

January 2023

PERLINDUNGAN ATAS PRIVASI KONSUMEN DALAM LAYANAN RESERVASI TIKET ONLINE DARI PT. KERETA API INDONESIA

Aprilia Susanti

Follow aprilia.susanti@fkh.fh.ui.ac.id for additional works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasiswa>



Part of the Administrative Law Commons, Banking and Finance Law Commons, Bankruptcy Law Commons, Business Organizations Law Commons, Civil Law Commons, Civil Procedure Commons, Computer Law Commons, Conflict of Laws Commons, Constitutional Law Commons, Construction Law Commons, Contracts Commons, Courts Commons, Criminal Law Commons, Criminal Procedure Commons, Family Law Commons, Government Contracts Commons, Health Law and Policy Commons, Human Rights Law Commons, Insurance Law Commons, International Law Commons, International Trade Law Commons, Internet Law Commons, Jurisprudence Commons, Law and Economics Commons, Law and Philosophy Commons, Law and Politics Commons, Law of the Sea Commons, Legal History Commons, Legislation Commons, Marketing Law Commons, Military, War, and Peace Commons, Oil, Gas, and Mineral Law Commons, Organizations Law Commons, Other Law Commons, Privacy Law Commons, Public Law and Legal Theory Commons, Religion Law Commons, Rule of Law Commons, Social Welfare Law Commons, State and Local Government Law Commons, Supreme Court of the United States Commons, Taxation-Federal Commons, Taxation-Federal Estate and Gift Commons, Taxation-Transnational Commons, Tax Law Commons, Torts Commons, Transnational Law Commons, Transportation Law Commons, Water Law Commons, and the Workers' Compensation Law Commons

Recommended Citation

Susanti, Aprilia (2023) "PERLINDUNGAN ATAS PRIVASI KONSUMEN DALAM LAYANAN RESERVASI TIKET ONLINE DARI PT. KERETA API INDONESIA," *"Dharmasiswa" Jurnal Program Magister Hukum FHUI*: Vol. 2, Article 3.

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasiswa/vol2/iss3/3>

This Article is brought to you for free and open access by the Faculty of Law at UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in "Dharmasiswa" Jurnal Program Magister Hukum FHUI by an authorized editor of UI Scholars Hub.

PERLINDUNGAN ATAS PRIVASI KONSUMEN DALAM LAYANAN RESERVASI TIKET ONLINE DARI PT. KERETA API INDONESIA

Cover Page Footnote

Ade Wahyudi, "Indonesia Raksasa Teknologi Digital Asia," katadata.com, 15 Februari 2020, tersedia pada <https://katadata.co.id/adewahyudi/analisisdata/5e9a57b01be97/indonesiaraksa-sa-teknologi-digital-asia>, diakses pada tanggal 5 Juni 2021.

PERLINDUNGAN ATAS PRIVASI KONSUMEN DALAM LAYANAN RESERVASI TIKET ONLINE DARI PT. KERETA API INDONESIA

Aprilia Susanti

Fakultas Hukum Universitas Indonesia
Korespondensi: halloapril@gmail.com

Abstrak

Peningkatan kegiatan daring yang signifikan tak lepas dari banyaknya pengguna aktif internet yang memanfaatkan koneksi *mobile internet* untuk menjalankan aktivitas keseharian, salah satunya adalah untuk kemudahan melakukan reservasi tiket di PT. Kereta Api Indonesia (KAI). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan atas privasi konsumen dalam layanan pembelian tiket *online* PT. KAI. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka keterkaitan peraturan perundangan dalam perlindungan konsumen dan posisi PT. KAI selaku pelaku bisnis dan pelanggan sebagai konsumen yang menyerahkan data diri privasinya. Hasil penelitian menunjukkan perlindungan atas privasi konsumen dalam layanan pembelian *online* PT. KAI, maka sejatinya PT.KAI telah diawasi oleh beberapa lembaga seperti Kemenkominfo dengan report database secara berkala dan formulasi negara dengan prinsip justice and fairness. Selain itu, PT.KAI juga terikat dengan Undang-Undang ITE yang memberikan perlindungan hukum terhadap keamanan data elektronik konsumen dari PT.KAI dari pengaksesan ilegal.

Kata Kunci : Data Diri, Hukum Bisnis, Perlindungan Konsumen, Privasi, PT.KAI.

