

# Studi Komparasi Hukum Pelindungan Konsumen dalam Implementasi Transaksi Tol Nirsentuh di Hungaria dan Australia: Suatu Pembelajaran untuk Penerapannya di Indonesia = Comparative Study of Consumer Protection Law in Contactless Toll Transactions Implementation in Hungary and Australia: A Lesson for Its Application in Indonesia

Luqyana Agny Anisataqiyya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920519198&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Transaksi tol nirsentuh merupakan sistem transaksi tol baru di Indonesia, tetapi berpotensi problematis bagi konsumen dalam pengimplementasiannya. Konsumen dibebani oleh kewajiban yang belum diimbangi dengan kepastian hukum terkait pemenuhan hak-hak konsumen dan pertanggungjawaban hukum pelaku usaha apabila hak konsumen terlanggar sehingga besar kemungkinan terjadi ketimpangan hierarkis antara konsumen dan pelaku usaha apabila transaksi tol nirsentuh diimplementasikan. Indonesia hingga saat ini belum memiliki peraturan perundang-undangan yang melindungi kepentingan konsumen selaku pengguna jalan tol. Begitu pula dengan Australia yang mengimplementasikan sistem transaksi tol serupa. Berbeda dengan Hungaria, peraturan perundang-undangan mengenai transaksi tol nirsentuh diatur secara khusus. Dengan menggunakan metode yuridis normatif, diteliti aspek hukum pelindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap transaksi tol nirsentuh dengan turut mengacu pada hukum pelindungan konsumen dalam implementasi transaksi tol nirsentuh di Hungaria dan Australia berdasarkan Act CLV of 1997 on Consumer Protection serta Australian Consumer Law. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya Indonesia tidak dapat berpedoman kepada Hungaria ataupun Australia dalam implementasi hukum pelindungan konsumen pada transaksi tol nirsentuh karena masih terdapat permasalahan pemenuhan hak-hak konsumen dan tidak jelasnya informasi-informasi yang akan diperoleh konsumen nantinya terkait pelaku usaha yang terlibat dalam penyelenggaraan sistem. Oleh karenanya, penyusunan peraturan perundang-undangan mengenai transaksi tol nirsentuh di Indonesia perlu berprespektif melindungi konsumen dan memberikan kepastian hukum kepadanya. Tanggung jawab para pelaku usaha terkait juga perlu dipertegas kembali agar nantinya konsumen memperoleh informasi yang tepat serta dapat mengetahui hal-hal yang menjadi haknya

.....Contactless toll transaction is a new toll transaction system in Indonesia, but potentially problematic for consumers in its implementation. Consumers are burdened by obligations that have not been balanced with legal certainty regarding the fulfillment of consumer rights and the legal liability of business actors if consumers' rights are violated, so there is a high probability of hierarchical imbalance between consumers and business actors if contactless toll transactions are implemented. Indonesia does not yet have laws and regulations that protect the interests of consumers as toll road users. The same applies to Australia, which implements a similar toll transaction system. Unlike Hungary, legislation on contactless toll transactions is specifically regulated. By using the normative juridical method, the legal aspects of consumer protection in Law Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection, contactless toll transactions are examined by also referring to consumer protection law in the implementation of contactless toll transactions in Hungary and Australia based on Act CLV of 1997 on Consumer Protection and Australian Consumer Law. The results of this study show that Indonesia cannot be guided by Hungary or Australia in the implementation of

consumer protection law on contactless toll transactions because there are still problems in fulfilling consumers' rights and unclear information that will be obtained by consumers later related to business actors involved in the implementation of the system. Therefore, the preparation of laws and regulations regarding contactless toll transactions in Indonesia needs to have the perspective of protecting consumers and providing legal certainty to them. The liabilities of the relevant business actors also need to be reaffirmed so that later consumers can obtain the right information and be able to know their rights as consumers.