

ABSTRAK

Praktik perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik melalui Aplikasi Access by KAI yang diselenggarakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) selaku Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) sejak 2014, masih ditemukan berbagai kendala teknis seperti kegagalan konfirmasi pembayaran yang merugikan konsumen. Selain kendala tersebut, penggunaan kontrak elektronik berbentuk perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi menimbulkan potensi pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meskipun secara substansi kontrak tersebut tetap memenuhi syarat sah perjanjian dalam kerangka PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-empiris dengan spesifikasi deskriptif-analitik. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak PT KAI dan pengguna Aplikasi Access by KAI yang mengalami kendala konfirmasi status bayar, sementara data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan dan literatur hukum. Analisis dilakukan secara kualitatif guna mengidentifikasi permasalahan hukum dan mengevaluasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT KAI perlu meningkatkan sistem keamanan dan keandalan Aplikasi Access by KAI untuk mencegah kegagalan sistem, menyempurnakan mekanisme pengaduan dan pengembalian dana yang responsif dan transparan; merevisi klausula perjanjian baku yang berpotensi merugikan konsumen, serta menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas dalam kontrak elektronik. Upaya-upaya ini diperlukan untuk menjamin perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen serta memperkuat kepastian hukum dalam transaksi elektronik di sektor transportasi publik.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Kontrak Elektronik