Abstrac

The significant increase in online activities cannot be separated from the many active internet users who use mobile internet connections to carry out their daily activities, one of which is for the convenience of making ticket reservations at PT. Indonesian Railways (KAI). The purpose of this research is to find out the study of the business law of protecting consumer privacy in the online ticketing service of PT. KAI. Data collection was carried out by means of a literature study of the relationship between laws and regulations in consumer protection and the position of PT. KAI as business actors and customers as consumers who submit their personal data privacy. The results of the study indicate the protection of consumer privacy in the online ticketing service of PT. KAI. PT. KAI has been supervised by several institutions such as the Ministry of Communication and Information with periodic database reports and state formulations with the principles of justice and fairness. In addition, PT. KAI is also bound by Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions which has provided legal protection for the security of consumer electronic data from PT. KAI from illegal access.

Keywords: Personal Data, Business Law, Consumer Protection, Privacy, PT.KAI.

I. PENDAHULUAN

Masa pandemi membuat kebutuhan atas akses kehidupan sehari-hari beralih menggunakan akses internet yang menawarkan kemudahan secara daring dan *real time*. Dalam masa ini pula, telah terjadi peningkatan kegiatan daring yang signifikan, tak lepas dari banyaknya pengguna aktif internet yang memanfaatkan koneksi *mobile internet* untuk menjalankan aktivitas daringnya.¹ Salah satunya adalah upaya untuk melakukan komunikasi dan bisnis, salah satu yang termasuk adalah tiket online. Saat ini, banyak orang yang memilih untuk membeli tiket dari moda transportasi melalui online (reservasi melalui media internet). Proses reservasi ini telah mengubah cara mereka bertransaksi dan menggunakan data pribadi untuk turut serta dilampirkan dengan kemudahan melalui pengisian data menggunakan *smartphone*. Beragam kemudahan ditawarkan dan memiliki celah untuk berpotensi mengganggu privasi, ketika data yang disertakan selama reservasi online mengalami kebocoran hingga tersebar privasi ke publik.

¹ Ade Wahyudi, "Indonesia Raksasa Teknologi Digital Asia," *katadata.com*, 15 Februari 2020, tersedia pada <https://katadata.co.id/adewahyudi/analisisdata/5e9a57b01be97/indonesiaraksa-sa-teknologi-digital-asia>, diakses pada tanggal 5 Juni 2021.

Oleh karena itu, seiring dengan pesatnya kebutuhan atas aksesibilitas kemudahan dalam proses reservasi, maka PT.KAI selaku BUMN yang turut serta menyediakan pemesanan tiket secara online dengan menangani dan menyimpan data pribadi dari jutaan pelanggan perlu memberikan suatu jaminan dan perlindungan hukum atas data yang dikelola. Sifat impersonal para pembeli online menimbulkan pertanyaan mengenai privasi data dan kepercayaan pelanggan dari PT.KAI, yang pada gilirannya telah menyebabkan semakin tumbuhnya kesadaran akan masalah privasi ini di masyarakat.

Seiring kemajuan teknologi, dengan kemampuan untuk merekam aktifitas pencarian kita dan hasilnya adalah sebuah rekam jejak yang sesuai dengan hasil pencarian secara online dari konsumen. Praktik tersebut memunculkan gangguan terhadap data pribadi, yang mana menjadi salah satu persoalan besar dalam perlindungan data konsumen. Situasi tersebut tentunya berakibat pada rentannya perlindungan hak atas privasi tiap-tiap konsumen dalam memanfaatkan transaksi elektronik. Di berbagai negara, isu yang terkait dengan privasi serta pengaturan mengenai privasi telah mulai berkembang sebagai bagian dari polemik perlindungan hukum yang terintegrasi.

Dengan demikian, kebutuhan untuk mengetahui masalah privasi data pelanggan sangat penting, hal ini akan membantu perusahaan dalam mengembangkan bisnis berbasis online untuk memahami perspektif pelanggan dalam hal privasi. Berkembangnya aplikasi teknologi dan sosial media memberikan andil terhadap semakin beragamnya bentuk pelanggaran terhadap hak privasi seseorang, seperti munculnya sebuah pesan berisi iklan jika seseorang berada di tempat tertentu atau *Location-Based Messaging* atau munculnya iklan di halaman sosial media seseorang yang sesuai dengan minat pengguna dengan menggunakan perangkat iklan. Biasanya praktik tersebut terjadi tanpa didahului dengan suatu perjanjian antara provider atau penyedia layanan elektronik dan pemilik data.²

