

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI PENGGUNA  
JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI TINDAKAN  
PENYALAHGUNAAN OLEH MITRA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum  
Program Kekhususan Hukum Perdata



**Diajukan Oleh:**

**RAHMA ALMIRA**

**NIM. 30302100271**

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)  
SEMARANG  
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI PENGGUNA  
JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI TINDAKAN  
PENYALAHGUNAAN OLEH MITRA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum  
Program Kekhususan Hukum Perdata



**Diajukan Oleh:**

**RAHMA ALMIRA**

**NIM. 30302100271**

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)  
SEMARANG  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI PENGGUNA  
JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI TINDAKAN  
PENYALAHGUNAAN OLEH MITRA**



**Dosen Pembimbing :**

**Dini Amalia Fitri, S.H., M.H.**

**NIDN. 06-0709-9001**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI PENGGUNA**  
**JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI TINDAKAN**  
**PENYALAHGUNAAN OLEH MITRA**


Dipersiapkan dan disusun oleh:

RAHMA ALMIRA  
NIM. 30302100271

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal, 28 November 2024  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

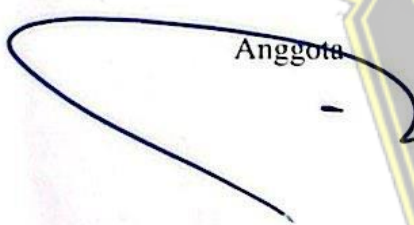
Tim Penguji


Ketua,

  
Dr. Masrur Ridwan, S.H, M.H.  
NIDK. 88-2718-0018

Anggota

Anggota


  
Dr. Hj. Arvani Witasari, S.H., M.Hum.  
NIDN. 06-1510-6602

  
Dini Amalia Fitri, S.H., M.H.  
NIDN. 06-0709-9001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Unissula



  
Dr. H. Jawade Hafidz, SH., MH.  
NIDN. 06-2004-6701

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

*“Whenever you feel unattractive, remember the Japanese quote, which says that the face you now have was the face you loved in your past life. Love yourself.”*

*“Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui. (QS. al-Baqarah: 216)*

### **Skripsi ini Penulis persembahkan untuk:**

- Kedua orang tua tercinta penulis, Mama Juwati dan Papa Ahmad Su'udi. tanpa mereka penulis bukanlah apa-apa, dan karena mereka jugalah penulis bisa menyelesaikan semua hal yang penulis mulai hingga saat ini.
- Adik-adik penulis yang sangat penulis sayangi, Adik Anisa Khusnatunnadliroh, Adik Muhammad Iqbal Siddiq, dan Adik Jihan Rana Aqilla. mereka selalu menjadi penyemangat dalam hari-hari yang penulis lewati.
- Almamater Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RAHMA ALMIRA  
NIM : 30302100271  
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum  
Fakultas : Fakultas Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE DARI TINDAKAN PENYALAHGUNAAN OLEH MITRA”** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan hasil karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan dalam skripsi ini mengandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Semarang, 05 Mei 2024

Yang menyatakan,



**Rahma Almira**  
NIM. 30302100271

## PERTANYAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RAHMA ALMIRA

NIM : 30302100271

Program Studi : S-1 Ilmu Hukum

Fakultas : Fakultas Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul:

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI TINDAKAN PENYALAHGUNAAN OLEH MITRA”** Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan publikasinya 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, 05 Mei 2024

Yang menyatakan,



**Rahma Almira**  
NIM. 30302100271

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI TINDAKAN PENYALAHGUNAAN OLEH MITRA”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari sepenuhnya, bantuan dan partisipasi dari semua pihak, baik moril maupun materil begitu membantu Penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt., M.Hum., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. Hj. Widayati, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Dr. Muhammad Ngazis, SH., MH. selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum (S1) Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Dr. Ida Musofiana, S.H., M.H. selaku Sekretaris Program Studi Sarjana Ilmu hukum (S1) Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Dini Amalia Fitri, S.H., M.H., selaku Sekretaris Program Studi Sarjana Ilmu Hukum (S1) Fakultas Hukum sekaligus Dosen Pembimbing Penulis yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan

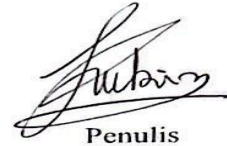


ilmu dan bantuannya selama Penulis menyusun skripsi ini sehingga Penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.

8. Dr. Andi Aina Ilmih, S.H., M.H., selaku Dosen Wali Penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
9. Terima kasih banyak teruntuk kedua orang tua yang sangat penulis sayangi, Mama Juwati dan Papa Ahmad Su'udi yang telah membuat penulis bisa sampai pada tahap sejauh ini dan menjadi alasan bagi penulis untuk tetap bertahan sampai sekarang.
10. Terima kasih teruntuk ketiga adik penulis yang imut dan manis, Adik Anisa Khusnatunnadliroh calon dokter yang baik dan pintar, Adik Muhammad Iqbal Siddiq calon dokter gigi yang cerdas dan tampan, dan Adik Jihan Rana Aqilla atlet karate keren kesayangan penulis yang selalu mendukung dan berada di pihak penulis apapun yang terjadi.
11. Terima kasih kepada kucing penulis, Ocean dan Gojo serta ikan-ikan penulis di kolam dan aquarium yang selalu menjadi penghibur penulis ketika penat.
12. Terima kasih kepada Pakde Sigit, Bude Lupi, dan Mas Duvan yang selalu ada untuk penulis, menyayangi penulis, serta membantu segala macam keperluan penulis ketika di Semarang.
13. Terima kasih kepada Cipa, Subil, Lalapo, dan mbak Abel karena telah menjadi saudara yang baik bagi penulis dan selalu membantu penulis di manapun dan kapanpun itu.
14. Terima kasih kepada sahabat penulis, Ipah, Cibi, dan Antut yang selalu membuat perasaan penulis menjadi lebih baik ketika mengingat mereka selalu setia berada di samping penulis hingga saat ini.
15. Terima kasih kepada teman-teman kuliah penulis karena telah menemani dan membantu penulis selama ini ketika dalam masa perkuliahan sehingga hari-hari penulis selalu bahagia dan berwarna, walaupun waktu bersama kita terbilang singkat, tapi penulis harap sampai kapanpun kita akan tetap berteman dan tidak putus kontak.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Besar harapan Penulis adanya skripsi ini dapat membantu setiap pihak termasuk dalam memberikan pengetahuan yang lebih dengan adanya skripsi ini. Atas segala perhatian, dukungan, dan kerjasamanya Penulis ucapkan terima kasih.

