

## KEDUDUKAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-TOLL* DI KOTA MAKASSAR

### *Consumer Position in E-Toll Transactions in Makassar City*

**Feri Fulana\*, Abd. Haris Hamid, Almusawir**

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bosowa

\*Corresponding e-mail: [ferifulana62@gmail.com](mailto:ferifulana62@gmail.com)

Received: Januari 16, 2025

Accepted: April 01, 2025

Published: April 30, 2025

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-Toll* di Kota Makassar, serta untuk menganalisis kendala yang dialami konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum saat menggunakan *E-Toll* di Kota Makassar. Kasus ini menyoroti bahwa pengguna mungkin mengalami masalah seperti saldo yang terpotong dua kali atau transaksi yang gagal tercatat dimana pengguna jalan tol diharuskan memiliki *E-Toll Card* sebagai opsi pembayaran di jalan tol, sehingga konsumen tidak memiliki pilihan alternatif lainnya untuk melakukan pembayaran dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen yang ingin menggunakan jalan tol. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Normatif dan Empiris. Dengan sumber data primer dan sekunder. Studi ini dilakukan di Kantor PT. Makassar Metro Network yang berlokasi di Menara Bosowa lantai 4 Makassar Sulawesi Selatan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan berbagai pihak terkait yang relevan dengan judul skripsi ini. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-Toll* di Kota Makassar masih belum terlaksana dengan maksimal serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan *E-Toll* mencakup teknis dan operasional termasuk aspek sosial.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Transaksi, Elektronik

#### Abstract

*This research aims to analyze the implementation of legal protection for consumers in E-Toll transactions in Makassar City, as well as to analyze the obstacles experienced by consumers in obtaining legal protection when using E-Toll in Makassar City. This case highlights that users may experience problems such as balances being deducted twice or transactions that fail to be recorded where toll road users are required to have an E-Toll Card as a payment option on toll roads, so that consumers do not have other alternative options for making payments and cause inconvenience for consumers who want to use toll roads. This research uses Normative and Empirical research methods. With primary and secondary data sources. This study was conducted at the PT. Makassar Metro Network which is located on the 4th floor of the Bosowa Tower, Makassar, South Sulawesi. Data collection techniques through interviews with various related parties relevant to the title of this thesis. The implementation of legal protection for consumers in E-Toll transactions in Makassar City is still not implemented optimally and the obstacles faced in implementing E-Toll include technical and operational aspects including social aspects.*

**Keywords:** Legal Protection, Transactions, Electronics



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## **A. PENDAHULUAN**

Indonesia telah mengalami perkembangan signifikan dalam pembangunan infrastruktur jalan tol selama beberapa dekade terakhir. Pemerintah Indonesia. Melalui Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), telah menetapkan pembangunan jaringan jalan tol sebagai salah satu prioritas utama untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan konektivitas antar wilayah. Proyek jalan tol trans-Jawa dan trans-Sumatra adalah dua contoh besar dari upaya ini, yang bertujuan untuk menghubungkan kota-kota besar dan mempercepat distribusi barang dan mobilitas orang. Dengan jaringan tol yang semakin luas, waktu tempuh antar kota berkurang, biaya logistik menurun, dan kegiatan ekonomi daerah dapat meningkat (PUPR, 2011).

Sebelum mengetahui lebih lanjut mengenai *E-Toll*, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan sedikit mengenai “*cashless society*”. Cashless Society merujuk pada gaya hidup masyarakat yang cenderung untuk melakukan transaksi keuangan sehari-hari secara non-tunai (kompas.com). Bank Indonesia memiliki pandangan redaksional yang berbeda tentang pergeseran perilaku bertransaksi non-tunai. Alih-alih menggunakan istilah cashless yang berarti pergeseran perilaku yang ditandai perubahan penggunaan instrumen pembayaran dari tunai ke non-tunai (oxforddictionaries.com), Bank Indonesia menggunakan istilah less-cash society secara harafiah dapat diterjemahkan sebagai masyarakat yang semakin sedikit memanfaatkan uang tunai dalam transaksi sehari-hari (Bank Indonesia, 2014).