Perlu diketahui, umumnya di keseharian, tidak adanya mekanisme perlindungan terhadap privasi, terutama data pribadi, berimbas pada penawaran kepada konsumen, bermacam produk, mulai dari properti, asuransi,² Simon Kemp, *Digital 2020, 3.8 Billion People Use Social Media, We Are Social*, (<http://wearesocial.com/blog/2020/digital-2020-3-8-billion-peopleuse-social-media/>), diakses tanggal 5 Juni 2021 fasilitas pinjaman, sampai dengan kartu kredit. Di sisi lain konsumen sama sekali tidak pernah menyerahkan data pribadinya kepada produsen bersangkutan terkait dengan preferensi suatu produk maupun jasa. Sehingga akan berakibat terhadap perubahan kepercayaan dan resiko atas kebocoran data. Dalam hal ini perlu dikaji kembali bagaimana Undang-Undang yang berlaku di Indonesia dapat melindungi privasi konsumen, dalam hal kasus di setiap reservasi yang dilakukan bersama PT. KAI. Kajian ini akan terfokus bagaimana hukum dapat menjadi dasar penguatan suatu perusahaan dan masyarakat untuk saling memahami posisi dan peran dalam setiap transaksi secara online, sehingga kelemahan dapat dimodifikasi melalui kebijakan dan proses untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dari PT.KAI itu sendiri.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kajian hukum bisnis perlindungan atas privasi konsumen dalam layanan tiket online PT. Kereta Api Indonesia.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah yuridis normatif. Pendekatan penelitian bersifat pendekatan kualitatif. Penelitian hukum normatif lebih banyak melakukan pengamatan dan pengkajian terhadap objek penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka keterkaitan peraturan perundangan dalam perlindungan konsumen dan posisi PT. Kereta Api Indonesia selaku pelaku bisnis dan pelanggan sebagai konsumen yang menyerahkan data diri privasinya.

II. PEMBAHASAN

A. *Marketplace Sistem* Sebagai Kerentanan Kebocoran Data Privasi Konsumen

Hukum ekonomi klasik telah memberi tanda terkait bagaimana sistem dan mekanisme perdagangan dijalankan, dimana jika ada permintaan (*Supply*), selalu ada penawaran (*Demand*), pun halnya terjadi didalam mekanisme proses reservasi tiket yang diselenggarakan oleh PT.KAI saat ini. Data yang ada dapat menjadi suatu peluang bahwasanya data privasi dari konsumen tersebut akan memberikan kemudahan untuk mengetahui kebutuhan seseorang sesuai yang diinginkan dengan tepat dan tanpa susah payah, walau hal tersebut jelas-jelas telah melanggar hak privasi dari konsumen daring itu sendiri.

Privacy policy merupakan deskripsi yang lengkap yang menyatakan tentang tanggungjawab dan pelaksanaan dari ketentuan agar kebocoran data dari setiap transaksi seseorang menggunakan data digital tersebut dalam rangka melindungi hak privasi seorang individu memiliki jaminan untuk dijaga dengan baik. *Privacy policy* dalam setiap transaksi kegiatan secara online sejatinya dapat diakses dengan mudah, hal ini menjadikan suatu kerentanan atas kebocoran data konsumen.

Indonesia secara umum memiliki regulasi hukum yang mengatur mengenai *privacy policy* dalam *online marketplace system*, yaitu terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU Nomor 18 Tahun 2008 tentang ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP Nomor 28 Tahun 2012 tentang PSTE). Salah satu *lead sector* Pemerintah Indonesia yang menangani setiap transaksi elektronik adalah Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo), 14 dari dua regulasi hukum tersebut Kemenkominfo memiliki program pendaftaran dan pendataan bagi pelaku usaha, termasuk pula BUMN seperti PT.KAI untuk melalui serangkaian proses profiling dan *report databased*. Hal ini bertujuan agar konsumen terhindar dari penipuan yang dilakukan oknum yang tidak bertanggung jawab.

