

# KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT BADAN PENGATUR JALAN TOL

Gedung Bina Marga Lantai 2 - 3 Jl. Pattimura No. 20, Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12110. Telp. (021) 7258063, 7257126 Fax. (021) 7257126

Nomor

UM 01.11 -P/464

Jakarta, 8 Desember 2017

Sifat Lampiran

1 (satu) berkas

Hal

Penggunaan

Pedoman

Pelaksanaan

Pembayaran Elektronik dengan Menggunakan

**Uang Elektronik** 

Kepada Yth :

(Para Direktur Utama BUJT)

**Tempat** 

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol khususnya terkait waktu transaksi di gerbang tol sebagaimana arahan di dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol, serta menindaklanjuti selesainya penyusunan Pedoman Pelaksanaan Pembayaran Elektronik dengan Menggunakan Uang Elektronik, dengan ini disampaikan kepada seluruh Badan Usaha Jalan Tol untuk menerapkan Pedoman Pelaksanaan Pembayaran Elektronik dengan Menggunakan Uang Elektronik ("Pedoman") pada pelaksanaan transaksi tol nontunai di jalan tol segera setelah surat ini diterbitkan (pedoman terlampir).

Pedoman dimaksud agar digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan transaksi tol nontunai di jalan tol yang antara lain mencakup proses penyusunan perjanjian kerjasama antara BUJT dengan Perbankan dan/ atau Sistem Integrator, pelaksanaan proses setelmen dan rekonsilisasi serta sebagai pedoman pelaksanaan penanganan keluhan pengguna jalan tol.

Dalam hal diperlukan penyesuaian dalam pelaksanaan pedoman dimaksud, maka pedoman agar dibahas bersama oleh BUJT dan Perbankan dengan pendampingan dari Badan Pengatur Jalan Tol dan Bank Indonesia.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Herry Trisaputra Zuna NIP 19670515 199603 1 001

#### Tembusan Yth.:

- 1. Bapak Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (sebagai laporan);
- Sekretaris Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
- Direktur Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
- 4. Deputi Gubernur Bank Indonesia;
- 5. Direktur Eksekutif Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia:
- 6. Direktur Utama PT Bank Mandiri, Tbk;
- Direktur Utama PT Bank Negara Indonesia, Tbk;
- 8. Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk;
- 9. Direktur Utama PT Bank Tabungan Negara, Tbk;
- 10. Direktur Utama PT Bank Central Asia, Tbk.

# LAMPIRAN

Nomor UM.OI.II - P/ 464
Tanggal 8 Desember 2017

# DAFTAR LAMPIRAN

NO	RUAS JALAN TOL OPERÁSI	NO	RUAS JALAN TOL KONSTRUKSI
1.	Direktur Utama PT. Jasa Marga (Persero), Tbk	1.	Direktur Utama PT Pemalang Batang Toll Road
2.	Direktur Utama PT. Citra Marga Nusaphala Persada, Tbk	2.	Direktur Utama PT Jasamarga Semarang Batang
3.	Direktur Utama PT. Jakarta Lingkar Baratsatu	3.	Direktur Utama PT Solo Ngawi Jaya
4.	Direktur Utama PT. Bintaro Serpong Damai	4	Direktur Utama PT Ngawi Kertosono Jaya
5.	Presiden Direktur PT. Marga Mandalasakti	5.	Direktur Utama PT Citra Wasphuttowa
6.	Direktur Utama PT. Marga Sarana Jabar	6.	Direktur Utama PT Cimanggis Cibitung Tollways
7.	Direktur Utama PT. Margabumi Matraraya	7.	Direktur Utama PT Trans Jabar Tol
8.	Direktur Utama PT. Jalan Tol Seksi Empat	8.	Direktur Utama PT Jasamarga Pandaan Malang
9.	Direktur Utama PT. Bosowa Marga Nusantara	9.	Direktur Utama PT Sriwijaya Markmore Persada
10.	Direktur Utama PT. Semesta Marga Raya	10.	Direktur Utama PT Transjawa Paspro Jalan Tol
11.	Direktur Utama PT. Citra Margatama Surabaya	11.	Direktur Utama PT Jakarta Tollroad Development
12.	Direktur Utama PT. Trans Marga Jateng	12.	Direktur Utama PT Marga Kuncıran Cengkareng
13.	Direktur Utama PT. Jasamarga Surabaya Mojokerto	13.	Direktur Utama PT Marga Trans Nusantara
4.	Direktur Utama PT, Translingkar Kita Jaya	14.	Direktur Utama PT Cinere Serpong Jaya
5	Direktur Utama PT, Jasamarga Bali Tol	15	Direktur Utama PT. Jasamarga Jalanlayang Cikampel
6.	Direktur Utama PT. Marga Lingkar Jakarta	16.	Direktur Utama PT. PT Cibitung Tanjung Priok Port Tollways
7.	Direktur Utama PT Marga Harjaya Infrastruktur	17	Direktur Utama PT. Trans Bumi Serbaraja
8.	Direktur Utama PT. Jasamarga Pandaan Tol	18.	Direktur Utama PT. Jasamarga Balikpapan Samarinda
9.	Direktur Utama PT. Lintas Marga Sedaya	19.	Direktur Utama PT. Jasamarga Manado Bitung
0.	Direktur Utama PT. Hutama Karya (Persero)	20.	Direktur Utama PT. Waskita Bumi Wira
1	Direktur Utama PT. Pejagan Pemalang Toll Road		The state of the s
2.	Direktur Utama PT. Transmarga Jatim Pasuruan		
3.	Direktur Utama PT. Jasamarga Medan Kualanamu Tol		
4	Direktur Utama PT Kresna Kusuma Dyandra Marga		
	Direktur Utama PT Citra Marga Lintas Jabar		

# PEDOMAN PELAKSANAAN PEMBAYARAN ELEKTRONIK DENGAN MENGGUNAKAN UANG ELEKTRONIK

OKTOBER 2017

### BAB | PENDAHULUAN

#### 1.1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Pengguna Jalan Tol knususnya kemudahan dalam transaksi di jalah tol serta untuk mengantisipasi terjadi antrian kendaran di gerbang tol, diperlukan pengembangan sistem baik di sisi front, middle dan back end pembayaran tol secara elektronik, sehingga perlu disusun pedoman operasi transaksi tol secara elektronik tersebut, yang dijadikan sebagai acuan dan mengatur ketentuan kewajiban Para Pihak dalam pelaksanaan pengoperasian transaksi tol non tunai di jalah tol.

