

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman di era modern memberikan perubahan perilaku konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan kewajibannya.¹ Teknologi internet dapat dikatakan juga sebagai cara inovatif guna meningkatkan kinerja bisnisnya dipasar dengan menggunakan bantuan teknologi informasi, aktivitas bisnis perusahaan secara *online*. Salah satu penyedia layanan *e-commerce* berbasis *mobile* yang saat ini mendapatkan tanggapan yang luas dari masyarakat adalah PT.KAI melalui aplikasinya yang bernama KAI Access. 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*.²

Adapun kelebihan aplikasi KAI Access ini adalah mudah diakses di android dan IOS. Kemudian Aplikasi ini digunakan untuk memesan tiket sehingga user tidak perlu mengantre di stasiun, kemudian aplikasi ini juga bisa digunakan untuk melihat jadwal keberangkatan kereta api. Lalu, KAI Access ini memberikan

¹ Abdul Halim Barkatulla, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta : UII, 2009, Pasca Sarjana, h.9

² Paryadi, D. *Pengawasan E Commerce Dalam Undang-UndangPerdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum & Pembangunan, 2018, 48(3), 651-669.

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.³

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.

³ Setiawan, H., & Novita, D. *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS*. Jurnal Teknologi Sistem Informasi, 2(2), 2021. 162-175

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 rangka 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.⁴ 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 pertanggungjawaban 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

⁴ Pasal 28G ayat (1) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia yang menyatakan: “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

@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.⁵

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 *Commuter*, seperti nama, kode tiket, metode pembayaran, dan waktu transaksi. Unggahan pada forum peretasan tersebut juga dilengkapi dengan sampel data pengguna yang diduga bocor.⁶

Salah satu bukti adanya kasus kebocoran pribadi yang terungkap pada bulan Januari tahun 2024 Lembaga riset keamanan CISSREC (*Communication and Information System Security Research Center*) 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

⁵ Sumber Berita : <https://indonesiasatu.co/detail/gara-gara-karyawan-pakai-vpn-pt-kai-alami-kebocoran-data-diserang-ransomware-stormous> diakses pada 5 November 2025

⁶ Sumber Berita : <https://www.kompas.com/tren/read/2024/07/03/081500465/data-kai-commuter-diduga-bocor-dan-dijual-kci--peretasan-menggunakan-akun>. diakses 5 November 2025

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.⁷ 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 berdasarkan 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 Berdasarkan pemaparan di atas, penulis akan memformulasikan

⁷ Sumber Berita : <https://inet.detik.com/security/d-71492/ahli-siber-ungkap-kronologi-geng-ransomware-jebol-sistem-kai>. diakses tanggal 5 November

dalam suatu karya ilmiah penulisan hukum yang berbentuk skripsi dengan judul :

“Tanggung Jawab PT. KAI Terhadap Kebocoran Data Pribadi Konsumen Pada Layanan Reservasi *Online* Melalui Aplikasi KAI Access”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu : Bagaimana tanggung jawab PT.KAI terhadap kebocoran data pribadi konsumen pengguna aplikasi KAI Access ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai suatu karya tulis ilmiah, maka proposal skripsi ini mempunyai tujuan yang hendak dicapai, yaitu : untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab PT.KAI terhadap kebocoran data pribadi konsumen pengguna aplikasi KAI Access.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan akan dapat memberikan manfaat :

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai perlindungan hukum data pribadi konsumen pengguna aplikasi KAI Access.
2. Bagi penulis, dapat memperluas wawasan dan penghayatan berdasarkan teori maupun praktek, sehingga penyusunan penulisan hukum ini diharapkan dapat bermanfaat pula bagi tanggung jawab PT.KAI terhadap kebocoran data pribadi pengguna aplikasi KAI Access.

1.5 Metode Penelitian

Untuk menjamin suatu kebenaran ilmiah, maka dalam mengadakan penelitian harus dipergunakan metode yang tepat karena hal tersebut merupakan

pedoman dalam rangka mengadakan penelitian termasuk analisis terhadap data hasil penelitian. Penggunaan metode penelitian hukum dalam penulisan skripsi ini dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan–bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Metode yang tepat diharapkan dapat memberikan alur pemikiran secara berurutan dalam usaha mencapai pengkajian.⁸ Adapun metode yang dipergunakan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1.5.1 Pendekatan Masalah

Dalam suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut, penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan 3 (tiga) pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan kasus, sebagaimana diuraikan berikut :

- 1) Pendekatan perundang-undangan, dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi ⁹
- 2) Pendekatan konseptual, yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2016, hlm.194

⁹ *Ibid*, hlm.93

diketemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum.¹⁰

- 3) Pendekatan Kasus, dilakukan dengan menelaah kasus-kasus atau putusan-putusan yang telah berkekuatan hukum tetap dan bersangkutan paut dengan permasalahan atau isu hukum yang dihadapi.¹¹

1.5.2 Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.

1.5.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu :

- 1) Bahan Hukum Primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang

¹⁰ *Ibid*, hlm.138

¹¹ *Ibid*, hlm.99

undangan dan putusan–putusan hakim. Bahan hukum primer dalam penulisan skripsi ini adalah :

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
 - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - c) Undang Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
 - d) Undang Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - e) Undang Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi;
 - f) 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.
- 2) Bahan hukum sekunder adalah seluruh informasi tentang hukum yang berlaku atau yang pernah berlaku di Indonesia. Keberadaan bahan-bahan hukum sekunder, secara formal tidak sebagai hukum positif.¹² Adapun yang termasuk dalam bahan-bahan hukum sekunder ini adalah buku-buku teks, laporan penelitian hukum, jurnal hukum yang memuat tulisan-tulisan kritik para ahli dan para akademisi terhadap berbagai produk hukum perundang-undangan dan putusan pengadilan, notulen-notulen seminar hukum, memori-memori yang memuat opini hukum, monograf-monograf, buletin-buletin atau terbitan lain, deklarasi-deklarasi, dan situs-situs internet.

¹² Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm.165

1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penulisan ini menggunakan pengumpulan data normatif yang bersumber dari bahan hukum primer maupun sekunder dikumpulkan berdasarkan topik permasalahan dengan melakukan studi kepustakaan, yaitu penulis melakukan bahan-bahan hukum dari berbagai peraturan Perundang-undangan, buku, artikel, jurnal ilmiah, makalah, hasil penelitian pakar hukum, serta melakukan penelusuran internet yang berkaitan dengan permasalahan diatas, kemudian menganalisis dan dituangkan dengan cara menggunakan kalimat sehingga pembaca lebih mudah untuk memahami penelitian ini.

1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum

Metode analisis yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah analisa bahan hukum 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 bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.¹³ Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;

¹³ Ronny Hanitjo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2008, hlm.16

- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum ;
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d) Menarik kesimpulan dalam argumentasi menjawab isu hukum
- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹⁴



¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit*, hlm.171