

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN
PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana StrataSatu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Disusun Oleh:

Zulfa Aulia Annas

30301800385

**PROGRAM STUDI (S.I) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
SEMARANG
2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN
PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB**



Diajukan Oleh:

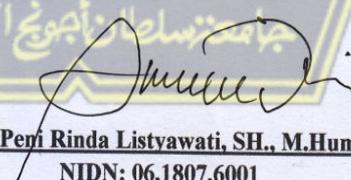
Zulfa Aulia Annas

30301800385

Pada tanggal , 20 April 2022

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing:


Dr. Perri Rinda Listvawati, SH., M.Hum

NIDN: 06.1807.6001

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN
PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Zulfa Aulia Annas

NIM : 30301800385

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 20 April 2022

Tim Penguji

Ketua,

Dr. Hj. Arvani Witasari, S.H., M.Hum.

NIDN: 0615106602

Anggota

Anggota

Dr. Arpangi, S.H., M.H
NIDN 0611066805

Dr. Peni Rinda Listyawati, S.H., M.Hum
NIDN 0618076001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum UNISSULA

Dr. Bambang Tri Bawono, S.H, M.H

NIDN: 0607077601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulfa Aulia Annas

NIM : 30301800385

Fakultas : Hukum

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI
KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI
ONLINE GRAB

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan dengan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan plagiarisme atau mengambil alih seluruh atau Sebagian karya tulis orang lain tanpa mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila saya terbukti melakukan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 16 Februari 2022



Zulfa Aulia Annas

30301800385

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulfa Aulia Annas
NIM : 30301800385
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE GRAB*”

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 1 Agustus 2022

Yang menyatakan,



(Zulfa Aulia Annas)

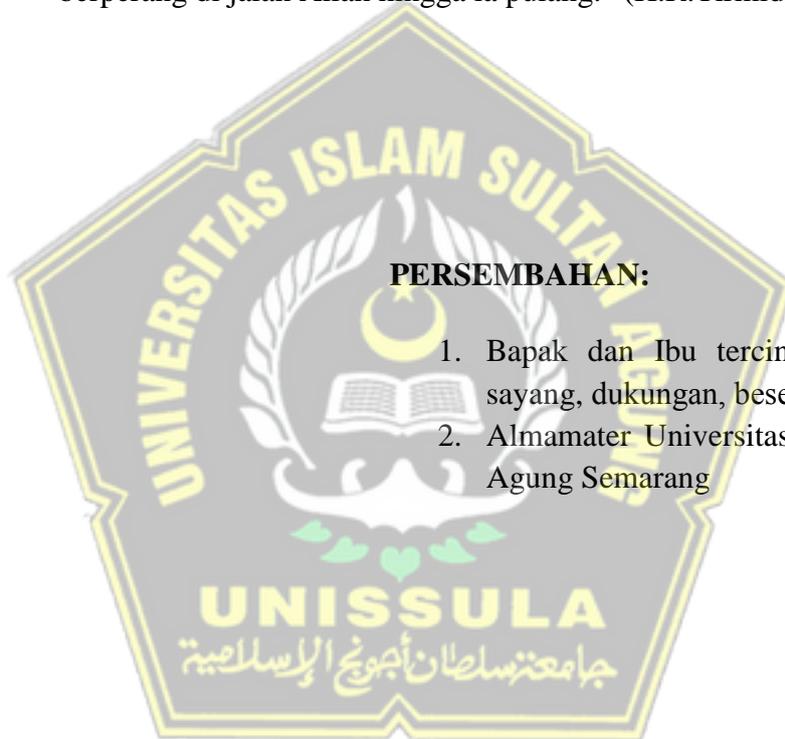
*Coret yang tidak perlu

MOTTO

“Adalah baik untuk merayakan kesuksesan tapi hal yang lebih penting adalah untuk mengambil pelajaran dari kegagalan.” (Bill Gates)

يَرْجِعَ حَتَّىٰ اللَّهُ سَبِيلٌ فِي كَانَ الْعِلْمَ طَلَبٍ فِي خَرَجَ مَنْ

Artinya : “Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga ia pulang.” (H.R. Tirmidzi)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat serta karuniaNya yang telah memberikan kesehatan, kemampuan, kemudahan dan kekuatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, yang diberikan kepada penulis. Sehingga kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih untuk kedua orang tua penulis. Untuk Bapak Musadat Ms dan Ibu Adila Rahman yang paling penulis cintai, yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan rasa hormat dan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt., M.Hum, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung.
2. Bapak Dr. Bambang Tri Bawono.,S.H.,M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum beserta Wakil Dekan I Ibu Dr.Hj. Widayati, S.H., M.H. dan Wakil Dekan II Bapak Arpangi S.H., M.H. di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung.

3. Ibu Dr.Hj.Aryani Witasari,S.H., M.Hum selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung dan Bapak Denny Suwondo selaku sekretaris prodi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung yang senantiasa selalu memberikan informasi dan arahan kepada penulis.
4. Bapak Rizki Adi Pinandito, SH., MH selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan memberikan nasehat serta bimbingan kepada penulis sejak berada di awal perkuliahan hingga penulis lulus.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis kedepannya.
6. Bapak dan Ibu Pegawai Akademik, Petugas Perpustakaan dan segenap Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah memberikan pelayanan administrasi yang baik serta bantuan lainnya untuk penulis.
7. Ibu Peni Rinda Listyawati, SH., M.Hum selaku Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu membimbing dan memberikan saran kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Kakak penulis tercinta, Syarifatusnain Maulida yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
9. Sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi.

10. Sahabat Yuk Hijrah yaitu Inneke, Sakti, dan Tasya yang selalu memberikan semangat kepada penulis dan sahabat SMP yaitu Salsa yang selalu mendengarkan keluh kesah serta memberikan dukungan kepada penulis.
11. Teman-teman perjuangan yaitu Hana, Bibah, Jovanca, Rifda, dan Yayak yang selalu berjuang bersama dan menyemangati satu sama lain.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan kita semua. Semoga penulisan skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya, khususnya Program Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung.





DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | v |
| MOTTO | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| ABSTRAK..... | xiii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiv |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Kegunaan Penelitian | 7 |
| E. Terminologi | 7 |
| F. Metode Penelitian | 10 |
| G. Sistematika Penulisan | 14 |
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA | 16 |
| A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum..... | 16 |
| 1. Pengertian Perlindungan Hukum | 16 |
| 2. Macam-macam Perlindungan Hukum..... | 18 |
| B. Tinjauan Umum Data Pribadi | 21 |
| 1. Pengertian Data Pribadi..... | 21 |

| | |
|---|-----------|
| 2. Dasar Hukum Data Pribadi | 22 |
| 3. Asas-Asas Data Pribadi..... | 24 |
| 4. Macam-Macam Data Pribadi | 26 |
| 5. Hak Dan Kewajiban Penyelenggara Jasa Transportasi | 27 |
| 6. Perlindungan Hukum Dalam Perspektif Islam..... | 29 |
| BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 33 |
| A. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen..... | 33 |
| B. Pertanggungjawaban Grab terhadap kebocoran data pribadi konsumen..... | 50 |
| BAB IV : PENUTUP..... | 55 |
| A. Kesimpulan..... | 55 |
| B. Saran | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 57 |



ABSTRAK

Di era masakini transportasi berbasis online merupakan gabungan antara jasa transportasi ojek dan teknologi komunikasi. Salah satu transportasi berbasis online yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah Grab. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen pengguna layanan transportasi *online* Grab dan (2) mengetahui pertanggung jawaban Grab terhadap kebocoran data pribadi konsumen.

Metode pendekatan dalam penulisan ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, spesifikasi penelitian menggunakan deskriptif analitis, sumber data penelitian menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, alat pengumpulan data menggunakan data sekunder yang diambil melalui studi kepustakaan dan analisis data digunakan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Grab menjamin perlindungan data pribadi konsumen dengan cara tidak mengizinkan orang lain menggunakan akun konsumen mereka untuk mendapatkan layanan Grab. Grab melarang pengemudi menggunakan perangkat lunak untuk tujuan penipuan yang melanggar hukum. Pihak Grab menyimpan data pribadi konsumen hanya untuk melakukan berbagai operasi dalam aplikasi sesuai dengan Peraturan Undang-Undang yang berlaku. (2) Pertanggung jawaban Grab apabila terjadi wanprestasi, maka Grab dapat dikenai ancaman dengan tindak pidana penjara dan sanksi administrasi sesuai Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sengketa antara Grab dan konsumen dapat diselesaikan dengan cara musyawarah, arbitrase, dan pengadilan.

Kata kunci: *Perlindungan Data Pribadi, Grab, Konsumen*

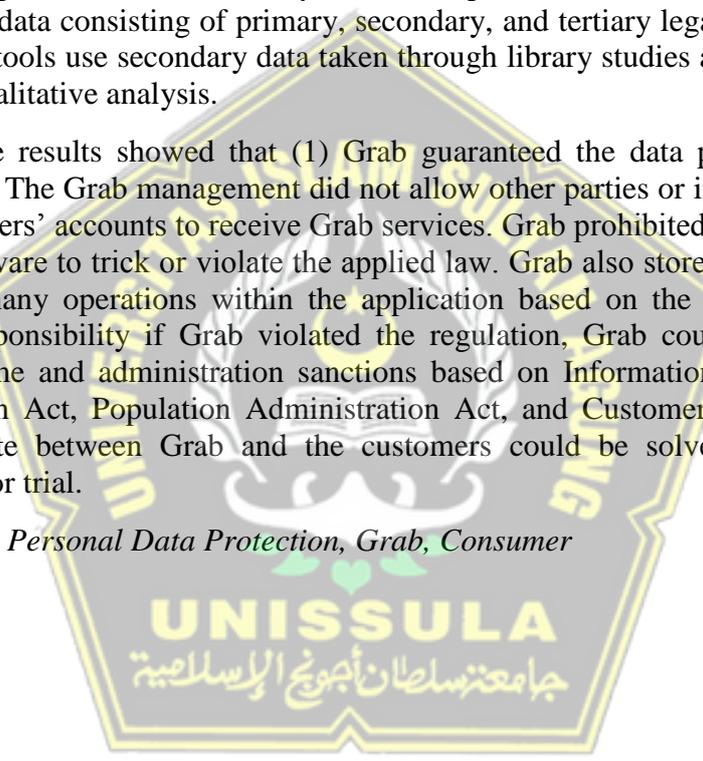
ABSTRACT

In today's era, online-based transportation is a combination of motorcycle taxi transportation services and communication technology. One of the online-based transportation that is widely used by the public is Grab. This research aims to (1) find out the legal protection of customers' data of online transportation service, Grab, and (2) reveal the responsibility of Grab management toward customer's data leakage.

The applied method in this writing uses a normative juridical approach, research specifications use analytical descriptive, research data sources use secondary data consisting of primary, secondary, and tertiary legal materials, data collection tools use secondary data taken through library studies and data analysis is used. qualitative analysis.

The results showed that (1) Grab guaranteed the data protection of the customers. The Grab management did not allow other parties or individuals to use the customers' accounts to receive Grab services. Grab prohibited the drivers from using software to trick or violate the applied law. Grab also stored the customers' data for many operations within the application based on the applied law. (2) Grab's responsibility if Grab violated the regulation, Grab could be suited for prison crime and administration sanctions based on Information and Electronic Transaction Act, Population Administration Act, and Customer Protection Act. The dispute between Grab and the customers could be solved via a forum, arbitration, or trial.

