https://journaledutech.com/index.php/great
Global Research and Innovation Journal (GREAT)
Volume 2, Nomor 1, 2026, Hal. 1578-1590
ISSN : 3090-3289

TANGGUNG JAWAB PT. KERETA API INDONESIA (KAI) TERHADAP KEBOCORAN DATA PRIBADI KONSUMEN PADA LAYANAN RESERVASI *ONLINE* MELALUI APLIKASI KAI *ACCESS*

Edo Maulana Zarkasy[1], Lutfian Ubaidillah[2]
Hukum, Universitas Muhammadiyah Jember, Jember
E-mail: *edozarkasy@gmail.com[1]

ABSTRAK

Pihak PT. KAI selaku pelaku usaha seharusnya mampu memberikan layanan yang baik dan aman dalam transaksi keuangan khususnya melalui KAI *access* karena hak konsumen dilindungi betrdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen, Undang Undang ITE berikut Undang Undang Perlindungan Data Pribadi. Perlindungan yang memadai atas data pribadi akan mampu memberikan kepercayaan masyarakat untuk menyediakan data pribadi guna berbagai kepentingan masyarakat yang lebih besar tanpa disalahgunakan atau melanggar hak pribadinya dan memberikan tanggung jawab terhadap pengendali data pribadi. Ketentuan tentang perlindungan data pribadi selanjutnya diatur dalam Undang Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, dimana dalam ketentuan tersebut diatur bahwa Pengendali Data Pribadi wajib bertanggung jawab atas pemrosesan Data Pribadi dan menunjukkan pertanggungiawaban dalam pemenuhan kewajiban pelaksanaan prinsip Pelindungan Data Pribadi.

Kata kunci **Tanggung Jawab, Kebocoran Data Pribadi, Reservasi *Online*, KAI *Access***

ABSTRACT

PT. KAI as a business actor should be able to provide good and secure services in financial transactions, especially through KAI access because consumer rights are protected based on the Consumer Protection Law, the ITE Law and the Personal Data Protection Law. Adequate protection of personal data will be able to build public trust to provide personal data for various wider public interests without being misused or violating their personal rights and provide responsibility to personal data controllers. Provisions regarding personal data protection are further regulated in Law Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection, wherein the provisions stipulate that Personal Data Controllers are required to be responsible for the processing of Personal Data and demonstrate accountability in fulfilling the obligations to implement the principles of Personal Data Protection.

Keywords ***Responsibility, Personal Data Leakage, Online Reservation, KAI Access***

1. PENDAHULUAN

KAI *Access* adalah aplikasi resmi penjualan tiket Kereta Api dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang tidak hanya menyediakan layanan penjualan tiket Kereta Api, tetapi juga memiliki berbagai fitur tambahan untuk kemudahan dan kenyamanan para pelanggan KAI. Para pengguna layanan *online* ini dapat mengakses melalui PC atau *smartphone*. Adapun kelebihan aplikasi KAI *Access* ini adalah mudah diakses di android dan IOS. Kemudian Aplikasi ini digunakan untuk memesan tiket sehingga user tidak perlu

mengantree di stasiun, kemudian aplikasi ini juga bisa digunakan untuk melihat jadwal keberangkatan kereta api. Lalu, KAI *Access* ini memberikan fitur baru berdasarkan kebutuhan user yaitu pembatalan tiket, merubah jadwal tiket, dan pembelian tiket kereta api lokal, antarkota, dan kereta api bandara, pembelian tiket kereta api H-30 sebelum keberangkatan dan e-boarding pass. *E-Service Quality* yang dihasilkan pada aplikasi KAI *Access*, mendapat *feedback* yang baik dari pelanggan.

Seiring dengan pesatnya kebutuhan atas aksesibilitas kemudahan dalam proses reservasi melalui pemesanan tiket secara *online* perlu juga dikaji bagaimana 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. Isu yang terkait dengan privasi serta pengaturan mengenai privasi di berbagai negara, 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.

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, 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. 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. Dalam hal ini terdapat hubungan hukum antara pengguna layanan KAI *Access* atau konsumen dengan PT Kereta Api Indonesia selaku penyedia layanan KAI *Access* atau pelaku usaha, dalam transaksi secara *online*, pembelian tiket. Saat melakukan reservasi di PT.KAI melalui aplikasi KAI *Access*, setiap pelanggan atau konsumen 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 Digital (Kemenkomdigi), registrasi perlu dilakukan dalam angka memberi perlindungan terhadap konsumen, terkait penyalahgunaan nomor ponsel oleh pihak-pihak tak bertanggung jawab.