Semarang, 05. Mei 2024



Penulis



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	vi
<b>PERTANYAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Terminologi .....	7
F. Metode Penelitian .....	9
G. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	17
<b>A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen</b> .....	17
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	17
2. Azas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	19
3. Konsumen dan Pelaku Usaha menurut UUPK .....	21
<b>B. Tinjauan Umum tentang Data Pribadi</b> .....	25
1. Pengertian Data Pribadi .....	25
2. Prinsip Perlindungan Data Pribadi .....	26

<b>C. Tinjauan Umum tentang Jasa Transportasi Berbasis <i>Online</i></b> .....	29
1. Pengertian Jasa Transportasi <i>Online</i> .....	29
2. Tujuan dan Manfaat Jasa Transportasi <i>Online</i> .....	30
3. Jasa Transportasi <i>Online</i> Grab .....	32
<b>D. Perlindungan Konsumen Menurut Islam</b> .....	33
1. Al-Quran.....	33
2. Hadist .....	34
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	36
A. Perlindungan Hukum Terhadap Kerahasiaan Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi <i>Online</i> menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	36
B. Tanggung Jawab Grab Sebagai Pihak Penyedia Jasa dalam Hal Terjadi Tindakan Penyalahgunaan Data Pribadi Pengguna Jasa yang Dilakukan Oleh Mitra Grab ( <i>Driver/Pengemudi</i> ).....	57
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72



## ABSTRAK

Jasa transportasi *online* termasuk lingkup transaksi perdagangan dengan sistem elektronik (*e-commerce*), maka hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mencakup hak, kewajiban, serta tanggung jawab kedua belah pihak agar terciptanya hubungan yang harmonis antara konsumen dan produsen keduanya berada pada posisi yang seimbang. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: bagaimana perlindungan hukum terhadap kerahasiaan data pribadi pengguna jasa transportasi *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana tanggung jawab Grab sebagai pihak penyedia jasa dalam hal terjadi tindakan penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa yang dilakukan oleh Mitra Grab (*driver/pengemudi*)?

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, yuridis menekankan dari segi perundang-undangan serta norma hukum yang relevan. Sedangkan empirisnya penelitian dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada. Spesifikasi dalam penelitian ini menggunakan deskriptif analitis, dengan menggambarkan secara menyeluruh dan sistematis objek dari pokok permasalahan serta dinyatakan oleh responden.

Hasil penelitian di sini adalah perlindungan konsumen terhadap kerahasiaan data pribadi pengguna jasa transportasi online menurut UUPK adalah dalam Pasal 1 angka 1 UUPDP, alamat yang dicantumkan pada aplikasi Grab merupakan data pribadi yang mana harus diberi perlindungan dari penyalahgunaan oleh pihak lain. Dalam kasus ini, pengancaman terhadap penumpang merupakan penyalahgunaan data pribadi konsumen. Maka hal ini telah diatur perlingkungannya pada Pasal 4 huruf e UUPK. Tanggung jawab Grab sebagai pihak penyedia jasa dalam hal terjadi tindakan penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa yang dilakukan oleh mitra Grab yaitu tanggung jawab atas suatu kerugian konsumennya secara spesifik belum diatur baik dalam regulasi UUPK. Namun, pihak Grab memiliki peraturan kepada mitranya, peraturan tersebut tertuang dalam Kode Etik Mitra. Pengancaman terhadap penumpang telah diatur di kode etik mitra grab, pelanggaran nomor 1, pelanggaran tersebut Grab memberi sanksi pengakhiran hubungan kemitraan. Serta memanggil *driver* tersebut untuk dimintai keterangan.

**Kata Kunci:** *perlindungan konsumen; transportasi online; Grab*

## **ABSTRACT**

*Online transportation services are included in the scope of trade transactions with electronic systems (e-commerce), so this is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which includes the rights, obligations, and responsibilities of both parties in order to create a harmonious relationship between consumers and producers, both of which are in a balanced position. The formulation of the problem in this study is: how is the legal protection of the confidentiality of personal data of online transportation service users according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection? and what is Grab's responsibility as a service provider in the event of misuse of personal data of service users carried out by Grab Partners (drivers)?*

*This study uses an empirical legal approach method, legal emphasizes the relevant legislation and legal norms. While the empirical research is conducted by looking at the existing reality. The specifications in this study use analytical descriptive, by describing the object of the main problem in a comprehensive and systematic manner and stated by the respondents.*

*The results of the study here are Legal protection for the confidentiality of personal data of online transportation service users according to UUPK is in Article 1 number 1 of UUPDP, the address listed on the Grab application is personal data which must be protected from misuse by other parties. In this case, threats against passengers are misuse of consumer personal data. So this has been regulated in Article 4 letter e UUPK. Grab's responsibility as a service provider in the event of misuse of personal data of service users carried out by Grab partners, namely responsibility for a specific loss to its consumers, has not been regulated either in UUPK regulations. However, Grab has regulations for its partners, these regulations are stated in the Partner Code of Ethics. Threats against passengers have been regulated in the Grab partner code of ethics, violation number 1, for this violation Grab imposes sanctions in the form of termination of the partnership relationship. and calling the driver for questioning.*

**Keywords:** *consumer protection; online transportation; Grab*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya untuk berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tepatnya dalam Pasal 28G ayat (1), yang hal tersebut termasuk dalam hak asasi manusia. Terkait hak pribadi sebagai hak asasi manusia dijelaskan Danrivanto Budhijanto, bahwa “Perlindungan terhadap hak-hak pribadi atau hak-hak privat akan meningkatkan nilai-nilai kemanusiaan, meningkatkan hubungan antara individu dan masyarakatnya, meningkatkan kemandirian atau otonomi untuk melakukan kontrol dan mendapatkan kepantasan, serta meningkatkan toleransi dan menjauhkan dari perlakuan diskriminasi serta membatasi kekuasaan pemerintah.”<sup>1</sup>

Perlindungan diri pribadi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut berhubungan dengan perlindungan terhadap hak-hak pribadi atau hak-hak privat. Dalam sejarah perkembangannya, privasi merupakan suatu konsep yang bersifat universal dan dikenal di berbagai negara baik tertulis dalam bentuk Undang-Undang maupun tidak tertulis dalam bentuk aturan

---

<sup>1</sup> Danrivanto Budhijanto, 2010, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi: Regulasi & Konvergensi*, Refika Aditama, Bandung, hlm. 4.

moral.<sup>2</sup> Hak tersebut berkaitan dengan kebutuhan spiritual manusia yaitu kebutuhan untuk dihargai perasaan, pikiran dan hak untuk menikmati kehidupannya atau disebut dengan *the right to be let alone*.<sup>3</sup> Pada dasarnya, Alan Westin mengungkapkan bahwa privasi adalah bentuk hak yang melekat dengan individu, grup, maupun lembaga untuk menentukan apakah *information privacy* tersebut dapat dikomunikasikan atau tidak kepada pihak lain.<sup>4</sup> Dengan demikian, perlindungan data pribadi menjadi tugas fundamental pemerintah Indonesia untuk melahirkan output perlindungan hukum dan memaksimalkan gerak aparat penegak hukum demi mewujudkan segala hak konstitusional seluruh warga negaranya.