Keywords: *Personal Data Protection, Grab, Consumer*



UNISSULA
جامعة سلطان أبوبوع الإسلامية

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah Negara Hukum sebagaimana disebutkan didalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 dan didalam negara hukum juga membahas tentang hak yang diterima oleh warga negara yaitu seperti yang disebutkan di Pasal 28D ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.” Dengan begitu semua warga negara berhak menerima semua hak diatas termasuk dengan hal perlindungan hukum terhadap suatu data pribadi konsumen.

Data pribadi merupakan identitas seseorang yang berharga serta dijaga kerahasiaannya. Saat ini perlindungan data pribadi mulai banyak bermunculan setelah terjadinya pencurian data non-fisik seperti data pribadi tanpa izin pemilik data. Terkadang kita terlalu malas untuk membaca hak privasi dalam perizinan tersebut dan dengan mudahnya mengizinkan aplikasi tersebut untuk mengakses data kita. Hal tersebut yang menyebabkan kita tanpa sadar telah memberikan data-data pribadi kita kepada perusahaan pembuat aplikasi tersebut.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 20 tahun 2016 tentang “data pribadi merupakan data

tertentu seseorang yang disimpan, dirawat, dan dilindungi kerahasiaannya” Selanjutnya data pribadi tertentu seseorang merupakan informasi pribadi seseorang yang dapat diidentifikasi secara langsung maupun tidak langsung. Pemanfaatan data tersebut sesuai dengan Peraturan Perundang Undangan.¹

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.² Sedangkan transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi.³

¹Diyah Ayu Wulandari, “Perindungan Hukum Terhadap Data Privasi Pengguna Jasa Grab”, Universitas Islam Negri (UIN) Syarif Hidayatullah, Jakarta, Mei 2019, hlm. 10

²Freddy Rangkuti, “Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP”, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2006, hlm. 26.

³Nasution, M.N, *Manajemen Jasa Terpadu*. PT Ghalia Indonesia. Jakarta, 2004.

Transportasi berbasis *online* merupakan gabungan antara jasa transportasi ojek dan teknologi komunikasi. Salah satu transportasi berbasis *online* yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah Grab. Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah aktif di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan *alternative* berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang mengedepankan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Di era masa kini tingginya tingkat kemacetan dan polusi udara menjadi alasan utama masyarakat enggan keluar rumah atau kantor. Padahal di sisi lain, mereka harus *mobile* untuk memenuhi kebutuhan, misalnya untuk makan, mengirim barang, atau membeli barang tertentu. Akibatnya, mereka mencari cara praktis untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah atau kantor, salah satunya dengan menggunakan jasa transportasi *online* seperti dan Grab.⁴

Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia, mereka melihat adanya dampak negatif dari tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu. Mereka pun memiliki ide untuk membuat aplikasi pemesanan transportasi, khususnya taksi. Dengan kemajuan teknologi yang pesat aplikasi Grab menarik animo masyarakat secara masif, karena Grab sendiri dapat

⁴Pt Bgs Raditya Permana Putra dan I Gede Putra Ariana, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Uber Dan Grab Di Indonesia*, Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, hlm 2.

memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi dan kebutuhan lainnya. Penggunaan layanan Grab sangat bersangkutan paut dengan Data Pribadi seseorang karena didalam aplikasi Grab, kita dianjurkan mengisi data diri secara lengkap guna memberikan informasi yang jelas tentang pemilik akun yang berkaitan dengan alamat dan kejelasan pengguna layanan hal tersebut demi kenyamanan antara pihak Grab dan pihak konsumen.

Maraknya penggunaan transportasi secara *online*, mengakibatkan timbulnya permasalahan baru di bidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Salah satu permasalahan yang sangat perlu diperhatikan adalah mengenai perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen yang melakukan penggunaan layanan transportasi secara *online*. Hal tersebut ada, karena mudahnya Grab untuk memperoleh data pribadi para konsumennya. Salah satu cara Grab dapat memperoleh data pribadi konsumennya adalah pada saat proses penggunaan layanan. Sebelum penggunaan layanan dilakukan, para konsumen *online* diwajibkan untuk mengisi form *online* atau diminta untuk menjawab beberapa pertanyaan yang bersifat privasi. Tentunya hal tersebut harus dilakukan oleh konsumen agar kegiatan penggunaan transportasi *online* dapat terlaksana dengan lancar.

Sebaliknya, meskipun Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia saat ini (Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) telah mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha (Pasal 7) dan perbuatan yang dilarang bagi pelaku

usaha (Pasal 8 sampai dengan Pasal 17) demi memberikan perlindungan kepada hak konsumen (Pasal 4), namun pada kenyataannya belum dapat sepenuhnya melindungi konsumen (dalam hal ini perlindungan data pribadi) dalam transaksi *e-commerce* arena kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam proses produksi barang dan jasa ternyata belum diikuti dengan kemajuan perangkat hukum yang ada.⁵

Masalah isu pencurian data pribadi meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna telepon seluler dan internet. Mengenai kasus data pribadi yang menarik perhatian adalah kasus kebocoran data 20.000 (Dua puluh ribu) data pengguna dalam layanan Grab Hitch pada Agustus 2019. Regulator perlindungan data Singapura akhirnya mendenda Grab sebesar US\$7,3 atau sekitar Rp108 Juta, kebocoran data tersebut meliputi foto profil, nama, saldo pengguna, dan nomor plat kendaraan.⁶

Perlu adanya aturan yang kuat dan tegas untuk melindungi data pribadi di Indonesia. Sampai saat ini, tidak ada undang – undang khusus yang mengatur perlindungan data pribadi di Indonesia. Hanya diatur secara umum dalam Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau UU ITE serta produk hukum turunannya yaitu Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data, Pribadi Dalam

⁵Mohammad Ikbal, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015*, hlm. 18, <https://ojs.uniskabjm.ac.id/index.php/alldi/article/view/223/> diakses 22 September 2021.

⁶CNN Indonesia, “*Singapura Denda Grab Rp108 Juta Terkait Kebocoran Data*”. dikutip dari www.cnnindonesia.com diakses pada 15 September 2020.

Sistem Elektronik. Berbeda dengan Amerika Serikat yang telah mengatur perlindungan data pribadi sejak disahkannya *Data Privacy Act of 1997* pada tanggal 31 Juli 1997.⁷

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, serta belum ada undang – undang tersendiri yang mengatur data pribadi secara khusus dapat dilakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Layanan Transportasi Online Grab”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen pengguna layanan transportasi *online* Grab?
2. Bagaimana pertanggung jawaban Grab terhadap kebocoran data pribadi konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu guna memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian. Adapun tujuan yang hendak pada penelitian yang hendak dilakukan. Maka tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁷Efraim Turban, et al, *Electronic Commerce A Manajerial Perspective*, Prentice Hall, New Jersey, 1999, hlm. 75

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen pengguna layanan transportasi *online* Grab.
2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban Grab terhadap kebocoran data pribadi konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Suatu penelitian dan penulisan hukum diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa Fakultas Hukum dalam perkembangan Ilmu Hukum terlebih terhadap bidang Hukum Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Praktis

Suatu penelitian dan penulisan hukum diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat umum khususnya masyarakat yang menjadi konsumen pengguna jasa transportasi berbasis aplikasi.

E. Terminologi

1. Perlindungan

Perlindungan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah kata perlindungan yang mempunyai makna yang digunakan untuk tempat berlindung, atau terkait dengan hal atau perbuatan dan sebagainya yang digunakan untuk melindungi.

2. Hukum

Hukum merupakan suatu dari bentuk peraturan yang terdiri dari norma dan sanksi yang dibuat dengan tujuan untuk mengatur tingkah laku manusia, menjaga ketertiban, keadilan, mencegah terjadinya

kekacauan dibumi. Hukum memiliki tugas untuk menjamin bahwa adanya kepastian hukum dalam masyarakat. Oleh sebab itu setiap masyarakat berhak untuk memperoleh pembelaan didepan hukum. Sedangkan menurut para pakar dari Plato, “Hukum merupakan segala peraturan yang tersusun dengan baik dan teratur yang mempunyai sifat mengikat hakim dan masyarakat.”⁸

3. Data pribadi

Data Pribadi adalah Data Perseorangan Tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya. Data tersebut berisikan setiap keterangan yang benar dan nyata yang melekat dan dapat diidentifikasi, baik langsung maupun tidak langsung, melalui sistem elektronik dan atau non elektronik yang mana pada masing-masing individu yang pemanfaatannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.⁹

4. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan.¹⁰ Sedangkan pendapat menurut Menurut Gerald Zaldman dalam Hadiyati Fitria dan Endang Ahmad Yani perilaku

⁸Pendapat oleh Plato dikutip dilaman website <http://www.dosenpendidikan.com/40-pengertian-hukum-menurut-para-ahli-terlengkap/>, diakses pada 11 Agustus 2021.

⁹Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor Tahun 2015 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik

¹⁰Undang-undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2

konsumen adalah tindakan-tindakan, proses dan hubungan sosial yang dilakukan individu, kelompok dan organisasi dalam mendapatkan, menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan dan sumber-sumber lainnya.

5. Layanan

Pengertian Layanan adalah suatu tindakan dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan membantu atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya dan menurut Freed Luthans mengatakan bahwa layanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

6. Transportasi

Transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat lain secara fisik dalam waktu yang tertentu dengan menggunakan atau digerakkan oleh manusia, hewan atau mesin. Sedangkan menurut Kamaludin (1986) dalam Musa dan Setiono (2012), transportasi adalah mengangkut atau membawa suatu barang dari suatu tempat ke tempat lainnya atau dengan kata lain yaitu merupakan suatu gerakan pemindahan barang-barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain.

7. Online

Online adalah keadaan perangkat gawai, komputer dan perangkat elektronik lainnya yang terkoneksi/ terhubung ke jaringan Internet. Atau arti dari online adalah sebuah istilah yang digunakan untuk menyebutkan ketika kita sedang terhubung dengan jaringan internet. Sedangkan menurut ahli Dedik Kurniawan, bahwa online adalah suatu kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan berbagai kegiatan yang bisa dilakukan secara online seperti halnya untuk searching, mencari berita, stalking, bisnis, daftar kuliah, dan lain-lain.

8. Grab

Suatu platform layanan transportasi online yang berasal dari Singapura yang berawal bergerak di jasa layanan transportasi umum roda dua maupun roda empat yang sekarang telah merambah ke jasa layanan pesan antar makanan.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan masalah yang akan diteliti, metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka

atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan yang terkait permasalahan yang dibahas.¹¹ Metode ini juga digunakan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap norma hukum yang terdapat di dalam peraturan perundang – undangan perlindungan konsumen dan peraturan perundang – undangan informasi dan transaksi elektronik yang berlaku.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian.¹² Penelitian deskriptif adalah “penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala – gejala lainnya.”¹³

3. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder merupakan “data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang – undangan.”¹⁴

Data sekunder tersebut dapat dibagi menjadi:

¹¹Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2006, hlm. 13-14.

