

## PENGARUH PENGGUNAAN E-MONEY SEBAGAI MODEL PEMBAYARAN DALAM PELAYANAN JUAL BELI TIKET KAPAL DI ASDP KUPANG

Emilianus Harun Liwun<sup>1</sup>, Stefanus Don Rade<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Katolik Widiya Mandira, Kupang

E-Mail: [stafanusdonrade@unwira.ac.id](mailto:stafanusdonrade@unwira.ac.id)

**Abstract.** *Technological and trade developments that have brought about a change, are the people's need for a means of payment that can meet speed, accuracy and security in every electronic transaction. In order to adapt the development of transactions to the needs of the community, recently cashless or e-money payment systems have been increasingly being promoted in various regions in Indonesia. The method used in writing this paper is juridical-empirical. In Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection Article 4 letter (d) explains that, "the right to have opinions and complaints heard about the goods and/or services used." In fact, complaints, opinions, and suggestions from consumers, in this case, prospective passengers, were not properly responded to by ASDP. Furthermore, Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection Article 4 letter (g), explains that "the right to be treated or served properly and honestly and not discriminatory." Prior to the implementation of the E-Money method in the boat ticket buying and selling system at ASDP Kupang, problems such as buildup of queues, stowaways, priority passengers and extortion were already commonplace, so try the E-Money method. Implementation of good service procedures where prospective passengers are required to buy e-tickets as a condition for being able to use crossing services by ASDP services, this is important to facilitate administrative processes related to the safety of the passengers themselves, facilitate the process of searching for passenger data and for other purposes. The time needed to make the crossing is optimal enough, except if natural factors such as the rainy season, or strong winds PT ASDP cannot do much in overcoming the problem of bad weather. The ticket prices issued by PT ASDP are also very relevant, therefore it is mandatory for PT ASDP to maintain the quality of services provided, one of which is by carrying out routine maintenance which has been carried out for a long time.*

**Keywords :** *Protection, Consumer, E-monay.*

**Abstrak.** Perkembangan teknologi dan perdagangan yang telah membawa suatu perubahan, adalah kebutuhan masyarakat atas suatu alat pembayaran yang dapat memenuhi kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam setiap transaksi elektronik. Untuk menyesuaikan perkembangan transaksi dengan kebutuhan masyarakat terhadapnya, maka akhir-akhir ini sistem pembayaran cashless atau e-money semakin digalakan di berbagai daerah di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah yuridis-empiris. Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (d) menjelaskan bahwa, "hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan." Pada kenyataannya keluhan, pendapat, dan saran para konsumen dalam hal ini para calon penumpang tidak ditanggapi dengan baik oleh pihak ASDP. Selanjutnya, UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (g), menjelaskan bahwa "hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif." Sebelum diterapkannya metode E-Money pada sistem jual beli tiket kapal pada ASDP Kupang, masalah

seperti penumpukan antrian, penumpang gelap, penumpang prioritas dan pungutan liar (pungli) memang sudah menjadi masalah lumrah, sehingga cobalah metode E-Money ini diterapkan. Penerapan prosedur pelayanan yang baik dimana para calon penumpang diharuskan membeli e-tiket sebagai syarat untuk dapat menggunakan jasa penyeberangan oleh jasa ASDP, hal ini penting untuk memudahkan proses administrasi terkait keselamatan penumpang itu sendiri, memudahkan proses pencarian data penumpang dan untuk keperluan lainnya. Waktu yang diperlukan untuk melakukan penyeberangan sudah cukup maksimal, kecuali jika faktor alam seperti musim penghujan, atau angin kencang maka PT ASDP tidak dapat berbuat banyak dalam menanggulangi permasalahan cuaca yang buruk. Harga tiket yang dikeluarkan oleh PT ASDP juga sudah sangat relevan, oleh karena itu wajib bagi PT ASDP menjaga kualitas pelayanan yang diberikan salah satunya ialah dengan mengadakan perawatan rutin yang sudah dilakukan sejak dulu.

**Kata Kunci :** *Perlindungan, Konsumen, E-monay,*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan perdagangan yang telah membawa suatu perubahan, adalah kebutuhan masyarakat atas suatu alat pembayaran yang dapat memenuhi kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam setiap transaksi elektronik. Sejarah membuktikan perkembangan alat pembayaran terus berubah-ubah bentuknya, mulai dari bentuk logam, uang kertas konvensional, hingga kini alat pembayaran telah mengalami evolusi berupa data yang dapat ditempatkan pada suatu wadah atau disebut dengan alat pembayaran elektronik (uang elektronik atau e-money).

