

TUGAS AKHIR
PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP
PELANGGAN YANG MELAKUKAN TOP UP E-TOLL
MELALUI PLATFORM
E-MONEY

*Disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar kesarjanaan dalam bidang Ilmu Hukum*

Oleh :

Elfira Maulida

NIM : 202010110311320



Universitas Muhammadiyah Malang
Fakultas Hukum
2024

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PELANGGAN YANG
MELAKUKAN TOP UP E-TOL MELALUI PLATFORM E-MONEY

SKRIPSI

Untuk Memenuhi sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum



Disusun oleh:
ELFIRA MAULIDA
NIM: 202010110311320

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2024

LEMBAR PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PELANGGAN YANG MELAKUKAN TOP UP E-TOL MELALUI PLATFORM E-MONEY

Diajukan Oleh:

ELFIRA MAULIDA

202010110311320

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

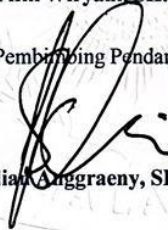
Pada, Sabtu 11 Mei 2024

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Fifik Wiryani, SH., M.Si., M.Hum

Pembimbing Pendamping,



Isdiah Anggraeny, SH., MKn



Dekan,

Prof. Dr. Idris Jombang, SH., M.Hum

Ketua Program Studi,

Cholidah, SH., MH

SKRIPSI

Disusun oleh:

ELFIRA MAULIDA

202010110311320

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada, Sabtu 11 Mei 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Sarjana Hukum
di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

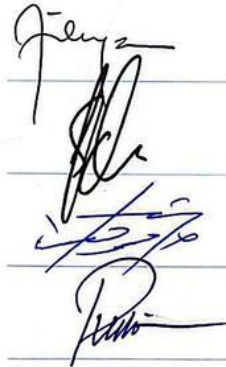
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Prof. Dr. Fifik Wiryani, SH., M.Si., M.Hum

Sekretaris : Isdian Anggraeny, SH., MKn

Penguji I : Muhammad Luthfi, SH., S.Sy., MH

Penguji II : Nur Putri Hidayah, A.Md., SH., MH



SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : ELFIRA MAULIDA
NIM : 202010110311320
Jurusan : **Ilmu Hukum**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PELANGGAN
YANG MELAKUKAN TOP UP E-TOL MELALUI PLATFORM E-MONEY**

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



ABSTRAK

Nama : Elfira Maulida

Nim : 202010110311320

Judul : “Perlindungan Hukum Konsumenn Terhadap Pelanggan Yang Melakukan Top Up *E-Toll* Melalui Platform *E-Money*”

Pembimbing : Prof. Dr. Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum.

Isdian Anggraeny, S.H., MKn.

Permasalahan hukum mengenai perlindungan terhadap konsumen terkait pengisian saldo *E-Toll* melalui *E-Money*. Permasalahan ini sangat sering dijumpai dikalangan masyarakat. Banyaknya masyarakat yang mengeluh terkait permasalahan yang mereka alami. Pihak perusahaan telah melanggar ketentuan Undang-Undang yang berlaku, salah satunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah salah satunya mengetahui seperti apa pertanggung jawaban yang diperoleh konsumen terkait permasalahan saldo yang sudah di top up tetapi saldo tersebut belum masuk ke dalam kartu *e-toll*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris, dengan pendekatan mengenai peristiwa yang terjadi. Data primer yang diperoleh melalui wawancara/responden terhadap masyarakat yang pernah mengalami kejadian serupa. Bahan hukum yang digunakan yaitu jurnal dan perundang-undangan. Hasil penelitian dari wawancara yang telah dilaksanakan yaitu adanya hubungan hukum antara konsumen dan pemberi jasa layanan Top-Up *e-money*. Adanya pertanggungjawaban yang telah diterima oleh konsumen dari pemberi jasa layanan Top-Up *e-money*, tetapi ada juga jasa layanan Top-Up *e-money* yang melakukan wanprestasi.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Konsumen, E-Toll, Jasa Layanan E-Money.*

ABSTRACT

Name : Elfira Maulida

Nim : 202010110311320

**Title : “Consumer Legal Protection For Customers Who Do Top Up E-Toll
Via The E-Money Platform”**

Pembimbing : Prof. Dr. Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum.

Isdian Anggraeny, S.H., MKn.