Uang Elektronik dalam penerapannya pada saat bertransaksi dengan alat pembayaran sering disebut dan dikenal dengan stored value/prepaid cash card (kartu prabayar) ketika dibedakan dengan alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) seperti kartu kredit, kartu debit, dan/atau kartu ATM, karena metode dan instrumen pembayaran yang berbeda kartu kredit, kartu debit, dan/atau kartu ATM. Dalam kegiatan pembayaran atau transaksi uang elektronik merupakan kegiatan prabayar antara pemegang kartu dan penerbit dimana pemegang kartu mendeposit atau menyimpan terlebih dahulu sejumlah dana kepada server penerbit (baik Bank maupun Lembaga Selain Bank) sebelum menggunakan kartu uang elektronik tersebut. Dari perbedaan-perbedaan antara uang elektronik dan alat pembayaran menggunakan kartu tersebut, maka pengaturannya pun dipisahkan, sehingga memperjelas status hukum sebagai alat pembayaran menggunakan kartu atau uang elektronik.

Seiring dengan perkembangan ini, teknologi *Electronic toll (E-Toll)* diperkenalkan untuk meningkatkan efisiensi operasional di jalan tol. *E-Toll*, atau pembayaran tol elektronik, memungkinkan pengguna jalan untuk melakukan transaksi tol tanpa harus berhenti, sehingga mengurangi kemacetan di gerbang tol dan meningkatkan kecepatan perjalanan. Sistem ini memanfaatkan teknologi *Radio Frequency Identification (RFID)* atau sistem nirsentuh lainnya untuk membaca informasi dari kartu *E-Toll* yang dimiliki pengguna. Dengan penerapan *E-Toll*, pemerintah berharap dapat menciptakan sistem transportasi yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan pengguna (Pratiwi Agustini, 2019).

UU ITE dan UUPK mengatur sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh penyedia layanan *E-Toll*. Pasal 45B UU ITE menyatakan bahwa pelanggaran terhadap ketentuan mengenai perlindungan data pribadi dapat dikenai sanksi administratif, seperti denda, penghentian sementara kegiatan, atau pencabutan izin usaha. Selain itu, pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan informasi yang benar dan jujur dapat dikenai sanksi pidana atau perdata sesuai dengan Pasal 62 UUPK (Kominfo, 2018).

Meskipun penerapan *E-Toll* menawarkan banyak manfaat, terdapat sejumlah tantangan dan permasalahan yang muncul, khususnya terkait dengan perlindungan konsumen. Kesalahan teknis dalam sistem *E-Toll*, seperti saldo yang terpotong dua kali atau transaksi yang gagal tercatat, dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna (Soegianto, 2018). Selain itu, ketidakjelasan prosedur penyelesaian sengketa dan kurangnya pilihan alternatif pembayaran di jalan tol juga menjadi isu yang perlu mendapat perhatian serius (Kristina, 2022).

Di Makassar, pembangunan infrastruktur jalan tol juga telah menunjukkan kemajuan yang signifikan, dengan proyek-proyek seperti Jalan Tol Reformasi dan Tol Layang Pettarani yang bertujuan untuk meningkatkan konektivitas dan mengurangi kemacetan (PUPR, 2017). Namun, dengan diterapkannya *E-Toll* sebagai satu-satunya metode pembayaran di jalan tol, konsumen dihadapkan pada berbagai masalah yang memerlukan perlindungan hukum yang memadai.

Dalam penggunaan *E-Toll Card* yang merupakan salah satu bentuk kegiatan transaksi elektronik di atur dalam undang-undang tentang informasi dan teknologi elektronik dari transaksi elektronik memiliki keabsahan hukum yang sama dengan transaksi konvensional. Undang Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik. Bahwa beberapa ketentuan dalam Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dalam pelaksanaannya masih menimbulkan multitafsir dan kontroversi di masyarakat sehingga perlu dilakukan perubahan untuk mewujudkan rasa keadilan masyarakat dan kepastian hukum, sehingga perlu perubahan kedua atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pada Pasal 5 UU ITE menyatakan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah (Indonesia, 2024). Hal ini berarti bahwa transaksi yang dilakukan dengan menggunakan *E-Toll* diakui secara hukum, selama transaksi tersebut memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh undang-undang. Penyedia layanan *E-Toll* wajib memastikan bahwa sistem elektronik yang digunakan untuk memproses pembayaran tol anda dan aman (Pratiwi Agustini, 2019).

Ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan sebelumnya telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dalam perkembangannya peraturan tersebut perlu dilakukan penyempurnaan untuk memperkuat aspek perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Perkembangan inovasi dan teknologi yang cepat dan dinamis di sektor jasa keuangan yang ditandai dengan munculnya pelaku usaha baru, pemasaran dan pemanfaatan produk dan layanan secara online, perjanjian berbentuk elektronik, serta terbitnya peraturan dan kebijakan baru di sektor jasa keuangan perlu didukung dengan penguatan perlindungan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-Toll* di Kota Makassar, serta untuk menganalisis kendala yang dialami konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum saat menggunakan *E-Toll* di Kota Makassar.

## **B. METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian ini berada di Kantor PT. Makassar *Metro Network* yang berlokasi di Menara Bosowa lantai 4 Makassar Sulawesi Selatan. serta terjun langsung ke lapangan dan melakukan observasi langsung di bagian gardu tol. Jenis penelitian yang digunakan adalah normatif dan empiris. Metode penelitian ini berfokus pada kajian dokumen, yang mencakup penggunaan berbagai data sekunder yang relevan. Data sekunder yang dimaksud meliputi peraturan perundang-undangan yang berlaku, keputusan pengadilan yang telah dikeluarkan, serta teori-teori hukum yang diakui dalam literatur akademik. Untuk melakukan analisis data dan menarik kesimpulan, penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, majalah, media massa, perundang-undangan, dan wawancara. (Endaswara, 2015).

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Toll* di Kota Makassar.**

Pelaksanaan dan penggunaan *E-Toll* di Kota Makassar telah menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran sistem transportasi di wilayah tersebut. Dengan *E-Toll*, transaksi di gerbang tol menjadi lebih cepat dan efisien, mengurangi antrean panjang yang sering terjadi pada transaksi tunai. Pengguna hanya perlu menempelkan kartu *E-Toll* pada mesin pembaca di gerbang tol, dan biaya tol secara otomatis terpotong dari saldo *E-Toll*. Sistem ini tidak hanya mempermudah pengendara, tetapi juga mendukung upaya digitalisasi dan transparansi dalam pengelolaan infrastruktur transportasi di Makassar. Berdasarkan hasil observasi lapangan diperoleh data sebagai berikut.

**Tabel 1** Tarif Tol Seksi Satu, Dua, Tiga

Tahun	Cambaya, Ramp Tallo Timur, Kaluku Bodoa, Parangloe					Ramp Tallo Barat					Berlaku
	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	
2020	4,000	5,500	5,500	9,000	9,000	3,000	4,000	4,000	6,500	6,500	31-Jan-20
2021	10,000	14,000	14,000	19,000	19,000	4,000	6,000	6,000	8,000	8,000	8-May-21
2022	10,000	14,000	14,000	19,000	19,000	4,000	6,000	6,000	8,000	8,000	
2023	10,500	15,000	15,000	20,500	20,500	4,500	6,500	6,500	8,500	8,500	29 Sep-23
2024	10,500	15,000	15,000	20,500	20,500	4,500	6,500	6,500	8,500	8,500	

Sumber: Data Primer Tahun 2024 PT Makassar Metro Network (PT. Bosowa Marga Nusantara).

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa tarif tol seksi satu, dua, tiga dari tahun 2020 hingga 2024, dengan rincian tarif yang berlaku pada tanggal tertentu. Pada 31 Januari 2020, tarif tol untuk Seksi I adalah 4,000, Seksi II 5,500, Seksi III 5,500, Seksi IV 9,000, dan Seksi V 9,000. Untuk Ramp Tallo Timur, tarifnya adalah 3,000, sedangkan untuk Ramp Tallo Barat adalah 4,000. Namun, mulai 8 Mei 2021, tarif mengalami kenaikan yang signifikan, di mana tarif untuk Seksi I naik menjadi 10,000, Seksi II menjadi 14,000, Seksi III menjadi 14,000, Seksi IV menjadi 19,000, dan Seksi V menjadi 19,000. Tarif untuk Ramp Tallo Timur dan ramp Tallo Barat juga mengalami kenaikan menjadi 4,000 dan 6,000, masing-masing. Kenaikan ini mungkin disebabkan oleh peningkatan biaya operasional atau investasi infrastruktur.