Sejatinya, jika ditelaah lebih mendalam terdapat dua regulasi hukum yang secara spesifik mengatur mengenai hak privasi, yaitu Rancangan Peraturan Menteri tentang Perlindungan Data Pribadi yang merupakan amanah dari PP Nomor 82 tahun 2012 serta Rancangan Undang-Undang mengenai Perlindungan Data Pribadi, dua regulasi hukum tersebut didorong oleh pemerintah untuk menjawab kebutuhan masyarakat terkait dengan perlindungan privasi konsumen. Tujuan dari regulasi hukum tersebut mendorong agar klausul baku yang sering disuguhkan kepada calon konsumen pada aplikasi yang diselenggarakan oleh perusahaan tidak terkecuali BUMN seperti PT.KAI dapat secara adil dan terbuka untuk disepakati oleh konsumen dan pelaku bisnis.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggaran Privasi Konsumen

Berbicara mengenai privasi konsumen akan berkaitan dengan data diri dari konsumen yang merupakan data privasi perorangan. Hak privasi juga merupakan kemampuan individu untuk menentukan siapa yang memegang informasi tentang mereka dan bagaimana informasi tersebut digunakan. Disebutkan di pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, bahwa data pribadi adalah data perorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaan.

Saat melakukan reservasi di PT.KAI melalui aplikasi KAI Acces, setiap pelanggan akan menyertakan nomor telepon dan data email. Data nomor telepon adalah suatu kebutuhan *market place* yang memuat semua privasi. Dalam hal ini, maka perlindungan atas penggunaan nomor telepon dalam reservasi, pelayanan *customer service* dan aktivitas lainnya akan dikaji perlindungannya berdasarkan hukum.

Setiap nomor telepon yang tercantum sejatinya tidak lepas dari kebijakan privasi

provider seluler, di mana pihak provider kartu SIM seluler sejak 31 Oktober 2017 pemerintah mewajibkan pelanggan baru kartu SIM (pembeli SIM card perdana) untuk melakukan registrasi kartu dengan mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (KK). Pelanggan lama yang sudah memiliki kartu SIM prabayar (SIM card aktif) sebelum 31 Oktober 2017 juga diwajibkan melakukan registrasi ulang dengan cara yang sama. Pemerintah memberikan alasan berdasarkan siaran pers Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo), registrasi perlu dilakukan dalam rangka memberi perlindungan terhadap konsumen, terkait penyalahgunaan nomor ponsel oleh pihak-pihak tak bertanggung jawab. Dasar hukum registrasi kartu prabayar ini tertuang dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.14 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi.

Pendaftaran kartu SIM seluler dengan mencantumkan NIK dan KK menjadikan pendaftaran kartu SIM sebagai salah satu data pribadi dan privasi masyarakat. Isu mengenai pentingnya perlindungan data pribadi mulai menguat seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna telepon seluler dan internet. Perlindungan data pribadi berhubungan dengan konsep privasi. Oleh karenanya, perlindungan data pribadi merupakan hal yang penting bagi konsumen itu sendiri dalam melakukan transaksi online bersama PT.KAI sebab data pribadi tersebut berhubungan dengan keamanan konsumen itu sendiri. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum.

Dalam pelaksanaannya, apabila terjadinya pembajakan data pribadi yang dapat berakibat hilang, berubah atau bocornya data rahasia milik konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan perlindungan hukum terhadap keamanan data elektronik tersebut dari pengaksesan ilegal yang terdapat dalam Pasal 30 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, yang mana akan menegaskan detilnya dalam bunyi ayat yang bersangkutan, yaitu:

- i. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik Orang lain dengan cara apa pun.
- ii. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan untuk memperoleh Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik
- iii. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.

Sementara itu dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga menegaskan mengenai sanksi yang dapat dijatuhkan apabila kasus pelanggaran data diri terjadi ke publik, seperti disebutkan dalam ayat-ayatnya bahwa:

- 1) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).
- 2) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah).
- 3) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).

Sejatinya hal ini adalah menjadi dasar konsumen mendapatkan perlindungan terhadap

privasinya dimana dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah menjamin perlindungan konsumen terhadap privasinya dalam melakukan transaksi online.

C. Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia Sebagai Pengelola Akses Data Pribadi Pelanggan

Keberadaan aplikasi KAI Acces akan menempatkan PT.Kereta Api Indonesia (KAI) memiliki tanggung jawab dalam mengelola data konsumen. Secara umum, tanggung jawab hukum pelaku usaha, seperti PT.KAI dalam UUPK didasarkan pada prinsip-prinsip *contractual liability*, *product liability*, *professional liability*, dan *criminal responsibility*.