Teknologi informasi membuat hubungan antar manusia menjadi tanpa batas, dampaknya terhadap perubahan dalam hal ekonomi sangat cepat, dalam percepatan ini jual beli dan pembayaran dapat dilaksanakan melalui transaksi elektronik yang tidak dibatasi oleh waktu dan tempat. Untuk menyesuaikan perkembangan transaksi sebagaimana dijelaskan di atas dengan kebutuhan masyarakat terhadapnya, maka akhir-akhir ini sistem pembayaran *cashless* (pembayaran non tunai) atau *e-money* (uang elektronik) semakin digalakan di berbagai daerah di Indonesia. Sebagai contoh di wilayah Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur, misalnya, sistem e-money ini mulai diberlakukan pada model pembayaran tiket untuk pelayanan jual beli tiket kapal di ASDP Kupang sejak Juni 2021 lalu.

Pengguna e-money harus diberikan didasari oleh semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai sasaran usaha tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung konsumen yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Mengingat hal itu semua tentu sudah menjadi keperluan yang mendesak akan adanya suatu perlindungan terhadap pengguna e-money sebagai konsumen, untuk segera dicarikan solusinya, mengingat demikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen. sudah menjadi keperluan yang mendesak akan adanya suatu perlindungan terhadap pengguna e-money sebagai konsumen, untuk segera dicarikan solusinya, mengingat demikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen.

*E-money* (uang elektronik) adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan penerbit rekening di bank dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut. (Hendarsyah 2016)

Pemberlakuan sistem *e-money* di ASDP Kupang bertujuan mengurangi penumpukan antrian pada saat pembelian tiket; menghilangkan pungutan liar (pungli); menghilangkan adanya penumpang gelap (penumpang yang tidak mempunyai tiket atau tidak membeli tiket); dan menghilangkan adanya penumpang prioritas (sistem orang dalam).

Sejauh ini apa yang diketahui penulis tentang pemberlakuan sistem *e-money* di ASDP Kupang menimbulkan banyak pergolakan yang memunculkan tanggapan kontra terhadap tujuannya. Pertama, bukannya meminimalisir penumpukan antrian pada saat pembelian tiket, sebaliknya terjadi penumpukan yang lebih, bahkan dua kali lipat sebelum sistem ini diterapkan; masih adanya penumpang gelap yang menggunakan jasa ekspediter untuk memeloloskan diri dari pembelian tiket dan masih adanya pungutan liar serta adanya tindak diskriminatif berupa mengistiwimewakan penumpang tertentu dalam artian penumpang tersebut masih mempunyai hubungan dekat pihak ASDP.

Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (d) menjelaskan bahwa, “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.” (RI 2020) Pada kenyataannya keluhan, pendapat, dan saran para konsumen dalam hal ini para calon penumpang tidak ditanggapi dengan baik oleh pihak ASDP. Semenjak pemberlakuan metode E-Money pada system jual beli tiket kapal pada ASDP Kupang, banyak calon penumpang yang mengalami kesulitan dengan mekanismenya sehingga mereka mengadukannya kepada pihak ASDP. Namun dari pihak ASDP bukannya memberikan bantuan atau penjelasan, pihak ASDP malahan meminta kepada para calon penumpang untuk mengikuti prosedur yang ada dan memaklulkannya.

Selanjutnya, UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (g), menjelaskan bahwa “hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.” (RI 2020) Sebelum diterapkannya metode E-Money pada sistem jual beli tiket kapal pada ASDP Kupang, masalah seperti penumpukan antrian, penumpang gelap, penumpang prioritas dan pungutan liar (pungli) memang sudah menjadi masalah lumrah, sehingga cobalah metode E-Money ini diterapkan. Namun, bukannya meminimalisir permasalahan yang terjadi metode ini malahan meningkatkan permasalahannya. Antrian semakin menumpuk bahkan lebih padat dari sebelumnya. Masih adanya penumpang gelap dan penumpang prioritas yang menggunakan jalur-jalur khusus, seperti menggunakan jasa ekspediter dengan alasan mereka juga merupakan pihak ekspediter dan alasan, ‘masih mempunyai hubungan dekat dengan pihak ASDP atau pihak kapal.’ Serta masih ditemukan pungutan liar.

Berangkat dari latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, penulis melihat bahwa permasalahan ini perlu ditinjau lebih jauh, khususnya mengenai faktor-faktor yang menyebabkan kurang efektifnya Penggunaan Metode E-Money sebagai Model Pembayaran dalam Pelayanan Jual Beli Tiket Di ASDP Kupang.

