

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum (*rechtsstaat*).<sup>1</sup> Menurut Soetandyo Wignjosoebroto Negara hukum (*Rechtsstaat*) adalah: Negara hukum (*Rechtsstaat*) adalah konsep yang berparadigma bahwa Negara dan alat kekuasaannya (pemerintah) tak dibenarkan bertindak atas kekuasaannya belaka, melainkan harus di tumpukan pada dasar kebenaran hukum yang telah di positifkan ialah Undang-undang yang pada gilirannya berdiri tegak di atas kebenaran hukum undang-undang yang paling dasar, ialah Undang - Undang Dasar.<sup>2</sup>

Menurut Jimly Asshiddiqie bahwa negara hukum mempunyai beberapa prinsip. Diantaranya adalah prinsip supremasi hukum yaitu adanya pengakuan normatif dan empirik akan prinsip supremasi hukum, yaitu bahwa semua masalah diselesaikan dengan hukum sebagai pedoman tertinggi. Dalam perspektif supremasi hukum (*supremacy of law*), pada hakikatnya pemimpin tertinggi negara yang sesungguhnya, bukanlah manusia, tetapi konstitusi lah yang mencerminkan hukum yang tertinggi. Pengakuan normative atas supremasi hukum tercermin dalam perumusan hukum dan/atau konstitusi. Sedangkan pengakuan empirik tercermin

---

<sup>1</sup> Indonesia, *Undang-Undang Dasar 1945*, Pasal 1 angka 3 Amandemen III.

<sup>2</sup> Winarno, *Paradigma Baru Pendidikan Kewarganegaraan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hal.138.

dalam perilaku sebagian terbesar masyarakatnya bahwa hukum itu memang “*supreme*”.<sup>3</sup>

Negara Hukum ialah negara yang berdiri di atas hukum yang menjamin keadilan kepada warga negaranya. Keadilan merupakan syarat bagi terciptanya kebahagiaan hidup untuk warga negaranya, dan sebagai dasar dari pada keadilan itu perlu diajarkan rasa susila kepada setiap manusia agar ia menjadi warga negara yang baik. Demikian pula peraturan hukum yang sebenarnya hanya ada jika peraturan hukum itu mencerminkan keadilan bagi pergaulan hidup antar warga negaranya.<sup>4</sup>

Perkembangan kebutuhan masyarakat sangat mempengaruhi pertumbuhan hukum di dalam masyarakat. Masyarakat yang sedang membangun dicirikan oleh perubahan bagaimanapun kita mendefinisikan pembangunan itu dan apapun ukuran yang kita gunakan bagi masyarakat dalam pembangunan. Peranan hukum dalam pembangunan adalah untuk menjamin bahwa perubahan itu terjadi dengan cara yang teratur. Ada anggapan yang boleh dikatakan hampir merupakan keyakinan bahwa perubahan yang teratur demikian dapat dibantu oleh perundang-undangan atau keputusan pengadilan atau kombinasi dari kedua-duanya. Perubahan yang teratur melalui prosedur hukum, baik ia berwujud peraturan perundangundangan atau keputusan badan-badan-badan peradilan lebih baik dari pada perubahan yang tak teratur dengan menggunakan kekerasan semata-mata. Karena baik perubahan maupun ketertiban (atau keteraturan) merupakan tujuan kembar dari pada

---

<sup>3</sup> Nany Suryawati, dan Ika Widiastuti. “Pematangan Demokrasi Melalui Transformasi Demokrasi.” *AKSARA Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* Vol. 7, No. 1 (2021), hal. 143-152.