Pada tahun 2022, tarif tetap pada level yang sama seperti yang berlaku pada 8 Mei 2021, tanpa adanya perubahan tarif baru. Namun, pada 29 September 2023, tarif tol diperbarui lagi dengan tarif baru untuk Seksi I sebesar 10,500, Seksi II 15,000, Seksi III 15,000, Seksi IV 20,500, dan Seksi V 20,500. Tarif untuk Ramp Tallo Timur dan Ramp Tallo Barat juga meningkat menjadi 4,500 dan 6,500, masing-masing. Untuk tahun 2024, tarif tetap sama dengan yang berlaku pada 29 September 2023, tanpa adanya perubahan tarif baru yang diumumkan. Dengan demikian, tarif tol untuk periode 2024 tetap stabil sesuai dengan tarif yang berlaku pada akhir September 2023.

**Tabel 2** Tarif Tol Seksi Empat

Tahun	Tamalanrea, Biringkanaya					Parangloe, Bira Barat, Bira Timur					Berlaku
	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	
2020	10,000	16,500	16,500	24,500	24,500	5,000	8,500	8,500	12,500	12,500	
2021	10,000	17,000	17,000	25,000	25,000	5,500	9,000	9,000	13,000	13,000	15-Dec-21
2022	10,000	17,000	17,000	25,000	25,000	5,500	9,000	9,000	13,000	13,000	
2023	10,000	17,000	17,000	25,000	25,000	5,500	9,000	9,000	13,000	13,000	
2024	11,000	18,500	18,500	27,500	27,500	6,000	9,500	9,500	14,500	14,500	

Sumber: Data Primer Tahun 2024 PT Makassar Airport Network (PT Jalan Tol Seksi Empat).

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa tarif seksi empat dari tahun 2020 hingga 2024, dengan rincian tarif yang berlaku pada tanggal tertentu. Pada tahun 2020, tarif tol untuk Seksi I di Tamalanrea dan Biringkanaya adalah 10,000, untuk Seksi II adalah 16,500, untuk Seksi III juga 16,500, untuk Seksi IV adalah 24,500, dan untuk Seksi V juga 24,500. Untuk ramp yang melayani Parangloe, Bira Barat, dan Bira Timur, tarifnya adalah 5,000 untuk Ramp I, 8,500 untuk Ramp II, 8,500 untuk Ramp III, 12,500 untuk Ramp IV, dan 12,500 untuk Ramp V. Pada 15 Desember 2021, tarif tol mengalami penyesuaian. Tarif

Seksi I di Tamalanrea dan Biringkanaya tetap 10,000, namun tarif untuk Seksi II menjadi 17,000, Seksi III juga 17,000, Seksi IV menjadi 25,000, dan Seksi V menjadi 25,000. Untuk ramp yang melayani Parangloe, Bira Barat, dan Bira Timur, tarifnya juga mengalami kenaikan menjadi 5,500 untuk Ramp I, 9,000 untuk Ramp II, 9,000 untuk Ramp III, 13,000 untuk Ramp IV, dan 13,000 untuk Ramp V. Tarif yang sama berlaku untuk tahun 2022 dan 2023, tanpa adanya perubahan tarif baru. Namun, pada tahun 2024, tarif mengalami kenaikan lagi dengan tarif untuk Seksi I menjadi 11,000, Seksi II menjadi 18,500, Seksi III juga 18,500, Seksi IV menjadi 27,500, dan Seksi V juga 27,500. Untuk ramp yang melayani Parangloe, Bira Barat, dan Bira Timur, tarifnya meningkat menjadi 6,000 untuk Ramp I, 9,500 untuk Ramp II, 9,500 untuk Ramp III, 14,500 untuk Ramp IV, dan 14,500 untuk Ramp V.