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.

Undang Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Undang Undang ITE) melarang setiap orang yang sengaja dan tanpa hak untuk menyebarluaskan informasi dan/atau dokumen elektronik yang berisi ancaman kekerasan atau menakut-nakuti. Ketentuan terbaru tentang perlindungan data pribadi selanjutnya diatur dalam Undang Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Persoalan perlindungan data pribadi muncul karena adanya keprihatinan akan terhadap permasalahan data pribadi yang dapat dialami oleh orang dan/atau badan hukum. Pengendali Data Pribadi adalah setiap orang, badan publik, dan organisasi internasional yang bertindak sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam menentukan tujuan dan melakukan kendali pemrosesan Data Pribadi. Pengendali Data Pribadi wajib bertanggung jawab atas pemrosesan Data Pribadi dan menunjukkan pertanggungiawaban dalam pemenuhan kewajiban pelaksanaan prinsip Pelindungan Data Pribadi.

Berdasarkan hasil penelusuran berita terkait, PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) mengalami kebocoran data besar-besaran setelah menjadi korban serangan *ransomware* oleh kelompok peretas yang dikenal dengan nama *Stormous*. Informasi ini pertama kali muncul dalam cuitan akun @*TodayCyberNews* di Twitter, mengungkapkan bahwa data sensitif seperti informasi karyawan, data pelanggan, data perpajakan, catatan perusahaan, informasi geografis, sistem distribusi informasi, dan data internal lainnya telah berhasil dicuri. Sumber lainnya mengungkapkan adanya data Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter* yang diduga bocor dan dijual ke *dark web*. Kabar kebocoran data tersebut salah satunya diungkap oleh akun media sosial *X* @*txttransportasi*, Data yang terdiri dari dua juta baris mencakup berbagai informasi pribadi pengguna KAI *Commute*r, seperti nama, kode tiket, metode pembayaran, dan waktu transaksi. Unggahan pada forum peretasan tersebut juga dilengkapi dengan sampel data pengguna yang diduga bocor.

Salah satu bukti adanya kasus kebocoran pribadi yang terungkap pada bulan januari tahun 2024 Lembaga riset keamanan *CISSREC (Communication and Information System Security Research Cente*r) baru-baru ini melakukan investigasi terkait dugaan peretasan sistem IT PT Kereta Api Indonesia (KAI). Investigasi ini dilakukan setelah terungkapnya bahwa sistem keamanan PT KAI telah disusupi oleh kelompok peretas yang dikenal dengan nama *ransomware gang Stormous*. Ketua *CISSREC*, bahwa peretasan terjadi sekitar satu minggu sebelum informasi peretasan tersebut dipublikasikan oleh kelompok peretas. kelompok peretas *Stormous* berhasil mengakses sistem PT KAI melalui sebuah koneksi VPN yang mereka dapatkan dengan memanfaatkan kredensial milik beberapa karyawan perusahaan. Setelah berhasil masuk, mereka mengakses beberapa *dashboard* sistem internal PT KAI dan mengunduh sejumlah data penting yang ada di dalamnya. Bahkan, mereka membagikan tangkapan layar dari salah satu *dashboard* yang diakses menggunakan

kredensial yang mereka peroleh dari karyawan KAI. Berdasarkan contoh kasus tersebut di atas timbul permasalahan adanya data pribadi penumpang yang tersebar ke pihak yang tidak bertanggungjawab. Posisi konsumen dalam hal ini dalam posisi yang lemah dan seharusnya mendapatkan perlindungan hukum yang memadai.

Pihak PT. KAI selaku pelaku usaha seharusnya mampu memberikan layanan yang baik dan aman dalam transaksi keuangan khususnya melalui KAI *access* karena hak konsumen dilindungi betrdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen, Undang Undang ITE berikut Undang Undang Perlindungan Data Pribadi. Perlindungan yang memadai atas data pribadi akan mampu memberikan kepercayaan masyarakat untuk menyediakan data pribadi guna berbagai kepentingan masyarakat yang lebih besar tanpa disalahgunakan atau melanggar hak pribadinya dan memberikan tanggung jawab terhadap pengendali data pribadi. Tanggung jawab dalam hal ini adalah tanggung jawab hukum yaitu kewajiban hukum apabila seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas sanksi jika perbuatannya bertentangan dengan perbuatannya.