¹²Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hlm. 110

¹³Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, hlm. 10

¹⁴Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hlm. 106

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah “bahan – bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat dan ditetapkan oleh pihak berwenang.”¹⁵

Contohnya Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Khususnya Buku Ke- III mengenai Perikatan, Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, dan lain sebagainya.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah “bahan – bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti rancangan undang – undang, buku – buku atau literatur, hasil – hasil penelitian, pendapat pakar hukum, dan lainnya.”¹⁶

¹⁵Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, hlm. 51

¹⁶Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Surabaya,2005, hlm. 142

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah “bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus umum, dan ensiklopedia yang menjadi tambahan bagi penulisan skripsi yang berkaitan dengan penelitian ini.”¹⁷

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode teknik pengumpulan data dilakukan dalam penelitian kepustakaan (*Library Research*). Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu.¹⁸

5. Analisis Data

Data primer, data sekunder dan data tersier yang dikumpulkan dalam penelitian ini kemudian dianalisis dengan menggunakan metode Deskriptif-Kualitatif. Dalam metode ini mencari gambaran sekelompok orang dalam rangka untuk mencapai tujuan kelompok sehingga fenomena kelompok tersebut dapat terungkap dengan jelas dan akurat.

¹⁷Abdurahman, *Sosiologi dan Metodologi Penelitian Hukum*, UMM Press, Malang, 2009, hlm.25

¹⁸Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, hlm. 5.

G. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini penulis telah menguraikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang tinjauan umum tentang perlindungan hukum yang meliputi pengertian perlindungan hukum, macam-macam perlindungan hukum. Selanjutnya tinjauan umum tentang data pribadi yang meliputi pengertian data pribadi, dasar hukum data pribadi, asas-asas data pribadi, macam-macam data pribadi, hak dan kewajiban pihak penyelenggara jasa transportasi. Perlindungan konsumen dalam perspektif Islam.

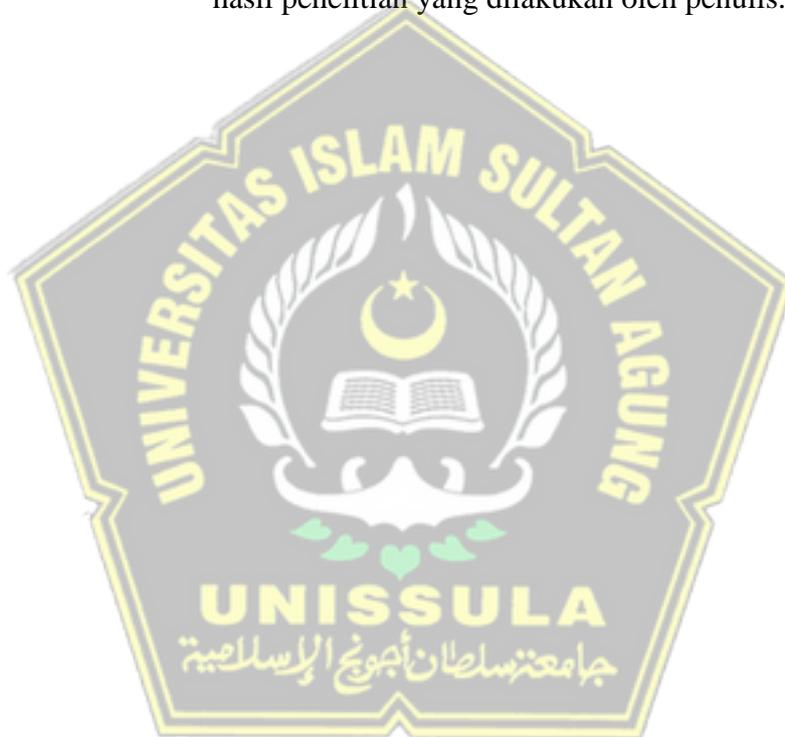
BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan hasil penelitian yang merupakan hasil pembahasan terhadap masalah penelitian yaitu mengenai pengaturan perlindungan hukum terhadap data pribadi dan tanggung jawab terhadap konsumen oleh

jasa transportasi online Grab terkait data pribadi konsumen.

BAB IV : Penutup

Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Istilah perlindungan hukum dalam Bahasa Inggris diartikan sebagai *Protection*, Sedangkan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) perlindungan diartikan sebagai tempat sebagai proses, cara dan perbuatan melindungi. Sedangkan yang dimaksud perlindungan hukum adalah suatu perbuatan untuk menjaga dan melindungi subyek hukum, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁹ Secara etimologi perlindungan hukum terdiri dari dua suku kata yaitu “perlindungan” dan “hukum”. Dan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia perlindungan diartikan sebagai (1) tempat berlindung, (2) hal (perbuatan dan sebagainya) (3) proses, cara, perbuatan melindungi.²⁰ Hukum menurut Satjipto Raharjo adalah melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, yang artinya ditentukan keluasan dan kedalamannya.²¹

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama.

Karena didasarkan pada pengertian bahwa hukum sebagai sarana yang

¹⁹Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia Buku Satu, Balai Pustaka Utama, Jakarta 1989, hlm.874.

²⁰Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, <https://kbbi.web.id/perlindungan>, diakses pada tanggal 1 November 2021

²¹Sajipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 18.

dapat mengakomodasi kepentingan dan hak seseorang secara komprehensif. Selain itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui oleh hukum Resmi di dalam negeri sehingga bisa dilaksanakan secara permanen. Berbeda dengan perlindungan melalui lembaga lain, seperti misalnya, perlindungan ekonomi atau politik bersifat sementara atau sementara.²²

Menurut Pjillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat *preventif* dan *respresif*.²³ Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.²⁴

Sedangkan menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman, sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.²⁵

²²Ibid, hlm. 60.

²³Pjillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm 2.

²⁴Maria Alfons, “Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual”, Ringkasan Disertasi Doktor, Universitas Brawijaya, Malang, 2010, hlm 18.

²⁵Setiono, *Rule Of Law* (Supremasi Hukum), Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Univeristas Sebelas, Surakarta, Maret 2004, Hlm 3.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian dan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah suatu perbuatan melindungi bagi setiap dari perbuatan ilegal seperti melanggar hukum, yang disetujui aparat penegak hukum menggunakan metode tertentu berdasarkan hukum atau peraturan yang berlaku dan berupaya untuk mewujudkan hak-hak setiap warga negara, termasuk tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pihak berwenang penegak hukum itu sendiri.

2. Macam-macam Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum di Indonesia dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Dalam bukunya Philipus M. Hadjon, sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu:

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah untuk mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindakan pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak, oleh karenanya dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil suatu keputusan yang didasarkan pada diskresi. Dibandingkan dengan sarana perlindungan hukum yang represif, sarana perlindungan hukum yang preventif dalam perkembangannya agak ketinggalan. Belum banyak diatur mengenai sarana perlindungan hukum bagi rakyat yang sifatnya preventif, tetapi dalam bentuk perlindungan hukum preventif ini dapat kita temui bentuk sarana preventif berupa keberatan (*inspraak*). Di Indonesia sendiri belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum represif ini dilakukan oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan

terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Sedangkan Prinsip yang kedua mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dari tujuan negara hukum.²⁶

Dari uraian di atas, yang dimaksud dengan perlindungan hukum adalah memberikan perlindungan kepada subjek hukum yg bersifat preventif dan represif, baik tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum merupakan gambaran fungsi hukum dimana hukum yang dapat memberikan keadilan, kepastian, dan kemanfaatan. Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah keberadaan lembaga penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan lembaga penyelesaian sengketa nonlitigasi.

²⁶<http://digilib.unila.ac.id/6225/13/BAB%20II.pdf>, diunduh pada hari Selasa, 2 November 2021, jam 5.51WIB

B. Tinjauan Umum Data Pribadi

1. Pengertian Data Pribadi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian data adalah keterangan yang benar dan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian.²⁷ Sedangkan pribadi sendiri memiliki arti manusia sebagai perseorangan (diri manusia atau diri sendiri),²⁸ Sehingga, dapat disimpulkan bahwa data pribadi adalah informasi yang benar dan nyata, yang dimiliki oleh manusia sebagai individu.

Data pribadi seseorang sangat perlu dilindungi agar tidak disalahgunakan. Jika data pribadi yang merupakan privasi seseorang dapat diperoleh dari orang lain tanpa persetujuan dari pemilik data, hal itu dapat berdampak buruk pada pemilik data. Perlindungan data pribadi berkaitan dengan konsep privasi, dan konsep privasi itu sendiri adalah gagasan untuk menjaga integritas dan martabat seorang individu.²⁹

UU ITE tidak memberi definisi hukum tentang data pribadi. Namun, dari interpretasi resmi atas hak pribadi (privacy right) dalam Pasal 26 ayat (1), data pribadi mencakup hal-hal yang berkaitan dengan kehidupan pribadi seperti (riwayat) komunikasi seseorang dan data tentang seseorang.³⁰

²⁷KBBI. "Pengertian Data". <https://kbbi.web.id/data> diakses pada 07 Desember 2021 Pukul 6.13

²⁸KBBI. "Pengertian kata Pribadi". <https://kbbi.web.id/pribadi> pada 07 Desember 2021 Pukul 9.30

²⁹Wahyudi Djafar dan Asep Komarudin, *Perlindungan Hak Atas Privasi di Internet- Beberapa Penjelasan Kunci*, Jakarta: Elsam, 2014, hlm. 2

³⁰Daniar Supriyadi. 2017. "Data Pribadi dan Dua Dasar Legalitas Pemanfaatannya". <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt59cb4b3feba88/data-pribadi-dan-dua-dasar-legalitaspemanfaatannya-oleh--daniar-supriyadi/>. Diakses pada 9 Desember 2021. Pukul 12.00

Dalam peraturan pendelegasian UU ITE, PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik, memuat pengertian data pribadi. Artinya, data pribadi tertentu yang disimpan, dirawat, dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya (Pasal 1 angka 27).

2. Dasar Hukum Data Pribadi

Terkait dengan dasar hukum data pribadi aturan yang berlaku saat ini memang masih lemah, karena aturan tersebut memuat terpisah dan tersebar di beberapa Undang-Undang dan hanya menjelaskan konsep umum perlindungan data pribadi dan aturan yang berlaku Dalam bentuk Peraturan Menteri Informasi dan Komunikasi Republik Indonesia. Beberapa aturan Undang-Undang yang terpisah tersebut antara lain terdapat dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) No. 11 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (UU Telekomunikasi), dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (UU Adminduk).

Pengaturan perlindungan data pribadi diatur dalam beberapa ketentuan di Pasal UU ITE. mengenai UU Ini belum memuat aturan perlindungan data pribadi secara ketat atau tegas dan komprehensif. Tetapi Undang-Undang ini secara tidak langsung melahirkan pemahaman baru mengenai perlindungan terhadap keberadaan data atau informasi elektronik yang bersifat umum maupun secara pribadi juga. Penjelasan tentang data elektronik pribadi diamanatkan lebih lanjut oleh UU ITE dalam PP Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE). Perlindungan data pribadi dalam sebuah sistem elektronik di UU ITE meliputi perlindungan dari penggunaan tanpa izin, perlindungan oleh penyelenggara sistem elektronik, dan perlindungan dari akses dan interferensi ilegal.