## **RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna e-money?
2. Bagaimana faktor-faktor yang menyebabkan kurang efektifnya Penggunaan Metode E-Money sebagai Model Pembayaran dalam Pelayanan Jual Beli Tiket Di ASDP Kupang?

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah yuridis-empiris. pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan yaitu tentang Pengaruh Penggunaan E-Money sebagai Model Pembayaran dalam Pelayanan Jual Beli Tiket Kapal Di ASDP Kupang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaturan Bagi Pemegang E-Money Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku**

- a. Pengaturan terkait e-money berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pada Pasal 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik diatur mengenai asas dan tujuan sebagai alat untuk menciptakan pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik yang baik yaitu :

- a) Asas Kepastian Hukum, yang merupakan landasan hukum dalam pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik termasuk segala sesuatu yang mendukung penyelenggaraannya yang mendapatkan pengakuan hukum.
- b) Asas Manfaat, merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik diupayakan untuk mendukung proses berinformasi.
- c) Asas Kehati-hatian, merupakan landasan untuk memperhatikan segenap potensi yang dapat mendatangkan kerugian dalam pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik.
- d) Asas Itikad Baik, bahwa para pihak dalam melakukan transaksi elektronik tidak dilakukan dengan tujuan merugikan pihak lain baik secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum.
- e) Asas Kebebasan Memilih Teknologi atau Netral Teknologi, berarti pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik tidak terfokus pada pemanfaatan teknologi tertentu sehingga diharapkan mampu mengikuti perkembangan teknologi di masa yang akan datang.

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan system elektronik menurut Pasal 16 UU ITE, menyatakan bahwa :

- a) Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan;
- b) Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;
- c) Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik;

- d) Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau symbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;
  - e) Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan bertanggungjawab atas prosedur atau petunjuk.
- b. Pengaturan terkait e-money berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.

Pembayaran menggunakan uang elektronik juga tidak lepas kaitannya dengan pengawasan Bank Indonesia (BI), sebagai bagian integral dari sistem pembayaran nasional. "Pengawasan dan penyelenggaraan uang elektronik berhubungan dengan kekuasaan Bank Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yaitu dalam peranannya untuk menciptakan sistem perbankan yang sehat dan efisien, berperan penting dalam mencegah timbulnya risiko-risiko yang diderita oleh bank, masyarakat penyimpan dana, dan merugikan serta membahayakan kehidupan perekonomian." (KUSUMA 2018) Selain itu kewenangan Bank Indonesia selaku bank sentral yaitu untuk memastikan dilaksanakannya segala peraturan perundang-undangan yang terkait dalam penyelenggaraan usaha bank oleh bank yang bersangkutan.

- c. Pengaturan terkait e-money berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sejak diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999, yang merupakan salah satu peraturan perundang-undangan yang secara formal merupakan benteng kekuatan para pelaku usaha luar dan dalam negeri sehingga dengan demikian mereka menjadi aman dan terlindungi hak dan kewajibannya. Hal ini juga menunjukkan keseriusan pemerintah terhadap keselamatan konsumen, dimana kedudukan konsumen biasanya berada pada kedudukan yang lebih lemah. Konsumen selalu akan menjadi sasaran aktifitas bisnis para pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya sesuai dengan prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan biaya yang sekecil-kecilnya. Oleh karena itu konsumen harus lebih selektif dalam membeli suatu produk. (Stefanus Don Rade 2022)

Pengaturan yang ada pada Peraturan Bank Indonesia maupun mengenai Perbankan lebih mengatur dari sudut kegiatan sistem pembayaran menggunakan uang elektronik dan dari sisi para penyelenggara (pelaku usaha) kegiatan pembayaran uang elektronik. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat mengisi kekosongan hukum positif yang dapat lebih mengakomodir kepentingan pemegang kartu e-money selaku konsumen.

Salah satu acuan penting pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu dengan adanya peraturan mengenai pencantuman klausula baku pada perjanjian. Dimana dasar peraturan dalam penggunaan alat pembayaran elektronik menggunakan uang elektronik adalah dengan menggunakan perjanjian baku, maka pencantuman klausula baku yang seimbang haruslah diatur. Perjanjian baku merupakan terjemahan dari standar kontrak, baku berarti patokan dan acuan. Mariam Darus mendefinisikan perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian baku merupakan konsep janji-janji tertulis yang disusun tanpa membicarakan isi dan lazimnya dituangkan dalam perjanjian yang sifatnya tertentu.