2. METODE PENELITIAN

Berdasarkan beberapa hal tersebut di atas penulis mengidentifikasikan permasalahan yaitu ; Bagaimana tanggung jawab PT.KAI terhadap kebocoran data pribadi konsumen pengguna aplikasi KAI *Access* ?

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian yuridis empiris, dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approarch*). Sumber Data yang dipergunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode analisis yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah analisa sumber data deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan sumber data yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tanggung Jawab PT.KAI Terhadap Kebocoran Data Pribadi Konsumen Pengguna Aplikasi KAI *Access*

Seiring dengan pesatnya kebutuhan atas aksesibilitas kemudahan dalam proses reservasi, maka PT.KAI selaku BUMN turut serta menyediakan pemesanan tiket secara *online* melalui aplikasi KAI *Access* 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 pribadi. Situasi tersebut tentunya berakibat pada rentannya perlindungan hak atas privasi 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.

Berdasarkan ketentuan dalam pasal tersebut, apabila ditemukan adanya indikasi layanan KAI *Access* telah membocorkan data pribadi dan merugikan masyarakat, maka harus dilakukan pengaduan masyarakat yang dirugikan atas adanya aplikasi *online* dengan perangkat, membuat mekanisme pengaduan dan memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan masyarakat yang dirugikan oleh aplikasi *online* tersebut. Perlindungan hukum bagi penumpang khususnya pembeli tiket kereta api secara *online* perlu diperhatikan lebih lanjut, mengingat adanya kerugian penumpang akibat bocornya data pribadi melalui aplikasi KAI *Access*. Perlindungan yang dimaksud agar penumpang lebih terlindungi dari pelanggaran yang dilakukan oleh PT. KAI.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Group menegaskan komitmennya dalam menjaga keamanan data pribadi dan kepercayaan pelanggan menyusul mencuatnya isu penyebaran serta penyalahgunaan data konsumen oleh oknum pegawai. Vice President Corporate Communication KAI Anne Purba mengatakan perlindungan data pribadi menjadi prioritas utama perusahaan dalam mendukung layanan transportasi yang aman, bertanggung jawab, dan transparan. "*Perlindungan data menjadi prioritas utama KAI Group dalam mendukung kenyamanan dan rasa aman masyarakat*,". Anne menegaskan, KAI secara konsisten memperkuat sistem pengamanan data pelanggan melalui penerapan standar internasional. Perusahaan juga terus meningkatkan pengelolaan dan pengawasan akses data secara berkelanjutan. "*KAI berkomitmen menjaga keamanan data pribadi pelanggan dan terus meningkatkan sistem pengelolaan serta pengawasan akses data*." Sebagai bagian dari penguatan sistem tersebut, KAI telah menerapkan Sertifikasi ISO 27001:2013 Sistem Manajemen Keamanan Informasi. Sertifikasi ini menjadi acuan perusahaan dalam melindungi data pelanggan dan sistem operasional dari berbagai potensi risiko keamanan informasi.

Berdasarkan hal tersebut, apabila ditemukan adanya indikasi layanan KAI *Access* telah membocorkan data pribadi dan merugikan masyarakat, maka harus dilakukan pengaduan masyarakat yang dirugikan atas adanya aplikasi *online* dengan perangkat, membuat mekanisme pengaduan dan memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan masyarakat yang dirugikan oleh aplikasi *online* tersebut. Perlindungan hukum bagi penumpang khususnya pembeli tiket kereta api secara *online* perlu diperhatikan lebih lanjut, mengingat adanya kerugian penumpang akibat bocornya data pribadi melalui aplikasi KAI *Access*. Perlindungan yang dimaksud agar penumpang lebih terlindungi dari pelanggaran yang dilakukan oleh PT. KAI.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Group menegaskan komitmennya dalam menjaga keamanan data pribadi dan kepercayaan pelanggan menyusul mencuatnya isu penyebaran serta penyalahgunaan data konsumen oleh oknum pegawai. Vice President Corporate Communication KAI Anne Purba mengatakan perlindungan data pribadi menjadi prioritas utama perusahaan dalam mendukung layanan transportasi yang aman, bertanggung jawab, dan transparan. "*Perlindungan data menjadi prioritas utama KAI Group dalam mendukung kenyamanan dan rasa aman masyarakat*,". Anne menegaskan, KAI secara konsisten memperkuat sistem pengamanan data pelanggan melalui penerapan standar internasional. Perusahaan juga terus meningkatkan pengelolaan dan pengawasan akses data secara berkelanjutan. "*KAI berkomitmen menjaga keamanan data pribadi pelanggan dan terus meningkatkan sistem pengelolaan serta pengawasan akses data*." Sebagai bagian dari penguatan sistem tersebut, KAI telah menerapkan Sertifikasi ISO 27001:2013 Sistem Manajemen Keamanan Informasi. Sertifikasi ini menjadi acuan perusahaan dalam melindungi data pelanggan dan sistem operasional dari berbagai potensi risiko keamanan