Mengenai perlindungan dari penggunaan data pribadi yang tidak sah atau tanpa izin, Pasal 26 UU ITE menyebutkan bahwa penggunaan setiap data pribadi dalam sebuah media elektronik harus mendapat persetujuan pemilik data bersangkutan. Setiap orang yang melanggar ketentuan ini dapat digugat atas kerugian yang ditimbulkan.³¹ Dalam penjelasannya, Pasal 26 UU ITE juga menyatakan bahwa data pribadi merupakan salah satu bagian dari hak pribadi seseorang. UU ITE (11/2008 yo. 19/2016) sebagai UU generik memuat norma perlindungan data pribadi pada Pasal 26, yang pada intinya, penggunaan setiap data dan informasi di media elektronik yang terkait dengan data pribadi seseorang

³¹Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 26 ayat (1).

harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan atau berdasarkan hukum positif (peraturan perundang-undangan). Pada dasarnya ketentuan ini memuat dua dasar legitimasi pemrosesan data pribadi yaitu (a) *consent*/ persetujuan; dan (b) norma hukum positif. Kedua prinsip ini adalah dasar lawful data processing.

Namun menurut Sonny Zulhuda, dari International Islamic University Malaysia mengatakan bahwasanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik masih sangat tidak signifikan dalam mengatur penggunaan data pribadi karena Pasal yang ada dalam UU ITE tersebut hanya merupakan ketentuan umum dan tidak menjelaskan berbagai isu masalah yang banyak di bicarakan di level internasional saat ini.³² Oleh karena itu, dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa aturan mengenai perlindungan data pribadi di Indonesia masih bersifat umum dan dijelaskan secara tersendiri dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Selain itu, diharapkan pemerintah dan parlemen Indonesia segera membahas Undang-Undang perlindungan data pribadi, sehingga Indonesia dapat lebih mempersiapkan diri menghadapi tantangan ekonomi digital serta memberikan jaminan keamanan dan sanksi terhadap data pribadi pengguna. Bagi pihak yang menyalahgunakan data pribadi pihak lain.

3. Asas-Asas Data Pribadi

³²Syarpani, *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Data Pribadi di Media Elektronik (Berdasarkan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Beraja Niti, Volume 3 Nomor 6 2014, hlm. 7

mengenai asas-asas dalam pembentukan RUU Perlindungan Data Pribadi perlu diperhatikan, mengingat asas-asas tersebut sebagai dasar dari perumusan norma dalam RUU Perlindungan Data Pribadi yakni:

1. Asas Perlindungan

Undang-Undang tentang Perlindungan Data Pribadi mencakup prinsip-prinsip perlindungan. Asas perlindungan menurut Phillipus M. Hadjon dalam negara hukum adalah diakuinya nilai, martabat, dan hak asasi manusia dari negara hukum dalam negara hukum, berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku di dalamnya untuk mencegah kesewenang-wenangan, karena perlindungan hukum biasanya berbentuk peraturan tertulis. Artinya lebih mengikat dan mengarah pada sanksi yang dijatuhkan jika terjadi pelanggaran. Oleh karena itu, UU Perlindungan Data Pribadi nantinya harus menjamin perlindungan hak atas privasi pemilik data, data pribadi, dan larangan penyalahgunaan data.³³

2. Asas Kepentingan Umum

Menurut Jazim Hamidi, kepentingan umum memberikan indikator atau unsur-unsur yang terkandung dalam prinsip-prinsip kepentingan umum. Artinya, untuk kepentingan nasional, bangsa dan

³³Philipus M. Hadjon, *loc.cit.*

negara, kepentingan pembangunan, kepentingan masyarakat, dan dasar hukum.³⁴

3. Asas Pertanggungjawaban

Asas pertanggungjawaban memberi landasan bagi semua pihak yang terkait dengan pemrosesan, penyebarluasan, pengelolaan, dan pengawasan data pribadi untuk bertindak secara bertanggung jawab sehingga mampu menjamin keseimbangan hak dan kewajiban para pihak yang terkait, termasuk pemilik data.³⁵

4. Macam-Macam Data Pribadi

Sebagaimana diketahui data pribadi sangat dilindungi bagi seseorang. Adapun macam-macam data pribadi yang bersifat dua yaitu data pribadi bersifat umum dan data pribadi yang bersifat spesifik, yang dimaksud dalam bab II Pasal 3 ayat (1) RUU PDP.³⁶ Data pribadi yang bersifat umum pada ayat (1) huruf a meliputi:

1. Nama lengkap
2. Jenis kelamin

³⁴Pratiwi, Cekli Setya, Cristina Yulita, Fauzi, and Shinta Ayu Purnamawati. (2016). Penjelasam Hukum: “Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB) Hukum Administrasi. *Judicial Sector Support Program: 132*”.

³⁵Kominfo,2015.

<https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/users/4752/Rancangan%20UU%20PDP%20Final%20%28Setneg%20061219%29.pdf>. Diakses pada 17 Desember, pukul 16.16

³⁶Kominfo,2015.

<https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/users/4752/Rancangan%20UU%20PDP%20Final%20%28Setneg%20061219%29.pdf>. Diakses pada 18 Desember, pukul 15.07

3. Kewarganegaraan

4. Agama

Adapun yang bersifat secara spesifik pada ayat (1) b meliputi:

1. Data informasi Kesehatan

2. Data biometrik

3. Data genetika

4. Data kehidupan/orientasi seksual

5. Hak Dan Kewajiban Penyelenggara Jasa Transportasi

Penyelenggara jasa transportasi *online* harus berusaha keras untuk memastikan kejelasan dan tujuan perjanjian mereka dengan konsumen untuk menghindari kesalahpahaman. Penyelenggara jasa transportasi perlu mengembangkan program-program yang berpedoman pada prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Penyelenggara memastikan bahwa transaksi antara penyedia layanan dan konsumen aman. Penyelenggara jasa transportasi *online* bertanggung jawab untuk mengganti kerugian konsumen atas kerusakan dan pencemaran nama baik yang disebabkan oleh penyedia barang/jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.³⁷

Penyelenggara jasa transportasi adalah perantara konsumen dan penyedia jasa transportasi. Hal ini mengharuskan penyedia jasa transportasi untuk mengirimkan data pribadi konsumen kepada penyedia jasa transportasi. Data pribadi sebagai sarana komunikasi antara konsumen dengan penyedia jasa transportasi. Tujuannya adalah untuk menyediakan

³⁷Rizka Nurdinisari, *Perlindungan Hukum Terhadap Privasi dan Data Pribadi Pengguna Telekomunikasi Khususnya dalam Menerima Informasi Promosi yang Merugikan.*, hlm.51

konsumen dengan layanan transportasi yang termasuk dalam aplikasi. Masalah hukum ini muncul karena konsumen dirugikan oleh penyedia jasa yang bekerja sama dengan penyelenggara jasa transportasi online. Ada beberapa kewajiban penyelenggaraan jasa transportasi online terdapat dalam Pasal 28 Peraturan Menteri nomor 20 Tahun 2016:

Pertama, penyelenggara jasa transportasi online wajib menjaga keakuratan data dan merahasiakan data pribadi milik konsumen yang disimpannya untuk mengelola dan penghapusan data pribadi yang sudah tidak relevan.

Kedua, penyelenggara jasa wajib memberitahukan atau menyampaikan kepada konsumen bahwa terjadinya kebocoran data dalam system elektronik yang dikelolanya, dengan ketentuan. Pihak penyelenggara harus menyampaikan penyebab terjadinya kebocoran data. Penyelenggara dapat menyampaikan hal tersebut melalui online sebagaimana dalam ketentuan yang sudah disetujui oleh konsumen. Konsumen mengalami kerugian akibat kebocoran data tersebut. Pemberitahuan secara tertulis dapat disampaikan kepada konsumen paling lama empat belas hari saat diketahui terjadinya kebocoran data.

Ketiga, penyelenggara jasa harus memiliki aturan internal terkait perlindungan data pribadi konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keempat, penyelenggara wajib menyediakan rekam jejak audit terhadap seluru kegiatan penyedia layanan jasa transportasi online yang dikelolanya.

Kelima, pihak penyelenggara wajib memberi opsi terhadap konsumen mengenai data yang dapat ditampilkan dan tidak dapat ditampilkan pada pihak penyedia jasa transportasi.

Keenam, penyelenggara jasa transportasi harus memberikan akses pada konsumen untuk mengubah dan memperbaharui data pribadi miliknya.

Ketujuh, penyelenggara jasa transportasi dapat menghapus atau memusnahkan data sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Kedelapan, pihak penyelenggara harus menyediakan *contact person* yang dapat dihubungi konsumen mengenai pengelolaan dan penggunaan data pribadi miliknya.

6. Perlindungan Hukum Dalam Perspektif Islam

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul, beliau membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah. Sekalipun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktek bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan

integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.³⁸

Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat (279).

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تَبَتُّمْ فَلَكُمْ
رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak dianiaya. (QS Al-Baqarah ayat 279).” Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak

³⁸Jusmaliani, dkk, *Bisnis berbasis syariah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, Hlm. 49

konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.³⁹ Setelah Rasulullah SAW hijrah dari Mekkah ke Madinah, beliau sebagai pemimpin agama dan sekaligus sebagai pemimpin negara, praktek bisnis yang tidak adil dan mengarah pada kezaliman dilarang dan dihapuskan. Seperti penahanan stok, spekulasi, kolusi oligarki, pembatalan informasi penting tentang produk, penjualan dengan sumpah palsu, atau informasi menyesatkan. Praktek-praktek dalam berbisnis yang dilarang oleh Rasulullah ketika beliau memerintah di Madinah antara lain:

1. Talaqqi Rukban, adalah mencegah pedagang yang membawa barang dari tempat produksi sebelum sampai ke pasar.⁴⁰ Rasulullah SAW bersabda “Jangan kamu mencegah para pedagang ditengah jalan. Pemilik barang berhak memilih setelah sampai pasar, apakah ia menjual kepada mereka yang mencegah atau kepada orang yang ada di pasar”.⁴¹ (Muttafakun alaih)
2. Melipat gandakan harga, menurut Imam Ghazali, dilarang melipat gandakan harga dari kebiasaan yang berlaku.

