

## Hak Konsumen Sebagai Pengguna Jalan Tol Dengan Aturan Transaksi E-Toll

Henri Setiawan<sup>1</sup>, Rachmat Tridjono<sup>2</sup>, Mulyadi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Law, Djuanda University, Bogor, Indonesia [henrisoewaris@gmail.com](mailto:henrisoewaris@gmail.com)

<sup>2</sup>Faculty of Law, Djuanda University, Bogor, Indonesia.

<sup>3</sup>Faculty of Law, Djuanda University, Bogor, Indonesia.

---

### ABSTRAK

Metode pembayaran secara elektronik dapat dimaknai sebagai suatu bentuk kemajuan teknologi yang begitu cepat sehingga merambat pada seluruh aspek kehidupan termasuk dalam pembayaran jalan tol, namun tidak serta merta menghilangkan sistem pembayaran secara tunai karena negara harus memberikan alternatif pembayaran bagi masyarakat dan tidak menutup kemudahan yang diberikan. Apalagi uang yang digunakan untuk membayar jalan tol adalah uang rupiah yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia, seolah-olah uang negara tidak berlaku pada pembayaran jalan tol. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menemukan konsep hukum terhadap hak konsumen sebagai pengguna jalan tol dengan aturan transaksi e-toll. Penelitian ini merupakan penelitian normatif yaitu penelitian yang mencoba menggali peraturan perundang-undangan terkait pengaturan transaksi elektronik pada mesin pembayaran e-tol. Yang menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan, teori, pendapat ahli, serta hasil penelitian orang lain yang relevan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Konsumen memiliki hak untuk melakukan pembayaran secara tunai dan non tunai, karena dalam ketentuan Pasal 1 UU Jalan menyebutkan bahwa jalan tol adalah jalan yang penggunaannya wajib membayar sejumlah uang yang dapat dimaknai sebagai uang cash. Pembayaran secara elektronik membatasi penggunaan uang rupiah yang merupakan alat transaksi resmi yang dikeluarkan oleh BI sehingga bertentangan dengan UU Mata Uang. Karena uang rupiah dapat digunakan dimana saja kapan saja di seluruh wilayah Indonesia. Dampak penggunaan sistem pembayaran e-tol yaitu dampak positif dan negatif dampak positif yaitu praktis tanpa melibatkan orang dalam transaksi akses jalan yang mudah. Sedangkan dampak negatifnya menurut hasil analisis yaitu menyulitkan dalam pengisian ulang, ketika tidak punya saldo maka harus mengisi ulang, sementara jalan yang ramai namun harus mencari tempat pengisian ulang, tambahan pembayaran dari konsumen jika adanya *merchant* yang bekerjasama dengan Bank penerbit kartu; jika eror maka menyebabkan antrian panjang dan menyebabkan kemacetan, dan resiko uang elektronik dapat dicuri atau disedot oleh pihak lain.

**Kata Kunci :** E-Toll, Perlindungan Konsumen, Transportasi

## PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan usaha pemerintah dalam menyaratakan pembangunan pada setiap daerah guna mewujudkan kesejahteraan berdasarkan pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (disebut UUD 1945) yaitu mewujudkan kesejahteraan umum dan untuk menciptakan masyarakat adil dan makmur. Adapun masyarakat adil dan makmur dapat diartikan sebagai kebutuhan yang cukup yang mencakup papan, sandang, dan pangan, serta dapat mewujudkan masa depan masyarakat yang dicita-citakan sesuai dengan nilai-nilai Pancasila.<sup>1</sup>

Negera Indonesia di mata dunia dianggap sebagai sebuah negara berkembang yang terus berupaya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan membangun infrastruktur sebagai salah bentuk kemudahana dalam melaksanakan kegiatan masyarakat sehingga dapat mengembangkan perekonomian. Salah satu aspek penting ialah membangun infrastruktur jalan agar memudahkan transportasi.<sup>2</sup> Transportasi memiliki peran penting dalam mewujudkan tujuan negara dalam mensejahterakan,<sup>3</sup> sehingga diperlukan akses jalan yang mudah, tidak macet, dan tidak memperlambat jalur transportasi.