Seiring berkembangnya zaman, teknologi informasi berkembang dengan pesat termasuk didalamnya perkembangan dalam hal transportasi. Teknologi informasi menjadikan transportasi terhubung pada koneksi internet sebagai sarana penunjang dalam hal promosi dan transaksi untuk memperoleh keuntungan. Menurut Fidel Miro transportasi diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana tempat lain ini objek tersebut lebih

---

<sup>2</sup> <https://privacyinternational.org/>, diakses pada tanggal 4 April 2024. Lihat juga Banisar, Privacy & Human Rights, An International Survey of Privacy Laws and Developments, Electronic Privacy Information Centre, Washington. D.C, 2000, hlm. 1-3. Seperti yang dikutip dalam Sinta Dewi Rosadi, 2009, *Perlindungan Privasi atas Informasi Pribadi dalam E-Commerce menurut Hukum Internasional*, Widya Padjadjaran, Bandung, hlm. 45.

<sup>3</sup> Samuel Warren & Louis D. Brandeis, 1890, "The Right To Privacy", *Harvard Law Review*, Volume 4, hlm. 1

<sup>4</sup> Upik Mutiara and Romi Maulana, 2020, "Perlindungan Data Pribadi Sebagai Bagian Dari Hak Asasi Manusia Atas Perlindungan Diri Pribadi," *Indonesian Journal of Law and Policy Studies*, Vol. 1, no. 1, hlm. 49, <https://doi.org/10.31000/ijlp.v1i1.2648>.



bermanfaat atau berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.<sup>5</sup>

Jika dilihat dari pengertian tersebut yang dikatakan objek yang dimaksud dapat berupa barang ataupun orang. Transportasi dibagi menjadi transportasi darat, transportasi udara dan transportasi laut. Jika dikaitkan dengan pengertian *online* diatas, maka yang disebut transportasi *online* adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri.

Fenomena transportasi *online* tersebut akhir-akhir ini seolah menjadi oasis ditengah belum maksimalnya pelayanan angkutan umum. Kehadiran penyedia jasa transportasi *online* seperti Grab, Go-Jek, dan Maxim mendapat respon positif dari masyarakat luas sekaligus sebagai solusi alternatif atas masalah akses transportasi publik.

Grab adalah perusahaan penyedia jasa yang bergerak dalam bidang teknologi dan transportasi berbasis *online*. Selain melayani antar jemput penumpang (Grab *Bike* dan Grab *Car*), Grab juga melayani pemesanan makanan (Grab *Food*) dan beberapa layanan jasa lainnya. Kehadiran Grab ini mempermudah mobilitas masyarakat dan juga membantu mengurangi angka pengangguran melalui terbukanya lapangan pekerjaan baru yaitu menjadi pengemudi Grab (*Driver*). Pengemudi/*driver* sebagai mitra Grab disediakan *platform* oleh penyedia jasa (dalam hal ini Grab) untuk mendapatkan konsumen

---

<sup>5</sup> Fidel Miro, 2005, *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*, Erlangga, Jakarta, hlm. 4.

Keunggulan jasa transportasi berbasis teknologi informasi ini antara lain tarif yang transparan dengan cara pembayaran yang mudah, identitas pengemudi yang dapat diketahui, rute perjalanan yang dapat termonitor melalui aplikasi Grab pada smartphone dan fasilitas gratis berupa masker dan penutup kepala yang wajib ditawarkan oleh *driver* kepada penumpangnya.

Masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa transportasi *online* Grab (penumpang) dalam memanfaatkan layanan jasa Grab tersebut pertama-tama akan diminta untuk melakukan instalasi aplikasi ke dalam telepon selular pintar (*smartphone*), kemudian mengisi informasi pribadi berupa nama, alamat email dan nomor telepon, serta diminta menyetujui agar keberadaannya diketahui oleh pihak penyedia jasa transportasi *online* (pengendara/*driver*) tersebut. Dengan demikian, pihak penyedia jasa transportasi *online* dapat secara mudah mengetahui nama, nomor telepon serta alamat-alamat yang menjadi tujuan para penumpangnya. Akibatnya belakangan ini muncul permasalahan Grab di bidang Perlindungan Konsumen, yaitu perlindungan terhadap data pribadi pengguna jasa Grab.

Dalam hal ini hak pengguna jasa transportasi *online* sebagai konsumen terganggu karena pihak penyedia jasa tidak mau menerima kritik dari konsumennya. Berdasarkan Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), disebutkan salah satu hak konsumen adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Selain melanggar ketentuan Pasal 4 huruf d UUPK, kasus penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa transportasi

*online* ini juga melanggar ketentuan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam pasal ini dijelaskan pada ayat satu bahwa kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan. Dikhawatirkan pelanggaran privasi semacam ini tidak hanya sebatas ancaman saja, akan tetapi dapat berkelanjutan dan mengarah terhadap tindak pidana lainnya, seperti pembunuhan, penganiayaan, pencurian, perampokan dan sebagainya. Oleh karena itu, data pribadi pengguna media elektronik termasuk dalam hal ini yaitu data pribadi pengguna jasa transportasi *online* terutama Grab harus dilindungi secara hukum. Pemberian segala informasi mengenai data pribadi pelanggan harus dengan persetujuan yang bersangkutan.

Maka hal tersebut perlu adanya tindakan dari pihak Grab sebagai penyedia jasa transportasi *online*. Perlu upaya Grab untuk meningkatkan perlindungan data pribadi pelanggan sebagai konsumen terhadap penyalahgunaan yang dilakukan oleh pengemudi/*driver* guna memberi rasa keamanan dan keselamatan terhadap konsumen. Sehingga hal-hal kemungkinan terburuk seperti pengeroyokan, pencurian, pembunuhan, penganiayaan, perampokan, dan lain sebagainya tidak terjadi kepada konsumen. Hal tersebut membawa penulis tertarik untuk menulis penelitian skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI**

## TINDAKAN PENYALAHGUNAAN OLEH MITRA”

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas penulis tertarik merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap kerahasiaan data pribadi pengguna jasa transportasi *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana tanggung jawab Grab sebagai pihak penyedia jasa dalam hal terjadi tindakan penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa yang dilakukan oleh Mitra Grab (*driver*/pengemudi)?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap kerahasiaan data pribadi pengguna jasa transportasi *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab Grab sebagai pihak penyedia jasa dalam hal terjadi tindakan penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa yang dilakukan oleh Mitra Grab (*driver*/pengemudi).

### D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penulisan ilmiah ini adalah sebagai

berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan hukum keperdataan pada khususnya yang berkaitan dengan perlindungan data diri konsumen.
- b. Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi di bidang karya ilmiah serta bahan masukan bagi penelitian sejenisnya.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan memberikan kontribusi kepada masyarakat luas berupa informasi-informasi terkait dalam bidang perlindungan konsumen terkhususnya pada data diri pengguna jasa transportasi *online*.
- b. Turut memberi masukan kepada pemerintah dan instansi terkait dalam hal menjamin kepastian hukum dalam bidang perlindungan konsumen.