<sup>4</sup> Moh. Kusnardi dan Harmaily Ibrahim, *Hukum Tata Negara Indonesia*, (Jakarta: Pusat Studi Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan CV. Sinar Bakti, 1988), hal. 153.

masyarakat yang sedang membangun maka hukum menjadi suatu alat yang tak dapat diabaikan dalam proses pembangunan.<sup>5</sup>

Pemakaian hukum yang demikian adalah sebagai suatu alat pembaharuan masyarakat atau rekayasa sosial (*law as a tool of social engineering*). Dalam upaya rekayasa sosial Mochtar Kusumaatmadja, menyatakan: Pendayagunaan hukum sebagai sarana untuk merekayasa masyarakat menuju skenario kebijakan pemerintah (eksekutif) amatlah terasa diperlukan oleh negara-negara berkembang, jauh melebihi kebutuhan negara-negara industri maju yang telah mapan, karena negara-negara maju telah memiliki mekanisme hukum yang telah “jalan” untuk mengakomodasi perubahan-perubahan di dalam masyarakat, sedangkan negara-negara berkembang tidaklah demikian.<sup>6</sup> Dalam melakukan identifikasi permasalahan hukum yang dinilai memerlukan prioritas untuk dilakukan pembaharuan perlu dibedakan antara:<sup>7</sup>

1. Masalah-masalah yang langsung menyangkut kehidupan pribadi seorang dan erat kaitannya dengan kehidupan budaya dan spiritual masyarakat yang sering diistilahkan dengan bidang hukum yang non-Netral, karena mengandung aspek emosional, psikologis, dan magis religius;
2. Masalah-masalah yang bertalian erat dengan kemajuan masyarakat pada umumnya, misalnya hukum perseroan, hukum kontrak, hukum lalu lintas,

---

<sup>5</sup> Mochtar Kusumaatmadja, *Pembinaan Hukum Dalam Rangka Pembangunan Hukum Nasional*, (Bandung: PT Binacipta, 1986), hal. 3.

<sup>6</sup> Mochtar Kusumaatmadja, dalam Soetandyo Wignjosoebroto, *Dari Hukum Kolonial ke Hukum Nasional: Dinamika Sosial Politik dan Perkembangan Hukum di Indonesia*, (Jakarta, Rajawali Press, 1994), hal. 231

<sup>7</sup> Firman Muntaqo, “Hukum Sebagai Alat Rekayasa Sosial Dalam Praktek Berhukum Di Indonesia”, *Jurnal Hukum*, Vol.XV, No. 1 (2005), hal. 387.

atau lebih dikenal dengan istilah bidang hukum yang netral yang dilihat dari aspek budaya akan lebih mudah untuk ditangani.

Salah satu bentuk perubahan yang ingin dilakukan oleh Pemerintah Indonesia adalah mengenai pemberlakuan sistem pembayaran jalan tol nirsentuh mulai tahun ini (2024). Menteri PUPR Basuki Hadimuljono menyampaikan, penerapan sistem transaksi tol non-tunai nirsentuh ditargetkan pada tahun ini. Namun, dalam penerapannya, penerapan pembayaran menggunakan sensor akan dilakukan secara bertahap melalui sistem *single lane free flow* (SLFF) terlebih dahulu. Baru berikutnya pemerintah akan menerapkan sistem pembayaran *multi lane free flow* (MLFF).<sup>8</sup>

Teknologi *toll road* 4.0 melalui transaksi tol nirsentuh (*multi lane free flow*) mampu mempermudah konsumen tetapi berpotensi problematis dalam implementasinya. Hal ini dikarenakan konsumen selaku pengguna jalan tol dibebani oleh berbagai kewajiban yang belum diimbangi dengan kepastian hukum terkait pemenuhan hak-haknya serta pertanggungjawaban hukum pelaku usaha apabila terdapat hak konsumen yang terlanggar. Artinya, besar kemungkinan terjadi ketimpangan hierarkis antara konsumen dan pelaku usaha.

Kondisi tersebut diperburuk dengan adanya faktor teknologi yang memungkinkan turut menghambat terpenuhinya hak-hak konsumen. Teknologi *Global Navigation Satellite System* (selanjutnya disebut GNSS) yang

---

<sup>8</sup> Abdul Latif, "Pak Bas Bilang Sistem Bayar Tol Nirsentuh Secara Bertahap Mulai Tahun Ini" <https://kumparan.com/kumparanbisnis/pak-bas-bilang-sistem-bayar-tol-nirsentuh-secara-bertahap-mulai-tahun-ini-23Pp4HxqznD>, diakses 28 Agustus 2024

digunakan ke dalam aplikasi pada telepon seluler milik konsumen hanya akan berfungsi apabila konsumen mengaktifkan telepon selulernya sepanjang perjalanan di jalan tol. Pembayaran tol nantinya hanya dapat dilakukan apabila konsumen menghubungkan telepon seluler miliknya ke layanan internet.<sup>9</sup>