Salah satu solusi pemerintah ialah dengan membangun jalan tol, hal ini karena jalan umum yang digunakan pengguna atau pengendara sering memicu terjadinya kemacetan para, yang berkakibat pada tidak berfungsinya jalan, terhambatnya aktivitas masyarakat, terganggunya kegiatan perkantoran, sehingga menyebabkan pelayanan pada masyarakat tidak efektif. Banyak masyarakat yang tidak dapat melakukan aktivitas dalam berbisnis, pelaku usaha

---

<sup>1</sup> M. Rizal Arif, *Analisis Kepemilikan Hak Atas Tanah Satuan Rumah Susun Dalam Kerangka Hukum Benda*, Nuansa Aulia, Bandung, 2009, Hlm. 13

<sup>2</sup> E.K. Morlok, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga, Jakarta, Tanpa Tahun, Hlm. 33

<sup>3</sup> Purnadi Purwacaraka, *Penegakan Hukum Dalam Mensukseskan Pembangunan*, Alumni, Bandung, 2005, Hlm. 22

UMKM, pekerja kantoran, mall, cafe, resto, dan kegiatan lain menjadi terhambat karena kemacetan akibat pengguna yang membludak dan ruas jalan yang sempit.

Hal inilah yang membuat pemerintah dan investor untuk membangun sebuah jalan baru yang memberikan solusi mempercepat pengguna sampai ke tujuan, dan menghindari kemacetan yaitu membangun jalan tol.

TOL merupakan singkatan dari *Tax on Location* yang dapat diartikan bayar pajak di tempat, artinya setiap pengendara yang menggunakan jalan tol diwajibkan bayar terlebih dahulu atau saat mau keluar. Jalan ini merupakan solusi untuk mencegah kemacetan dalam berlalu lintas dan merupakan inovasi dalam pembangunan jalan. Di Indonesia, jalan tol yang pertama dibangun ialah jalan tol Jakarta-Bogor-Ciawi yang disingkat Jagorawi yang menghubungkan antara Jakarta dengan Bogor, dan Ciawi.

Jalan tol merupakan fasilitas penting dalam mendukung terselenggaranya arus lalu lintas yang baik, yang memberikan solusi dalam mengatasi persoalan kemacetan yang berkepanjangan, dengan dibangunnya jalan tol maka telah ada kemudahan.<sup>4</sup>

Transportasi dan jalan merupakan dua hal penting yang tidak dapat dipisahkan karena transportasi selalu membutuhkan ruas jalan tol untuk dapat berfungsi dengan baik.<sup>5</sup>

Pembangunan jalan tol membutuhkan biaya yang cukup besar, karena mulai dari pembebasan lahan, biaya material, alat berat, dan biaya konstruksi, serta biaya tukang, yang membutuhkan supply anggaran yang cukup besar baik dari pemerintah maupun dukungan dana dari swasta serta bantuan luar negeri. Meskipun pemerintah membiayai namun menggunakan jalan tol dikenakan biaya dengan alasan pengembalian atau pemulihan biaya yang habis karena pembangunan jalan tol.

---

<sup>4</sup> *Ibid*, Hlm. 13

<sup>5</sup> Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, Literata Lintas Media, Jakarta, 2009, Hlm. 1

Itulah sebabnya setiap memasuki atau menggunakan jalan tol dikenakan biaya, selain itu pengenaan biaya penggunaan jalan tol juga merupakan salah satu upaya untuk mempercepat penerimaan negara dari fasilitas negara yang disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam pemenuhan sarana pembangunan jalan. Maka diaturlah dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2021 tentang perubahan keempat atas Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005 tentang jalan tol.