³⁹Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta 2013, Hlm. 41

⁴⁰Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin, Gema Insani Press, Jakarta, 1997, Hlm. 180

⁴¹Dari Ibnu Abbas dan Abu Hurairah dan Anas

3. Bai'al-gharar, bisnis yang mengandung unsur penipuan karena tidak adanya kepastian.⁴²

Di Indonesia, untuk menjamin dan melindungi kepentingan konsumen atas produk barang dan/atau jasa yang dibeli, pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia memberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimuat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000,⁴³ yang merupakan awal pengakuan perlindungan konsumen secara legitimasi formal yang menjadi sarana dan kekuatan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyedia/ pembuat produk bermutu.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memuat aturan-aturan yang dijadikan sebagai payung hukum bagi peraturan perundang-undangan lain yang menyangkut konsumen,⁴⁴ dan sekaligus mengintegrasikannya sehingga dapat memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. Perlu diperhatikan, bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi terbuka

⁴²M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm. 147

⁴³Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditia Bakti, Bandung, 2010, Hlm. 48

⁴⁴Sebagaimana disebutkan di dalam penjelasan umum UUPK, sampai pada terbentuknya UUPK telah ada 20 Undang-Undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen sehingga UUPK dijadikan sebagai payung hukum bagi peraturan perundang-undangan lain yang mengatur perlindungan konsumen.

kemungkinan terbentuknya Undang-Undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen

Di era digital, peluang bisnis di Internet tidak dapat disangkal sangat menjanjikan karena fitur otomatis yang dapat mencakup banyak hal dan metode akses yang lebih mudah dan lebih cepat yang harus disesuaikan dengan perkembangan zaman. Tidak heran jika banyak bisnis menggunakan Internet untuk menghubungkan bisnis dan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli. Sekitar 50% konsumen menggunakan ponsel untuk berbelanja. Khan dkk menemukan bahwa para konsumen dapat dengan mudah mencari barang atau jasa yang lebih terjangkau, menemukan brand yang diminati, dan melihat tokoh brand barang atau jasa tersebut dengan mudah sebelum melakukan pembelian.⁴⁵ Di Amerika, semenjak tahun 2015,

⁴⁵Muazzam Khan, Apoorva Kulkarni, and S. Vijayakumar Bharathi, 'A Study on Mobile Phone Buying Behavior Using an Image-Based Survey', *Procedia Economics and Finance*, 2014, hlm.609–19

remaja di Amerika Serikat sudah terbiasa menggunakan akses ponsel.⁴⁶ Di Indonesia, pada tahun 2021, jumlah pengguna smartphone mencapai 61.7% total populasi.⁴⁷ Persentase tersebut menandakan pengguna smartphone di Indonesia tidak hanya kalangan orang dewasa namun juga anak-anak atau remaja. Pada tahun 2018, jumlah anak-anak serta remaja pengguna smartphone ternyata telah mencapai 36% dari total populasi anak-anak serta remaja.⁴⁸

Selain berbelanja, konsumen menggunakan ponsel mereka untuk menjelajahi dan menjelajahi situs web. *E-commerce*, umumnya dikenal sebagai *e-commerce*, mengubah praktik bisnis normal di masa lalu sebelum *smartphone* dengan sistem operasi Android dan iOS ada. *E-commerce* memiliki beberapa fasilitator untuk menjalankannya, seperti koneksi Internet, gateway pembayaran, analitik, sosial media, kendaraan autonomy, dan cetak 3D.⁴⁹ Menjelaskan salah satu hasil dari *e-commerce* adalah toko online.⁵⁰ Penulis tersebut menjelaskan bahwa toko online memiliki kualitas, seperti harga lebih murah dan produk yang tidak terbatas. Toko online juga memungkinkan pembeli mencari produk dan produk serupa yang mereka

⁴⁶ *Consumers and Mobile Financial Service, Board of Governors of the Federal Reserve System*, Washington DC, 2016.

⁴⁷ Yosepha Pusparisa, 'Daftar Negara Pengguna Smartphone Terbanyak, Indonesia Urutan Berapa? Databoks', *Databoks*, 2021 <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/01/daftar-negara-pengguna-smartphone-terbanyak-indonesia-urutan-berapa> diakses pada 16 February 2022.

⁴⁸ Agustina Agustina and Hermansyah Hermansyah, 'Study Case Control of Smartphone Use Based on Characteristics of Children Aged 3-6 Years in Peusangan District, Bireuen Regency', *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7.2 (2020), 151–56.

⁴⁹ Vipin Jain and Satyendra Arya, 'An Overview of Electronic Commerce (e-Commerce)', *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27.3 (2021) <https://doi.org/10.47750/cibg.2021.27.03.090>.

⁵⁰ Arjun Mittal, 'E-Commerce: It's Impact on Consumer Behavior', *Global Journal of Management and Business Studies*, 3.2 (2013), 131–38.

incar. Namun, Gupta dkk menjelaskan bahwa e-commerce dan online shopping memiliki resiko yang tinggi terutama soal keamanan data.⁵¹

Salah satu produk e-commerce adalah transportasi online. Perusahaan transportasi online telah berkembang hingga skala internasional hanya dalam beberapa tahun. Trianasari dkk menemukan perkembangan tersebut diakibatkan karena moda transportasi online membantu keseharian masyarakat.⁵² Kemunculan transportasi online ternyata juga meningkatkan kesejahteraan para pengemudi transportasi online tersebut karena siapapun dapat menjadi pengemudi.⁵³

Keunggulan lain transportasi online adalah akses *real-time* yang lebih baik daripada perusahaan transportasi umum yang masih mengandalkan *contact center* dan telepon untuk memberikan layanan transportasi kepada masyarakat. Busceme dkk menemukan bahwa akses ke teknologi *real-time* pada transportasi online dapat memberikan informasi kepadatan lalu lintas sehingga pengguna dapat mengambil keputusan berkendara atau memilih *alternative route*.⁵⁴ Hal ini menandakan transportasi online dengan akses *real-time*nya memberikan mobilitas yang lebih baik bagi masyarakat. Nandi

⁵¹Arjun Gupta, Rohit Bansal, and Atul Bansal, 'Online Shopping, A Shining Future', International Journal of Techno-Management Research, 01.June 2013 (2013), 1 www.ijtmr.com.

⁵²Nana Trianasari, I Wayan Bagia, and Fridayana Yudiaatmaja, 'The Online Transportation from the Perspective of Strategic Entrepreneurship', Advances in Economics, Business and Management Research, 2018, hlm.194–97 <https://doi.org/10.2991/teams-18.2019.34>.

⁵³Dyah Estu Kurniawati and Rizka Zahrotun Khoirina, 'Online-Based Transportation Business Competition Model of Gojek and Grab', Advances in Social Science, Education, and Humanities Research 436, 2020, hlm.1054–57.

⁵⁴Daniele Buscema and others, 'The Impact of Real Time Information on Transport Network Routing through Intelligent Agent-Based Simulation', IEEE, October, 2009 <https://doi.org/10.1109/TIC-STH.2009.5444404>.

menemukan mobilitas yang baik tersebut berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi masyarakat.⁵⁵

Kemampuan operator online untuk mengelola data saat *driver* berbagi dengan konsumen, melacak kondisi pengemudi, dan kecepatan pengemudi mengendarai mobil merupakan kemajuan pesat bagi operator online. Bruglieri dkk menemukan manfaat informasi real-time bagi moda transportasi online juga dapat menurunkan angka kemacetan.⁵⁶ Hal serupa juga ditegaskan oleh Zayet dkk.⁵⁷ Mereka juga menemukan bahwa informasi real-time dapat mempermudah konsumen menyampaikan pengalaman mereka, keluhan mereka, dan menginformasikan kejadian-kejadian yang tidak diinginkan. Xavier dkk menemukan bahwa para pengguna transportasi online membutuhkan informasi tentang ketersediaan armada, tempat duduk, dan lokasi transportasi online.⁵⁸ Hingga saat inipun berbagai macam penelitian dan pengembangan kemampuan mengelola data pengemudi masih dikembangkan. Sebagai contoh penelitian oleh Klitzke dkk.⁵⁹ Para peneliti tersebut menggunakan perhitungan computer untuk mengembangkan system

⁵⁵Nandi Nandi, 'The Influence of Online Transportation Application to the Mobility and Economic of the Society, Case Study on Using Grab and Go-Jek', Earth and Environmental Science 286, Bandung, 2019 <https://doi.org/10.1088/1755-1315/286/1/012034>.

⁵⁶Maurizio Bruglieri and others, 'A Real-Time Information System for Public Transport in Case of Delays and Service Disruptions', Transportation Research Procedia, 10 July, 2015, hlm. 493–502 <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2015.09.003>.

⁵⁷Tasnim M.A. Zayet and others, *Investigating Transportation Research Based on Social Media Analysis: A Systematic Mapping Review, Scientometrics* (Springer International Publishing, 2021), CXXVI <https://doi.org/10.1007/s11192-021-04046-2>.

⁵⁸Xavier J. Harmony and Vikash V. Gayah, 'Evaluation of Real-Time Transit Information Systems: An Information Demand and Supply Approach', International Journal of Transportation Science and Technology, 2017, hlm. 86–98 <https://doi.org/10.1016/j.ijst.2017.05.003>.

⁵⁹Lars Klitzke and others, 'Real-World Test Drive Vehicle Data Management System for Validation of Automated Driving Systems', VEHITS 2019 - Proceedings of the 5th International Conference on Vehicle Technology and Intelligent Transport Systems, Vehits, 2019, hlm.171–80 <https://doi.org/10.5220/0007720501710180>.

lacak kemudi berbasis scenario yang memungkinkan transportasi online bergerak sendiri. Lopes dkk menjelaskan teknologi real-time tersebut memerlukan laju kualitas informasi yang baik baik bagi konsumen, pengemudi, dan perusahaan transportasi online agar datanya selalu *up-to-date*.⁶⁰ Hal ini juga menandakan terjadi pertukaran data untuk mengakses layanan online melalui internet. Sebagai contoh, pengguna memiliki akses gratis ke berbagai jenis pengetahuan dan layanan konten. Di sisi lain, pengemudi mengunggah datanya secara langsung dan real-time untuk memberitahu informasi mengenai dirinya secara real-time. Kemudian, perusahaan online memonitor dan meneruskan informasi tersebut. Hal serupa juga terjadi pada konsumen.

Semakin banyak data yang dimiliki pengguna Internet, semakin sulit untuk melindungi privasi mereka dari ancaman pihak ketiga. Chen dkk menjelaskan salah satu permasalahan perlindungan privasi data ada pada penggunaan *cloud computing*.⁶¹ Masalah keamanan lain berupa penggunaan password. Penelitian Ibe dkk menyarankan pengguna untuk mengganti password secara rutin dan tidak menggunakan password berupa angka saja.⁶²

Ilori menegaskan bahwa perlindungan data pribadi pengguna memerlukan

⁶⁰J. Lopes and others, 'Traffic and Mobility Data Collection for Real-Time Applications', IEEE Conference on Intelligent Transportation Systems, Proceedings, ITSC, June 2014, 2010, hlm.216–23 <https://doi.org/10.1109/ITSC.2010.5625282>.

⁶¹Deyan Chen and Hong Zhao, 'Data Security and Privacy Protection Issues in Cloud Computing', Proceedings - 2012 International Conference on Computer Science and Electronics Engineering, ICCSEE 2012, 1 Desember 2012, hlm. 647–51 <https://doi.org/10.1109/ICCSEE.2012.193>.

⁶²Ijeoma Ugochukwu-Ibe, 'Data Security: Threats, Challenges and Protection', Journal of Universal Development Initiative (JUDI), 1.1 2014.

undang-undang atau hukum yang mengatur perlindungan data tersebut.⁶³ Soemarwi dan Susanto menjelaskan kewajiban penyedia jasa untuk memastikan keamanan data, dengan menyediakan pemantau data independen.⁶⁴

Selain itu, ada faktor lain yang menyebabkan kurangnya privasi konsumen adalah karena meningkatnya minat publik dalam penggunaan Internet, dan privasi tidak lagi sepadan.⁶⁵ Berkaitan dengan penjelasan di atas, masalah privasi yang menyebabkan munculnya informasi dari konsumen secara tidak langsung meninggalkan data dalam bentuk jejak digital. Perlindungan data untuk akses berkelanjutan ke pengguna layanan berbasis aplikasi, penyelenggara melindungi data pribadi konsumen semaksimal mungkin. Ini adalah hak untuk melindungi data sensitif. Kusnadi dkk menemukan bahwa esensi perlindungan data konsumen adalah hak konstitusional masyarakat sebab Indonesia belum memiliki hukum atau peraturan yang menjadikan dasar hukum perlindungan data pribadi.⁶⁶ Yuniarti juga menemukan ketidakberadaan hukum selevel undang-undang tentang

⁶³Tomiwa Ilori, 'Data Protection in Africa and the COVID-19 Pandemic : Old Problems , New Challenges and Multistakeholder Solutions', Association for Progressive Communications, 2021, hlm.1–18.