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataannya biasa dipegang oleh pelaku usaha atau dalam kaitannya dengan perjanjian baku uang elektronik kedudukan yang lebih kuat dipegang oleh penerbit kartu e-money.

Akibat kedudukan para pihak yang tidak seimbang, maka pihak yang lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang bebas untuk menentukan apa yang diinginkannya dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku. Sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian tidak ditemukan lagi dalam perjanjian baku, karena formatnya dan isi perjanjian telah dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat.

Terkait dengan perlindungan pemegang kartu e-money sebagai konsumen uang elektronik, hal ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara garis besar telah memberikan perlindungan terhadap konsumen untuk menikmati produk mereka secara jelas dan tidak menyesatkan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur pelaku usaha perbankan untuk memberikan tanggung jawabnya kepada konsumen berupa :(KUSUMA 2018)

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin kegiatan usaha perbankan berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku.

d. Contoh Penerapan E-money dalam Perjanjian Penggunaannya dalam kartu Brizzi Card (BRI Prabayar)

Kartu ini digunakan untuk bertransaksi pembelian tiket kapal di ASDP atau pembayaran lainnya di *merchant* yang bekerjasama dengan Bank BRI selaku penerbit dengan fitur saldo yang tersimpan pada chip kartu dapat digunakan bertransaksi tanpa perlu menggunakan PIN atau tanda tangan, dapat diisi ulang, dengan maksimal saldo kartu sebesar Rp. 1. 000. 000, - (satu juta rupiah) sesuai ketentuan Bank Indonesia dan saldo mengendap pada kartu tidak diberikan bunga. Cara bertransaksi menggunakan Brizzi Card yaitu melalui outlet atau merchant yang mempunyai reader untuk menerima kartu e-money. Saldo harus mencukupi untuk bertransaksi yaitu dengan saldo minimum sebesar Rp. 10. 000, - (sepuluh ribu rupiah) ditambah dengan jumlah pembelanjaan yang akan dibayarkan. Isi ulang (top up) dengan menggunakan BRI debit yang dapat dilakukan melalui BRI ATM Tunai maupun Non Tunai, dan BRImo.

### **Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Uang Elektronik**

a. Bentuk Penyalahgunaan Kartu Uang Elektronik (E-Money)

Dalam hal hilangnya kartu (Lost/Stolen Card), kartu tetap dapat digunakan sampai pemilik sah memberitahukan kepada bank penerbit, namun kartu tersebut tetap dapat disalahgunakan oleh pihak lain. penyalahgunaan kartu oleh pihak lain ini dapat terjadi dengan pencurian oleh pihak lain maupun kelalaian dari pemilik kartu itu sendiri. Setelah kartu berada di pihak lain, penyalahgunaan tentu saja dapat digunakan dengan berbagai cara, salah satunya seperti berbelanja langsung kepada merchant, karena ketika kartu

hilang maka kartu dapat digunakan tanpa perlu dilakukan otorisasi oleh merchant dan tidak dapat dilacak keberadaan kartu tersebut. Kartu pembayaran (payment card / stored value card) seperti uang elektronik ini menjadi target utama dalam penyalahgunaan melalui pencurian, karena sifatnya yang tidak harus mencantumkan identitas pemilikinya (anonymous digital cash) dan juga fungsinya yang dapat dilakukan tanpa bantuan jasa penjualnya (self serve).

b. Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Pembayaran Uang Elektronik

Untuk memenuhi hak dari konsumen maka para pelaku usaha dalam hal ini sebagai penyelenggara kegiatan sistem pembayaran elektronik dibebankan juga kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang meliputi :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan barang dan jasa;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang atau jasa yang dibuat dan diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Beberapa prinsip-prinsip tanggung jawab yang berkaitan dengan kegiatan pelaku usaha selaku penyelenggara transaksi elektronik adalah :(KUSUMA 2018)

a) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*faultliability / liability based on fault*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang atau pelaku usaha baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini diterapkan dalam beberapa ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yaitu pada Pasal 1365, 1366, 1367 KUH Perdata. Perbuatan yang dapat dimintai pertanggungjawaban menurut Pasal 1365 KUH Perdata harus memenuhi empat unsur pokok yaitu adanya perbuatan melawan hukum; adanya unsur kesalahan; adanya kerugian yang diderita; dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

b) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability principle*)