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-Toll* di Kota Makassar merupakan upaya yang terus diperbaiki oleh PT Makassar *Metro Network*. Mereka berkomitmen untuk memberikan kompensasi dan penggantian saldo yang terpotong apabila terjadi kesalahan pembayaran. Dalam wawancara tersebut menjelaskan bahwa mereka tunduk pada regulator, yaitu Kementerian PUPR, yang mengatur kebijakan transaksi non-tunai ini. Mereka harus mengikuti peraturan tersebut untuk memastikan kelancaran operasional jalan tol. Namun, pelaksanaan ini tidak mudah dilakukan karena masyarakat di Kota Makassar tidak semuanya memiliki *E-Toll*, berbeda dengan di Pulau Jawa di mana transaksi elektronik sudah lebih umum digunakan. Untuk mengatasi masalah ini, PT Makassar *Metro Network* masih menyediakan transaksi tunai sebagai bentuk transisi, tapi tidak semua konsumen yang tidak memiliki *E-Toll* diberikan transaksi uang tunai karna hal tersebut bisa menyebabkan konsumen kurang sadar dalam penggunaan jasa jalan tol yang dimana pada saat melakukan transaksi di gerbang tol harus non tunai, meskipun ini menyebabkan antrian yang panjang dan menghambat efisiensi operasional.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Alimin selaku kepala gerbang tol dari pihak PT. Makassar *Metro Network* pada tanggal 29 Juli 2024, diketahui bahwa banyak konsumen yang belum memiliki kartu *E-Toll* karena kurangnya alternatif pembayaran lainnya. Akibatnya, banyak konsumen yang meminjam kartu *E-Toll* dari konsumen lain, yang menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakadilan. Konsumen yang ingin menggunakan jalan tol harus memiliki kartu *E-Toll*, yang terkadang memaksa mereka untuk meminjam atau mencari cara lain untuk membayar tol. Kondisi ini tidak hanya mengganggu kelancaran lalu lintas di gerbang tol, tetapi juga menimbulkan potensi konflik antar pengguna jalan tol.

PT Makassar *Metro Network* telah menyiapkan sistem sesuai dengan *standar operasional prosedur (SOP)* terkait transaksi elektronik ini untuk mengatasi tantangan tersebut. Selain itu, pemerintah menyediakan regulasi pengguna jalan tol untuk transaksi elektronik, dan pihak kepolisian dari Sat Lantas dan Sabhara Polda Sulsel turut terlibat dalam pengaturan dan penegakan regulasi ini. Kolaborasi ini diharapkan dapat mendukung kelancaran pelaksanaan sistem *E-Toll* dan memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen.

Dasar pelaksanaan transaksi non-tunai di jalan tol ini diatur dalam Permen PUPR Nomor 16/PRT/M/2017. Sebagai badan pengatur jalan tol (BPJT), PT Makassar *Metro Network* tunduk pada regulasi pemerintah. Kebijakan ini berlaku secara nasional, termasuk di Makassar. Pelaksanaan 100% transaksi non-tunai di Makassar sempat ditunda selama satu tahun untuk memberikan waktu kepada masyarakat untuk memahami regulasi baru ini. Hal ini dilakukan untuk mengakomodasi masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem pembayaran baru ini. Namun, meskipun telah diberikan waktu adaptasi, antrian pembayaran tunai masih panjang, sementara gerbang *E-Toll* seringkali kosong. Ini menyebabkan masalah baru karena antrian kendaraan yang panjang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan, yaitu maksimal enam detik per transaksi dan maksimal sepuluh kendaraan per lajur. Oleh karena itu, PT Makassar *Metro Network* dipaksa oleh regulasi untuk mengimplementasikan pembayaran elektronik secara penuh.