## E. Terminologi

### 1. Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

## 2. Data Pribadi

Data pribadi merupakan setiap data tentang kehidupan seseorang baik yang teridentifikasi dan/atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik dan/atau non elektronik.<sup>6</sup>

## 3. Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK, 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 untuk diperdagangkan.

## 4. Transportasi *Online*

Transportasi *online* merupakan transportasi yang berbasis suatu aplikasi tertentu dimana pelanggan memesan sarana transportasi melalui sistem aplikasi di dalam smartphone. Saat pelanggan melakukan pemesanan dengan menggunakan aplikasi tersebut, detail pemesanan seperti jarak tempuh, harga, identitas pengendara, lama waktu pengendara tiba ke lokasi pelanggan, serta data perusahaan pengelolanya sudah langsung tersaji pada layar smartphone pelanggan. Seluruh identitas pengendara sudah diketahui secara pasti karena perusahaan pengelola telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebelum melakukan kerja sama kemitraan dengan pengendara.

## 5. Penyalahgunaan

---

<sup>6</sup> Hukumonline.com, "Data Pribadi", <https://www.hukumonline.com/kamus/d/data-pribadi>, diakses pukul 21.00 tanggal 22 April 2024

Penyalahgunaan mengacu pada segala sesuatu atau tindakan yang dilakukan secara tidak semestinya atau berlebihan. Dalam hal ini penyalahgunaan data, maka dapat disimpulkan bahwa penyalahgunaan data yaitu tindakan seseorang yang menggunakan data pribadi orang lain dengan tidak semestinya dan berlebihan.

#### 6. Mitra Grab

Mitra Grab merupakan pihak ketiga independen (tidak terafiliasi dengan Grab) yang menyediakan Solusi terkait, kepada Konsumen melalui Layanan. Mitra dalam hal ini termasuk namun tidak terbatas pada (a) Pengemudi Transportasi dan/atau Pengemudi Pengiriman yang tergolong sebagai “usaha kecil menengah” atau “usaha mikro, kecil, menengah” berdasarkan peraturan yang berlaku (UMKM), (b) Penyedia Layanan Pengiriman, (c) mitra-Pedagang UMKM dan mitra-Pedagang non-UMKM yang menjual barang-barang tertentu (contoh: makanan dan minuman) dan layanan; dan (d) penyedia barang atau layanan lainnya sebagaimana relevan.<sup>7</sup>

#### F. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto metodologi pada hakikatnya memberikan pedoman tentang tata cara seorang ilmuwan dalam mempelajari, menganalisa, dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya.<sup>8</sup>

Penulisan ini didasarkan pada suatu penelitian. Fungsi penelitian di sini

---

<sup>7</sup> Grab, “Ketentuan Layanan dan Kebijakan”, <https://www.Grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/>, diakses pukul 21.08 tanggal 4 April 2024

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, hlm. 6.

adalah untuk mencari penjelasan dan juga jawaban terhadap permasalahan yang diteliti untuk terlaksananya penelitian dengan baik dan diperoleh data yang benar untuk memberikan jawaban bagi permasalahan yang dihadapi, maka penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan suatu metode.

Menurut Ronny Hanitijo Soemitro, Penelitian pada umumnya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan atau menguji keberadaan suatu pengetahuan. Menemukan berarti berusaha memperoleh sesuatu untuk mengisi kekosongan atau kekurangan. Mengembangkan berarti memperluas dan menggali lebih dalam sesuatu yang telah ada. Menguji kebenaran dilakukan jika apa yang sudah ada diragukan kebenarannya.<sup>9</sup>

Agar dapat memenuhi syarat sebagai karya tulis ilmiah, maka penulisan ini disusun melalui metode penelitian tertentu, untuk dapat diperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan dan kegunaan penelitian.

### **1. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Salah satu cakupannya adalah penelitian terhadap efektivitas hukum yang membahas bagaimana hukum berlaku di dalam masyarakat,<sup>10</sup> yuridis ini menekankan dari segi perundang-undangan dan peraturan-peraturan serta norma-norma hukum yang relevan dengan permasalahan ini.

Sedangkan pengertian empirisnya adalah bahwa didalam mengadakan penelitian dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada

---

<sup>9</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 1982, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm 15

<sup>10</sup> Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 31.



dalam mengenai perlindungan hukum terhadap data pribadi pengguna jasa transportasi *online* dari tindakan penyalahgunaan oleh mitra.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi dalam melakukan penelitian ini menggunakan deskriptif analitis, maksud dari deskriptif adalah suatu penelitian yang menggambarkan secara menyeluruh dan sistematis objek dari pokok permasalahan, sedangkan analitis adalah yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dari perilaku nyata, diteliti dan dipelajari secara utuh.<sup>11</sup> Dengan kata lain maksud dari pengertian analitis adalah suatu penjelasan dan penginterpretasikan secara logis dan sistematis, sehingga menunjukkan cara berfikir deduktif-induktif dan mengikuti tata tertib dalam penulisan laporan penelitian ilmiah.

Pada penulisan skripsi ini penulis dapat menganalisa serta memberikan gambaran keadaan maupun fakta yang ada secara jelas dan diuraikan secara sistematis terhadap permasalahan yang diangkat.

## 3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data utama yaitu data sekunder yang didukung data primer. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan atau dokumen, data sekunder diperoleh tidak langsung dari sumbernya. Berdasarkan sifat penelitian tersebut di atas, maka data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa

---

<sup>11</sup> Bambang Sunggono, 1997, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 122.

data sekunder meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tertier.

a. **Bahan hukum primer:**

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- 5) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi;
- 6) Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 12 Tahun 2019 tentang tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat;
- 7) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 23 Tahun 2018 tentang Layanan Perizinan Angkutan Secara Online Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

b. **Bahan hukum sekunder**

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penulisan ini adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan mengenai

bahan hukum primer yaitu berupa literatur-literatur.<sup>12</sup> Bersumber dari: 1) rancangan perundang-undangan dan rancangan peraturan-peraturan lainnya, 2) Peraturan perundang-undangan dan peraturan-peraturan lainnya yang tidak berlaku lagi, 3) Pendapat Ahli Hukum Agraria, 4) Buku-buku dan dokumen yang menyangkut adanya pengaturan pembatasan pemilikan tanah bagi perorangan, dan 5) Hasil penelitian dan tulisan berupa karya ilmiah, jurnal dan bahan-bahan yang terkait mengenai perlindungan konsumen yang dapat digunakan sebagai acuan dan membantu dalam penelitian.

c. **Bahan hukum tersier**

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan Hukum tersier yang meliputi Kamus Hukum, *Black's Law Dictionary* dan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Majalah serta bahan-bahan di luar bidang hukum yang relevan dan dapat dipergunakan untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah:

- a. Penelitian Lapangan (*Field Research*), yaitu metode pengumpulan data berdasarkan atas penelitian di lapangan berdasarkan wawancara

---

<sup>12</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 83.

langsung dengan informan yang berhubungan erat dengan permasalahan yang diteliti antara lain *driver*/pengemudi Grab di Kota Semarang dan penumpang Grab.