Dalam prinsip ini seseorang (tergugat) dianggap bersalah sampai dirinya dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Prinsip ini merupakan asas pembuktian terbalik yang sangat membantu dalam kasus konsumen dimana pembuktian ada pada pelaku usaha. Lebih lanjut dalam ketentuan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa beban pembuktian (ada tidaknya kesalahan) merupakan tanggung jawab pelaku usaha.

c) Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini diterapkan dalam Pasal 24 ayat 2 Undang- Undang Perlindungan Konsumen dimana jika ada pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada konsumen dari pelaku usaha lain, namun telah melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut maka pelaku usaha darimana dia mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut bebas dari tanggung jawab.

d) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha harus secara mutlak bertanggungjawab atas produknya. Suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan (*harmful conduct*) tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (*intention*) atau kelalaian (*negligence*). Prinsip ini menegaskan hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahan yang dibuatnya, dengan memperhatikan adanya *force majeure* sebagai faktor yang dapat melepaskan diri dari tanggung jawab. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum mengatur prinsip *strict liability*. Pada Pasal 28, pembuktian ada atau tidaknya unsur kesalahan merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha. Jadi dapat dikatakan bahwa pembuktian terbalik terbatas pada unsur kesalahan, sedangkan pertanggungjawaban hukum (pertanggungjawaban perdata) mencakup termasuk unsur hubungan sebab akibat (*causal link*), sehingga perlu dibuktikan kerugian yang ditanggung konsumen karena diakibatkan oleh barang atau jasa yang dihasilkan pelaku usaha disamping unsur kesalahan tersebut.

e) Prinsip Tanggung Jawab dengan Batasan (*limitation of liability*)

Prinsip ini sangat menguntungkan pelaku usaha dimana para pelaku usaha dapat dengan bebas untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung. Dalam perjanjian baku, klausula ini disebut klausula eksonerasi. Namun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen prinsip ini dilarang pada Pasal 18 ayat 1 yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang mengatur pernyataan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha maupun agar konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha.

f) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (*breach of warranty*)

Prinsip ini menerapkan bahwa tanggung jawab dari pelaku usaha adalah mutlak (*strict obligation*), kewajiban didasarkan pada upaya yang telah dilakukan pelaku usaha untuk memenuhi tanggung jawabnya berdasarkan kontrak (*contractual liability*).

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan E-Money sebagai Model Pembayaran dalam Pelayanan Jual Beli Tiket Di ASDP Kupang**

1. Kurang maksimalnya penggunaan fasilitas yang tersedia

Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan harus bisa ditingkatkan lagi, terutama menghadapi lonjakan penumpang yang tidak terduga, karena masih sering terjadi ketika terjadinya lonjakan penumpang. Locket penjualan tiket yang dibuka hanya 1 atau 2 loket saja padahal ada banyak ruangan yang tersedia yang bisa dijadikan tempat loket, tetapi tidak ada petugas yang berjaga. Hal ini biasanya dikarenakan lonjakan penumpang yang terjadi tiba-tiba, dari yang tadinya tidak begitu ramai tetapi petugas di lapangan terkesan lambat mengantisipasi.



Pelayanan yang diterapkan PT. ASDP Kupang bagi para calon penumpang kapal saat ini adalah setiap calon penumpang berkewajiban membeli e-tiket yang tersedia di loket-loket penjualan e-tiket sebagai syarat untuk dapat menggunakan jasa penyeberangan, dimana PT. ASDP menyediakan loket khusus bagi para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat yang akan naik ke kapal. Biasanya di pelabuhan terdapat banyak penumpang pejalan kaki dari pada penumpang yang menggunakan kendaraan. Dengan demikian seharusnya diperbanyak loket pembelian tiket, tetapi di pelabuhan Bolok Kupang hanya terdapat 2 loket pembelian dan itu pun bukan langsung mendapatkan tiket tapi pada loket pertama hanyalah merupakan Top Up pada Brezze atau e-money dan loket selanjutnya adalah loket pengambilan tiket setelah Top Up.(KUSUMA 2018)