## **2. Kendala yang Dialami Konsumen dalam Mendapatkan Perlindungan Hukum saat Menggunakan *E-Toll* di Kota Makassar.**

Dalam Pelaksanaan transaksi *E-Toll* di Kota Makassar, terdapat beberapa kendala yang dialami oleh konsumen terkait perlindungan hukum. Salah satu kendala utama adalah sistem transaksi yang belum sepenuhnya optimal. Terkadang, saldo konsumen tidak tercatat dengan benar atau mengambang, sehingga diperlukan pengecekan lebih lanjut untuk mengetahui keberadaan saldo tersebut. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen yang mengalami masalah dalam transaksi mereka. Proses pengecekan saldo yang tidak tercatat dengan benar memerlukan waktu yang cukup panjang, karena PT Makassar *Metro Network* harus memeriksa sistem internal dan berkoordinasi dengan pihak bank terkait. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga seringkali menyulitkan konsumen yang membutuhkan kepastian dan kejelasan mengenai saldo mereka. Ketidakpastian ini bisa menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap layanan *E-Toll* yang diberikan. Namun, kendala dalam sistem dan proses pengecekan yang panjang membuat pelaksanaan kompensasi ini tidak selalu berjalan dengan cepat dan efisien. Hal ini menambah beban administratif dan operasional bagi perusahaan, sekaligus mengurangi tingkat kepercayaan konsumen terhadap sistem *E-Toll*.

Selain itu, perusahaan juga perlu memperkuat komunikasi dengan konsumen mengenai proses penanganan keluhan dan kompensasi yang tersedia. Transparansi dalam proses ini akan membantu konsumen memahami langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan untuk melindungi hak-hak mereka. Edukasi kepada konsumen tentang cara mengajukan keluhan dan mendapatkan kompensasi juga penting untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi aktif konsumen dalam sistem *E-Toll*. Kendala teknis yang dihadapi oleh PT Makassar *Metro Network* juga menunjukkan perlunya dukungan lebih lanjut dari regulator dan pihak terkait untuk memastikan bahwa sistem transaksi *E-Toll* berjalan dengan lancar dan efisien. Kolaborasi antara perusahaan, bank, dan regulator sangat penting untuk mengatasi masalah teknis

dan memberikan perlindungan hukum yang optimal kepada konsumen. PT Makassar *Metro Network* menyadari bahwa permasalahan ini perlu segera diatasi untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik kepada konsumen. Oleh karena itu, perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan efisiensi sistem transaksi dan penanganan keluhan konsumen. Peningkatan ini meliputi pembaruan teknologi, pelatihan staf, serta koordinasi yang lebih baik dengan pihak bank dan regulator.

Secara keseluruhan, kendala yang dialami konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum saat menggunakan *E-Toll* di Kota Makassar merupakan tantangan yang perlu diatasi dengan langkah-langkah strategis dan kolaboratif. Dengan upaya peningkatan sistem dan pelayanan yang terus-menerus, diharapkan konsumen dapat menikmati layanan tol yang lebih aman, nyaman, dan transparan. Perlindungan hukum yang efektif akan meningkatkan kepercayaan konsumen dan mendukung kesuksesan pelaksanaan sistem transaksi non-tunai di jalan tol. Berdasarkan data volume kendaraan lalu lintas pada tahun 2020 sampai Juli 2024.

**Tabel 3** Volume Lalu Lintas Kendaraan Seksi Satu, Dua, Tiga

Tahun	Golongan					Jumlah	LHR	Prosentase
	I	II	III	IV	V			
2020	2,054,169	,200,978	900,630	313,927	44,097	14,513,801	39,655	
2021	13,769,859	1,229,605	920,434	326,618	43,078	16,289,594	44,629	12.54%
2022	16,508,342	1,293,756	972,935	349,092	40,087	19,164,212	52,505	17.65%
2023	16,824,365	1,330,260	952,538	377,175	55,936	19,540,274	53,535	1.96%
2024	9,861,559	749,563	534,684	230,291	40,052	11,416,149	53,597	0.12%

Sumber: Data Primer Tahun 2024 PT Makassar Metro Network (PT Makassar Marga Nusantara)

Tabel 3 di atas menunjukkan data mengenai jumlah kendaraan yang melewati jalan tol berdasarkan golongan kendaraan dari tahun 2020 hingga 2024, serta LHR (Lalu Lintas Harian Rata-rata) dan prosentase pertumbuhan dari tahun sebelumnya. Golongan I mencatat jumlah kendaraan terbesar setiap tahun, dengan peningkatan yang signifikan dari 2,054,169 kendaraan pada tahun 2020 menjadi 16,824,365 kendaraan pada tahun 2023, sebelum menurun drastis menjadi 9,861,559 kendaraan pada tahun 2024. Golongan lainnya (II, III, IV, dan V) menunjukkan variasi kecil dalam jumlah kendaraan dari tahun ke tahun, dengan golongan II dan III memiliki angka tertinggi setelah golongan I.