informasi.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki komitmen yang kuat untuk senantiasa menjaga serta mendukung penyediaan data dan informasi yang terjaga kerahasiaannya dengan menerapkan standarisasi yang menjamin terpenuhinya tata kelola data yang berkualitas sehingga menjadi komitmen perusahaan dalam mendukung perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian kegiatan usaha, dalam hal ini dengan langkah-langkah sebagai berikut ;

a. PT Kereta Api Indonesia (Persero) menerapkan Pedoman Tata Kelola Data dalam mendukung kegiatan usaha perusahaan. Penyelenggaraan tata kelola Data KAI Grup dilaksanakan oleh Data *Governance* Konsil KAI Grup, Data Governance Konsil KAI, dan Data *Governance* Konsil Anak Perusahaan. Sebagaimana tercantum dalam Pedoman Tata Kelola Data (Data *Governance*) Nomor: PER.K/KL.104/VIII/1/KA-2022, bahwasanya penyelenggara memiliki tugas mengkoordinasikan dan menetapkan kebijakan tata kelola data, mengkoordinasikan pelaksanaan tata kelola data, melakukan pemantauan dan pelaksanaan tata kelola data, mengkoordinasikan penyelesaian permasalahan dan hambatan pelaksanaan tata kelola data, dan menyampaikan laporan penyelenggaraan tata kelola data kepada Direksi.
b. Unit Sistem Informasi Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) bertanggung jawab untuk memantau penggunaan sistem TI. Semua pengguna layanan TI PT Kereta Api Indonesia (Persero) bertanggung jawab baik untuk diri sendiri maupun mengingatkan rekan-rekan mereka agar menggunakan layanan TI secara pantas dan tepat. Hal ini merupakan satu-satunya cara agar integritas dan ketersediaan layanan sistem TI dapat dijamin untuk pelayanan semua pengguna.
c. PT Kereta Api Indonesia (Persero) menerapkan tata kelola data khususnya manajemen keamanan data yang mengatur kegiatan usaha pada KAI Grup.
d. PT Kereta Api Indonesia (Persero) menerapkan manajemen keamanan data yang mencakup mekanisme akses dan perubahan data, mekanisme untuk menyesuaikan dengan kebutuhan privasi dan kerahasiaan, dan penyediaan tingkat privasi dan kerahasiaan sesuai dengan ekspektasi pemangku kepentingan.
e. PT Kereta Api Indonesia (Persero) melaksanakan audit terhadap keamanan data yang dituangkan dalam bentuk laporan audit keamanan data. Pelaksanaan audit terhadap keamanan data dilaksanakan oleh auditor keamanan data melibatkan administrator keamanan data, administrator basis data, dan data steward sebagai pemberi kontribusi Untuk memastikan operasional dan pemakaian teknologi informasi berjalan secara efektif dan benar di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) ditetapkan Kebijakan dan Prosedur Teknologi Informasi berdasarkan Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.U/KK.101/VIII/1/KA-2016.
f. Pekerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) wajib menjaga privasi data dan informasi Perusahaan dan dilarang memindahkan data dan informasi tersebut kepada pihak lain yang berpotensi merugikan PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau mempublikasikan rahasia Perusahaan untuk kepentingan pihak lain.
g. Apabila Pekerja diketahui mempublikasi atau memindahkan data dan informasi Perusahan kepada pihak lain yang merugikan PT Kereta Api Indonesia (Persero) maka akan dikenakan sanksi berdasarkan peraturan Perusahaan.