Yang kemudian berdasarkan peraturan tersebut dibentuklah Badan Pengelola Jalan Tol atau yang disebut BPJT untuk memperlancar pembangunan jalan di daerah yang membutuhkan jalan tol untuk mewujudkan keadilan, dalam pembangunan nasional.<sup>6</sup>

Sistem pembayaran jalan tol menggunakan e-tol yaitu sistem transaksi elektronik yang menggunakan sistem sedot uang atau perpeindahan uang dari kartu tol pada pengelola jalan saat menempelkan kartu untuk membuka palang otomatis pada pintu tol.<sup>7</sup> Mekanisme ini tentunya terlihat biasa-biasa saja karena penggunaan kartu untuk masuk pada jalan tol namun masyarakat tidak pernah tahu kepada siapa dia membayar, dan kemana uang pembayaran itu digunakan, berapa dalam sejam, sehari, seminggu, sebulan dan setahun.

Pembayaran e-tol dari pembayaran tunai mulai perlahan beralih ke pembaruan secara elektronik, dan membuat pembayaran secara tunai menjadi tidak berlaku bahkan tidak diperbolehkan, sehingga tidak memberikan pilihan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi secara tunai.

Pemberlakuan sistem pembayaran non tunai ini membatasi hak masyarakat sebagai konsumen yang mana tidak dapat menggunakan uang rupiah yang dicetak oleh Bank Central Indonesia, artinya negara tidak memberikan hak

---

<sup>6</sup> <http://bpjt.pu.go.id/konten/jalan-tol/tujuan-dan-manfaat> diakses pada tanggal 25 Oktober 2023 pukul 21.40 WIB

<sup>7</sup> Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran Strategi dan Implementasi di Indonesia*, Cetakan Ke-1, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011, Hlm. 86

kepada masyarakat untuk membayar jalan tol dengan menggunakan uang rupiah, padahal penggunaan uang rupiah merupakan hak warga negara dan semestinya mendapat dukungan dari pemerintah dalam melindungi masyarakat sebagai konsumen. Hak warga negara sebagai konsumen secara umum telah diatur dalam Pasal 4 huruf (d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak untuk didengar dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan.

Metode pembayaran secara elektronik dapat dimaknai sebagai suatu bentuk kemajuan teknologi yang begitu cepat sehingga merambat pada seluruh aspek kehidupan termasuk dalam pembayaran jalan tol, namun tidak serta merta menghilangkan sistem pembayaran secara tunai karena negara harus memberikan alternatif pembayaran bagi masyarakat dan tidak menutup kemudahan yang diberikan. Apalagi uang yang digunakan untuk membayar jalan tol adalah uang rupiah yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia, seolah-olah uang negara tidak berlaku pada pembayaran jalan tol.

Selain itu sistem pembayaran ini tidak ada kejelasan kepada siapa uang itu dibayar, mesin pembayar itu punya siapa apakah punya pemerintah atau punya asing. Apakah masuk dalam kas negara atau ke saku investor. Hal inilah membuat peneliti tertarik untuk mengkajinya dalam sebuah penelitian ilmiah.

oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menemukan konsep hukum terhadap hak konsumen sebagai pengguna jalan tol dengan aturan transaksi e-toll.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah cara<sup>8</sup> yang digunakan peneliti untuk memperoleh suatu kebenaran secara ilmiah dengan menggunakan instrumen

---

<sup>8</sup> Martin Roestamy, Endeh Suhartini dan Ani Yumarni, *Metode Penelitian, Laporan, dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum Pada Fakultas Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Djuanda, Bogor, 2020, Hlm. 40

penelitian yang benar sehingga melahirkan hasil penelitian yang sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah.

Penelitian ini merupakan penelitian normatif yaitu penelitian yang mencoba menggali peraturan perundang-undangan terkait pengaturan transaksi elektronik pada mesin pemebayaran e-tol. Yang menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan, teori, pendapat ahli, serta hasil penelitian orang lain yang relevan.<sup>9</sup>

Analisis data dilakukan secara deskriptif analisis yaitu data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk deskripsi kemudian dianalisis dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, teori, pendapat ahli, dan hasil penelitian orang lain yang relevan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Hukum Hak Konsumen Terhadap Ketentuan Tarif Bagi Pengguna Jalan Tol**

Analisis ketentuan tarif bagi pengguna jalan tol menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan berikut ini.