Secara tidak langsung, tindakan tersebut dapat merugikan konsumen karena akan membahayakan keselamatan konsumen. Angka kecelakaan konsumen di jalan tol berpotensi meningkat. Pusat Kajian Infrastruktur Strategis (PUKIS) selaku lembaga studi yang aktif melakukan pengkajian kebijakan pembangunan infrastruktur Pemerintah Indonesia berpendapat bahwa dampak dari implementasi transaksi tol nirsentuh nantinya ialah peningkatan jumlah angka kecelakaan di jalan tol.<sup>10</sup> Fakta pernyataan tersebut terbukti dengan meningkatnya angka kecelakaan di jalan tol Australia. Dilansir dari data milik *Road Safety Commission* Australia di Australia Barat, angka kecelakaan di jalan tol meningkat karena kendaraan melaju lebih cepat tanpa pemberhentian di gardu tol.<sup>11</sup>

Argumentasi di atas di dukung dari data yang diakses dari IRSMS Korlantas Polri menunjukkan lebih 10 ribu kecelakaan terjadi tiap bulan. Sementara dalam lima hari pertama di Agustus 2024, Korlantas menangani 723 kecelakaan. Data itu diakses pada Senin, 5 Agustus 2024. Data itu menunjukkan jumlah kecelakaan lalu

---

<sup>9</sup> Suhaiela Bahfein, "Simak Cara Kerja Cantas, Bayar Tol Tanpa Setop dan Sentuh," Kompas.com, 24 Mei 2022, <https://www.kompas.com/properti/read/2022/05/24/063000221/simak-carakerja-cantas-bayar-tol-tanpa-setop-dan-sentuh-?page=all>, diakses pada tanggal 27 Agustus 2024.

<sup>10</sup> Rasheva, "PUKIS Soroti Kesiapan Uji Coba MLFF pada Jalan Tol di Indonesia," Monitor, 14 Juli 2022, <https://monitor.co.id/2022/07/14/pukis-soroti-kesiapan-uji-coba-mlff-pada-jalantol-di-indonesia/>, diakses pada tanggal 27 Agustus 2024.

<sup>11</sup> Eddie Williams, "Western Australia Records Its Highest Road Toll in Five Years for 2021," ABC News, 4 Januari 2022, tersedia pada <https://www.abc.net.au/news/2022-01-04/166-lives-lost-on-wa-roadsin-2021/100737782>, diakses pada tanggal 27 Juli 2024.

lintas sejak Januari hingga 5 Agustus 2024. Sejak awal tahun, Korlantas Polri menangani 79.220 kecelakaan. Kecelakaan paling banyak ditangani pada April 2024 yaitu 11.924 kejadian.<sup>12</sup>

Terkait kecelakaan lalu lintas tersebut salah satunya disebabkan penggunaan handphone saat berkendara. Pada acara Sibolga Sore Pro 1, Jumat (19/7/2024) disebutkan data dari berbagai kecelakaan lalu lintas menunjukkan bahwa penggunaan ponsel, baik untuk menelepon, mengirim pesan, atau bahkan sekadar memeriksa notifikasi, merupakan faktor penyebab utama kecelakaan. Banyak pengemudi tidak menyadari bahwa sekadar mengalihkan pandangan dari jalan selama beberapa detik saja bisa berakibat fatal.<sup>13</sup>

Selain itu, isu mengenai teknologi GNSS turut menjadi sorotan pada implementasi transaksi tol nirsentuh di Uni-Eropa. Berdasarkan studi penelitian yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Kebijakan Internal Komite Transportasi dan Pariwisata Parlemen Eropa, teknologi GNSS akan mengumpulkan data pribadi konsumen. Dalam konteks implementasi transaksi tol nirsentuh di Indonesia, data pribadi konsumen yang terkumpul merupakan data pribadi sehari-hari konsumen pada telepon selulernya karena nantinya transaksi tol nirsentuh akan berbasis aplikasi pada telepon seluler yang turut memanfaatkan teknologi *global positioning system* (selanjutnya disebut GPS). Dengan demikian, perlindungan data pribadi konsumen perlu menjadi perlindungan prioritas dari hadirnya teknologi ini. Hanya