Dengan meningkatnya penyebaran data pribadi yang dilakukan oleh oknum, maka dalam perlu adanya perlindungan hukum yaitu dengan adanya pengendalian data pribadi saat pemrosesan data dilakukan. Oleh karena itu pihak yang bertugas dalam menjaga data pribadi ini agar aman harus dilakukan penjagaan dengan benar. Telah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi bahwasanya serupa dengan determinasi hukum. Para subjek data pribadi dapat melakukan pembatalan

apabila terjadi pengambilan data pribadi secara otomatis. Supaya pihak subjek data bisa merasa tenang maka pengendali data pribadi harus memberikan bukti dokumentasi persetujuam pada saat melakukan pemrosesan data. Dalam Pasal 34 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi bahwa pengendali data pribadi harus bisa melindungi informasi dari subyek data bukan cuma melindungi supaya tidak tersebar namun juga melidungi dalam pemrosesan yang tidak sah karena menyepelekan sekecil apapun akan berdampak pada semuanya. Dengan menghentikan semua pemrosesan data maka semua data yang sedang diproses akan berhenti hal ini merupakan bentuk dari pencegahan. Proses penghentian data ini harus dilaporkan kepada subjek data.

Perlindungan hukum secara preventif dilakukan oleh OJK dengan melakukan pendampingan hukum kepada masyarakat yang dirugikan secara hukum oleh pembelian tiket *online* melalui KAI *Access* yang melakukan penyebaran data pribadi nasabah sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (1) Undang Undang OJK. Perlindungan hukum secara represif dilakukan OJK untuk meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat dan melakukan tindakan lain yang dianggap perlu dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (2) dan (3) Undang Undang OJK.

Undang Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik melarang setiap orang yang sengaja dan tanpa hak untuk menyebarluaskan informasi dan/atau dokumen elektronik yang berisi ancaman kekerasan atau menakut-nakuti. Hal ini sesuai dengan amanat Pasal 28G ayat (1) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia yang menyatakan bahwa : "setiap orang memiliki hak perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda di bawah kekuasaannya serta berhak untuk merasa aman dan berhak atas perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu".

Bahwa data pribadi merupakan hak privasi seorang warga negara yang dijamin dan dilindungi oleh negara. Tindakan menyebarluaskan data pribadi/identitas warga negara merupakan perbuatan yang melanggar jaminan perlindungan hak privasi seorang warga negara sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 28G ayat (1) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu: "Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi." Ketentuan mengenai pelindungan data pribadi melalui media elektronik terdapat dalam Pasal 26 ayat (1) dan (2) Undang Undang ITE, yaitu : Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan Orang yang bersangkutan. Setiap Orang yang dilanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan undang-undang ini.

Dijelaskan juga dalam Pasal 32 ayat (2) Undang Undang ITE bahwa : "Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apa pun memindahkan atau mentransfer Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik kepada Sistem Elektronik Orang lain yang tidak berhak." Sanksinya diatur dalam Pasal 48 ayat (2) Undang Undang ITE : "Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 9 (sembilan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.3.000.000.000,00 (tiga miliar rupiah)." Maka, dengan adanya Pasal 29 jo Pasal 45B Undang Undang ITE. Pelaku pengancaman dapat diproses pidana. Dalam ketentuan Pasal 65 Undang Undang Data Pribadi disebutkan bahwa:

a. Setiap Orang dilarang secara melawan hukum memperoleh atau mengumpulkan Data Pribadi yang bukan miliknya dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian Subjek Data Pribadi.
b. Setiap Orang dilarang secara melawan hukum mengungkapkan Data Pribadi yang bukan miliknya.
c. Setiap Orang dilarang secara melawan menggunakan hukum Data Pribadi yang bukan miliknya.

Pelanggaran ketentuan tersebut diattur dalam Pasal 67 ayat (1) Undang Undang Data Pribadi, bahwa : Setiap Orang yang dengan sengaja dan melawan hukum memperoleh atau mengumpulkan Data Pribadi yang bukan mililknya dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian Subjek Data Pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Data pribadi merupakan hak privasi setiap warga negara yang dilindungi oleh negara. Tindakan menyebarluaskan data pribadi/ identitas warga negara merupakan perbuatan yang melanggar jaminan perlindungan hak privasi seorang warga negara. Bagi siapa saja yang melakukan pelanggaran berupa penyebaran data pribadi dapat dijerat Pasal 32 juncto (jo) Pasal 48 Undang Undang ITE. Penumpang PT, KAI dapat melakukan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, yang berbunyi: OJK melakukan pelayanan pengaduan yang meliputi : menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha di Lembaga Jasa Keuangan; membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Berdasarkan pengaduan, nantinya OJK dapat melakukan pemblokiran dan pemberhentian usaha bagi penyelenggara yang tidak terdaftar dan tanpa izin (ilegal).