- b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu untuk mendapatkan data dengan melakukan penelaahan bahan kepustakaan atau data sekunder yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder yang dapat berupa peraturan perundangan-undangan, buku-buku dan karya ilmiah lainnya maupun bahan hukum tersier yaitu berupa kamus, majalah, surat kabar dan jurnal-jurnal ilmiah.

## 5. Metode Analisis Data

Penulisan karya ilmiah ini menggunakan analisa data secara kualitatif, yaitu suatu penelitian menggunakan cara yang menghasilkan suatu penelitian yang bersifat deskriptif. Analisis kualitatif merupakan uraian data dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif, sehingga dapat memudahkan dalam menginterpretasi data dan pemahaman hasil analisis.<sup>13</sup>

Analisis data yang berupa memberikan gambaran secara jelas dan konkret terhadap objek yang dibahas secara kualitatif dan selanjutnya data tersebut disajikan secara deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitanya.

---

<sup>13</sup> Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditiya Bakti, Bandung, hlm. 127.

## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penulisan hukum (skripsi) diuraikan dalam sistematika sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan berisi mengenai alasan atau latar belakang diadakannya penelitian ini. Bab ini juga memuat tentang perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminologi dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tinjauan pustaka mengenai a. Perlindungan Konsumen meliputi 1) Pengertian Perlindungan Konsumen, 2) Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen, dan 3) Konsumen dan Pelaku Usaha menurut UUPK; b. Data Pribadi meliputi 1) Pengertian Data Pribadi, dan 2) Prinsip Perlindungan Data Pribadi; c. Jasa Transportasi Berbasis *Online* meliputi 1) Pengertian Jasa Transportasi, 2) Tujuan dan Manfaat Jasa Transportasi, 3) Pengertian Transportasi *Online*, 4) Tujuan dan Manfaat Transportasi *Online*, dan 5) Mekanisme Transportasi *Online*; d. Perlindungan Konsumen Menurut Islam.

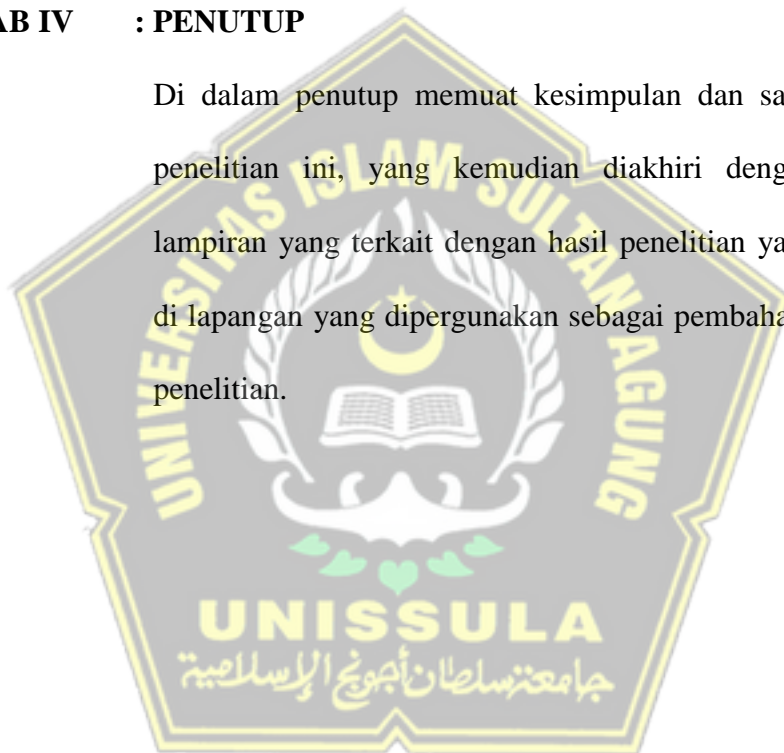
### **BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan diuraikan, hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan dan pembahasannya yaitu, perlindungan

hukum terhadap kerahasiaan data pribadi pengguna jasa transportasi *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan tanggung jawab Grab sebagai pihak penyedia jasa dalam hal terjadi tindakan penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa yang dilakukan oleh Mitra Grab (*driver/pengemudi*).

#### **BAB IV : PENUTUP**

Di dalam penutup memuat kesimpulan dan saran dan hasil penelitian ini, yang kemudian diakhiri dengan lampiran-lampiran yang terkait dengan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan yang dipergunakan sebagai pembahasan atau hasil penelitian.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen**

##### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>14</sup>

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk

---

<sup>14</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, hlm. 9

perlindungan kepada konsumen”. Arti perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.<sup>15</sup>

Perlindungan konsumen dilakukan apabila dalam suatu transaksi terdapat kesalahan dari pihak penjual yang merugikan konsumen. Perlindungan ini diatur dalam UUPK yang melindungi konsumen dari praktik-praktik yang melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual.

Berdasarkan pendapat di atas, pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

Demi melindungi konsumen di Indonesia dari hal-hal yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang

---

<sup>15</sup> Janus Sibadolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 7



Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Menurut Happy Sutanto, “kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.”<sup>16</sup>

## **2. Azas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan UUPK Pasal 2 menyebutkan bahwa azas-azas perlindungan konsumen adalah berdasarkan manfaat, keadilan,

---

<sup>16</sup> Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, hlm. 4

keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan :

- a. Azas manfaat adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Azas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil
- c. Azas keseimbangan dimaksudkan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual
- d. Azas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Azas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan perlindungan dari perlindungan konsumen terdapat dalam UUPK Pasal 3, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa dan keselamatan konsumen.

### **3. Konsumen dan Pelaku Usaha menurut UUPK**

Konsumen dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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 untuk diperdagangkan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen. Dalam Pasal 4 UUPK, hak-hak konsumen diatur sebagai berikut :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban yang harus ditaati konsumen termaktub dalam Pasal 5 UUPK, sebagai berikut :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pelaku usaha juga diatur dalam UUPK, pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

UUPK juga mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha, hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK, meliputi :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK, sebagai berikut :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **B. Tinjauan Umum tentang Data Pribadi**

### **1. Pengertian Data Pribadi**

Suatu data adalah data pribadi apabila data tersebut berhubungan dengan seseorang, sehingga dapat digunakan untuk mengidentifikasi orang tersebut, yaitu pemilik data.<sup>17</sup> Sebagai contoh, nomor telepon di dalam secarik kertas kosong adalah data. Berbeda halnya apabila di dalam secarik kertas tersebut tertulis sebuah nomor telepon dan nama pemilik nomor telepon tersebut, data tersebut adalah data pribadi. Nomor telepon di dalam secarik kertas kosong bukan data pribadi karena data tersebut tidak dapat digunakan untuk mengidentifikasi pemiliknya, sedangkan data nomor telepon dan nama pemiliknya dapat digunakan untuk mengidentifikasi pemilik data tersebut, oleh karena itu dapat disebut sebagai data pribadi.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> European Union Agency for Fundamental Rights and Council of Europe, 2014, *Handbook on European Data Protection Law*, Belgium, hlm. 36.