#### **1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan**

Bagian pertama yang penulis kaji terkait dengan tarif jalan tol ialah defenisi jalan tol yang termuat dalam Pasal 1 poin 7 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan selanjutnya disebut UU Jalan yang mendefenisikan jalan tol sebagai jalan umum yang merupakan bagian dari sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.

Dalam ketentuan Pasal itu penulis memperoleh makna dasar tentang jalan tol yaitu jalan yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Kemudian selanjutnya pada poin 8 Pasal didefenisikan tol adalah sejumlah uang yang tertentu dibayarkan penggunaan jalan tol.

---

<sup>9</sup> Peter Mahmud marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2009, Hlm. 93

Dari defenisi yang sekaligus merupakan ketentuan Pasal 1 yaitu pengguna jalan hanya diwajibkan membayar tol yang bermakna sejumlah uang, artinya pembayaran dapat dilakukan dengan sejumlah uang yang bisa berupa cash atau tunai atau bisa berupa transaksi elektronik melalui mesin pembayaran. Tidak disebutkan pembayarannya hanya boleh dengan menggunakan media elektronik.

Sehingga dapat dimaknai bahwa ada hak pengguna jalan tol untuk membayar secara tunai namun pada kenyataannya tidak diberlakukan karena pembayaran hanya dilakukan melalui mesin pembayaran elektronik.

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 UU tentang Jalan mengaskan bahwa penyelenggaran jalan berasaskan kemanfaatan, keamanan dan keselamatan, keserasian, keselarasan dan keseimbangan, keadilan, transparansi dan akuntabilitas, keberdayagunaan dan keberhasilgunaan, serta kebersamaan dan kemitraan.

Dari beberapa asas tersebut terdapat beberapa asas yang perlu dijadikan pendekatan dalam sistem pembayaran jalan tol yang hanya berfokus pada pembayaran secara elektronik yaitu asas keadilan, negara haru berlaku adil dengan memberikan hak kepada masyarakat untuk dapat membayar tol secara tunai, yang kedua asas kemanfaatan hukum harus memberikan manfaat kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam membayar jalan tol, tidak masalah bayar pakai uang cah atau elektronik yang menjadi masalah ialah ketika pengguna jalan tidak membayar. Saat ini pembayaran jalan tol menggunakan mekanisme *Build-Operate-Transfer* (BOT).<sup>10</sup>

Berdasarkan ketentuan tersebut maka pembayaran jalan tol harus fleksibel yaitu dapat dilakukan dengan electronic card dan cash, karen untuk memudahkan dan tidak memaksa masyarakat untuk membayar dengan menggunakan kartu elektronik. Hukum itu memudahkan masyarakat dan

---

<sup>10</sup> Andri Irfan, Harry Nenobais, dan Darmanto, *Op.cit*, Hlm. 8

memberikan manfaat sepanjang masyarakat tidak melakukan pelanggaran terhadap pembayarannya.

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

Dalam perspektif perlindungan konsumen pengguna jalan memiliki hak untuk memiliki metode pembayaran tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengguna jalan sebagai konsumen memiliki hak untuk protes kepada penyedia jasa bila mempersulit metode pembayaran.

Setiap pengguna jalan dapat dikategorikan sebagai konsumen yang memiliki hak yang sama dalam menggunakan jalan tol. Sesuai dengan ketentuan Pasal 27 UUD 1945.

## 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol

Dalam pasal 87 dan Pasal 88 disebutkan bahwa pengguna jalan tol berhak menuntut ganti rugi kepada badan usaha jalan tol atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari badan usaha jalan tol dalam pengusahaan jalan tol dan pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu kondisi jalan tol yang baik, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan.

Hak aksesibilitas dapat dimaknai bahwa pengguna dapat menggunakan akses jalan tol untuk kepentingan pengguna, yaitu dengan melakukan pembayaran dalam jumlah tertentu sehingga dapat menggunakan jalan tol. Pengguna jalan memiliki hak untuk menggunakan jalan sesuai dengan fungsi jalan tol sampai pada tujuan.