⁶⁴Vera W. S. Soemarwi and W. Susanto, 'Digital Technology Information in Indonesia: Data Privacy Protection Is a Fundamental Right', Proceedings of the International Conference on Economics, Business, Social, and Humanities (ICEBSH 2021), 570.Icebsh, 2021, hlm.561–66 <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210805.088>.

⁶⁵Agung Pujianton dkk, *Pemanfaatan Big Data dan Perlindungan Privasi Konsumen Diera Ekonomi Digital*, Majalah Ilmiah Bijak Vol 15 No 2, Surabaya, 2018., hlm.134-135

⁶⁶Sekaring Ayumeida Kusnadi and Andy Usmina Wijaya, 'Perlindungan Hukum Data Pribadi Sebagai Hak Privasi', *Al Wasath: Jurnal Ilmu Hukum*, 2019, hlm.58–66 <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>.

perlindungan data pribadi di Indonesia diisi oleh peraturan setingkat peraturan menteri.⁶⁷

Grab terus memperbarui kebijakan privasinya untuk memastikan bahwa penggunaan layanan Grab nyaman dan aman serta meminimalkan risiko kehilangan informasi pribadi konsumen. Pada laman situs Grab tentang kebijakan privasi mitra Grab, data pribadi yang dimaksud antara lain:

“nama, nomor KTP, nomor akte kelahiran, nomor paspor, kewarganegaraan, nomor telepon, alamat, nomor fax, rincian bank, rincian kartu kredit, ras, jenis kelamin, tanggal lahir, status perkawinan, status penduduk, latarbelakang pendidikan, latarbelakang keuangan, kepentingan pribadi, alamat email, pekerjaan, penunjukkan di GrabTaxi group, rincian, GrabTaxi Group, dan tempat kerja.”⁶⁸

Oleh pihak Grab, data-data tersebut digunakan untuk:

“memberikan layanan, menerapkan kewajiban pemegang kontrak GrabTaxi Group, berlangganan, memperbarui partisipasi pengguna, memvalidasi pemesanan dan pembayaran, menganalisa penjualan dan kebutuhan, menyediakan produk, mengatur pertukran dan proses pengembalian produk.”⁶⁹

Dalam rangka mengantisipasi data pribadi yang tidak diinginkan, pihak Grab juga telah memberikan himbauan agar orangtua tidak membiarkan putra-putrinya mengirimkan data pribadi.⁷⁰ Grab berkomitmen untuk melindungi data pribadi konsumen. Data konsumen yang disimpan oleh perusahaan berbasis aplikasi Grab tidak secara fisik menyimpan data tersebut,

⁶⁷Siti Yuniarti, ‘Perlindungan Hukum Data Pribadi Di Indonesia’, Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal, 1.1, 2019, hlm. 147–54 <https://doi.org/10.21512/becossjournal.v1i1.6030>.

⁶⁸Grab, ‘Kebijakan Privasi Mitra Grab’, *Grab*, 2021 <https://www.grab.com/id/en/kios/legal/kebijakan-privasi-mitra-grab/> akses pada tanggal 18 Februari 2022.

⁶⁹Grab, ‘Kebijakan Privasi Mitra Grab’.

⁷⁰Grab, ‘Kebijakan Privasi Mitra Grab’.

sehingga perusahaan Grab harus mengelola data pribadi konsumen tersebut agar tidak dapat disalahgunakan oleh pihak ketiga.

Penggunaan data yang tidak tepat dapat merugikan konsumen dan menempatkan mereka di peringkat terbawah dalam hal perilaku perusahaan. Meskipun ada keuntungan dan kemudahan menggunakan komputer dalam pekerjaan Grab sehari-hari, Grab memiliki langkah-langkah keamanan yang komprehensif dan aturan informasi pribadi konsumen untuk mencegah kebocoran informasi pribadi konsumen yang telah disalahgunakan oleh orang lain. Ini dapat dilacak melalui fungsi titik akhir API Grab. API merupakan *interface* pemrograman yang memungkinkan banyak mitra mengintegrasikan layanan yang dimiliki dengan Grab.⁷¹ Rahmawati menjelaskan bahwa salah satu manfaat system API adalah memungkinkan pelanggan memasukkan titik penjemputan dan titik destinasi.⁷² Kemudian, selama perjalanan, lintasan yang dilalui oleh pelanggan dan pengemudi Grab tersebut akan selalu terupdate secara real-time sehingga memungkinkan pemantauan. Contoh manfaat API lainnya adalah: akses harga antar, akses status pengantaran, peringatan pengantaran, dan pembatalan pesanan.⁷³ Jadi, apapun kegiatan yang dilakukan oleh pelanggan atau mitra Grab, sebagai contoh pengemudi atau merchant, akan dapat dipantau oleh Grab. Kemudian apabila terjadi hal yang

⁷¹Admin, 'Grab Perkenalkan Strategi Platform Terbuka Untuk Ciptakan "everyday Superapp" Pertama Di Asia Tenggara', Grab, 2018 <https://www.grab.com/id/press/business/grab-perkenalkan-strategi-platform-terbuka-untuk-ciptakan-everyday-superapp-pertama-di-asia-tenggara/> diakses pada tanggal 18 Februari 2022.

⁷²Prasetyati Riski Rahmawati, 'Rancang Bangun Aplikasi Travel Online Berbasis Android', Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Institut Teknologi Sepuluh, Nopember, 2017 <https://repository.its.ac.id/3464/7/5109100016-Undergraduate-Theses.pdf>.

⁷³Grab, 'What Is Grabexpress API', Grab, 2021 <https://help.grab.com/merchant/en-sg/4404599733273-What-is-GrabExpress-API> diakses pada 18 February 2022.

tidak diinginkan, pelanggan atau mitra Grab tersebut dapat menghubungi customer service Grab. Customer service Grab tersebut akan menindaklanjuti keluhan atau masukan pelanggan atau mitra Grab karena sudah terjalin kerjasama atau kesepakatan pemahaman yang dibuktikan dengan input data pribadi pelanggan atau mitra Grab.

Perlindungan data pribadi konsumen adalah perlindungan data fisik berupa *hard file* dan *soft file*, penggunaan data tanpa izin, dan penyalahgunaan data untuk tujuan tertentu. Pada beberapa kasus, bentuk pelanggaran perlindungan data pribadi pelanggan atau calon pelanggan dapat berupa jual beli data pribadi.⁷⁴ Tindak pencurian tersebut mungkin tidak langsung berdampak pada korban. Namun, para pelaku yang mencuri data dan kemudian menjualnya kepada pihak lain dapat dengan sewenang-wenang menggunakan informasi data pribadi korban. Sebagai contoh, korban yang datanya diambil dapat diintimidasi dengan berita-berita palsu, seperti sanak kerabat atau keluarga yang mengalami kecelakaan dan membutuhkan obat yang mahal, sanak kerabat atau keluarga yang dilaporkan teringkus oleh polisi dan dikenakan sanksi administrative, atau penipuan kredit dan pinjaman online. Menurut Situmeang, pelanggaran tersebut dapat dikategorikan sebagai tindak pencurian dan penipuan sehingga dapat dikenakan sanksi administrative, perdata, maupun pidana.⁷⁵

⁷⁴Sahat Maruli Tua Situmeang, 'Penyalahgunaan Data Pribadi Sebagai Bentuk Kejahatan Sempurna Dalam Perspektif Hukum Siber', Sasi, 2021 hlm. 38 <https://doi.org/10.47268/sasi.v27i1.394>.

⁷⁵Situmeang.

Data pribadi merupakan aset berharga bagi konsumen terutama di lingkungan angkutan jasa transportasi online dimana pelayanannya menggunakan jaringan internet, yang dengan mudah dapat mengumpulkan data pribadi konsumen, dan menggunakan akun milik orang lain tanpa izin pemiliknya. Menjamin akan keamanan data pribadi konsumen lebih sulit dilindungi dalam sistem jaringan dimana para pihak dengan mudah dapat mengaksesnya.⁷⁶

Salah satu isu yang sedang hangat dibicarakan saat ini adalah munculnya transportasi online. Karena ada persyaratan layanan pengguna yang harus diterima oleh konsumen sebelum konsumen menggunakan aplikasi Grab. Penyediaan layanan ini kepada pengguna menggunakan data digital untuk mendukung kesepakatan antara Grab dan konsumen. Keuntungan dari perjanjian online yaitu efisiensi waktu antara pelaku usaha dan konsumen tanpa tatap muka dan penandatanganan perjanjian secara *paperless*, membantu pelaku usaha dan individu melakukan bisnis, lebih mudah melakukan bisnis melalui internet dan dapat dengan mudah membuat kesepakatan dengan mitra dan konsumen. Jumlah kesepakatan dalam kesepakatan ini terus meningkat dan membawa banyak peluang kerjasama di seluruh dunia.

Perjanjian online terjadi melalui komunikasi elektronik antara para pihak yang dikirim melalui surat elektronik. Grab kontrak ditandatangani saat kontrak elektronik diterima, saat konsumen menerima pesan, atau saat

⁷⁶Lia Sutunnida, Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia : Studi Perbandingan Hukum Inggris dan Malaysia, Kanun Jurnal Ilmu Hukum Vol 20, No 2, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala 2018., hlm.370-371

konsumen memesan jasa transportasi online. Pihak yang menerima kontrak setuju untuk mematuhi persyaratan kontrak dan mendorong para pihak untuk melaksanakannya.⁷⁷ Konsumen bebas menggunakan layanan transportasi online tanpa menyadari bahwa akses data pribadi diberikan kepada pengemudi seperti nama, nomor ponsel, alamat email dan alamat pribadi inti.

Untuk dapat melihat aspek hukum yang mungkin berlaku dalam interaksi antara penyedia transportasi online dan konsumen, dapat dijelaskan bahwa pelanggan diharuskan untuk menginstal aplikasi di *smartphone*, konsumen diharuskan untuk mengisi informasi pribadi mereka termasuk nama, alamat email dan nomor telepon, pelanggan didorong untuk menerima bahwa keberadaannya diakses oleh penyedia layanan transportasi online, akses dengan teknologi GPS dan pelanggan diminta menyetujui keseluruhan proses di atas. Seringnya gangguan terhadap sistem online memudahkan para peretas untuk mendapatkan informasi mengenai data pribadi yang telah diberikan konsumen kepada perusahaan Grab.⁷⁸

Dalam ketentuan umum layanan kepada konsumen, mereka menerima dan memberikan wewenang kepada Grab untuk menggunakan dan memproses data pribadi untuk tujuan yang diatur dalam perjanjian ini, yaitu: konsumen memberikan data pribadi berupa nama, nomor telepon, email, alamat, kebangsaan, jenis kelamin dan alamat. Data pribadi konsumen

⁷⁷Imam Sejahtera, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, PT.Alumni, Bandung,2010, hlm.113-116

⁷⁸Assafa Endershaw, *hukum E-Commerce dan Internet dengan Fokus di Asia pasifik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, hlm.412

digunakan dan diproses oleh Grab dari waktu ke waktu. Selain data di atas, Grab juga dapat mengumpulkan data tentang perangkat yang digunakan oleh konsumen, seperti nomor IMEI, untuk mencegah penipuan. Penyediaan data pribadi konsumen bersifat sukarela. Jika konsumen tidak memberikan data pribadi, Grab tidak dapat menyediakan transportasi dalam aplikasi.