#### 1.2. TUJUAN

Pedoman pelaksanaan pembayaran elektronik dengan menggunakan Uang Elektronik dibuat dengan tujuan :

- a Sebagai pedoman bagi BUJT dan Bank Penerbit Uang Elektronik untuk menyusun prosedur kerja dan atau instruksi kerja yang terkait dengan pembayaran elektronik dengan menggunakan Uang Elektronik
- b Memperoleh standarisasi pengoperasian Uang Elektronik sebagai salah satu metode pembayaran transaksi tol dan pada sistem transaksi tertutup sebagai salah satu pengganti Kartu Tanda Masuk Elektronik yang berfungsi sebagai alat pembayaran tol.
- c. Memperoleh prosedur pelaksanaan Top Up Uang Elektronik di Gardu Tol.

#### 1.3. RUANG LINGKUP

Pedoman sistem pembayaran elektronik dengan menggunakan Uang Elektronik ini terdiri dari:

Pedoman mengenai pelaksanaan transaksi pembayaran elektronik di jalan toi, yang meliputi:

- a. Ketentuan Pelaksanaan Transaksi Pembayaran Tol;
- b. Ketentuan Pelaksanaan Settlement dan Rekonsiliasi:
- c. Ketentuan Pelaksanaan Penanganan Komplain/ Keluhan;

### BAB II DEFINISI

- 1. GTO Masuk Golongan i Non Bus adalah gardu tol yang khusus melayani kendaraan golongan I non bus pada sistem transaksi tertutup:
- 2 GTO Masuk Multi Golongan adalah gardu tol yang melayani semua golongan kendaraan (Golongan I, II, III IV dan V) pada sistem transaksi tertutup.
- GTO Uang Elektronik adalah gardu tol yang melayani transaksi kendaraan golongan I yang membutuhkan proses transaksi dengan cara menempelkan kartu pembayaran elektronik tersebut pada alat pembaca kartu pembayaran elektronik:
- 4 GTO Uang Elektronikpass adalah gardu tol yang melayani transaksi kendaraan golongan I dengan proses transaksi tanpa berhenti yang menggunakan alat tambahan OBU (On Board Unit):
- GTO Uang Elektronik dan Uang Elektronikpass adalah gardu tol otomatis kombinasi dari GTO Uang Elektronik dan GTO Uang Elektronikpass:
- On Board Unit (OBU) adalah alat penunjang transaksi tanpa henti yang terpasang di kendaraan yang berfungsi sebagai alat komunikasi antara tranceiver dan kartu pembayaran elektronik.
- 7. Kartu Tanda Masuk Elektronik adalah tanda bukti masuk jalah tol pada sistem transaksi tertutup yang dalam pengoperasiannya menggunakan *chip*, berfungsi untuk menyimpan identitas kendaraan berupa golongan kendaraan dan asal gerbang yang dilakukan secara elektronik oleh Peralatan Tol:
- Uang Elektronik (dalam hal ini termasuk Uang Elektronik) adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada Bank baik yang secara langsung maupun melalui agen-agen yang ditunjuk Bank dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam kartu yang dinyatakan dalam Rupiah atau dikonversikan dalam satuan lain yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada kartu tersebut
- 9 Smart Card Reader (SC Reader) yaitu alat yang berfungsi untuk membaca smart card.
- 10 Customer Display Panel (CDP) yaitu alat yang berfungsi untuk menampilkan gerbang masuk atau gerbang keluar dan harga yang harus dibayar oleh pelanggan:
- Automatic Lane Barrier (ALB), yaitu alat yang berfungsi untuk membuka atau menutup lajur pada saat dilakukannya transaksi:
- 12. Berita Acara Settlement adalah laporan kesepakatan antara Bank dan BUJT terhadap penggunaan Uang Elektronik yang dibuat setiap bulan berikutnya guna membandingkan data jumlah Transaksi dan Pendapatan Tol dalam 1 (satu) bulan dengan jumlah Transaksi dan Pendapatan Tol yang telah dilakukan Settlement otomatis. Pembayaran selisih jumlah transaksi tol tersebut akan dilakukan secara manual (tidak menggunakan sistem).
- Berita Acara Rekonsiliasi adalah laporan kesepakatan antara Bank dan BUJT terhadap penggunaan Uang Elektronik guna melakukan rekonsiliasi terhadap sisa transaksi dan pendapatan tol yang belum dilakukan Settlement elektronik.
- 14. Settlement adalah sistem penyelesaian transaksi
- 15. Rekonsiliasi adalah aktivitas penyelesaian perbedaan data settlement.
- 16 MID (Merchant Identification) adalah sebuah kode khusus bagi BUJT yang ditetapkan bieh Bank Penerbit Kartu. MID digunakan sebagai bagian dari keabsahan data transaksi