---

<sup>12</sup> Pusiknas Bareskrim Polri, "Belasan Ribu Kecelakaan Lalu Lintas Terjadi Tiap Bulan", [https://pusiknas.polri.go.id/detail\\_artikel/belasan\\_ribu\\_kecelakaan\\_lalu\\_lintas\\_terjadi\\_tiap\\_bulan](https://pusiknas.polri.go.id/detail_artikel/belasan_ribu_kecelakaan_lalu_lintas_terjadi_tiap_bulan), diakses 1 Oktober 2024

<sup>13</sup> Rindu Fatmawaty, "Bermain HP Saat Berkendara Ancaman Serius bagi Keselamatan", [rri.co.id/lain-lain/838646/bermain-hp-saat-berkendara-ancaman-serius-bagi-keselamatan](http://rri.co.id/lain-lain/838646/bermain-hp-saat-berkendara-ancaman-serius-bagi-keselamatan), diakses 1 Oktober 2024

saja, regulasi mengenai perlindungan data pribadi lokasi konsumen yang diperoleh melalui transaksi tol nirsentuh menggunakan teknologi GNSS belum sepenuhnya melindungi konsumen.<sup>14</sup> Selain itu tantangan lainnya adalah:<sup>15</sup>

1. Kemungkinan kesalahan dalam pembacaan nomor pelat atau identifikasi kendaraan dapat menyebabkan ketidakakuratan dalam penagihan. Ini bisa terjadi karena kendaraan tidak melaju pada jalur yang ada (*mixed traffic*) dan kecenderungan laju antrean kendaraan yang berdekatan (*platoon*).
2. Sistem ini bergantung pada sinyal komunikasi yang dapat terganggu oleh berbagai faktor lingkungan atau teknis, yang dapat menghambat kegiatan operasional.
3. Infrastruktur MLFF membutuhkan investasi yang signifikan untuk teknologi seperti sensor, kamera, dan sistem komunikasi. Selain itu, infrastruktur ini juga memerlukan pemeliharaan yang rutin dan berkelanjutan, yang bisa menjadi beban biaya tambahan.
4. Potensi masalah lainnya adalah jika saldo e-toll habis atau tidak cukup, atau jika saldo cukup tetapi tidak terbaca oleh sistem. Hal ini dapat menyebabkan kendaraan tidak bisa melintasi tol dan mengakibatkan gangguan operasional.

---

<sup>14</sup> Isna Rifka Sri Rahayu, "BPJT Diminta Tunda Penerapan Sistem MLFF di Tol, Polri: Dasar Hukumnya Belum Ada," <https://money.kompas.com/read/2022/05/20/191900526/bpjt-diminta-tunda-penerapan-sistem-mlff-di-tolpolri--dasar-hukumnya-belum?page=all>, diakses pada tanggal 28 Agustus 2024.

<sup>15</sup> Muhammad Rafi Azhari, Kelebihan dan Kelemahan Aplikasi MLFF untuk Transaksi di Gardu Jalan Tol <https://nasional.tempo.co/read/1876193/kelebihan-dan-kelemahan-aplikasi-mlff-untuk-transaksi-di-gardu-jalan-tol>, diakses pada tanggal 28 Agustus 2024.