Legal issues regarding consumer protection regarding topping up E-Toll balances via E-Money. This problem is very often encountered among the public. Many people complain about the problems they experience. The company has violated the provisions of applicable laws, one of which is the Consumer Protection Law. The aim of this research is to find out what kind of responsibility consumers receive regarding the problem of balances that have been topped up but the balance has not yet been credited to the card. e-toll. This research uses empirical research methods, with an approach regarding the events that occurred. Primary data obtained through interviews/respondents with people who have experienced similar incidents. And the legal materials used are journals and legislation. The results of research from interviews that have been carried out are that there is a legal relationship between consumers and e-money Top-Up service providers. And there is accountability that consumers have accepted from e-money Top-Up service providers, but there are also e-money Top-Up service providers who are in default.

Keywords: Legal Protection, Consumers, E-Toll, E-Money Platform.

UNGKAPAN PRIBADI & MOTTO

“Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok adalah harapan”



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbilalamin puji syukur atas ke hadirat Allah yang maha esa yang telah melimpahkan berkahh dan hidayahnya sehingga Penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PELANGGAN YANG MELAKUKAN TOP UP *E-TOLL* MELALUI PLATFORM *E-MONEY*”. Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan dari pengetahuan dan pemikiran yang dimiliki penulis, sehingga Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa memperbaiki segala kekurangan dan bermanfaat bagi pembaca. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan dalam bentuk saran, dorogan, dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankan saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, karena atas kasih dan ridho nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu dan sellu diberikan kemudahan serta kejernihan pikiran dalam pengerjaannya.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya, Kasihadi (ayah) dan Siti Fathonah Aini (ibu) yang sangat saya sayangi dan cintai, terima kasih selalu memberikan doa, kasih sayang, pengertian, bantuan secara moril dan materiil, dan mengusahakan yang terbaik buat saya, sehingga Penulis bisa menyusun dapat menyusun Tugas Akhir ini dengan baik.

3. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah mampu bertahan menyelesaikan Tugas Akhir ini dan selalu berdiri kukuh saat berada di masa sulit, untuk diriku yang sudah berusaha keras terima kasih.
4. Prof. Dr. Tongat, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, serta jajaran Dekanat Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Prof. Dr. Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum. selaku dosen pembimbing pertama saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang selalui teliti saat membimbing memberikan dorongan kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Isdian Anggraeny, S.H., M.Kn. selaku dosen pembimbing kedua saya yang selalu membantu saya serta memberikan banyak saran dan solusi kepada saya. Terima kasih telah mendorog saya dan memberikan saran agar saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Terima kasih kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan Staff di Fakultas Hukum Muhammadiyah Malang atas segala jasa dan pengabdianya.
8. Terima kasih kepada teman baik saya Lalu Ariya Sirhidayat yang selalu menemani saya dari semester 3 hingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Terima kasih telah memberikan nasehat, teman bertukar cerita, dan selalu mensupport saya dalam segala situasi.
9. Terima kasih kepada Nadila Nur Qodriya, teman yang sangat saya sayangi dan selalu menjadi teman saya selama ini dari maba hingga saat ini, yang

selalu mensupport saya dan selalu menjadi orang baik. Terima kasih untuk selalu mendengarkan cerita saya dan meluangkan waktu untuk memberikan saran positif kepada saya.

10. Terima kasih kepada teman kampus saya Syahira Abida Zalikha, S.H., Yuzmirda Barlianti Zaharani Laili, S.H., Lolyta Aruliana Anggraeni, S.H., Devlita Almi Az-Zahra, S.H., Hari Wijaya, S.H., Renaldy Fadhilah Abthal, Daffa Ibrahim, Agung Prasetyo, terima kasih telah membantu satu sama lain, terima kasih telah memberikan kenangan yang membahagiakan selama masa perkuliahan.

Semoga tulisan ini mampu memberikan manfaat bagi kita semua dan atas segala kekhilafannya yang saya lakukan saya memohon maaf yang sebesar-besarnya.

Malang, 24 April 2024


Elfira Maulida

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
UNGKAPAN PRIBADI & MOTTO	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR BAGAN&GAMBAR	6
DAFTAR LAMPIRAN.....	7
BAB. I PENDAHULUAN.....	8
A. Latar Belakang.....	8
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan Penulisan.....	19
D. Manfaat Penelitian	19
E. Metode Penelitian	20
F. Sistematika Penulisan	21
BAB. II KAJIAN PUSTAKA	23
A. Kerangka Teori	23
B. Konsep Konsumen	33
C. Tinjauan Perlindungan Konsumen	36
BAB. III PEMBAHASAN	42
1. Hubungan Hukum Antara pemberi jasa layanan Top-Up e-money Terhadap Konsumen Yang Melakukan Pengisian Saldo Card e-toll	42
2. Pertanggungjawaban pemberi jasa layanan Top-Up e-money ketika pengisian saldo ke dalam kartu e-toll.....	53
BAB. IV PENUTUP	63
I. Kesimpulan.....	63
II. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
Jurnal :	66
Buku :	66