- 17 TID (Terminal identification) adalah kode yang ditetapkan oleh Bank Penerbit Kartu untuk terminal ID atau dalam hal ini nomor gardu dari sebuah gerbang yang terdapat di masing2 BUJT TID digunakan juga sebagai bagian dari keabsahan data transaksi.
- SAM (Secure Access Module) adalah sebuah modul yang digunakan untuk mengolah data transaksi ePayment agar menjadi aman. Pada sebuah SAM akan ditanam juga sebuah aplikasi/applet. SAM ditempatkan pada sebuah slot didalam Reader.
- 19. PSAM adalah Programable SAM.
- 20 EDC (*Electronic Data Capture*) adalah sebuah POS Terminal yang digunakan untuk melakukan transaksi cek saldo, top-up, cetak history transaksi EDC diberikan oleh Bank Penerbit Kartu kepada BUJT dan ditempatkan dimasing-masing Gerbang Tol.
- 21 MLFF (Multi-Lane Free Flow) adalah kelanjutan sebuah proses transaksi dijalah tol di Indonesia yang dimulai dari transaksi konvensional hingga otomatis. Tujuannya agar proses transaksi tol menjadi lebih cepat sehingga tidak menimbulkan antrian digerbang tol.
- 22. Penyedia Perangkat Transaksi Tol Elektronik adalah instansi yang melakukan proses pengadaan, pemasangan dan pemeliharaan perangkat transaksi tol elektronik
- Perso adalah istilah yg biasa kita sebut perihal pengisian sebuah informasi spesifik kepada kartu Uang Elektronik dan PSAM. Informasi yang dimaksud namun tidak terbatas merupakan informasi pengguna, besaran saldo, security access pada kartu, pencetakan tampilan kartu.
- Applet adalah sebuah aplikasi khusus yang berfungsi untuk melakukan manajemen transaksi Uang Elektronik diproduksi oleh Bank Penerbit Kartu dan disimpan pada SAM yang terdapat pada Reader Uang Elektronik.
- 25 Kartu Tanda Masuk Khusus adalah kartu tanda masuk selain Kartu Tanda Masuk Elektronik yang digunakan sebagai kartu pengganti transaksi yang diberlakukan sesuai dengan kebutuhan masing-masing Badan Usaha Jalan Tol untuk keperluan pengaturan lalu iintas
- 26. Kartu Uji adalah kartu yang disediakan oleh penyedia kartu uang elektronik untuk melakukan identifikasi kesalahan pada reader yang telah melalui uji workshop.
- 27. Notran adalah kondisi dimana terdapat data kurang/tidak ada dana transaksi dan/ atau tidak terdapat data alu lintas kendaraan.
- 28. End of Day adalah akhir hari sistem bank dimana bank melakukan proses cut off time atau kediatan tutup buku
- 29. Ruas terintegrasi adalah ruas yang operasional sistem pembayarannya dikelola oleh lebih dari satu BUJT
- 30. Acquirer adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang
  - a. Melakukan Kerjasama dengan BUJT sehingga BUJT mampu memproses transaksi dari Uang Elektronik yang diterbitkan oleh Acquirer maupun pihak selain acquirer yang bersangkutan dan
  - b Bertanggung jawab atas penyelesaian pembayaran kepada BUJT
- 31. Acquirer dibidang finansial adalah Acquirer yang memproses hasil settlement dan melakukan pembayaran transaksi uang elektronik
- 32. Acquirer dibidang teknis adalah Acquirer yang menyediakan dan mengelola system pemrosesan transaksi uang elektronik termasuk menyediakan data transaksi.

# BAB III KETENTUAN PELAKSANAAN TRANSAKSI PEMBAYARAN TOL

### 3.1. KETENTUAN PELAKSANAAN TRANSAKSI PEMBAYARAN TOL (TRANSAKSI NORMAL)

Ketentuan Pelaksanaan Transaksi Pembayaran Tol untuk Transaksi Normal sesuai dengan prosedur pada masing-masing BUJT.

#### 3.1.1. Sistem Transaksi Terbuka

Sistem terbuka adalah sistem pengumpulan tol yang pada penggunanya diwajibkan membayar tol pada saat melewati gerbang masuk atau gerbang keluar dengan menggunakan uang elektronik.

#### 3.1.2. Sistem Transaksi Tertutup

Sistem Transaksi Tertutup adalah sistem pengumpulan tol yang pada penggunanya diwajibkan menempelkan Uang Elektronik yang berfungsi sebagai Kartu Tanda Masuk Eiektronik pada SC Reader atau menyerahkan pada petugas pengumpul tol di gerbang masuk dan membayar tol pada gerbang keluar menggunakan Uang Elektronik. Informasi yang wajib disediakan oleh BUJT adalah:

- a. Digerbang masuk adalah waktu transaksi, gerbang masuk, saldo Uang Elektronik, bank issuer, dan golongan kendaraan.
- b Digerbang kelular adalah waktu transaksi, menunjukkan saldo Uang Elektronik, bank issuer, besaran tarif golongan kendaraan, gerbang masuk dan gerbang keluar.

# 3.2. KETENTUAN PELAKSANAAN PENANGANAN TRANSAKSI YANG BERMASALAH DI GARDU

Permasalahan yang dapat terjadi terkait transaksi di gardu tol antara lain.

#### 3.2.1.Pengguna Jalan Tol Tidak Memiliki Uang Elektronik

- a. Pengguna jalan tol yang tidak membawa dan memiliki Uang Elektronik wajib membeli Uang Elektronik sesuai dengan Permen PUPR nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol
- b Bank penerbit Uang Elektronik wajib menyediakan persediaan Uang Elektronik pada setiap gerbang tol sesuai kebutuhan selama waktu yang disepakati BUJT dengan Bank

#### 3.2.2.Saldo Tidak Mencukupi

#### a. Untuk Sistem Transaksi Terbuka

Penanganan:

- Pengguna jalah tol melakukan pengisian ulang Uang Elektronik di kantor gerbang atau lokasi pengisian ulang Uang Elektronik di sekitar gerbang
- Pada ruas tol yang tidak menyediakan fasilitas Top Up, pengguna jalan tol wajib membeli Uang Elektronik sesuai Permen PUPR nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol

#### b. Untuk Sistem Transaksi Tertutup

Penanganan:

Melakukan pengisian ulang Uang Elektronik di kantor gerbang atau lokasi pengisian ulang Uang Elektronik di sekitar gerbang atau mitra bank di rest area.