Secara total, jumlah kendaraan yang melintasi tol meningkat dari 14,513,801 kendaraan pada tahun 2020 menjadi puncaknya pada tahun 2023 dengan 19,540,274 kendaraan, sebelum turun menjadi 11,416,149 kendaraan pada tahun 2024. LHR juga menunjukkan tren peningkatan dari 39,655 kendaraan pada tahun 2020 menjadi 53,535 kendaraan pada tahun 2023, dengan sedikit peningkatan menjadi 53,597 pada tahun 2024. Prosentase pertumbuhan dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2022 dengan 17,65%, diikuti oleh tahun 2021 dengan 12,54%. Namun, pertumbuhan menurun drastis pada tahun 2023 menjadi hanya 1,96%, dan hampir stagnan pada tahun 2024 dengan hanya 0,12%. Penurunan signifikan pada tahun 2024 bisa mengindikasikan adanya faktor eksternal yang mempengaruhi penggunaan tol, seperti perubahan kebijakan atau kondisi ekonomi.



**Tabel 4** Volume Lalu Lintas Kendaraan Seksi Empat

Tahun	Golongan					Jumlah	LHR	Prosentase
	I	II	III	IV	V			
2020	8,792,973	545,889	255,037	57,574	9,455	9,660,928	26,396	
2021	10,17,156	583,082	256,497	53,698	6,602	899,879	2,465	-90.66%
2022	12,800,998	649,857	310,964	59,965	7,681	13,829,465	37,889	1436.81%
2023	13,354,525	704,190	338,937	69,302	15,336	14,482,290	39,678	4.72%
2024	7,629,508	364,604	162,982	37,879	12,598	8,207,571	38,533	-2.88%

Sumber: Data Primer Tahun 2024 PT Makassar Airpot Network (PT Jalan Tol Seksi Empat)

Tabel 4 di atas menunjukkan data jumlah kendaraan yang melewati jalan tol berdasarkan golongan kendaraan dari tahun 2020 hingga 2024, termasuk LHR (Lalu Lintas Harian Rata-rata) dan prosentase perubahan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, total jumlah kendaraan yang melintasi tol adalah 9,660,928 dengan LHR sebesar 26,396 kendaraan. Pada tahun 2021, meskipun jumlah kendaraan golongan I dan II mengalami peningkatan, total jumlah kendaraan yang melintasi tol turun drastis menjadi 899,879 kendaraan dengan LHR hanya 2,465 kendaraan, mencerminkan penurunan yang signifikan sebesar -90.66%. Pada tahun 2022, terdapat lonjakan tajam dalam jumlah kendaraan, dengan total 13,829,465 kendaraan dan LHR 37,889 kendaraan, meningkat drastis sebesar 1436.81% dibandingkan tahun sebelumnya. Tahun 2023 menunjukkan peningkatan moderat sebesar 4.72% dengan total 14,482,290 kendaraan dan LHR 39,678 kendaraan. Namun, pada tahun 2024, jumlah kendaraan kembali menurun menjadi 8,207,571 kendaraan dengan LHR 38,533, dan prosentase penurunan sebesar -2.88%.