Penyalahgunaan data pribadi yang tidak sesuai dengan kepentingan yang telah disepakati, sesuai dengan Pasal 26 ayat (1) Undang Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Maka dari itu setiap orang yang haknya dilanggar sebagaimana dimaksud pada Pasal 26 ayat (1) Undang Undang ITE dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan. Dengan demikian, apabila seseorang merasa dirugikan dikarenakan identitas pribadinya disalah gunakan, maka dapat diajukan gugatan keperdataan. Gugatan yang dimaksud dalam hal ini adalah gugatan perbuatan melawan hukum. Berkaitan dengan gangguan yang dialami oleh nasabah-nasabah pinjaman online, dapat melakukan pengaduan kepada OJK berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 35 Undang Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, disebutkan bahwa Pengendali Data Pribadi wajib melindungi dan memastikan keamanan Data Pribadi yang diprosesnya, dengan melakukan :

a. Penyusunan dan penerapan langkah teknis operasional untuk melindungi Data Pribadi dari gangguan pemrosesan Data Pribadi yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
b. Penentuan tingkat keamanan Data Pribadi dengan memperhatikan sifat dan risiko dari Data Pribadi yang harus dilindungi dalam pemrosesan Data Pribadi.

Lebih lanjut dalam ketentuan Pasal 36, 37 dan 38 Undang Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, disebutkan bahwa: Dalam melakukan pemrosesan Data Pribadi, Pengendali Data Pribadi wajib menjaga kerahasiaan Data Pribadi. Pengendali

Data Pribadi wajib melakukan pengawasan terhadap setiap pihak yang terlibat dalam pemrosesan Data Pribadi di bawah kendali Pengendali Data Pribadi. Pengendali Data Pribadi wajib melindungi Data Pribadi dari pemrosesan yang tidak sah. Ketentuan lebih lanjut tentang kewajiban pengendali data diatur dalam Pasal 39 Undang Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, disebutkan bahwa :

a. Pengendali Data Pribadi wajib mencegah Data Pribadi diakses secara tidak sah.
b. Pencegahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan sistem keamanan terhadap Data Pribadi yang diproses dan/ atau memproses Data Pribadi sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab.
c. Pencegahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perlindungan data pribadi seseorang (*personal data*) diperlukan karena erat kaitannya saat ini dengan perkembangan teknologi dalam dunia internet yang telah mengalami kemajuan sangat pesat sehingga orang dapat mengakses data-data pribadi seseorang tanpa sepengetahuan pihak yang bersangkutan. Pemerintah bersama DPR telah membentuk Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Jika dalam peraturan-peraturan sebelumnya lebih banyak mengatur mekanisme dan sistem pelindungan data pribadi dan sanksi administratif, dalam undang-undang ini juga telah dimasukkan terkait sanksi pidana kepada pelaku penyalahgunaan data pribadi.

Berdasarkan ketentuan Pasal 65 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi disebutkan bahwa :

a. Setiap Orang dilarang secara melawan hukum memperoleh atau mengumpulkan Data Pribadi yang bukan miliknya dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian Subjek Data Pribadi.
b. Setiap Orang dilarang secara melawan hukum mengungkapkan Data Pribadi yang bukan miliknya. dilarang secara melawan hukum.
c. Setiap Orang dilarang secara melawan hukum menggunakan Data Pribadi yang bukan miliknya.

Perumusan aturan tentang Pelindungan Data Pribadi dapat dipahami karena adanya kebutuhan untuk melindungi hak individu di dalam masyarakat sehubungan dengan pemrosesan Data Pribadi baik yang dilakukan secara elektronik dan nonelektronik menggunakan perangkat olah data. Pelindungan yang memadai atas Data Pribadi akan mampu memberikan kepercayaan masyarakat untuk menyediakan Data Pribadi guna berbagai kepentingan masyarakat yang lebih besar tanpa disalahgunakan atau melanggar hak pribadinya. Dengan demikian, pengaturan ini akan menciptakan keseimbangan antara hak individu dan masyarakat yang diwakili kepentingannya oleh negara. Pengaturan tentang Pelindungan Data Pribadi ini akan memberikan kontribusi yang besar terhadap terciptanya ketertiban dan kemajuan dalam masyarakat informasi.

