

ABSTRAK

Frizka Ariana Putri (01659230033)

IMPLEMENTATION OF CONSUMER PROTECTION IN TOLL TRANSACTIONS THROUGH THE CANTAS APPLICATION IN INDONESIA

(xi -118 pages)

The implementation of cashless toll transactions through the CANTAS application represents a digital transformation initiative by the Indonesian government to support the innovation of Toll Road 4.0 technology. This system is expected to improve travel time efficiency and reduce congestion at toll gates. However, its implementation presents various challenges, particularly concerning consumer protection. Toll road users may face risks related to safety, personal data privacy, and legal uncertainty regarding their rights. This study aims to analyze the responsibilities of business actors in cashless toll transactions based on CANTAS application policies and to identify legal consumer protection issues arising from the system's implementation in Indonesia. The methodology employed is a normative-empirical approach, which involves examining the applicable legal regulations, including the Consumer Protection Law and personal data protection regulations, while also incorporating empirical data such as interviews with stakeholders and field studies on the system's implementation. The qualitative analysis in this study reveals several issues with the implementation of the CANTAS application. These include unclear mechanisms for dispute resolution, uncertainty regarding the deletion of consumers' personal data, and safety risks due to reliance on mobile devices while driving. Comparative studies with countries like Australia and Hungary indicate that similar systems in these nations also face challenges related to data privacy protection and technology accuracy. Specific and comprehensive regulations are needed to ensure effective legal protection for consumers. Furthermore, stronger oversight of the implementation of cashless toll technology is essential to create a fair, safe, and convenient system for consumers.

Keywords: Cashless toll transactions, consumer protection, data privacy

References: 1994–2024

ABSTRAK

Frizka Ariana Putri (01659230033)

IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI TOL MELALUI APLIKASI CANTAS DI INDONESIA

Penerapan transaksi tol tanpa tunai melalui aplikasi CANTAS merupakan inisiatif transformasi digital oleh pemerintah Indonesia untuk mendukung inovasi teknologi Tol Jalan 4.0. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu perjalanan dan mengurangi kemacetan di gerbang tol. Namun, penerapannya menghadirkan berbagai tantangan, terutama terkait perlindungan konsumen. Pengguna jalan tol mungkin menghadapi risiko terkait keselamatan, privasi data pribadi, dan ketidakpastian hukum mengenai hak-hak mereka. Studi ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi tol tanpa tunai berdasarkan kebijakan aplikasi CANTAS dan untuk mengidentifikasi masalah perlindungan konsumen secara hukum yang muncul dari penerapan sistem tersebut di Indonesia. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan normatif-empiris, yang melibatkan pemeriksaan peraturan hukum yang berlaku, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan perlindungan data pribadi, sambil juga menggabungkan data empiris seperti wawancara dengan pemangku kepentingan dan studi lapangan tentang implementasi sistem. Analisis kualitatif dalam studi ini mengungkapkan beberapa masalah dengan implementasi aplikasi CANTAS. Ini termasuk mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak jelas, ketidakpastian mengenai penghapusan data pribadi konsumen, dan risiko keselamatan akibat ketergantungan pada perangkat mobile saat mengemudi. Studi komparatif dengan negara-negara seperti Australia dan Hongaria menunjukkan bahwa sistem serupa di negara-negara ini juga menghadapi tantangan terkait perlindungan privasi data dan akurasi teknologi. Peraturan yang spesifik dan komprehensif diperlukan untuk memastikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen. Selain itu, pengawasan yang lebih ketat terhadap penerapan teknologi tol nontunai sangat penting untuk menciptakan sistem yang adil, aman, dan nyaman bagi konsumen.

Kata kunci: Transaksi tol tanpa tunai, perlindungan konsumen, privasi data