Penggunaan e-tol ini sudah berlaku sejak tahun 2009,<sup>11</sup> dengan harapan akan memudahkan sistem pembayaran yang dilakukan oleh pengguna jalan, dengan mengurangi penggunaan tenaga manusia dalam melayani para pengguna jalan. Namun di satu sisi dapat mempersempit lapangan kerja, semestinya dapat

---

<sup>11</sup> Gita Putri Amalia dan Eva Hany Fanida, *Efektivitas Electronic Toll (e-toll) oleh PT. Jasa Marga Surabaya (Studi Pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya-Gempol)*, Jurnal Universitas Negeri Surabaya, Vol. 5 No 2, , 2017, Hlm. 3-4.

menambah tenaga kerja yang digaji dari pembayaran jalan tol. Sistem operasional mesin transaksi elektronik pada jalan tol merupakan suatu kemajuan dalam penggunaan teknologi.<sup>12</sup>

Menurut penulis ketentuan pembayaran tol secara non tunai yang diberlakukan diseluruh ruas jalan tol dan menyatakan untuk tidak menerima transaksi tunai sebagaimana diatur dalam Pasal 6 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Menteri PUPR No. 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non tunai di jalan tol secara hierarki norma jelas bertentangan dengan Pasal 23 Undang-Undang No. 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang karena dalam ketentuan norma tersebut diatur bahwa setiap orang dilarang menolak untuk menerima rupiah yang penyerahannya dimaksudkan sebagai pembayaran atau menyelesaikan kewajiban yang harus dipenuhi dengan Rupiah dan/atau untuk transaksi keuangan lainnya di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, kecuali karena terdapat keraguan atas keaslian Rupiah.<sup>13</sup>

Bahw setiap mata uang yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui BI wajib diterima di seluruh wilayah Republik Indonesia, sehingga setiap pengguna jasa, penjual, dan penyedia kegiatan lainnya wajib menerima setiap pembayaran dengan menggunakan uang rupiah

Sehingga peraturan Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol perlu ditelaah kembali guna membuka ruang pembayaran yang fleksibel dengan model pembayaran tunai dan non tunai, karena bertentangan dengan UU Mata Uang dan UU Jalan, serta asas aksesibilitas dan keadilan. Negara Indonesia yang terus berjuang untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia harus memperoleh

---

<sup>12</sup> Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran Strategi dan Implementasi di Indonesia*, Cetakan Ke-1, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, Hlm. 86

<sup>13</sup> Nadiva Twindri Tarizki, dan Liza Marina, *Tinjauan Kepastian Hukum Terhadap Legalitas Norma Dalam Aturan Transaksi Nontunai Diseluruh Ruas Jalan Tol*, *Supremasi Jurnal Hukum* Vol.3, NO. 2, Tanpa Tahun, Hlm. 218

kemudahan dalam setiap akses jalan tol yang merupakan sarana untuk mendukung terwujudnya kesejahteraan umum.

### **Dampak Penerapan Transaksi *E-Toll* Terhadap Konsumen Pengguna Jalan Tol**

Adapun kerugian yang timbul dari penerapan transaksi *E-toll* bagi pengguna jalan tol diantaranya meliputi:

- 1) Penggunaan elektronik tol beserta cara pengisian ulangnya dianggap menyusahkan dan merepotkan bagi masyarakat awam yang tidak mengetahui mekanismenya;
- 2) Adanya biaya tambahan yang dibayar oleh konsumen pengguna kartu elektronik tol (*E-toll*) jika melakukan pengisian ulang kartu elektronik tol tersebut di *merchant* yang bekerjasama dengan Bank penerbit kartu;
- 3) Adanya antrian panjang akibat mesin *reader* yang mengalami kesalahan teknis (*error system*), dan konsumen harus menempelkan berulang kali kartu elektronik tersebut, sehingga dapat menimbulkan kemacetan;
- 4) Risiko uang elektronik hilang dan dapat digunakan oleh pihak lain, karena pada prinsipnya uang elektronik sama seperti uang tunai yang apabila hilang tidak dapat diklaim kepada penerbit.