DAFTAR BAGAN DAN GAMBAR

Bagan 1. Hubungan Hukum dalam Pengisian Saldo.....	44
Bagan 2. Hasil Wawancara Dengan 10 Responden.....	54
Gambar 1. Mekanisme Pengisian Saldo <i>E-Toll</i> Melalui Shopee.....	47
Gambar 2. Lanjutan Mekanisme Pengisian Saldo <i>E-Toll</i> Melalui Shopee.....	48
Gambar 3. Lanjutan Mekanisme Pengisian Saldo <i>E-Toll</i> Melalui Shopee.....	48
Gambar 4. Mekanisme Pengisian Saldo <i>E-Toll</i> Melalui Dana.....	49
Gambar 5. Lanjutan Mekanisme Pengisian Saldo <i>E-Toll</i> Melalui Dana.....	50
Gambar 6. Mekanisme Pengisian Saldo <i>E-Toll</i> Melalui Tokopedia.....	51
Gambar 7. Lanjutan Mekanisme Pengisian Saldo <i>E-Toll</i> Melalui Tokopedia.....	52
Gambar 8. Bentuk Pertanggung Jawaban pemberi jasa layanan Top-Up Aplikasi Shopee.....	55
Gambar 9. Bentuk Bukti Print Log Riwayat Transaksi.....	58
Gambar 10. Bentuk Pertanggung Jawaban pemberi jasa layanan Top-Up Aplikasi Dana.....	58
Gambar 11. Bentuk Pertanggung Jawaban Pemberi Jasa Layanan Top-Up Aplikasi Tokopedia.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas.....	68
Lampiran 2. Kartu Kendali.....	70
Lampiran 3. Surat Pernyataan Bebas Plagiasi.....	72



DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Bagus Dwi Handoko, A. S. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Kartu Brizzi Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai. *Dinamika Hukum*, 31.
- Eleanora, F. N. (2018). Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen . *Jurnal Kertha Bhayangkara*, 217-218.
- Jona Benedict, O. N. (2019). Tinjauan Yuridis Penggunaan Uang Elektronik *E-Money* Dalam Pembayaran Sistem Transaksi Online Sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018.
- Mauludin, M. S. (2022). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Di *E-Commerce*.
- Napitupulu, S. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kegiatan Sosialisasi Penggunaan *E-toll* Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Pembayaran *E-toll* Jasa Marga.
- Prakoso, A. L. (n.d.). Prinsip Pertanggungjawaban Perdata Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan . *Prosiding Seminar Nasional*.
- Rifan Adi Nugraha, J. M. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online. *Jurnal Serambi Hukum*.
- Rosmawati, S. M. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Penerbit Prenada Media.
- S.Brahmana, R. (2020). Penerapan Keamanan Keuangan Dalam Aplikasi *E-money*. *Manova*.
- Sahetapy, C. I. (2019). Pengaruh *E-toll Card* Mandiri Dan Efektivitasnya Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-toll Card* Mandiri Di Surabaya. *Jurnal Agora*.
- Tazkiyyaturrohmah, R. (2018). Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Modern.
- Ulya, W. (2018). Tinjauan Hukum Perjanjian Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Pada Uang Elektronik (Studi Pada *E-money* Bank X). *Jurnal Az-Zarqa*, 254.
- Wachidus Sa'diyah, N. M. (2018). Use Of *E-toll Card*: Satisfied Consumers. *Jurnal Manajemen Motivasi* 14.

Buku :

- Aris Prio Agus Santoso, S. M. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)* . Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Mudakir Iskandar Syah, S. M. (2021). *Hukum Perjanjian, Kredit Guna Agunan. Surat Keputusan Pengangkatan Pegawai*. Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara.

Rosmawati, S. M. (2018). *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*. Depok: Penerbit Prenada Media.

Peraturan Perundang-Undangan :

1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Transaksi Tol Nontunai Nirsentuh Di Jalan Tol.
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cholidah, SH., MH

Jabatan : Ka. Prodi Hukum- Fakultas Hukum

Dengan ini menerangkan, nama tersebut di bawah ini :

Nama : Elfira Maulida

Nim : 202010110311320

Dengan Judul Skripsi :

" PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP
PELANGGAN YANG MELAKUKAN TOP UP E-TOL MELALUI
PLATFORM E-MONEY"

Sudah melakukan cek plagiasi dan dinyatakan telah **BEBAS PLAGIASI.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.

LOLOS
PLAGIASI

Malang, 27 April 2024

Cholidah, SH., MH
Cholidah, SH., MH
A.n. Ka. Prodi Hukum
Scipro & Hukum.