

# Perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol dalam kaitannya dengan perubahan sistem pembayaran tol dari sistem tunai ke sistem nontunai menggunakan uang elektronik = Legal protection on toll road users in its connection with changes in toll payment systems from cash system to cashless system using electronic money

Yudi Suryo Yuantonno, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20485681&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Salah satu bentuk perubahan yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia adalah pemberlakuan sistem pembayaran non tunai pada semua pintu tol di seluruh Indonesia pada tahun 2017, dimana seluruh gerbang tol tak lagi melayani transaksi tunai. Selain untuk mengurangi antrean, pelayanan transaksi elektronik di semua gerbang tol bertujuan untuk meningkatkan cashless society. Upaya yang dilakukan pemerintah sehubungan dengan akan diterapkannya transaksi non tunai di jalan tol adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Non Tunai di Jalan Tol. Menarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai efektivitas pengaturan dan perlindungan hukum terhadap pengguna jalan tol sehubungan dengan terjadinya perubahan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa peraturan tersebut tidak sepenuhnya berlaku efektif karena hanya berhasil menjalankan sebagian dari ketentuannya saja. Hal ini telah menimbulkan ketidakpastian hukum. Perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna jalan tol adalah dengan dilaksanakannya seluruh ketentuan hukum dalam Peraturan Menteri tersebut yang dilakukan dengan melakukan sosialisasi dan edukasi, juga adanya jaminan tersedianya uang elektronik yang didukung dengan fasilitas top up/isi ulang, kemudian perlindungan hukum diberikan dengan adanya jaminan peningkatan pelayanan di jalan tol sesuai SPM Jalan tol, beserta ditegakannya ketentuan dalam peraturan perundang-undangan terkait lainnya dengan memperhatikan kejelasan tata cara penanganan masalah/komplain yang dihadapi pengguna jalan tol dan juga perlindungan hukum dari kemungkinan terjadinya suatu keadaan memaksa yaitu kedaruratan, kealpaan hingga terjadi suatu keadaan yang menyebabkan kerusakan/error pada mesin pembaca uang elektronik, yang dapat merugikan pengguna tol tersebut, sehingga tetap perlu dibuka jalur khusus yang menerima pembayaran tunai.

..... One form of change made by the Government of Indonesia is the implementation of a non-cash payment system on all toll gates throughout Indonesia in 2017, where all toll gates no longer serve cash transactions. In addition to reducing the queue, electronic transaction services at all toll gates aim to increase the cashless society. The efforts made by the government in connection with the implementation of non-cash transactions on toll roads are by issuing Minister of Public Works and Public Housing Regulation No. 16/PRT/M/2017 concerning Non-Cash Transactions on Toll Roads. It is interesting to examine further the effectiveness of legal arrangements and protection of toll road users in connection with the occurrence of these changes. This study uses normative legal research methods. The results of the study indicate that the regulation does not fully apply because it only succeeded in running part of the provisions. This has caused legal uncertainty. Legal protection provided to toll road users is the implementation of all legal provisions in the Ministerial Regulation which are carried out by conducting socialization and education, as well as guaranteeing the availability of electronic money supported by top up/refill facilities, then legal protection is

provided with guaranteed increase services on toll roads in accordance with toll road SPM, along with the enforcement of the provisions in other relevant laws and regulations with due regard to the clarity of procedures for handling problems/complaints faced by toll road users and also legal protection from the possibility of a forceful situation namely emergency, negligence until a situation occurs which causes damage/error in the electronic money reader machine, which can be detrimental to the toll user, so it still needs to be opened a special line that accepts cash payments.