Contractual Liability yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari PT.KAI sebagai penyelenggara jasa transportasi atas kerugian yang dialami konsumen akibat jasa yang telah diberikannya. Dalam *contractual liability* terdapat suatu perjanjian atau kontrak (langsung) antara PT.KAI dengan pelanggan, yang mana objeknya adalah tiket dengan perjanjian layanan jasa perjalanan. Perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen nyaris selalu menggunakan perjanjian atau kontrak yang berbentuk standar atau baku dan tertuang dalam peraturan PT.KAI terhadap calon penumpang.

Kedua, Tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Product Liability* (pertanggungjawaban produk), yaitu tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari PT.KAI atas kerugian yang dialami konsumen akibat jasa yang ditawarkan. *Product liability* dapat digunakan oleh konsumen untuk memperoleh ganti rugi secara langsung dari PT.KAI, jikalau merasakan adanya kerugian berupa kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen atas jasa. Dalam hal ini, penggunaan data konsumen di luar persetujuan adalah suatu pelanggaran hukum yang dilakukan oleh pihak perusahaan.

Ketiga, adalah *Professional Liability* (pertanggung jawaban secara profesional) yang menggunakan tanggung jawab perdata secara langsung dari PT.KAI dalam hal terdapat hubungan perjanjian dengan konsumen atas dasar perjanjian/kontrak bilamana kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya. Serupa dengan bentuk *product liability*, namun *professional liability* lebih mengatur bagaimana upaya perusahaan dalam menjaga kerahasiaan privasi, dan upaya memperbaiki nama baik serta memberi ganti immaterial bilamana terjadi kebocoran data privasi dari pelanggan.

Tanggung jawab terakhir adalah didasarkan pada *Criminal Responsibility* yaitu tanggung jawab pidana dari PT.KAI maupun jasa atas terganggunya keselamatan dan keamanan pelanggan jika sampai mengancam keselamatan. Perusahaan akan memberikan perlindungan hukum dalam memenuhi hak konsumen, bilamana konsumen dirugikan dan terancam secara hukum akibat kebocoran data yang diakibatkan oleh PT.KAI. UUPK mengamatkan salah satu hak konsumen adalah hak atas keamanan. Keamanan dalam hal ini juga dapat berupa keamanan atas informasi pribadi konsumen ketika sedang menggunakan jasa transportasi dari PT.KAI.

D. Peran Pemerintah dalam Formulasi Hukum Perlindungan Data Pribadi

Mengkaji tentang perlindungan data pribadi dari para konsumen PT.Kereta Api Indonesia (PT.KAI) yang melakukan reservasi tiket secara online. Bahwa dalam aktifitas daring, data pribadi merupakan salah satu hal esensial terutama berkaitan dengan metode pembayaran, pemasaran dan penawaran. Dengan teknologi yang dipakai tersebut, terdapat potensi permasalahan pemanfaatan data pribadi para konsumen diantaranya pelacakan transaksi daring dimana didalamnya terdapat preferensi belanja, lokasi belanja, data komunikasi, hingga alamat seorang konsumen.³

Dalam hal ini akan dikaitkan dengan teori perlindungan hukum, di mana telah menganalisis tentang peran dan campur tangan pemerintah dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi masyarakat dalam hal ini berperan sebagai konsumen dan pelaku usaha. Teori perlindungan hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam satu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.

Negara juga mengacu terhadap adanya regulasi hukum internasional mengenai perlindungan hak privasi dalam transaksi elektronik, *The Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) yang merupakan organisasi antar-pemerintah yang terdiri dari 29 Negara telah membuat formulasi dengan merekomendasikan kewajiban bagi negara-negara untuk membuat regulasi nasional dengan prinsip-prinsip khusus mengenai proteksi atas privasi dan kebebasan individu yang berkaitan dengan data privasi konsumen daring yang terekam secara online dalam *cookies* agar tidak disalahgunakan, hal ini menjadi formulasi hukum yang bersifat universal dan berlaku bagi negara-negara pihak.