PT Makassar *Metro Network* bekerja sama dengan pihak terkait untuk memastikan bahwa seluruh proses transaksi berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Regulasi dan *SOP* yang jelas menjadi pedoman bagi semua pihak yang terlibat dalam pengelolaan jalan tol. Pengawasan rutin dan evaluasi berkala juga dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala yang muncul. Dengan langkah-langkah yang tepat, perlindungan konsumen dalam transaksi *E-Toll* di Kota Makassar diharapkan dapat terus ditingkatkan, sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik dan aman bagi pengguna jalan tol. Konsumen yang merasa dilindungi dan dilayani dengan baik akan lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan layanan tol, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan implementasi sistem transaksi non-tunai secara keseluruhan.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-Toll* di Kota Makassar masih belum terlaksana dengan maksimal. Meskipun, PT Makassar *Metro Network* berkomitmen untuk terus meningkatkan efisiensi sistem transaksi, penanganan keluhan konsumen, serta koordinasi dengan pihak bank dan regulator. Karena pembaruan teknologi, staf belum terampil, dan belum transparansi dalam proses kompensasi untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dengan baik. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan *E-Toll* mencakup teknis

dan operasional termasuk aspek sosial, di mana masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya beralih ke transaksi non-tunai. PT Makassar *Metro Network* telah melakukan berbagai sosialisasi melalui media sosial, brosur, dan pengumuman di gerbang tol untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Namun, upaya edukasi ini perlu terus ditingkatkan agar masyarakat lebih siap dan proaktif dalam memahami dan mengikuti regulasi baru. Edukasi yang berkelanjutan diharapkan dapat membangun kesadaran dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan sistem transaksi elektronik di jalan tol, sehingga mendukung kelancaran dan kenyamanan bersama.

PT Makassar *Metro Network* perlu terus berinvestasi dalam peningkatan infrastruktur dan teknologi sistem transaksi *E-Toll*. Perbaikan dan pemeliharaan sistem yang lebih baik dapat mengurangi kesalahan dalam pencatatan saldo dan meningkatkan kecepatan serta akurasi transaksi. Selain itu, diperlukan pengembangan sistem pemantauan yang lebih efektif untuk mendeteksi dan mengatasi masalah teknis secara real-time. Dengan teknologi yang lebih canggih, proses pengecekan dan penggantian saldo yang terpotong dapat dilakukan lebih cepat, mengurangi ketidaknyamanan bagi konsumen. Upaya edukasi dan sosialisasi tentang pentingnya transaksi non-tunai perlu diperkuat dan diperluas. PT Makassar *Metro Network* dapat bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, sekolah, dan komunitas, untuk mengedukasi masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan kartu *E-Toll*. Selain itu, kampanye sosialisasi melalui media massa dan media sosial harus lebih intensif untuk menjangkau lebih banyak pengguna jalan tol. Edukasi yang berkelanjutan akan membantu masyarakat lebih cepat beradaptasi dengan sistem *E-Toll* dan mengurangi hambatan sosial dalam implementasinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Pratiwi. (2019). *Sistem Pembayaran Elektronik di Indonesia: Implementasi dan Tantangan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Aulia, A., Nurlaila, & Syakir, A. (2024). Pengaruh E-Wallet, Credit Card Dan Spending Behaviour Terhadap Tingkat Konsumsi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *Media Ekonomi*, 31(2), 229–240. <https://doi.org/10.25105/me.v31i2.18459>
- Azis, N. A. (2019). *Perlindungan Konsumen Bagi Para Pengguna Kartu Elektronik (E-Money) Di Kota Makassar*
- Kristina, A. (2022). *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). (2017). *Transaksi Tol Non Tunai dan Implementasi E-Toll di Indonesia*. Jakarta: PUPR.
- Muhammad Alfian Williandanu, & Arikha Saputra. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Uang Elektronik Pada Jalan Tol (*E-Toll*) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *The Juris*, 6(2), 314–318. <https://doi.org/10.56301/juris.v6i2.597>.
- Salami, R. U., Nurjaya, I. K. K., & Kartika, K. (2013). Penerapan Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Dokumen Di Pt. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Purwokerto. *Jurnal Dinamika Hukum*, 8(2), 145–153. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2008.8.2.57>
- Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. (2022). Analisis Efektivitas Kartu Electronic Toll (*E-Toll*) Pada Pt. Jasa Marga Tbk. Cabang Belmera. *Journal Economic Management and Business*, 1(1), 30–44.
- Soegianto, B. (2018). *Kendala dan Solusi dalam Penggunaan E-Toll di Jalan Tol Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press.