#### 3.2.3. Transaksi yang tidak sesuai (antara lain Multi Deduct)

 Apabila terjadi transaksi yang tidak sesuai, petugas gerbang tol yang ditunjuk oleh BUJT dapat menggunakan mesin EDC untuk melakukan evaluasi transaksi dari historical data transaksi

- 2 Dalam hal terjadi transaksi *multi deduct* maka pengguna jalan tol dapat menyampaikan keluhan kepada.
  - a) Kantor cabang bank terdekat, selanjutnya bank akan menyelesaikan pengembalian dana akibat multi deduct setelah transaksi multi deduct dibuktikan dengan historical transaksi
  - b) BUJT di gerbang toi, atau melalui call centre BUJT, selanjutnya BUJT akan meminta pengguna jalan tol untuk menyampaikan histori transaksi untuk diverifikasi oleh BUJT. Dalam hali terbukti terjadi multi deduct maka BUJT akan meneruskan informasi mengenai identitas pengguna jalan, nomor rekening atau nomor kartu dan histori transaksi kepada penerbit uang elektronik untuk memproses pengembalian dana pada rekening atau uang elektronik pengguna jalan tol.
- 3. Bank penerbit uang elektronik akan menyampaikan konfirmasi hasil penyelesaian transaksi *multi deduct* kepada BUJT
- 3.2.4.Petugas Pengumpul Tol Salah Memasukkan Data Golongan Kendaran atau Automatic Vehicle Classification (AVC) salah menentukan Golongan Kendaraan di Lajur Gardu Multi Golongan, sehingga akan diselesaikan bila diperlukan. Dengan kondisi:
  - a. Tarif yang dikenakan lebih kecil dari golongan kendaraan yang sebenarnyal pembayaran kurang pada Sistem Transaksi Tol Tertutup dan Terbuka (Gardu Keluar Hybrid, Gardu Keluar GTO Uang Elektronik dan GTO Uang Elektronikpass)

Pembayaran tol sesuai dengan golongan kendaraan. Penyelesaian permasalahan tersebut sesuai dengan prosedur pada masing-masing BUJT. Namun harus dicatat dalam monitoring data transaksi.

b. Tarif yang dikenakan lebih besar dari golongan kendaraan yang sebenarnya / pembayaran lebih pada Sistem Transaksi Tol Tertutup dan Terbuka (Gardu Keluar Hybrid, Gardu Keluar GTO Uang Elektronik dan GTO Uang Elektronikpass)

Pembayaran tol sesuai dengan golongan kendaraan. Penyelesaian permasalahan tersebut termasuk pengembalian selisih sesuai dengan prosedur pada masing-masing BUJT namun harus dicatat dalam monitoring data transaksi.

#### 3.2.5. Uang Elektronik Tidak Dapat Ditransaksikan

- a. Pada ruas jalan yang dioperasikan dengan sistem transaksi tertutup Penanganan:
  - Kegagalan Pembacaan Uang Elektronik di Gardu Masuk
     Apabila terjadi kegagalan pembacaan uang elektronik di gardu masuk maka terdapat 2 opsi:
    - a) Opsi 1 melakukan identifikasi permasalahan Uang Elektronik pada reader dengan cara menggunakan kartu uji (yang disediakan oleh penerbit Uang Elektronik minimal satu kartu per gerbang) untuk mengidentifikasikan kerusakan pada Uang Elektronik atau pada hal lain (misal pada reader). Apabila.
      - a) Kerusakan pada kartu
         Apabila Uang Elektronik rusak, pengguna jalan tol wajib membeli
         Uang Elektronik baru yang tersedia di gardu masuk, Komplain terkait
         Hal 5 dari 13

kerusakan Uang Elektronik diajukan pengguna jalan tol kepada penerbit Uang Elektronik.