Menelisik formulasi hukum dan keberadaan regulasi saat ini, maka peran negara melalui hukum akan bersifat *justice and fairness* dalam menjadi “pihak ditengah-tengah” dan menjadi pihak yang mengontrol *privacy policy* yang dirumuskan disepakati oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah PT. KAI dengan konsumen terkait dengan data privasi yang dilakukan secara daring. Dalam regulasi hukum yang berlaku saat ini, menjadi jelas posisi negara atas perlindungan hukum terhadap data privasi konsumen yang melibatkan perusahaan BUMN, seperti PT.KAI akan tertuang secara komprehensif dengan jelas mengenai kewajiban dan tanggung jawab dari pelaku usaha, khususnya terakut proteksi kepada status perlindungan konsumen yang ditempatkan sangat baik, yang juga mengedepankan prinsip *favourable*. Hal tersebut demi memastikan baik PT.KAI dan konsumen daring melakukan perikatan dengan baik dan menjamin terpenuhinya perlindungan data privasi.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa di atas dan menyimpulkan mengenai kajian hukum bisnis perlindungan atas privasi konsumen dalam layanan tiket online PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI), maka sejatinya PT.KAI telah diawasi oleh beberapa lembaga seperti Kemenkominfo dengan *report database* secara berkala dan formulasi negara dengan prinsip *justice and fairness*. Selain itu, lebih detil PT.KAI juga terikat dengan keberadaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah memberikan perlindungan hukum terhadap keamanan data elektronik konsumen dari PT.KAI dari pengaksesan ilegal. Dengan hal ini, bilamana di kemudian hari PT.KAI terbukti melakukan perbuatan melawan hukum dengan sengaja/ tidak sengaja membiarkan pihak lain dalam mengakses sistem elektronik yang bertujuan untuk memperoleh informasi dengan cara melanggar sistem pengamanan, maka dapat dianggap sebagai tindak pidana sesuai pasal 30 dan dapat dikenai sanksi sesuai pasal 46 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Daftar Pustaka

Buku

Abu Bakar Munir dan Siti Hajar Mohd. Yasin. (2002). *Privacy and Data Protection*. Selangor:

Thomson, Sweet and Maxell Asia.

Amiruddin dan H.Zainal Asikin. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*.

Rajawali Pers, Jakarta.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta.

Edmond Makarim. (2013). *Challenges to National e-Authentication, International Seminar on Cyberlaw*. Lembaga Kajian Hukum dan Teknologi, Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Inge Graef. (2015). *Market Definition and Market Power in Data: The Case of Online Platforms*. World Competition 38, No.4, Amsterdam: Kluwer Law International.

Made Sudarma. (2012). *Manajemen Proyek Teknologi Informasi*. Udayana University Press, Bali.

Wahyudi Djafar dan Asep Komarudin. (2014). *Perlindungan Privasi di Internet: Beberapa Penjelasan Kunci, Seri Internet dan HAM*. Jakarta: ELSAM

Artikel

Asshiddiqie, Jimly. (2010). *Negara Hukum Indonesia*. Ceramah Umum dalam Rangka Pelantikan Dewan Pimpinan Pusat Ikatan Alumni Universitas Jayabaya Jakarta.

Nurmiasih. (2014). *Aplikasi Shopping Assistant dengan Location Based Advertisement pada Sistem Operasi Android*. Jurnal Manajemen Universitas Gajah Mada.

Pangalila Christi. (2015). *Kajian Hukum Terhadap Sanksi dan Larangan Klausula Baku Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Lez Privatum, Vol. III/No.3/Jul-Sept/2015.

Pratomo, Ilham Aji, Dadan Hardianto. (2012). *Faktor-Faktor Sistem Interaksi Yang Mempengaruhi Efektifitas Iklan Online*. Jurnal Sistem Informasi MTI-UII, Vol. 4, No.1.

Trisha. (2015). *Developing Location-Based Mobile Advertising In Singapore: A Socio-Technical Perspective*. Article of Technological Forecasting & Social Change. Singapore.

Winter, Adery P. (2013). *Perlindungan Hak-Hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Provider Telekomunikasi di Indonesia*. Jurnal Vol. XXI/No.4/April-Juni/2013 Edisi Khusus.

Internet

Enrico Lukman. (2019). *The latest numbers on web, mobile, and social media in Indonesia (INFOGRAPHIC)*, <https://www.techi-nasia.com/indonesia-web-mobiledata-start-2019>. [Akses pada 5 Juni 2021].

Kata Data. (2020). *Indonesia Raksasa Teknologi Digital Asia*. 15 Februari 2020. <https://katadata.co.id/adewahyudi/analisisdata/5e9a57b01be97/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia>. [Akses pada 5 Juni 2021].

Simon Kemp. (2020). *Digital 2020, 3.8 Billion People Use Social Media, We Are Social*, <http://wearesocial.com/blog/2020/digital-2020-3-8-billion-people-use-social-media/>. [Akses, 5 Juni 2021].

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.14 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.



DHARMASISYA

Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia
Volume 2 Nomor 3 (September 2022) 1091-1098
e-ISSN: 2808-9456