Permasalahan-permasalahan perlindungan konsumen pengguna jalan tol di atas diperburuk dengan tidak adanya kejelasan mekanisme hukum penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Permasalahan tersebut diungkapkan secara eksplisit oleh Kepala Bagian Kerja Sama Lembaga Biro Kerja Sama dan Penyuluhan Hukum Kepolisian Republik Indonesia. Menurutnya, kerja sama yang dimaksudkan masih tidak jelas dan perlu dilakukan peninjauan kembali penegakan hukumnya.<sup>16</sup>

Lebih lanjut Aplikasi Cantas Bayar Tol Nirsentuh belum tersedia. Sebagaimana disampaikan Direktur Jenderal (Dirjen) Bina Marga Kementerian PUPR bahwa aplikasi Cantas untuk sistem transaksi pembayaran tol nontunai nirsentuh atau *Multi Lane Free Flow* (MLFF) masih dalam pengembangan. Saat ini aplikasi itu belum bisa diunduh publik untuk dipasang di ponsel pengguna. Hedy Rahadian menyebut Cantas masih perlu dilakukan uji coba dan belum selesai prosesnya.<sup>17</sup>

Tidak adanya pembagian pertanggungjawaban yang spesifik antara pelaku usaha dengan pihak-pihak lain yang terlibat dalam transaksi tol nirsentuh ini. Pelaku usaha selaku operator bekerja sama dengan Hungarian *Toll Services Company* (NUZs) untuk penyediaan layanan manajemen serta operasi sistem

---

<sup>16</sup> Directorate General for Internal Policies the European Parliament's Committee on Transport and Tourism, *Technology Options for The Europeam Electronic Toll Services*, cet.1 (European Union: European Parliament, 2014), hal. 45.

<sup>17</sup> CNN Indonesia, "Target Akhir 2024, Aplikasi Cantas Bayar Tol Nirsentuh Belum Tersedia", <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20240528142405-579-1102859/target-akhir-2024-aplikasi-cantas-bayar-tol-nirsentuh-belum-tersedia>. Download Apps CNN Indonesia sekarang <https://app.cnnindonesia.com/>, diakses 28 Agustus 2024

transaksi tol nirsentuh di Indonesia.<sup>18</sup> Akan tetapi, Kebijakan Privasi (*Privacy Policy*) aplikasi transaksi tol nirsentuh tidak menjelaskan lebih spesifik mengenai pembagian pertanggungjawaban. Ketentuan hukum pertanggungjawaban pelaku usaha ataupun operator di Indonesia berbeda dengan yang berlaku di Hungaria. Dampaknya kepada konsumen ialah hak konsumen untuk memulihkan keadaan melalui jalur hukum, sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), menjadi sulit diperoleh.<sup>19</sup> Bila ditelaah Kembali dalam UUPK, maka hak-hak konsumen terdapat dalam Pasal 4, 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;
- 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.”

---

<sup>18</sup> Derry Sutardi, “Mengenal CANTAS, Aplikasi Pendukung Sistem Bayar Tol Tanpa Sentuh, Seperti Apa Cara Kerjanya?” <https://disway.id/read/683221/mengenal-cantas-aplikasi-pendukung-sistem-bayar-tol-tanpa-sentuh-seperti-apa-cara-kerjanya>, diakses pada tanggal 26 Agustus 2024

<sup>19</sup> Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.22 TLN No.3821, selanjutnya disebut UUPK, Pasal 4 huruf e.

Konsumen akhir memiliki hak-hak lainnya yang telah diatur secara spesifik dalam perundang-undangan. Pernyataan tersebut terdapat dalam Pasal 4 ayat (9) UUPK. Dalam konteks konsumen sebagai pengguna jalan tol ataupun melakukan transaksi tol, maka peraturan perundang-undangan lain yang berlaku ialah Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2024 tentang Jalan Tol (selanjutnya disebut PP Jalan Tol). PP Jalan Tol mengatur hak-hak khusus bagi konsumen berkaitan dengan penggunaan jalan tol, termasuk namun tidak terbatas ketika melakukan transaksi tol. Dalam peraturan PP Jalan Tol, istilah konsumen tidak disebutkan secara eksplisit. Konsumen disebut dengan istilah pengguna jalan tol, yakni “setiap orang yang menggunakan kendaraan bermotor dengan membayar tol.”<sup>20</sup>

Tindakan membayar tol dalam definisi pengguna jalan tol tersebut, mencerminkan bahwasanya seseorang telah menggunakan jasa atas jalan tol. Hak konsumen dalam PP Jalan Tol diatur dalam 2 (dua) pasal yang berbeda. Pasal 107 PP Jalan Tol menyebutkan bahwasanya konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti kerugian kepada Badan Usaha atas kerugian yang merupakan akibat kesalahan dari Badan Usaha dalam pengusahaan jalan tol. Badan Usaha dalam pasal tersebut merujuk pada suatu badan hukum yang melaksanakan usahanya di bidang pengusahaan jalan tol.