- b) Kerusakan pada perangkat
  - Apabila masalah terjadi selain pada Uang Elektronik yang tidak terbaca, maka akan diberikan Kartu Tanda Masuk Khusus kepada pengguna tol sebagai identifikasi asal gerbang dan pengguna jalan tol tidak dikenakan tarif tol pada gardu keluar dengan menunjukkan Kartu Tanda Masuk Khusus tersebut. Jumlah kendaraan yang diberikan Kartu Tanda Masuk Khusus dibatasi sebanyak kendaraan yang antri hingga batas antri di island gardu, untuk kendaraan yang antri setelah island gardu tol dan memungkinkan untuk dipindahkan ke lajur/ gardu lain maka transaksi akan dialihkan ke gardu lain: Jumlah kendaraan yang dilewatkan dengan Kartu Tanda Masuk Khusus dimaksud yang kemudian didata oleh BUJT sebagai data lalu lintas tanpa transaksi (no trans) untuk kemudian ditaginkan oleh BUJT kepada Acquirer di bidang teknis dengan besarah tarif tol sesuai asal gerbang dengan dilengkapi laporan kerusakan peralatan atau sesuai kebijakan sistem transaksi di masing- masing BUJT tanpa menganggu lalu-lintas di gerbang
- b) Opsi 2 Diberikan kartu tanda masuk khusus kepada pengguna tol untuk mengetahui asal gerbang dan pengguna jalah tol tidak dikenakan tarif tol pada gardu keluar dengan menunjukkan Kartu Tanda Masuk Khusus tersebut, apabila antrian dimungkinkan, maka kendaraan akan dipindahkan ke jalur sebelahnya. Jumlah kendaraan yang diberikan Kartu Tanda Masuk Khusus dibatasi sebanyak kendaraan yang antri hingga batas antri di island gardu, untuk kendaraan yang antri setelah island gardu tol dan memungkinkan untuk dipindahkan ke lajur/ gardu lain maka transaksi akan dialihkan ke gardu lain. Jumlah kendaraan yang dilewatkan dengan Kartu Tanda Masuk Khusus dimaksud yang kemudian didata oleh BUJT sebagai data lalu lintas tanpa transaksi (no trans) untuk kemudian ditagihkan oleh BUJT kepada Acquirer di bidang teknis dengan besaran tarif tol sesuai asal gerbang dengan dilengkapi laporan kerusakan peralatan atau sesuai kebijakan sistem transaksi di masing- masing BUJT tanpa menganggu lalu-lintas di gerbang.
- 2. Kegagalan Pembacaan Uang Elektronik di Gardu Keluar.
  - a) Melakukan identifikasi permasalahan Uang Elektronik pada reader dengan cara menggunakan kartu khusus/kartu uji untuk membuktikan banwa reader tetap perfungsi dengan baik serta mengidentifikasikan kerusakan terdapat pada Kartu Uang Elektronik; atau
  - b) Apabila masalah terjadi pada kartu uang elektronik, maka dilakukan identifikasi di gerbang asal:
    - Apabila gerbang asal teridentifikasi, maka pengguna jalan tol dikenakan tarif normai, dengan uang elektronik lain. Apabila:
      - 1) Tidak memiliki kartu uang elektronik lain maka wajib membeli kartu uang elektronik baru
      - 2) Memiliki kartu elektronik lain, tetapi saldo kurang maka pengguna jalan melakukan Top Up.
      - 3) Tidak tersedia layanan Top Up, maka penyelesaian transaksi

pinaiti pembayaran diserankan kepada kebijakan BUJT.

- ii. Apabila gerbang asal tidak teridentifikasi, maka pengguna jalah tol dikenakan dua kali tarif tol jarak terjauh dengan kondisi.
  - Apabila tersedia layanan Top Up non tunai pengguna wajib melakukan Top Up untuk menyelesaikan transaksi pembayaran pinalti
  - 2) Apabila tidak tersedia layanan Top Up, maka penyelesaian transaksi pinalti pembayaran diserahkan kepada kebijakan BUJT
- c) Apabila masalah terjadi selain pada Uang Elektronik yang tidak terbada dalam hal ini reader rusak, maka status transaksi dikategorikan sebagai notran, untuk kemudian ditagihkan oleh BUJT kepada Acquirer di bidang teknis dengan besaran tarif tol sesuai asal gerbang dengan dilengkapi laporan kerusakan peralatan atau sesuai kebijakan sistem transaksi di masing- masing BUJT tanpa menganggu lalu-lintas di gerbang.
- d) Transaksi toi untuk kendaraan yang sudah mengantri hingga batas antri di island gardu dilakukan di gardu lain tanpa memindahkan kendaraan yang sudah mengantri tersebut. Antrian kendaraan selanjutnya akan dialihkan ke gardu lain.

### b. Pada ruas jalan yang dioperasikan dengan sistem transaksi terbuka

- Apabila terjadi kegagalan pembacaan uang elektronik maka terdapat 2 opsi.
  - 1 Opsi 1 melakukan identifikasi permasalahan Uang Elektronik pada reader dengan cara menggunakan kartu uji (yang disediakan oleh penerbit Uang Elektronik minimal satu kartu per gerbang) untuk mengidentifikasikan kerusakan pada Uang Elektronik atau pada hal lain (misal pada reader); Apabila.
    - a) Kerusakan pada kartu
      Apabila Uang Elektronik rusak pengguna jalan tol wajib membeli Uang
      Elektronik baru yang tersedia di gerbang. Komplain terkait kerusakan Uang
      Elektronik diajukan pengguna jalan tol kepada penerbit Uang Elektronik
    - b) Kerusakan pada perangkat
      Apabila masalah terjadi selain pada Uang Elektronik yang tidak terbaca, maka kendaraan yang antri di sepanjang island gardu akan dibebaskan dari pengenaan tarif tol (notran) dan kendaraan yang antri setelah island gardu tol akan dipindahkan ke lajur/ gardu lain. Jumlah kendaraan yang notran tersebut kemudian didata oleh BÜJT untuk ditagihkan oleh BÜJT kepada Acquirer di bidang teknis dengan dilengkapi laporan kerusakan peralatan atau sesuai kebijakan sistem transaksi di masing- masing BÜJT tanpa menganggu lalulintas di gerbang
  - 2. Opsi 2. apabila masalah terjadi selain pada Uang Elektronik yang tidak terbaca, maka kendaraan yang antri di sepanjang island gardu akan dibebaskan dari pengenaan tarif tol (notran) dan kendaraan yang antri setelah island gardu tol akan dipindahkan ke lajur/ gardu lain.