Ketentuan mengenai tanggung jawab PT. KAI selaku pengendali data pribadi disebutkan dalam ketentuan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, bahwa : Pengendali Data Pribadi wajib bertanggung jawab atas pemrosesan Data Pribadi dan menunjukkan pertanggungiawaban dalam pemenuhan kewajiban pelaksanaan prinsip Pelindungan Data Pribadi. Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab tersebut tidak diatur dalam ketentuan terkait, sehingga untuk menafsirkan ketentuan tersebut dapat dilihat dalam ketentuan KUH Perdata.

Berbicara mengenai privasi penumpang PT. KAI akan berkaitan dengan data diri dari penumpang yang merupakan data privasi perorangan. Hak privasi juga merupakan kemampuan individu untuk menentukan siapa yang memegang informasi tentang mereka dan bagaimana informasi tersebut digunakan. Keberadaan aplikasi KAI *Access* akan menempatkan PT.Kereta Api Indonesia (KAI) memiliki tanggung jawab dalam mengelola

data penumpang. Secara umum, tanggung jawab hukum PT.KAI dalam hukum perdata didasarkan pada prinsip-prinsip *contractual liability, product liability, professional liability dan criminal responsibility.*

Sebagai bentuk jaminan kepastian hukum diatur dalam Bab VIII Pasal 57 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi tentang sanksi administratif. Bentuk sanksi administratuf yaitu dapat berupa peringatan tercatat, hukuman moneter, penghetian pemrosesan data pribadi dan penghapusan data pribadi. Dalam Bab XII Pasal 64 terdapat bentuk penyelesaian mengenai majelis hukum, arbitrase dan penanganan perselisihan. Setiap individu dilarang menggunakan data pribadi yang bukan miliknya umtuk kepentingan sendiri. Jika perbuatan tersebut masih dilakukan maka akan dapat sanksi pidana yang diatur dalam Bab XIV Pasal 67 dan 68, yaitu apabila mengungkap data pribadi seseorang maka akan dikenakan hukuman penjara 5 tahun dengan denda maksimal 4.000.000.000,00 (Empat Miliar Rupiah) dan apabila mengumpulkan informasi pribadi seseorang dapat dikenakan denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (Lima Miliar Rupiah) atau hukuman penjara maksimal 5 (Lima) tahun. Jika seseorang melakukan tindakan pemalsuan data pribadi untuk kepentingan dirinya sendiri dan hal itu dapat merugikan orang lain maka aka dikenakan sanksi kurungan maksimal selama 6 tahun dengan denda paling banyak Rp.6.000.000.000,00 (Enak Miliar Rupiah).

Dengan demikian, dapat dikemukakan bahwa akibat hukum adanya penyebaran data pribadi konsumen ditinjau dari Undang Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 67 dan 68 pelaku dapat dikenai sanksi pidana. PT. KAI juga dapat digugat secara perdata sebagai bentuk perbuatan melawan hukum dan dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan. Dalam ketentuan Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa : Setiap orang yang hak pribadinya dilanggar dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan. Dengan demikian, apabila seseorang merasa dirugikan dikarenakan identitas pribadinya disalah gunakan, maka dapat mengajukan gugatan keperdataan sebagai bentuk perbuatan melawan hukum.

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam pasal tersebut dengan jelas dapat dilihat bahwa dalam hal ini pemerintah memegang peranan yang sangat penting dalam penerapan penyelenggaraan perlindungan data pribadi penumpang PT. KAI, adapun salah satu cara yang ditempuh guna tegaknya perlindungan tersebut adalah melalui Pengawasan. Pengawasan adalah salah satu faktor yang memberi perlindungan atas peredaran barang dan/atau jasa di pasaran. Berdasarkan bunyi ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa pada dasarnya Pengawasan dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh masyarakat. Mengingat luasnya aspek pengawasan, dalam ketentuan tersebut, bahwa dalam melaksanakan pengawasan tersebut diperlukan adanya koordinasi atau kerja sama diantara para *stakeholder* penyelenggara PT, KAI selaku pengendali data pribadi, khususnya koordinasi diantara sesama instansi terkait.

Sebagaimana telah dibahas bahwa dengan adanya hubungan hukum antara masyarakat, akan melahirkan hak-hak dan kewajiban berikut tanggung jawab hukum yang harus dipenuhi dengan baik. Tanggung jawab (*liability*) dapat pula diartikan sebagai kewajiban untuk membayar uang atau melaksanakan jasa lain, kewajiban yang pada akhirnya harus dilaksanakan. Dengan demikian dapat diartikan tanggung jawab (*liability*) adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak yang merugikan kepada pihak yang dirugikan, dalam hal ini pihak pelaku usaha harus bertangggung jawab atas adanya permasalahan khususnya dalam masalah kebocoran data pribadi pada aplikasi KAI *Access*. Dalam hal ini perlu adanya perlindungan hukum yang jelas terhadap hubungan hukum antara PT. KAI dan penumpang.