Grab hanya menggunakan dan memproses data pribadi konsumen untuk menyediakan layanan transportasi dalam aplikasi. Informasi pribadi konsumen akan digunakan untuk partisipasi konsumen dalam memberikan opini dan survei mengenai layanan transportasi yang disediakan oleh Grab. Data pribadi konsumen digunakan dalam proses validasi aplikasi pendaftaran untuk menggunakan jasa transportasi dalam aplikasi. Data tersebut digunakan untuk memvalidasi pembayaran konsumen kepada pengemudi.

Data ini akan digunakan untuk menjawab pertanyaan dan komentar konsumen terkait layanan transportasi yang disediakan oleh Grab. Data ini digunakan untuk mendeteksi, mencegah, dan mengadili tindak pidana. Konsumen menerima pemberitahuan, buletin, pembaruan, dan iklan bersponsor lainnya tentang data pribadi yang disimpan dari Grab. Data pribadi konsumen kemudian digunakan untuk komunikasi antara konsumen dan pengemudi.

Konsumen dapat meminta pihak Grab untuk tidak mengolah data pribadinya dengan salah satu tujuan diatas. Dengan menggunakan dukungan rincian kontak yang telah tersedia di aplikasi. Pemberian data pribadi konsumen kepada pengemudi berupa nama konsumen, nomor telepon, dan

lokasi penjemputan dimaksudkan untuk mempermudah interaksi antara konsumen dengan pengemudi.⁷⁹

Grab menyimpan dan menjaga data pribadi konsumen kecuali akun konsumen dihapus. Jika konsumen tidak menggunakan layanan yang disediakan oleh aplikasi, Grab tidak akan dapat memproses data pribadi konsumen, tetapi Grab akan mencegah akses ke data pribadi konsumen untuk tujuan selain keamanan dan penipuan. Grab melarang pihak ketiga menggunakan data pribadi konsumen tanpa izin untuk melakukan apa pun yang dapat merugikan mereka. Pihak lain dilarang menggunakan akun konsumen untuk menggunakan Layanan Transportasi dalam aplikasinya.

Grab melarang pihak-pihak menggunakan perangkat lunak untuk tujuan yang tidak sah. Data pribadi konsumen yang disimpan oleh Grab hanya digunakan untuk melakukan serangkaian operasi dalam aplikasi sesuai dengan hukum. Konsumen dapat meminta Grab untuk membatasi penggunaan data pribadi konsumen untuk tujuan lain yang tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian.

1. Dasar hukum perlindungan data pribadi

Dasar hukum khusus yang melindungi data pribadi konsumen. Dalam Pasal 28D Ayat (1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”. Bukan hanya perlindungan tapi juga berhak untuk

⁷⁹Ketentuan layanan, [grab.com/id/terms/](https://www.grab.com/id/terms/), diakses 18 Desember 2020, jam 17.00 WIB.

melakukan perjanjian dan mengeluarkan pendapat sebagaimana terdapat pada Pasal 28E Ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 “Setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat”. juga mengatur tentang perlindungan pribadi yang tercantum dalam Pasal 28G Ayat (1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman, dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”.⁸⁰

Dasar kedua adalah Peraturan Menteri Komunikasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.⁸¹ Peraturan tersebut menjelaskan definisi data pribadi, proses perlindungan data pribadi, hak milik data pribadi, kewajiban pengguna, kewajiban penyelenggara system elektronik, penyelesaian sengketa, peran pemerintah dan masyarakat, pengawasan, sanksi administrative, ketentuan lain, dan ketentuan peralihan.

Dasar ketiga adalah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan system dan transaksi elektronik.⁸² Peraturan Pemerintah tersebut mendefinisikan data pribadi, bagaimana data pribadi dikumpulkan, beberapa uji kelayakan instrument

⁸⁰www.business-law.binus.ac.id/2015/09/12/perlindungan-data-pribadi-pada-pemesanan-transportasi-online-sejenis-go-jek/., diakses 30 Desember 2021, jam 19.40 WIB.

⁸¹*Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia* (Indonesia, 2016).

⁸²*Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik*, Government of Republic Indonesia, 2019, hlm. 1–90.

pengumpulan data pribadi, system elektronik dan elektronik untuk mengidentifikasi data pribadi, tanggungjawab pengelola data pribadi, dll.

2. Bentuk perlindungan hukum data pribadi dari Grab

Ada beberapa bentuk perlindungan hukum data pribadi yang dilakukan Grab

- a. Pihak ketiga dilarang menggunakan data pribadi konsumen tanpa izin untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan konsumen dan pihak lain tidak boleh menggunakan akun konsumen yang terdaftar untuk menggunakan layanan yang disediakan oleh Grab.
- b. Grab tidak mengizinkan penggunaan perangkat lunak untuk tujuan yang tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Grab.
- c. Data pribadi konsumen yang disimpan oleh pihak Grab digunakan untuk melakukan rangkaian operasi Grab App sesuai dengan Undang-Undang.
- d. Penggunaan data pribadi konsumen oleh Grab hanya untuk keperluan pemesanan layanan transportasi yang diminta oleh konsumen dan penggunaan data pribadi tersebut harus sesuai dengan hukum.
- e. Grab memiliki kebijakan untuk membatasi penggunaan data pribadi konsumen untuk tujuan lain yang tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian.

Temuan tersebut berisi larangan, perizinan, penyimpanan, penggunaan, dan pembatasan penggunaan data pribadi konsumen. Namun,

peneliti tidak menemukan bagaimana langkah yang dapat diambil oleh konsumen dan pihak Grab apabila ada penyalahgunaan data yang dilakukan pihak ketiga atau pihak internal Grab. Rumulus menjelaskan bahwa pihak penyedia jasa seharusnya juga memberikan informasi cara melaporkan hal-hal tidak diinginkan yang terjadi pada konsumen.⁸³ Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *Facebook* memberikan kesempatan bagi para pengguna apabila mendapatkan permasalahan hukum, sebagai contoh tentang data pribadi dengan pihak Facebook, dapat dilakukan di pengadilan *Santa Clara County*. Namun, apabila permasalahan hukum tersebut terjadi sesama pengguna Facebook, misal selisih paham, pihak Facebook tidak akan ikut campur. Kemudian, pihak Facebook membatasi tanggungjawab kerugian yang dialami pengguna Facebook tidak lebih dari 100 dollar. Hal ini berbeda dengan Grab yang di aplikasinya hanya muncul help center saja. Hal tersebut dapat dilihat di laman Grab. Grab menggunakan langkah-langkah melindungi data berupa pencegahan dini dan memastikan keamanan data. Peneliti tidak menemukan bagaimana Grab menjalankan mekanisme pelaporan pencurian data yang dialami oleh pelanggan.

Pada laman resmi grab, tertera bahwa Grab dapat menggunakan data pribadi pengguna hanya untuk beberapa pihak saja seperti, pihak ketiga pembuat tombol emergency, mitra grab, institusi tertentu, mitra bisnis untuk proses pembayaran, dan pemerintah. Kemudian apabila data-

⁸³Hasan Muhammad Rumulus and Hanif Hartadi, '*Kebijakan Penanggulangan Pencurian Data Pribadi Dalam Media Elektronik*', Jurnal HAM, 11.2 2020, hlm. 285 <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.285-299>.

data tersebut sudah tidak diperlukan lagi oleh pihak ketiga atau pengguna sendiri sudah tidak memerlukannya lagi, maka data pribadi tersebut akan dihapus, dihancurkan, dianonimasi, atau dicegah agar tidak disalahgunakan.



B. Pertanggungjawaban Grab terhadap kebocoran data pribadi konsumen

Sebagai penyedia layanan transportasi online, Grab memiliki hak dan kewajiban terhadap konsumen. Seperti yang dijelaskan oleh kebijakan privasi Grab; Grab berkewajiban untuk memberikan layanan transportasi kepada konsumen, memverifikasi data dan mengotentikasi pembayaran yang dilakukan oleh konsumen. Kewajiban Grab untuk melindungi keamanan dan integritas layanan miliknya di setiap fasilitas yang akan digunakan konsumen serta memproses hadiah untuk konsumen. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik. Hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana Grab mengolah dan menganalisa data pribadi sesuai dengan Pasal 3 Peraturan Menteri Komunikasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016.

Tanggungjawab lainnya yang sesuai dengan pasal tersebut adalah rekrutmen calon pengemudi sebelum resmi menjadi Mitra Grab. Kedua, pemberian bantuan pengemudi agar mematuhi syarat dan ketentuan, serta kode etik. Ketiga penanganan pertanyaan, komentar, dan kritik dari konsumen. Keempat pemberitahuan konsumen tentang tindakan yang dapat dilakukan konsumen terkait masalah layanan transportasi.

Pasal 3 Peraturan Menteri Komunikasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 juga diwujudkan Grab melalui usaha penyimpanan data pribadi konsumen. Grab juga mematuhi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi

Elektronik, Pasal 4. Grab melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan akses informasi elektronik. Kemudian Grab juga menerbitkan aplikasi yang dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut. Dengan menerapkan instruksi peraturan tersebut, Grab dapat meningkatkan keselamatan dan keamanan konsumen. mengirim pemberitahuan informasi terkait kode promo dan ucapan hari raya kepada konsumen. Bertanggung jawab untuk menyimpan, mengakses, dan memberikan data pribadi konsumen kepada pihak ketiga untuk melakukan proses pengoperasian aplikasi.

Mengenai layanan, pengguna Grab bertanggung jawab dan terbatas pada kewajiban yang diberikan Grab kepada konsumen. Grab tidak bertanggung jawab atas klaim atas kehilangan dan kerusakan yang disebabkan oleh pengemudi.

Grab tidak bertanggung jawab atas penyimpanan pengemudi dan penyalahgunaan data pribadi konsumen setelah menggunakan layanan aplikasi Grab. Hal inilah yang harus dikaji dan ditelaah kembali. Apabila penyalahgunaan data tersebut terjadi di luar aplikasi Grab atau system API Grab, sebagai contoh ponsel pengguna hilang dan dalam keadaan terbuka tanpa password, Grab seharusnya memberikan informasi mekanisme pengaduan atau pencegahan agar data tersebut tidak bocor atau disalahgunakan lebih jauh.

Hal lain yang harus dikaji ulang adalah temuan bahwa Grab tidak menjamin keamanan data pribadi konsumen, tetapi hanya menunjukkan cara melindungi data konsumen dengan menonaktifkan *cookie* di *browser*. Untuk data yang dikumpulkan melalui situs web di situs, Grab menegaskan tidak bertanggung jawab.⁸⁴ Hal ini perlu dikaji ulang sebab pencurian data tidak hanya muncul dari pihak ketiga atau pihak eksternal lainnya. Ada kemungkinan pencurian data dilakukan oleh pihak internal Grab. Jadi, Grab harus memberikan informasi mekanisme penyimpanan data yang dilakukan Grab. Sebagai contoh, Grab menggunakan satu pintu akses untuk masuk ke penyimpanan data pribadi pengguna atau memerlukan mekanisme lain seperti ijin dari beberapa instansi yang berwenang.