#### c. Kondisi Force Majeure Transaksi/Ketentuan khusus

1 Kondisi force majeure antara lain huru hara, epidemi, kebakaran, gempa bumi, pemogokan, perang dan hal-hal lain yang dianggap force majeure oleh BUJT dan Penerbit Uang Elektronik

- 2 Dalam hal ditetapkan terjadi kondisi force majeure oleh otoritas setempat maka BUJT dan atau penerbit Uang Elektronik dapat menginformasikan diberlakukannya kondisi force majeure.
- 3. Pelaksanaan transaksi pembayaran dalam kondisi force majeure dilaksanakan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh BUJT dan penerbit Uang Elektronik dan penyelesaian transaksi diserahkan kepada kebijakan masing-masing BUJT dengan tetap berkordinasi dengan Bank penerbit Uang Elektronik.
- 4. Jangka waktu penetapan kondisi *force majeure* disepakati oleh BUJT dan Penerbit Uang Elektronik dengan mengacu kepada kebijakan otoritas setempat
- 5 Dalam hal salah satu pihak menyatakan bahwa kondisi force majeure telah berakhir, pihak yang terkena force majeure wajib menginformasikan kepada pihak lain yang terkait.
- 6. Dalam hal kondisi *force majeure* menyebabkan kerugian maka seluruh pihak dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian atau biaya tambahan yang terjadi atas kondisi *force majeure*.

# BAB IV KETENTUAN SETTLEMENT DAN REKONSILIASI

# 4.1. PROSES SETTLEMENT DAN REKONSILIASI

### 4.1.1. Proses Settlement dan Rekonsiliasi

- a. Acquirer bidang teknis dan BUJT melakukan validasi dan memastikan data settlement dengan data transaksi uang elektronik BUJT sesuai kriteria Bank Penerbit
- b. Acquirer bidang teknis wajib memastikan data settlement telah terkirim dan diterima secara lengkap oleh server Bank.
- c. Bank memperoleh secara otomatis data settlement yang telah divalidasi dengan data transaksi elektronik BUJT dari Acquirer bidang teknis.
- d. Data settlement yang telah divaiidasi dan terkirim ke bank dapat dilihat di dalam settlement monitoring tools
- e Apabita data tidak terkirim karena gangguan jaringan atau gangguan lain maka BUJT atau Acquirer bidang teknis atau bank wajib untuk menginformasikan kepada masingmasing pihak pada hari yang sama dan data settlement harus dikirim dengan metode lain secara manual dengan SLA paling lambat H+3 (Hari Kerja).
- f. Data yang belum sinkron antara data reader dengan TCT akan dilakukan investigasi oleh BUJT dan/atau Acquirer bidang teknis dan/atau Bank serta wajib diselesaikan dan akan dikirim ke bank apabila telah sinkron dan tervalidasi. Dalam hal masih terjadi data yang belum sinkron wajib diselesaikan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal transaksi kecuali untuk hal-hal khusus yang telah disepakati oleh kedua belah pinak.
- g Konfirmasi pengiriman file settlement dikirimkan oleh Acquirer bidang teknis ke Bank dan BUJT melalui notifikasi pada settlement monitoring tools dan/ atau surat elektronik
- h. Pelimpahan nominal hasil transaksi (Volume Lalu Lintas x tarif) Uang Elektronik ke rekening masing-masing BUJT dilakukan oleh *Acquirer* bidang finansial (Bank) secara otomatis selambat-lambatnya 3 (tiga) jam setelah data diterima oleh server bank di Pusat
- Dalam hal pengiriman file settlement masuk dalam jangka waktu periode end of day Bank, maka pelimpahan nominal hasil transaksi Uang Elektronik ke rekening masing-masing BUJT dilakukan oleh Bank secara otomatis selambat-lambatnya 3 (tiga) jam sejak periode end of day Bank berakhir:
- j. Setelah menerima file settlement dari BUJT dan/atau Pihak Ketiga. Bank wajib memvalidasi dari mengirimkan hasil dari validasi settlement tersebut dalam bentuk data respon file settlement paling lambat H+1 (hari kerja) untuk dilakukan evaluasi:
- k. BUJT atau Acquirer bidang teknis melakukan evaluasi terhadap file settiement dengan data respon file yang dikirimkan oleh Bank menggunakan aplikasi monitoring yang disepakati antara BUJT dan Bank. Jika terdapat perbedaan antara data transaksi dan data respon file, penyelesaian settlement akan mengikuti poin 6
- I. BUJT akan melakukan rekonsiliasi finansial pada H+1 antara file settlement, file respon dan data rekening koran melalui settlement monitoring tool. Jika terdapat selisih maka Bank BUJT dan/atau acquirer di bidang teknis akan melakukan investigasi terhadap kekurangan data dimaksud. Jenis-jenis permasalahan yang berpotensi menyebabkan selisih, yaitu

- 1 Kesalahan bank penerbit uang elektronik, meliputi salah perso atau salah transfer rekening.
- 2 Kesalahan acquirer di bidang teknis, meliputi TiD MID tidak valid, salah setting lalin x tarif, format settlement tidak valid, data transaksi corrupt, kesalahan pembagian pendapatan.

Dalam hal pihak-pihak terbukti melakukan kesalahan, pihak tersebut wajib menyelesaikan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak laporan selisih data diterima oleh Bank. Apabila setelah jangka waktu di atas berakhir masih terdapat selisih data, maka pihak tersebut wajib melakukan pembayaran kekurangan atau melakukan pengkreditan terhadap rekening BUJT kecuali untuk hal-hal khusus yang telah disepakati oleh kedua belah pihak Kewajiban selisih pembayaran yang terjadi dibayarkan oleh pihak yang melakukan kesalahan sepenuhnya, dalam hal ini dapat dibayarkan oleh bank: atau BUJT: atau acquirer di bidang teknis.