<sup>18</sup> Naskah Akademik RUU Perlindungan Data Pribadi, hlm. 19 [https://bphn.go.id/data/documents/na\\_perlindungan\\_data\\_pribadi.pdf](https://bphn.go.id/data/documents/na_perlindungan_data_pribadi.pdf)

Dari pengertian data pribadi di atas, dapat terlihat bahwa seseorang yang dapat diidentifikasi adalah seseorang yang dapat dikenali/diidentifikasi secara langsung maupun tidak langsung berdasarkan nomor tanda pengenal atau berdasarkan satu atau lebih faktor spesifik dari identifikasi fisik, psikologi, mental, budaya atau sosial.

Entitas yang dilindungi dalam mekanisme perlindungan data pribadi adalah “orang perorangan” (*natural person*) bukan “badan hukum” (*legal person*).<sup>19</sup> Hak perlindungan data pribadi berkembang dari hak untuk menghormati kehidupan pribadi atau disebut *the right to private life*. Konsep kehidupan pribadi berhubungan dengan manusia sebagai makhluk hidup. Dengan demikian orang perorangan adalah pemilik utama dari hak perlindungan data pribadi.<sup>20</sup>

## 2. Prinsip Perlindungan Data Pribadi

Edmon Makarim berpendapat dari beberapa pendapat ahli menyimpulkan bahwa ada 3 (tiga) prinsip penting tentang hak pribadi, yakni:<sup>21</sup>

- a. hak untuk tidak diusik oleh orang lain kehidupan pribadinya;

<sup>19</sup> Pasal 1653 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan:

“Selain perseroan perdata sejati, perhimpunan orang-orang sebagai badan hukum juga diakui undang-undang, entah badan hukum itu diadakan oleh kekuasaan umum atau diakuinya sebagai demikian, entah pula badan hukum itu diterima sebagai yang diperkenankan atau telah didirikan untuk suatu maksud tertentu yang tidak bertentangan dengan undangundang atau kesusilaan.”

<sup>20</sup> European Union Agency for Fundamental Rights and Council of Europe, *Op.Cit.* hlm. 37

<sup>21</sup> Edmon Makarim, 2010, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 298-299.



- b. hak untuk merahasiakan informasi-informasi yang bersifat sensitif yang menyangkut dirinya; dan
- c. hak untuk mengontrol penggunaan data pribadinya oleh pihak-pihak lain.

Dalam amandemen keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, penguatan pasal-pasal hak asasi manusia (HAM) sebagai wujud jaminan atas perlindungannya dituangkan dalam bab tersendiri, yaitu pada Bab XA dengan judul “Hak Asasi Manusia”, yang di dalamnya terdapat 10 (sepuluh) pasal tentang HAM ditambah 1 pasal (Pasal 28) dari bab sebelumnya (Bab X) tentang “Warga Negara dan Penduduk”, sehingga ada 11 (sebelas) pasal tentang HAM, mulai dari Pasal 28, 28A sampai dengan Pasal 28J. Terkait perlindungan hak-hak pribadi diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28G ayat (1), yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.”<sup>22</sup>

Prinsip-prinsip perlindungan data pribadi dalam Pasal 16 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Prinsip-prinsip ini penting karena menjadi manifestasi bagaimana pemrosesan terhadap data

---

<sup>22</sup> Naskah Akademik RUU Perlindungan Data Pribadi, *Op. Cit.* hlm. 16-17

pribadi akan dilakukan. Adapun prinsip-prinsip perlindungan data pribadi sebagaimana Pasal 16 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi sebagai berikut :

- a. Data Pribadi dilakukan secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum, dan transparan;
- b. pemrosesan Data Pribadi dilakukan sesuai dengan tujuannya;
- c. pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan menjamin hak Subjek Data Pribadi;
- d. pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara akurat, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- e. pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan melindungi keamanan Data Pribadi dari pengaksesan yang tidak sah, pengungkapan yang tidak sah, perubahan yang tidak sah, penghilangan Data Pribadi;
- f. pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan memberitahukan tujuan dan aktivitas pemrosesan, serta kegagalan Pelindungan Data Pribadi;
- g. Data Pribadi dimusnahkan dan/atau dihapus setelah masa retensi berakhir atau berdasarkan permintaan Subjek Data Pribadi, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan; dan
- h. pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara bertanggung jawab dan dapat dibuktikan secara jelas.

Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 12 Tahun 2019 tentang tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat mengatur tentang jaminan

kerahasiaan dan keamanan data pribadi penumpang. Pada Pasal 17 Permenhub No. PM 12 Tahun 2019 berbunyi, penggunaan Sepeda Motor untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi wajib:

- a. menerapkan perlakuan yang adil, transparan, dan handal;
- b. menjamin kerahasiaan dan keamanan data Penumpang; dan
- c. menjamin kesesuaian Pengemudi dan kendaraan dengan identitas Pengemudi dan data kendaraan bagi penggunaan Sepeda Motor untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi.

### **C. Tinjauan Umum tentang Jasa Transportasi Berbasis *Online***

#### **1. Pengertian Jasa Transportasi *Online***

Kata *transportation* diartikan oleh *Black's Law Dictionary* sebagai *the removal of goods or persons from one place to another by a carrier*, dimana dalam bahasa Indonesia lebih kurang diartikan sebagai perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Kata selanjutnya adalah kata *online* yang dalam bahasa Indonesia sering diterjemahkan sebagai “dalam jaringan”, atau yang lebih dikenal dalam singkatan “daring”. Pengertian *online* adalah keadaan komputer yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet.

Secara umum, pengertian transportasi *online* adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatannya baik itu transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan

penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri. Transportasi *online* adalah salah satu bentuk kegiatan lalu lintas dan alat transportasi yang memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi), dengan perkembangan teknologi saat ini mempermudah pengguna untuk menggunakan transportasi *online* dengan cara memesan di aplikasi tersebut. Transportasi *online* sudah tersedia pada *smartphone* konsumen. Pada aplikasi juga tersedia seluruh identitas pengemudi secara pasti karena perusahaan pengelola telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebelum melakukan kerja sama kemitraan dengan pengemudi sehingga menciptakan rasa aman.<sup>23</sup>

## 2. Tujuan dan Manfaat Jasa Transportasi *Online*

Tujuan dan manfaat lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi *online* adalah sebagai berikut:

### a. Praktis dan mudah digunakan

Transportasi *online* praktis dan mudah digunakan karena layanan jasa transportasi ini cukup menggunakan aplikasi *smart phone* yang terhubung dengan jaringan internet, untuk proses pemesanannya.