Grab akan bertanggung jawab atas layanan pelanggan dan dukungan teknis atas masalah aplikasi yang diminta oleh konsumen. Pihak Grab tidak bertanggung jawab atas kehilangan bagasi dan keterlambatan transit konsumen. Dan Grab tidak menjamin bahwa aplikasi akan berfungsi di ponsel, komputer, dan tablet.⁸⁵

Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016, bentuk perlindungan hukum yang ditawarkan Grab kepada konsumen adalah dalam ketentuan Layanan, khususnya: Grab hanya mengirimkan data pribadi konsumen kepada pengemudi dan afiliasinya. Grab menjelaskan bahwa data yang diterima perusahaan berupa alamat email, nomor telepon dan gambar, menyediakan data pribadi untuk verifikasi

⁸⁴Ketentuan Layanan, [grab.com/id/terms/](https://www.grab.com/id/terms/)., diakses 30 Desember 2021, jam 20:19 WIB.

⁸⁵Syarat dan ketentuan umum Grab, [grab.com>syaratdanketentuanumum.](https://www.grab.com/syaratdanketentuanumum/)., diakses 30 desember 2021, jam 00:21 WIB.

pemegang akun di aplikasi Grab sebagai sarana komunikasi antara konsumen dan pelanggan, pengguna dan pengemudi. Grab menawarkan layanan transportasi yang baik, termasuk melindungi akun pribadi konsumen di aplikasi. Hal ini untuk memastikan keamanan konsumen dan kenyamanan layanan transportasi yang disediakan oleh Grab. Penggunaan data pribadi konsumen untuk melakukan transaksi berupa *pay* dan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh pengemudi kepada konsumen.

Meskipun Grab memiliki akses ke data pribadi konsumen, Grab tidak berwenang untuk memberikan data pribadi konsumen kepada non-pengemudi dan afiliasinya tanpa izin.⁸⁶ Data pribadi konsumen disimpan selama konsumen masih menggunakan aplikasi. Selama konsumen tidak menghapus akun di aplikasi. Grab harus melindungi privasi data pribadi konsumen. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Meskipun konsumen tidak menggunakan layanan transportasi dalam aplikasi. Grab memiliki tanggung jawab hukum sebagai penyedia layanan transportasi online.

Konsumen didorong untuk menyetujui akses lokasi sehingga Perusahaan Grab dapat dengan mudah melacak keberadaan konsumen yang dilacak oleh GPS untuk melindungi konsumen dari perilaku pengemudi. Grab tidak bertanggung jawab atas penyimpanan pengemudi dan penyalahgunaan data pribadi konsumen setelah berakhirnya layanan yang diberikan. Namun,

⁸⁶Privacy Notice Grab Indonesia', *Grab*, 2021 <https://www.grab.com/id/en/terms-policies/privacy-notice/> diakses pada 18 Februari 2022.

Grab berupaya untuk melindungi data pribadi konsumen dengan menyediakan tim keamanan informasi yang bekerja secara khusus untuk melindungi data konsumen dari kebocoran dan pencurian data. Pelacakan keluhan konsumen Grab.

Terdapat sanksi administratif yang tercantum dalam Pasal 36 ayat (1) Peraturan Menteri Informasi dan Komunikasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, Menyatakan bahwa “Setiap orang yang memperoleh, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarluaskan data pribadi tanpa hak akan dikenakan sanksi administratif berupa peringatan lisan, peringatan tertulis, penghentian sementara kegiatan dan/atau pengumuman disitus dalam jaringan website online”. Sanksi administratif dalam Pasal 60 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Menyatakan bahwa “Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 Ayat (2) dan Ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26”. Ayat (2) “Sanksi Administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak dua ratus juta rupiah”.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil yang telah dipaparkan oleh penulis maka kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis adalah:

1. Perlindungan data pribadi yang diberikan Grab kepada konsumen yaitu:
 - a. Pihak ketiga dilarang menggunakan data pribadi konsumen tanpa izin untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan konsumen dan pihak lain tidak boleh menggunakan akun konsumen yang terdaftar untuk menggunakan layanan yang disediakan oleh Grab.
 - b. Grab melarang penggunaan perangkat lunak untuk tujuan *non-regulasi*, seperti melanggar hukum dalam bentuk penipuan.
 - c. Pihak Grab bertanggung jawab untuk melakukan banyak operasi terkait aplikasi sesuai dengan hukum, seperti mengadaptasi dan mengubah data pribadi konsumen grab dalam aplikasi, mengungkapkan dan mendistribusikan data pribadi melalui transmisi, diseminasi dengan cara pencocokan, pengoreksian, dan penghapusan data. Penggunaan data pribadi konsumen dalam layanan transportasi oleh Grab telah sesuai dengan peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 20 Tahun 2016.

Dasar hukum perlindungan data pribadi konsumen menurut hukum positif di Indonesia yaitu: Pasal 26 Ayat (1), Pasal 29, Pasal 31 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik. Pasal 79 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, dan Pasal 40 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang telekomunikasi.

2. Pertanggung jawaban antara Grab, dan konsumen dapat dilakukan dengan cara penyelesaian ini sesuai dengan sanksi administratif yang tercantum dalam Pasal 36 ayat (1) Peraturan Menteri Informasi dan Komunikasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah dipaparkan oleh penulis maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya konsumen wajib membaca dan memahami isi kontrak elektronik pada saat ingin menggunakan aplikasi. Hal ini untuk mengurangi risiko pelanggaran data pribadi pihak lain.
2. Sebaiknya perusahaan Grab memilih driver potensial untuk meminimalisir apa yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen.
3. Sebaiknya pemerintah menetapkan Undang-Undang yang secara khusus mengatur penyedia layanan transportasi online sehubungan dengan privasi konsumen dan data pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Al Hadist

A. Buku

Abdurahman, *Sosiologi dan Metodologi Penelitian Hukum*, UMM Press, Malang, 2009.

Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.

Assafa Endershaw, *Hukum E-Commerce dan Internet dengan Fokus di Asia Pasifik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Surabaya, 2005.

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987.

Rahardjo, S., *Hukum dalam Jagat Ketertiban*. Bacaan Mahasiswa Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Uki Press, 2006.

Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986.

Turban, Efraim, et al, *Electronic Commerce A Manajerial Perspective*, Prentice Hall, New Jersey, 1999.

Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

B. Perundang-undangan

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (UU Telekomunikasi)

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

C. Jurnal

Alfons, M. *“Implentasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Prespektif Hak kekayaan Intelektual.”* Universitas Brawijaya, Malang, 2010.

Buscema, D., Ignaccolo, M., Inturri, G., Pluchino, A., Rapisarda, A., Santoro, C., & Tudisco, S. “The impact of real time information on transport network routing through intelligent agent-based simulation.” In *2009 IEEE Toronto International Conference Science and Technology for Humanity (TIC-STH)* (pp. 72-77). IEEE. September 2009.

Bruglieri, M., Bruschi, F., Colomi, A., Luè, A., Nocerino, R., & Rana, V. “A real-time information system for public transport in case of delays and service disruptions.” *Transportation Research Procedia*, 10, 493-502. 2015.

Djafar, W., & Komarudin, A. *“Perlindungan Hak Atas Privasi di Internet-Beberapa Penjelasan Kunci.”* Elsam, Jakarta. 2014.

Gupta, A., Bansal, R., & Bansal, A. *“Online shopping: A shining future. International Journal of Techno-Management Research”*, 1(1), 1-10. 2013.

Hasan, M. A. *“Berbagai macam transaksi dalam Islam (fiqh muamalat).”* RajaGrafindo Persada. 2003

Hasan, I. *“Analisis data penelitian dengan statistik.”* 2004.

Hadjon, P. M. *“Perlindungan hukum bagi masyarakat Indonesia.”* PT Bina Ilmu, Surabaya, 1987.

- Ikbal, M. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN." *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 7(14) 2015.
- Khan, M., Kulkarni, A., & Bharathi, S. V. "A study on mobile phone buying behavior using an image-based survey." *Procedia Economics and Finance*, 11, 609-619. 2014.
- Kurniawati, D. E., & Khoirina, R. Z. "Online-Based Transportation Business Competition Model of Gojek and Grab." In *Proceedings of the 1st Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences (BIS-HESS 2019)*. May, 2020.
- Nasution, M. N., & Sikumbank, R. F. "Manajemen jasa terpadu." 2004.
- Putra, P. B. R. P., & Ariana, I. G. P. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Uber dan Grab di Indonesia." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 5(2). 2016.
- Pratiwi, C. S., Purnamawati, S. A., Fauzi, F., & Purbawati, Y. "Penjelasan Hukum Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik." 2016.
- Pusparisa, Y. "Daftar Negara Pengguna Smartphone Terbanyak, Indonesia Urutan Berapa?." 2021.
- Qardawi, Y. "Norma dan Etika Ekonomi Islam", Penterjemah Zaenal Arifin. *Gema Insani*. Jakarta, 1997.
- Rangkuti, F. "Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Strat." Meningkatkan. Kep. Plg. Gramedia Pustaka Utama. 2018.
- Rumulus, M. H., & Hartadi, H. "Kebijakan Penanggulangan Pencurian Data Pribadi dalam Media Elektronik." *Jurnal HAM*, 11(2), 285-299. 2020.
- Sidabalok, J. "Hukum perlindungan konsumen di Indonesia." *Citra Aditya Bakti*. Bandung, 2006.
- Soekanto, S., Sri Mamudji, "Penelitian Hukum Normatif", PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta. 2006.
- Syarpani, M. P. K., & Husain, S. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Data Pribadi di Media Elektronik: Berdasarkan Pasal 25 UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Beraja Niti*, 3. 2014.

Syahputra, I. “*Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.*” Alumni. 2010.

Trianasari, N., Bagia, I. W., & Yudiaatmaja, F. “The Online Transportation from The Perspective Of Strategic Entrepreneurship. In *International Conference on Tourism,*” *Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS 2018)* (pp. 194-197). Atlantis Press. January, 2019.

Wulandari, D. A. “*Perlindungan hukum terhadap data privasi pengguna grab.*” (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta). 2019

Lia Sutunnida, “*Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia Studi Perbandingan Hukum Inggris dan Malaysia,*” *Kanun Jurnal Ilmu Hukum Vol 20 Nomor 2*, Banda Aceh Darussalam: Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, 2018.

D. Internet

Plato, November 2017, “Pakar: pengertian-hukum-menurut-para-ahli-terlengkap”, diakses dari <http://www.dosenpendidikan.com/40>.

CNN Indonesia, September 2020, “Pakar: Singapura Denda Grab Rp108 Juta Terkait Kebocoran Data”, diakses dari <https://www.cnnindonesia.com>.

<https://kbbi.web.id/perlindungan>

<http://digilib.unila.ac.id/6225/13/BAB%20II.pdf>

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/1t59cb4b3feba88/data-pribadi-dan-dua-dasar-legalitaspemanfaatannya-oleh--daniar-supriyadi/>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/01/daftar-negara-pengguna-smartphone-terbanyak-indonesia-urutan-berapa>

<https://doi.org/10.2991/teams-18.2019.34>.

<https://doi.org/10.1109/TIC-STH.2009.5444404>.

<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2015.09.003>.

<https://doi.org/10.1007/s11192-021-04046-2>.

<https://doi.org/10.1016/j.ijtst.2017.05.003>.