- m BUJT dan Bank membuat draft Berita Acara Settlement bulanan setiap tanggal 5 bulan berikutnya, yang kemudian akan ditandatangani oleh Pejabat Berwenang di kedua belah Pihak sebagai dokumen legalitas. Dalam hal tanggal 5 adalah hari libur, maka penandatanganan BA settlement dilakukan pada hari kerja berikutnya.
- n. Dalam hal terdapat *dispute* pada ruas terintegrasi, maka BA *Settlement* dapat ditandatangani oleh BUJT dan Bank, setelah para BUJT yang ruasnya terintegrasi bersepakat untuk menyelesaikan *dispute*.
- o. Mekanisme perhitungan denda Settlement Uang Elektronik:
  - 1 BUJT membandingkan data transaksi dengan data rekening koran per hari. Apabila terdapat selisih setelah Service Level Agreement (SLA) yang ditetapkan (mengacu kepada butir 12), maka penetapan denda dilakukan dengan formulasi: (Pendapatan transaksi Uang Elektronik Pendapatan rekening koran) x 0,20°/<sub>90</sub> x jumlah hari keterlambatan
  - Mekanisme perhitungan denda diatas berlaku juga apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada butir 4.1.1. Proses Settlement dan Rekonsiliasi ini melebihi batasan waktu yang telah disepakati

#### 4.1.2. Penyelesaian Transaksi Settlement Berbeda dengan BA Settlement

Dalam hai terdapat perbedaan nilai antara transaksi settlement dengan nilai pada BA settlement maka bank dan BUJT akan menyelesaikan secara bilateral dengan cara melakukan pendebetan atau pengkreditan rekening BUJT dengan mengirimkan surat penagihan atas transaksi yang tidak ter-settle otomatis kepada Bank disertai dengan bukti dukung.

4.1.3. Jumlah Tagihan Transaksi Uang Elektronik Lebih Besar dari Saldo Prabayar Uang Elektronik yang Tercatat di Rekening Bank

Pembayaran sejumlah transaksi Uang Elektronik yang sukses tetap menjadi tanggung jawab Bank

4.1.4. Proses Settlement pada kondisi Force Majeure

Dalam hal akan dilakukan proses settiement terjadi kondisi Force Majeure maka penagihan untuk settlement dilakukan secara manual.

4.1.5. Jangka Waktu dan Frekuensi Rekonsiliasi

Rekonsiliasi data transaksi dilakukan oleh BUJT. Acquirer bidang teknis dan Bank secara Harian

# 4.2. APLIKASI MONITORING TRANSAKSI

- a. Setiap BUJT wajib memiliki aplikasi monitoring data transaksi yang sekurang-kurangnya berisi informasi mengenai
  - 1. Data transaksı gardu tol yang disimpan di server BUJT:
  - 2. Data file settlement yang dikirim ke server Bank secara realtime
  - 3 Data respon file settlement yang dikirim oleh Bank ke BUJT secara reaitime
  - 4. Rekap perbandingan antara poin a.b dan c.
- b Dokumen rekap perbandingan antara data transaksi gardu tol, data file settlement dan data respon file settlement merupakan dokumen yang menjadi dasar penyelesaian apabila terdapat selisih data yang tersebut pada butir 1):
- c. Aplikasi monitoring sebagaimana tersebut pada butir 1) di atas, merupakan alat kontrol yang sah mengacu pada butir 1) d terhadap transaksi uang elektronik yang diakui oleh Bank dan BUJT
- d. Aplikasi monitoring yang digunakan telah disepakati oleh BUJT. Bank dan Acquirer di bidang teknis.
- e Dalam hai terdapat ruas BUJT yang terintegrasi, maka setiap BUJT memberikan akses terbatas terhadap aplikasi *monitoring tools* milik BUJT yang terintegrasi.
- f Terhadap aplikasi monitoring tools dilakukan audit keseluruhan secara berkala 5 tahun sekali dengan metode yang disepakati oleh BUJT Bank dan Acquirer bidang teknis Cakupan audit meliputi termasuk namun tidak terbatas pada kebenaran data, keamanan akses. SLA keandalan aplikasi dan penyediaan data.
- g Dalam hal terdapat perubahan signifikan terhadap aplikasi *monitoring tools*, maka wajib dilakukan audit seperti tersebut pada butir 6.

# 4.3. DOKUMEN UNTUK PROSES SETTLEMENT

Pelaksanaan penyelesaian settlement dituangkan dalam Berita Acara Settlement.

### 4.3.1. Berita Acara Settlement

Berita Acara Settlement memuat data-data sebagai berikut :

- a. Jumlah transaksi dan pendapatan Uang Elektronik dalam 1 (satu) bulan:
- b Dana Settlement, yang terdiri dari:
  - 1. Dana yang sudah di settlement oleh Bank:
  - 2. Dana settlement keseluruhan:
  - 3 Kewajiban selisih pembayaran yang terjadi dibayarkan oleh pihak yang melakukan kesalahan sepenuhnya, dalam hal ini dapat dibayarkan oleh bank; atau BUJT atau acquirer di bidang teknis.
- c. Fee Transaksi Uang Elektronik selama diberlakukan mekanisme *Terminal Usage Fee* (TUF) dan *Merchant Discount Rate* (MDR).
- d Aplikasi monitoring data transaksi.

Format Berita Acara Settlement dapat dilihat pada lampiran I.