Untuk menghindari dampak tersebut maka perlu adanya keterbukaan dalam pembayaran jalan tol salah satunya dengan pembayaran secara tunai dengan menggunakan uang rupiah. Pembayaran non tunai tidak memberikan kepastian kepada sistem keterbukaan yaitu masuknya uang pada mesin elektronik yang bisa saja tidak masuk pada kas negara tetapi hanya pada penyedia jasa tertentu.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Konsumen memiliki hak untuk melakukan pembayaran secara tunai dan non tunai, karena dalam ketentuan Pasal 1 UU Jalan menyebutkan bahwa jalan tol adalah jalan yang .penggunanya wajib membayar sejumlah uang yang dapat dimaknai sebagai uang cash. Pembayaran secara elektronik membatasi penggunaan uang rupiah yang merupakan alat transaksi resmi yang dikeluarkan oleh BI sehingga bertentangan dengan UU Mata Uang. Karena uang rupiah dapat digunakan dimana saja kapan saja di seluruh wilayah Indonesia.
2. Dampak penggunaan sistem pembayaran e-tol yaitu dampak positif dan negatif dampak positif yaitu praktis tanpa melibatkan orang dalam transaksi akses jalan yang mudah. Sedangkan dampak negatifnya menurut hasil analisis yaitu menyulitkan dalam pengisian ulang, ketika tidak punya saldo maka harus mengisi ulang, sementara jalan yang ramai namun harus mencari tempat pengisian ulang,tambahan pembayaran dari konsumen jika adanya *merchant* yang bekerjasama dengan Bank penerbit kartu; jika eror maka menyebabkan antrian panjang dan menyebabkan kemacetan, dan resiko uang elektronik dapat dicuri atau disedot oleh pihak lain.

## REFERENSI

### Buku:

- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.
- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung 2010.
- Abdul Manan, *Peran Hukum Dalam Pembangunan Ekonomi*, Kencana, Jakarta, 2014.
- Abubakkar Iskandar, *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib*, Cet. Keempat, Departemen Perhubungan Indonesia, Jakarta, 2006.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.

Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.

Andri Irfan, Harry Nenobais, dan Darmanto, *Implementasi Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol (Sebuah Pendekatan Kebijakan Publik)*, CV. Amerta Media, Banyumas, 2021.

Anis Mashdurohatun, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik)*, UIN Walisongo Press, Semarang, 2019.

Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran Strategi dan Implementasi di Indonesia*, Cetakan Ke-1, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.

Dardak, *Pembangunan Infrastruktur, Tantangan Utama Indonesia*, SWA Forum Consultation, 2012.

E.K. Morlok, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga, Jakarta, Tanpa Tahun.

Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, Literata Lintas Media, Jakarta, 2009.

Elia Wuri Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.

Firman Turmantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen, Fisolofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Malang, Setara Press, 2016.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, Tanpa Tahun.

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.

Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021.

- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, Malang, 2011.
- Muhamad Djafar Saidi, *Hukum Acara Pengadilan Pajak*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Muhamad Qustulani, *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum dan Konsumen*, PSP Nusantara Press, Tangerang, 2018.
- M. Rizal Arif, *Analisis Kepemilikan Hak Atas Tanah Satuan Rumah Susun Dalam Kerangka Hukum Benda*, Nuansa Aulia, Bandung, 2009.
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, dan Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Academia, Jakarta, 2012.
- Martin Roestamy, Endeh Suhartini dan Ani Yumarni, *Metode Penelitian, Laporan, dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum Pada Fakultas Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Djuanda, Bogor, 2020.
- Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum, dan Muhammad Annas, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2019.
- Nurliah Nurdin dan Astika Ummy Athahira, *HAM, Gender dan Demokrasi (sebuah Tinjauan Teoritis dan Praktis)*, CV. Sketsa Media, Sumedang, 2022.
- Peter Mahmud marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2009.
- Purnadi Purwacaraka, *Penegakan Hukum Dalam Mensukseskan Pembangunan*, Alumni, Bandung, 2005.
- Serlika Aprita dan Yonani Hasyim, *Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta, 2020.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, Tanpa Tahun.