Menurut Wahyuningtyas, persepsi kemudahan dalam hal penggunaan sebuah teknologi informasi didefinisikan sebagai suatu kepercayaan atau keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan

---

<sup>23</sup> Hestanto. 2020, *Bisnis Transportasi Online : Pengertian, Tujuan, Manfaat, Mekanisme*. <https://www.hestanto.web.id/bisnistransportasi-online/> diakses tanggal 10 Mei 2024

digunakan. Kemudahan juga mengandung arti bahwa teknologi informasi dapat mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari atau sekaligus menggunakan, karena pada dasarnya individu yakin bahwa teknologi informasi tersebut mudah untuk dipahami dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan pekerjaannya.<sup>24</sup>

b. Transparan

Transportasi *online* dinilai lebih transparan dimana aplikasi *online* ini memungkinkan pengguna jasa mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi secara detail termasuk biaya yang harus dikeluarkan untuk perjalanan.

c. Lebih aman dan dapat dipercaya

Transportasi *online* lebih aman dan dapat dipercaya karena para pengemudi sudah terdaftar di dalam perusahaan jasa transportasi sehingga dapat meminimalisir resiko kejahatan yang terjadi. Selain itu transportasi ini dilengkapi dengan perlengkapan berkendara (seperti helm) yang sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir resiko akibat kecelakaan.

d. Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi

Terdapat perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* yang memberikan perlindungan asuransi kecelakaan bagi

---

<sup>24</sup> Ayu Azizah, Popon Rabia Adawia, 2018. "Analisis perkembangan industri transportasi online di era inovasi disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)." *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, Vol. 18, No. 2, hlm. 149-156. DOI: <https://doi.org/10.31294/jc.v18i2.4117>

para pengguna jasa transportasi. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi pengguna jasa transportasi *online*.

### 3. Jasa Transportasi *Online* Grab

Perkembangan jasa transportasi *online* jauh lebih menguntungkan masyarakat karena kemudahan akses dan sistem yang jauh lebih transparan dan tepat sasaran. Transportasi *online* adalah transportasi yang berbasis *online* yang menggunakan aplikasi dalam *smartphone* melalui Google Play Store atau App Store. Cara kerjanya adalah pengguna jasa transportasi *online* (penumpang) akan memesan melalui aplikasi transportasi *online* tersebut dan pelayanan transportasi *online* atau bisa disebut dengan *driver* akan menjemput ke tempat penumpang dan *driver* akan mengantarkannya ke tempat tujuan penumpang yang sudah tertera ke dalam aplikasi.

Grab merupakan salah satu aplikasi penyedia jasa transportasi berbasis *online*. Grab menyediakan jasa diantaranya, ojek *online* bernama Grab *Bike*, taksi *online* bernama Grab *Car*, jasa pemesanan makanan bernama Grab *Food* dan fitur-fitur lainnya. Grab adalah perusahaan teknologi yang menyediakan suatu platform bagi para konsumen untuk mendapatkan solusi yang diberikan oleh mitra. Peran grab hanya untuk menghubungkan antara konsumen dengan mitra tersebut.

Aplikasi yang disediakan oleh Grab (atau pemberi lisensinya) dapat diunduh oleh Konsumen dan/atau Mitra sebagaimana berlaku atau aplikasi seluler pihak ketiga mana pun yang dapat digunakan untuk

melakukan pemesanan. Dengan mitra sebagai pihak ketiga independen (tidak terafiliasi dengan Grab) yang menyediakan Solusi terkait, kepada Konsumen melalui Layanan. Mitra dalam hal ini termasuk namun tidak terbatas pada (a) Pengemudi Transportasi dan/atau Pengemudi Pengiriman yang tergolong sebagai “usaha kecil menengah” atau “usaha mikro, kecil, menengah” berdasarkan peraturan yang berlaku (“UMKM”), (b) Penyedia Layanan Pengiriman, (c) mitra-Pedagang UMKM dan mitra-Pedagang non-UMKM yang menjual barang-barang tertentu (contoh: makanan dan minuman) dan layanan; dan (d) penyedia barang atau layanan lainnya sebagaimana relevan.<sup>25</sup>

#### **D. Perlindungan Konsumen Menurut Islam**

Perlindungan konsumen diatur dalam Islam guna terlaksananya perekonomian yang sehat dengan melindungi konsumen agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha/penyedia jasa. Adapun dalam Islam, diatur diantaranya sebagai berikut :

##### **1. Al-Quran**

Pelaksanaan perekonomian dalam Islam sepenuhnya berdasarkan ajaran yang terkandung dalam Al-Quran, sunnah Rasul SAW, dan ajaran yang dilaksanakan para sahabat. Dengan adanya perlindungan hukum maka diharapkan kehidupan masyarakat akan lebih baik, aman, dan terhindar dari tindakan yang merugikan. Terlepas dari

---

<sup>25</sup> Grab, *Op. Cit.*

hal yang tersebut di atas, yang tidak kalah pentingnya adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tentu saja hal ini tidak lepas dari adanya kesadaran pelaku usaha (penyedia jasa) sehingga kedua belah pihak tidak saling dirugikan.<sup>26</sup>

Allah SWT berfirman dalam QS. Surah al-Maidah Ayat 67:

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

Artinya: “Wahai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan Tuhanmu kepadamu. Jika engkau tidak melakukan (apa yang diperintahkan itu), berarti engkau tidak menyampaikan risalah-Nya. Allah menjaga engkau dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada kaum yang kafir.” (QS. al-Maidah ayat 67)

Ayat ini mengingatkan Rasul agar menyampaikan ajaran agama kepada Ahl-al-Kitab tanpa menghiraukan ancaman mereka, yang mana Allah berjanji memelihara Rasul dari gangguan dan tipu daya orang-orang Yahudi dan Nasrani.<sup>27</sup> Dengan kata lain Ayat ini berbicara tentang perlindungan yang diberikan Allah kepada mereka yang menyampaikan ajaran agama Allah, untuk merealisasikan kemashlahatan manusia dengan menjamin kebutuhan.<sup>28</sup>

## 2. Hadist

<sup>26</sup> Muhammad Djakfar, 2009, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, PT LKis Printing Cemerlang, Yogyakarta, hlm. 354.

<sup>27</sup> Quraish Shihab, 2012, *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, Lentera Hati, Jakarta, hlm. 153.

<sup>28</sup> *Ibid.*



Islam juga memiliki prinsip dalam hal melindungi kepentingan manusia, sebagaimana sabda Rasulullah yang menyatakan:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدِ بْنِ مَالِكِ بْنِ سِنَانَِ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya: Dari Abû Sa'îd Sa'd bin Mâlik bin Sinân al-Khudri Radhyallahu anhu, Rasûlullâh Shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda, "Tidak boleh ada bahaya dan tidak boleh membahayakan orang lain." (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni)<sup>29</sup>

Maksud hadits di atas adalah sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadinya kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut.<sup>30</sup>

Hal yang paling penting adalah bagaimana sikap pelaku usaha agar memberikan hak-hak konsumen yang seharusnya pantas diperoleh, serta konsumen menyadari apa yang menjadi kewajibannya. Dengan saling menghormati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing, maka akan terjadilah keseimbangan (*tawazun*) sebagaimana yang di ajarkan dalam ekonomi Islam.<sup>31</sup>

<sup>29</sup> Imam Mahyiddin an-Nawawi, 2006, *ad-Dhurrah as-Salafiyyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Pustaka Arafah, Solo, hlm. 245

<sup>30</sup> Muhammad Djakfar, *Op. Cit.*, hlm. 358

<sup>31</sup> *Ibid.*

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Perlindungan Hukum Terhadap Kerahasiaan Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi *Online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Semakin meningkatnya jumlah pengguna internet, maka semakin bertambah pula kejahatan digital sering terjadi. Maka dari itu payung hukum yang kuat sangat diperlukan, demi terciptanya sebuah keamanan. Hukum Indonesia melindungi warga negaranya dengan suatu jaminan atas perlindungan data pribadi dalam konstitusi Pasal 28G Ayat (1) UUD NRI 1945. Dimana dalam ketentuan ini diatur bahwa “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”.