2. Kurang efektifnya penggunaan E-tiket (tiket elektronik)  
Sosialisasi penggunaan e-money (tiket elektronik) belum maksimal, terbukti dengan kurang optimalnya penggunaan alat sensor e-tiket yang ada.
3. PT ASDP belum tegas dan adil selaku regulator  
PT. ASDP belum bisa tegas dan adil. Perlu diingat PT. ASDP adalah regulator, maka harus bisa adil dalam menerapkan peraturan terkait dengan waktu sandar kapal, dimana saat ini sesuai dengan peraturan yang ada, setiap kapal yang ada diberi waktu 45-60 menit maksimal untuk proses bongkar muat. Namun pada kenyataannya masih ada kapal yang sudah melebihi waktu tersebut tetapi belum juga diberangkatkan.(Putri n.d.)  
Hubungan antara PT ASDP (persero) dengan perusahaan swasta penyedia kapal serta masyarakat sebagai pengguna jasa adalah sebagai berikut pihak ASDP bertindak sebagai regulator dan disaat bersamaan juga ikut andil dalam operasi pelayanan pelabuhan Bolok Kupang. Sebagai regulator pihak ASDP berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana di area pelabuhan baik untuk kapal yang beroperasi di pelabuhan Bolok-Kupang, dengan kompensasi menerima uang jasa standar yang dibayarkan oleh perusahaan swasta penyedia kapal yang beroperasi di pelabuhan Bolok-Kupang.
4. Biaya yang dikeluarkan para calon penumpang belum diimbangi dengan pelayanan yang prima dan servis yang berkualitas.  
Biaya yang dikeluarkan oleh para calon penumpang belum diimbangi dengan pelayanan yang prima dan servis yang berkualitas, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, fasilitas sarana dan prasarana di dermaga seperti ruang tunggu dan toilet yang kotor, jalanan yang sempit menghambat kegiatan bongkar muat yang secara tidak langsung mempengaruhi waktu pelayanan.

## KESIMPULAN

*E-money* (uang elektronik) adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan penerbit rekening di bank dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut.

Pemberlakuan sistem *e-money* di ASDP Kupang bertujuan mengurangi penumpukan antrian pada saat pembelian tiket; menghilangkan pungutan liar (pungli); menghilangkan adanya penumpang gelap (penumpang yang tidak mempunyai tiket atau tidak membeli tiket); dan menghilangkan adanya penumpang prioritas (sistem orang dalam).

Penerapan prosedur pelayanan yang baik dimana para calon penumpang diharuskan membeli e-tiket sebagai syarat untuk dapat menggunakan jasa penyeberangan oleh jasa ASDP, hal ini penting untuk memudahkan proses administrasi terkait keselamatan penumpang itu sendiri, memudahkan proses pencarian data penumpang dan untuk keperluan lainnya.

Waktu yang diperlukan untuk melakukan penyeberangan sudah cukup maksimal, kecuali jika faktor alam seperti musim penghujan, atau angin kencang maka PT ASDP tidak dapat berbuat banyak dalam menanggulangi permasalahan cuaca yang buruk.

Harga tiket yang dikeluarkan oleh PT ASDP juga sudah sangat relevan, oleh karena itu wajib bagi PT ASDP menjaga kualitas pelayanan yang diberikan salah satunya ialah dengan mengadakan perawatan rutin yang sudah dilakukan sejak dulu.

#### **SARAN**

1. Bagi pihak PT ASDP membuat poster atau spanduk yang berisikan tata cara top up *e-money* menggunakan ATM atau *m-banking* agar mengurangi penumpukan antrian.
2. Bagi pihak PT ASDP harus menambah jumlah loket untuk melakukan top up dan pembelian tiket.
3. Menyediakan ruang tunggu yang jauh lebih layak agar konsumen menjadi nyaman.
4. Bagi pihak PT ASDP harus lebih memperhatikan ketepatan waktu keberangkatan kapal agar penumpang merasa nyaman menggunakan jasa pelayanan ASDP.
5. Memperketat keamanan dengan menambah jumlah personil keamanan di depan pintu masuk dermaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hendarsyah, Decky. 2016. "Penggunaan Uang Elektronik Dan Uang Virtual Sebagai Pengganti Uang Tunai Di Indonesia." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 5(1):1–15. doi: 10.46367/iqtishaduna.v5i1.74.
- KUSUMA, RISNA. 2018. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PENERAPAN UANG ELEKTRONIK (E-MONEY)." *Jurnal Ilmiah* 6(1):1–8.
- Putri, Santasari Ndiwa. n.d. "Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT.ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten."
- RI, BAPPENAS. 2020. "Presiden Republik Indonesia Peraturan Presiden Republik Indonesia." *Demographic Research* 4–7.
- Stefanus Don Rade, Ernesta Uba Wohon. 2022. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN KOMPOSISI PRODUK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN." *Jurnal Ilmiah* 7(3):1–11.