Theresia A, et.al, *Pembangunan Berbasis Masyarakat*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2014.

Tim Penulis, *Hukum dan HAM*, Widina Bhakti Persada, Bandung, 2023.

Tim Penyusun, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UNSRI Press, Palembang, 2022.

Tim Penyusun, *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah 2019*, Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT), Jakarta, 2020.

Tim Redaksi Nuansa Aulia, *Ketentuan Umum Penjelasan atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, CV. Nuansa Aulia, Bandung, 2012.

W. Gunakaya, *Hukum Hak Asasi Manusia*, Penerbit Andi, 2017.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Cetakan ke-2, Kencana, Jakarta, 2016.

#### **Peraturan Perundang-undangan:**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang No 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan persaingan Usaha Tidak Sehat.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Trsaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.

Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol.

**Jurnal:**

A.A. Tasya, *Legalitas Sepeda Motor Dalam Ojek Online Sebagai Kendaraan Bermotor Umum Ditinjau Dari Hukum Pengangkutan*, Doctoral dissertation, Universitas Airlangga, 2019.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PT. Balai Pustaka, Tanpa Tahun, Jakarta.

Gita Putri Amalia dan Eva Hany Fanida, *Efektivitas Electronic Toll (e-toll) oleh PT. Jasa Marga Surabaya (Studi Pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya-Gempol)*, Jurnal Universitas Negeri Surabaya, Vol. 5 No 2, , 2017.

Inosentius Syamsul, *Perlindunganm Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*, Fakultas Hukum Pascasarjana Universitas Indonesia, Jakarta, Tanpa Tahun.

M. Taufik Hidayat, Martin Roestamy, dan Endeh Suhartini, *Pengembangan Model Fidusia Terhadap Penitipan Barang Dari Persero Pegadaian Kepada Debitur*, Jurnal Living Law Volume 11 Nomor 2, Oktober 2019.

Nadiva Twindri Tarizki, dan Liza Marina, *Tinjauan Kepastian Hukum Terhadap Legalitas Norma Dalam Aturan Transaksi Nontunai Diseluruh Ruas Jalan Tol*, Supremasi Jurnal Hukum Vol.3, NO. 2, Tanpa Tahun.

Rinto Yulianto, T.N. Syamsah dan Mulyadi, *Penerapan Diskresi Kepolisian Dalam Tugas Pengaturan Lalu Lintas*, Jurnal Hukum De'rechhtsstaat Volume 1 Nomor 2 Oktober 2015.

T.B. Joewono, A.K. Tarigan, dan Y. O. Susilo, *Road-based public transportation in urban areas of Indonesia: What policies do users expect to improve the service quality*, Jurnal Kebijakan Transportasi Vol. 49, 2016.

Tommy Kristian dan Febri Yuliani, *Pengawasan Tertib Lalu Lintas Oleh Satlantas Kota Pekanbaru (Studi Kasus Jalan Sudirman)*, Jurnal JOM FISIP Vol. 2 No. 1-Februari 201.

**Internet:**

<http://bpjt.pu.go.id/konten/jalan-tol/tujuan-dan-manfaat> diakses pada tanggal 25 Oktober 2023 pukul 21.40 WIB.

<http://kartuetoll.emoney.blogspot.co.id/2017/10/jenis-kartu-e-money-untuk-pembayaran.html>, diakses pada tanggal 27 Februari Pukul 22.10 WIB.

<http://www.bankmandiri.co.id/article/mandirietoll-card.asp>, diakses pada tanggal 26 Februari 2024, Pukul 21.15 WIB.

<http://www.bni.co.id/id-id/ebanking/tapcash>, diakses pada tanggal 26 Februari 2024, Pukul 21.40 WIB.

<https://www.bca.co.id/id/individu/produk/e-banking/flazz>, diakses pada tanggal 26 Februari 2024, Pukul 22.20 WIB.

<https://www.btn.co.id/id/Conventional/Product-Links/Produk-BTN/E-Channel/Kebutuhan-Kartu/Blink>, diakses pada tanggal 27 Februari 2024, pukul 21.55 WIB.