Hak selanjutnya diatur dalam Pasal 108 PP Jalan Tol, yakni konsumen berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM). Konsumen pada nyatanya tidak dapat mengetahui pelayanan jalan tol yang

---

<sup>20</sup> Indonesia, Peraturan Pemerintah Tentang Jalan Tol, PP Nomor 23 Tahun 2024, Pasal 1 angka 7

diberikan kepadanya sesuai dengan SPM atau tidak. Dalam praktiknya, SPM hanya dapat dimengerti oleh Badan Usaha atau pihak terkait lainnya.<sup>21</sup> Oleh karenanya, pemenuhan hak kedua ini akan bersifat bias atau memungkinkan tidak berpihak pada kepentingan konsumen.

Dengan demikian, UUPK sudah tidak relevan apabila dijadikan sebagai satu-satunya instrumen hukum dalam pemberian jaminan hukum akan terlindunginya konsumen.<sup>22</sup>

Diperlukan penelaahan kembali mengenai aspek hukum perlindungan konsumen pengguna jalan tol pada transaksi tol nirsentuh secara yuridis normatif. Melalui penelitian ini, transaksi tol nirsentuh ditinjau lebih mendalam terhadap Hukum Positif di Indonesia. Hal ini mengingat transaksi nirsentuh melalui aplikasi CANTAS ini di Indonesia akan segera diimplementasikan namun belum terdapat peraturan perundang-undangan yang mengatur secara khusus sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen.<sup>23</sup>

Sebagai perbandingan, sebelumnya terdapat 2 (dua) negara lain sebagai contoh yang lebih dahulu telah mengimplementasikan transaksi tol nirsentuh. Dalam konteks ini, dibandingkan dengan Australia selaku negara yang memiliki sistem transaksi tol serupa bernama LinktGO dan Hungaria selaku negara penyedia

---

<sup>21</sup> Andri IRFAN, Harry Nenobais, dan Darmanto, *Implementasi Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol (Sebuah Pendekatan Kebijakan Publik)*, cet.1 (Banyumas: Amerta Media, 2021), hal. 3

<sup>22</sup> Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet.1 (Makassar: Sah Media, 2017), hal. 109.

<sup>23</sup> Aulia Damayanti, "Siap-siap, Lewat 5 Jalan Tol Ini Bayarnya Tanpa Setop!" DetikFinance, 16 September 2022, <https://finance.detik.com/infrastruktur/d-6293987/siap-siap-lewat-5-jalantol-ini-bayarnya-tanpa-setop>, diakses pada tanggal 26 Agustus 2024

sistem transaksi tol nirsentuh di Indonesia melalui HUGO *Electronic Toll System* (selanjutnya disebut HU-GO).

Aplikasi LinktGO merupakan satu-satunya metode transaksi tol nirsentuh berbasis telepon seluler di Australia, selain itu transaksi tol nirsentuh di Australia mempergunakan *electronic tag* (e-TAG) berbasis *radio frequency identification* (RFID) ataupun Tiket Rute Elektronik. Nantinya LinktGO akan mendeteksi posisi konsumen melalui GPS yang terhubung pada telepon seluler, sekalipun aplikasi LinktGO sedang tidak dipergunakan.<sup>24</sup>

Sementara Aplikasi transaksi tol nirsentuh di Hungaria menggunakan aplikasi “HU-GO”. Implementasi transaksi tol baru ini dilandasi akan urgensi melakukan inovasi transaksi tol yang berpedoman pada prinsip teknologi toll road 4.0. Dalam aplikasi ini, Pembayaran atas tol bagi konsumen pemilik kendaraan pribadi menggunakan *evignette* (pajak jalan kendaraan yang terkemas secara elektronik) atau saldo aplikasi HU-GO.<sup>25</sup>

