PP.00.9/ 01/ 2020

09 Januari 2020

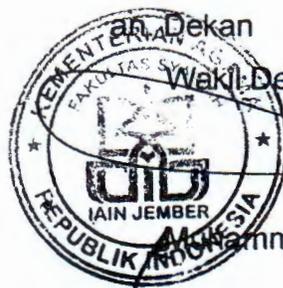
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth : Pimpinan Bank Mandiri Jember Rambipuji

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Lutfiatul Hasanah
Nim : S20152063
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan/Prodi : Syariah/ HES
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.



an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik

Muhammad Faisol



BANK MANDIRI JEMBER RAMBIPUJI

Jl. Gajah Mada No.106, Curahancar, Rambipuji, Kec.
Rambipuji, Kabupaten Jember , Jawa Timur 68152

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riskatul Munawaroh

Jabatan : Customer Service

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Lutfiatul Hasanah

NIM : S20152063

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Universitas : Institut Agama Islam Negeri Jember

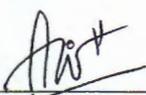
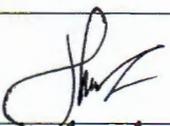
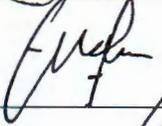
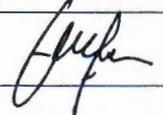
Benar telah melakukan penelitian di Bank Mandiri KCP Rambipuji Terhitung mulai tanggal 09 Januari 2020 sampai dengan 12 Januari 2020 untuk Pengumpulan data sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan pendidikan. Yang berjudul " Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna E-toll Card Bank Mandiri Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 12 Januari 2020
A.n Pimpinan KCP Rambipuji

Riskatul Munawaroh

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

| Tanggal | Kegiatan | Tanda tangan |
|------------------|---|---|
| 26 November 2019 | Wawancara dengan Bpk Samsul Arifin selaku Pengguna Kartu E-toll |  |
| 26 November 2019 | Wawancara dengan Bpk Mustofa Selaku Pengguna Kartu E-toll |  |
| 26 November 2019 | Wawancara dengan Bpk Zainal Selaku Pengguna Kartu E-Toll |  |
| 15 Desember 2019 | Wawancara dengan Eko wahyudi selaku kasir Indomaret |  |
| 15 Desember 2019 | Wawancara dengan mbak Afif selaku Kasir Indomaret |  |
| 15 Desember 2019 | Wawancara dengan mbak Isma selaku Kasir Indomaret |  |
| 9 Januari 2020 | Wawancara dengan Riska selaku Customer Service Bank Mandiri |  |
| 12 Januari 2020 | Pengambilan Surat Selesai Penelitian |  |



Wawancara dengan bapak samsul Arifin selaku pengguna e-tol



Wawancara dengan bapak Mustofa selaku pengguna e-toll



Wawancara dengan bapak zainal selaku pengguna e_toll



Wawancara dengan mbak riska selaku costumer servis bank mandiri



Wawancara dengan mbak isma selaku casir indomart



Wawancara dengan mbak afif selaku casir indomart



E-toll bank mandiri

BIODATA PENULIS

Nama : Lutfiatul Hasanah

Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 12 September 1997

Nim : S20152063

Fakultas : Syari'ah

Jurusan : Hukum Ekonomi Islam

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Alamat : Dusun Gumuk Limo, RT/RW 009/015 Desa
Nogosari, Kecamatan Rambipuji, Kabupaten
Jember.



Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

SDN Nogosari 02 : 2002-2008

MTS Bustanul Ulum Bulugading : 2008-2011

MA Bustanul Ulum Bulugading : 2011-2014

2. Pendidikan Non Formal

TPQ Syamsul Ulum Nogosari : 2002-2010