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.

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 mengkontrol *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 terakit 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.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di bab pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Tanggung jawab PT.KAI terhadap penyalahgunaan data pribadi pengguna aplikasi KAI Access, diatur dalam ketentuan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Akibat hukum adanya atas kebocoran data pribadi pada aplikasi KAI *Access* ditinjau dari Undang Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, sebagaimana diatur dalam Pasal 67 ayat (1) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi bahwa : Setiap Orang yang dengan sengaja dan melawan hukum memperoleh atau mengumpulkan data pribadi yang bukan mililknya dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian subjek data pribadi dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah). PT KAI juga dapat digugat secara perdata dan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kebocoran data pribadi penumpang tersebut.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat disarankan bahwa : Hendaknya PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI) dapat meningkatkan keamanan dan preoteksi dalam pengendalian data pribadi sebagaimana diawasi oleh beberapa lembaga seperti

Kemenkomdigi 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 Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah memberikan perlindungan hukum terhadap keamanan data elektronik konsumen dari PT.KAI dari pengaksesan ilegal. Peran negara melalui hukum akan bersifat *justice and fairness* dalam menjadi "pihak ditengah-tengah" dan menjadi pihak yang mengkontrol *privacy policy* yang dirumuskan disepakati oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah PT. KAI dengan penumpang 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 penumpang yang melibatkan perusahaan BUMN, seperti PT.KAI akan tertuang secara komprehensif dengan jelas mengenai kewajiban dan tanggung jawab dari pelaku usaha, khususnya terakit 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.

5. DAFTAR PUSTAKA

A.Z Nasution, Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, 2006

Celina Tri Siwi K., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2009

Gunawan Widjaja Dani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000

Hofmann, Perbandingan Prinsip Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap "*Product Liability Dan Strict Liability*" Indonesia - Amerika Serikat

Indah Sukmaningsih dalam Yudi Pangestu, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1999

Ika Meutiah, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia***,** Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, 2006

Roscoe Pounds dalam Bernard L. Tanya, *Teori Hukum; Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi***,** Surabaya: Kita, 2006

Setiawan, 1994, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta.

Teguh Prasetyo, *Keadilan Bermartabat Perspektif Teori* Hukum (Bandung: Nusa Media, 2015

Wirjono Prodjodikoro, 1989, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, Bandung, Citra Aditya Bakti.

Akbar Kurnia Wahyudi, 2025, *Perlindungan Hukum Bagi Debitur Terhadap Penyebaran Data Pribadi Debitur Wanprestasi Oleh Kreditur Pada Aplikasi Pinjaman Online,* Global Research and Innovation Jurnal, Vol. 1 No. 1 (2025): Great - Januari

Hery Firmansyah, "*Perlindungan Hukum Konsumen PLN atas Pemutusan Listrik*", Mimbar Hukum Volume 23, Nomor 2, Juni 2019

Paryadi, D. *Pengawasan E Commerce Dalam Undang-UndangPerdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.* Jurnal Hukum & Pembangunan, 2018, 48(3), 651-669

Suud Wahyudi dalam Jurnal *Hukum Perlindungan Konsumen ; Dinamika dan Tantangan*, 2018, Universitas Brawijaya, Malang

Setiawan, H., & Novita, D. *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Acc* *agai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS.* Jurnal logi Sistem Informasi, 2(2), 2021. 162-175

Suud Wahyudi dalam Jurnal *Hukum Perlindungan Konsumen ; Dinamika dan Tantangan*, 2018, Universitas Brawijaya, Malang

Widi Prayoga, *Perilaku Konsumen dalam Pertimbangan Pembelian Tiket Melalui KAI Access berdasarkan Kualitas Jasa, Citra Merek, Persepsi Harga,* Jurnal Ilmu Manajemen dan

Kitab Undang Undang Hukum Perdata (*Staatsblad* Nomor 23 Tahun 1847 tentang *Bulgerlijk Wetboek Voor lndonesie*);

Undang Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821)

Undang Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6820)

Undang Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905)

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1219)