Karenanya menarik untuk menganalisis implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi tol melalui aplikasi CANTAS di Indonesia dan Perbandingannya dengan Negara lain sehingga nantinya diperoleh ragam bentuk perlindungan konsumen yang ideal untuk diimplementasikan dalam transaksi tol

---

<sup>24</sup> Transport for NSW, “How to Get an Electronic Tag or Pass,” <https://www.nsw.gov.au/drivingboating-and-transport/tolling/get-an-electronic-tag-or-pass>, diakses 7 Oktober 2024

<sup>25</sup> HU-GO Electronic Toll System, “About The Introduction of The System,” tersedia pada <https://www.hu-go.hu/articles/article/about-the-introduction-of-the-system>, diakses pada tanggal 11 Oktober 2024.

nirsentuh yang hingga saat ini belum diatur secara khusus dalam peraturan perundang-undangan secara nasional ataupun sektoral.<sup>26</sup>

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebagaimana diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan berikut:

1. Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Tol Nirsentuh di Indonesia Berdasarkan Kebijakan Aplikasi Cantas?
2. Bagaimana permasalahan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Implementasi Transaksi Tol melalui Aplikasi CANTAS di Indonesia berdasarkan Perbandingannya dengan Negara lain?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi permasalahan dalam tulisan ini, adalah:

1. Untuk melakukan penemuan hukum terkait Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Tol Nirsentuh di Indonesia Berdasarkan Kebijakan Aplikasi Cantas.
2. Untuk memberikan proses penyelesaian permasalahan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Implementasi Transaksi Tol melalui Aplikasi CANTAS di Indonesia berdasarkan Perbandingannya dengan Negara lain

---

<sup>26</sup> Anton Budiharjo dan Sekar Ratri Margarani, "Kajian Penerapan Multi Lane Free Flow (MLFF) di Jalan Tol Indonesia," *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal Road Safety)*, Vol. 6, No. 2 (2019), hal. 12.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kegunaan baik dari segi teoritis maupun segi praktis, sebagai berikut:

##### 1. Segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu sumbangan pemikiran di bidang ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu hukum perlindungan konsumen dalam rangka memberikan pemahaman secara lebih lanjut terkait Implementasi Transaksi Tol melalui Aplikasi CANTAS di Indonesia.

##### 2. Segi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana informasi bagi pemerintah atau instansi terkait yang membidangi perlindungan konsumen, pihak jasa raharja, dan masyarakat umum:

- a. Bagi pemerintah atau instansi, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan pemahaman secara lebih luas dalam mengkaji perundang-undangan dalam menerapkan Transaksi Tol melalui Aplikasi CANTAS di Indonesia.
- b. Bagi masyarakat, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat menambah wawasan masyarakat terkait perlindungan konsumen terhadap mereka terkait pelaksanaan Transaksi Tol melalui Aplikasi CANTAS di Indonesia

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam menjawab permasalahan dalam penelitian, maka penulisan tesis ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, pokok permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II                    TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menguraikan mengenai Landasan Teori, yang terdiri dari Teori Perlindungan Hukum, dan Teori Perlindungan Konsumen. Sementara Landasan Konseptual terdiri dari uraian tentang Transaksi Tol Nirsentuh, Hak-hak Konsumen dan Konsepsi Perlindungan Konsumen.

### **BAB III                    METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan memuat tentang metode penelitian yang digunakan, yang terdiri dari Jenis Penelitian, Jenis Pendekatan, Sumber Bahan Hukum, Metode Pengumpulan Bahan Hukum, dan Teknik Analisis Bahan Hukum.

### **BAB IV                    HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan diuraikan analisis permasalahan terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Tol Nirsentuh di Indonesia Berdasarkan Kebijakan Aplikasi Cantas dan permasalahan Hukum Perlindungan Konsumen

dalam Implementasi Transaksi Tol melalui Aplikasi CANTAS di Indonesia berdasarkan Perbandingannya dengan Negara lain.

## **BAB V                    PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan tesis ini.

Dalam bab ini akan diuraikan suatu kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang ada pada bab-bab terdahulu, serta saran yang merupakan rekomendasi dari penulis kepada ilmu pengetahuan dalam bidang hukum bisnis.