# BAB V KETENTUAN PELAKSANAAN PENANGANAN KOMPLAIN/KELUHAN

#### 5.1. MEDIA KOMPLAIN

Komplain dapat dilakukan melaluc

- a Petugas Gerbang Tol dan petugas operasional lainnya
- b. Telepon / Call Center
- c Sosial Media (antara lain melalui Twitter Facebook Instagram)
- d. Surat Pembaca
- e. Surat menyurat
- f. Website
- g. Radio

#### 5.2. PENANGANAN KOMPLAIN DARI PENGGUNA JALAN

- a BUJT menerima keluhan/komplain dari Pengguna Jalan untuk diteruskan kepada Bank (khusus untuk keluhan/komplain yang terkait dengan bidang yang dikelola oleh Bank):
- b Bank menerima keluhan/komplain dari Pengguna Jalah untuk diteruskan kepada EUJT (khusus untuk keluhan/komplain yang terkait dengan bidang yang dikelola oleh BUJT);
- c Komplain/keluhan dari pelanggan yang dilaporkan oleh BUJT harus diserahkan secara tertulis melalui surat elektronik kepada Bank penerbit Uang Elektronik (dengan Form yang disepakati BUJT dan Bank).. Keluhan tersebut dilengkapi dengan data antara lain:
  - 1 Identitas Pelapor (Nama Nomor Telepon pelapor)
  - 2. Nomor Uang Elektronik:
  - 3. Lokasi kejadian (gardu, gerbang):
  - 4. Waktu kejadian:
  - 5. Uraian kejadian/kegagaian penggunaannya beserta bukti dukungnya (mis. tanda terima yang berisi data transaksi. *history transaction*).
  - 6. Nomor Rekening Tabungan atau Giro Pengguna Jalan di Bank (jika ada).
  - 7. Asai media keluhan
- d Komplain/keluhan dari pelanggan yang dilaporkan oleh Bank kepada BUJT harus diserankan secara tertulis melaiui surat elektronik kepada BUJT (dengan Form yang disepakati BUJT dan Bank). Keluhan tersebut dilengkapi dengan data antara lain
  - 1. Identitas Pelapor (Nama, Nomor Telepon pelapor):
  - 2 Nomor Uang Elektronik:
  - 3 Lokasi kejadian (gardu, gerbang):
  - 4 Waktu kejadian:
  - 5 Uraian kejadian/kegagalan penggunaannya beserta bukti dukungnya (mis. tanda terima yang berisi data transaksi. *history transaction*):
  - 6 Nomor Rekening Tabungan atau Giro Pengguna Jalan di Bank (jika ada).
  - 7 Asal media keluhan
- e Bank akan merekapitulasi dan menginformasikan keluhan/komplain yang sudah diterima baik dari BUJT maupun yang diterima langsung serta keluhan/komplain yang sudah ditangani.s
- f BUJT akan merekapitulasi dan menginformasikan keluhan/komplain yang sudah diterima baik dari Bank maupun yang diterima langsung serta keluhan/komplain yang sudah ditangani.

# 5.3. EVALUASI KOMPLAIN

Evaluası yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a Mengelompokan kompiain/keluhan yang masuk berdasarkan penyebabnya/jenisnya antara lain:
  - 1. Kerusakan alat.
  - 2 Kerusakan Uang Elektronik.
  - 3 Saldo yang tidak sesuai:
  - 4 Keterlambatan/lama waktu transaksi Uang Elektronik;
  - 5 Ketidakterampilan Petugas:
  - 6 Pemotongan saido Uang Elektronik yang tidak sesuai dengan tarif.
  - 7 Gagal is ulang (Top Up):
  - 8 Penukaran Uang Elektronik oleh petugas
  - 9 Penyebab lainnya yang belum teridentifikasi dalam penyusunan prosedur ini.
- b Membuat rekapitulasi jumlah komplain/keluhan yang masuk secara bulanan (baik yang diterima BUJT maupun Bank) yang.
  - a) Sudah ditangani (selesal dan pending)
  - b) Belum ditangani
- c. BUJT dan/atau Bank wajib menginformasikan kepada pengguna jalan tol bahwa komplain/keluhan yang disampaikan sudah ditangani selambat-lambatnya 2 x 24 jam
- d. BUJT dan/atau Bank wajib mendiskusikan penanganan komplain/keluhan antara BUJT dan Bank (mencari solusi) serta menyelesaikan komplain/keluhan sebagaimana yang telah diatur dalam ketentuan perbankan terkait Perlindungan Konsumen (POJK Nomor 1/POJK 07/2013)
- e. Melakukan analisa terhadap jenis komplain yang diterima, sehingga dapat diidentifikasi penyebab utama komplain untuk kemudian disusun solusi perbaikannya sebagai langkan preventif.

Dokumen Pedoman Pelaksanaan Pembayaran Elektronik Dengan Menggunakan Uang Elektronik ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

# Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) PT Jasa Marga (Persero) Tbk PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk There Nama: SUBANTI FYNCE Jabatan: Bircking Cynnii II Nama : Jabatan : PT Margabumi Matraraya PT Bosowa Marga Nusantara Nama : Nama Jabatan : Jabatan : PT Bintaro Serpong Damai PT Marga Mandalasakti PT Jalan Tol Seksi Empat PT Citra Margatama Surabaya Nama :

Jabatan :

# PT Semesta Marga Raya PT Jakarta Lingkar Baratsatu Nama Japatan: Diretter Warne Jabatan : PT Trans Marga Jateng PT Jasamarga Surabaya Mojokerto Nama : Jabatan : Jabatan : PT Marga Sarana Jabar PT Translingkar Kita Jaya : TITA PAULIHA Nama Jabatan : DIREKTUR TEKNIK Jabatan : PT Jasamarga Bali Tol PT Marga Lingkar Jakarta : EDWIN CAHYADI Nama Nama : Jabatan : DINEKTUR UTAMA.

Jabatan :

DIRUT

## PT Marga Harjaya Infrastruktur

### PT Jasamarga Pandaan Tol

Nama : Sar purnawarman Jabatan : Dirut

Nama

Jabatan :

# PT Lintas Marga Sedaya

: ALMOND /452 Jabatan: VICE MESTIVE DIECTOIL PT Hutama Karya (Persero)

Nama Jabatan: MILLO PROGRAMME PLANT FL

# PT Pejagan Pemalang Tol Road

Nama

Jabatan :

PT Transmarga Jatim Pasuruan

Nama

Jabatan :

DIRECTURE UTAMA