Hukum internasional mengatur mengenai hak atas privasi data pribadi, di atur dalam The General Declaration of Human Rights (UDHR) pada Pasal 12 menyatakan bahwa “*Everyone has the right to the protection of the law against such interference or attacks*” (Terjemahan Bebas: “Tidak seorang pun boleh diganggu urusan pribadinya, keluarganya, rumah tangganya, atau hubungan surat-menyuratnya, dengan sewenang-wenang, juga tidak diperkenankan melakukan pelanggaran atas kehormatannya dan nama

baiknya. Setiap orang berhak mendapat perlindungan hukum terhadap gangguan-gangguan atau pelanggaran seperti ini”) dan dalam *Article 17* International Covenant on Civil and Political Rights 1966 (ICCPR) mengatur (1) “*No one shall be subjected to arbitrary or unlawful interference with his privacy, family, home or correspondence, nor to unlawful attacks on his honour and reputation*”; (2) “*Everyone has the right to the protection of the law against such interference or attacks*”. (Terjemahan Bebas: “(1) Tidak seorang pun boleh diintervensi secara sewenang-wenang dengan privasi, keluarga, rumah atau korespondensinya, atau serangan terhadap kehormatan dan reputasinya. (2) Setiap orang berhak atas perlindungan hukum terhadap campur tangan atau serangan tersebut.”). Dengan demikian, Negara memberikan jaminan yang mutlak akan perlindungan data pribadi warga negaranya tanpa terkecuali dan setiap warga negara berhak untuk mendapatkan perlindungan terhadap segala bentuk penggunaan data pribadinya yang diberikan kepada pihak lain.

Indonesia sudah meratifikasi UDHR, dan dengan hal ini berarti pemerintah harus komitmen dalam menegakkan hukum mengenai hak privasi tersebut. Hukum yang sudah ada diharapkan mampu membawa kebermanfaatan, kepastian hukum, perlindungan, dan juga keadilan bagi seluruh masyarakatnya.<sup>32</sup> Terkait perlindungan masyarakat sendiri, konsumen juga berhak mendapatkan perlindungan dari Negara, dimana perlindungan

---

<sup>32</sup> Hanifan Niffari, 2020. ‘PERLINDUNGAN DATA PRIBADI SEBAGAI BAGIAN DARI HAK ASASI MANUSIA ATAS PERLINDUNGAN DIRI PRIBADI Suatu Tinjauan Komparatif Dengan Peraturan Perundang-Undangan Di Negara Lain’, *Jurnal Hukum Dan Bisnis (Selisik)*, Vol. 6, No. 1, hlm. 1–14

terhadap konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK bertujuan untuk melindungi serta menjamin hak-hak dasar konsumen yang tidak sesuai dalam penggunaan sebagaimana semestinya.<sup>33</sup>

Perkembangan teknologi komunikasi saat ini, menjadikan sektor bisnis mulai bermunculan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi tersebut, salah satunya adalah bisnis penyedia layanan jasa transportasi yang berbasis aplikasi *online*.<sup>34</sup> Transportasi *online* adalah suatu proses pengangkutan terhadap orang dan/atau barang yang transaksi antara para pihaknya baik dalam pemesanan maupun pembayaran dilakukan secara *online*.

Transportasi *online* di Indonesia pengoperasiannya dilakukan dengan jenis kendaraan roda empat (mobil) dan kendaraan roda dua (sepeda motor). Transportasi jalan *online* yang digunakan untuk mengangkut orang dengan menggunakan kendaraan sejenis sepeda motor sebagaimana yang dilakukan oleh berbagai perusahaan penyedia layanan transportasi jalan *online*, sejak dahulu telah dilakukan dan dikenal dengan istilah ojek. Ojek yang memanfaatkan inovasi aplikasi berbasis *online* dinamakan ojek *online* (ojol).

Penyelenggaraan transportasi ojek *online* di Indonesia tidak melanggar ketentuan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan PP Angkutan Jalan karena tidak ada ketentuan pasal yang secara tegas

---

<sup>33</sup> Eli Wuria Dewi. 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet 1. Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm. 5

<sup>34</sup> Wiratri Anindhita, dkk, 2016, "Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna pada Bisnis Transportasi Ojek Online", *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*, Universitas Bakrie, Jakarta

melarang beroperasinya alat angkutan beroda dua (sepeda motor). Dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan PP Angkutan Jalan di atur bahwa sepeda motor termasuk alat angkut, tetapi belum memerlukan izin operasionalnya karena belum di atur tentang izin operasionalnya oleh Pemerintah.

Pada saat ini, transportasi *online* yang tengah beroperasi diantaranya adalah aplikasi Grab. Perusahaan transportasi *online* Grab beroperasi dengan menjalin kemitraan dengan para pengemudi (*driver*) yang kesehariannya bekerja sebagai pengemudi transportasi atau orang-orang yang mencari pekerjaan sebagai pengemudi (*driver*) untuk turut bergabung dengan perusahaan transportasi *online* sebagai mitranya.

Perusahaan transportasi ojek *online* Grab berinovasi dalam menyediakan jasa-jasa yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna jasa transportasi *online*. Berikut ini adalah macam-macam layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan transportasi *online* kepada masyarakat selaku konsumen pengguna jasa:

- a. Memberikan jasa transportasi kepada pengguna untuk mengantarkan pengguna berpergian ke tempat yang dituju (*Grab Bike* dan *Grab Car*);
- b. Memberikan jasa pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor maupun kendaraan roda empat yang dapat dipesan secara *online* (*Grab Food*);

- c. Memberikan jasa untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari bagi pengguna dengan melayani pembelian di supermarket, pet shop, office supplies, dan toko pembelian lainnya (*Grab Mart*);
- d. Memberikan jasa untuk pesan antar makanan ke alamat yang dituju. Pengguna dapat memilih makanan dan restoran yang diinginkan melalui aplikasi yang tersedia (*Grab Express* dan *Grab Jastip*).

Pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan transportasi *online* memiliki hubungan-hubungan antara satu sama lainnya yang terikat dengan adanya perjanjian transportasi *online*. Pemahaman atas pengertian perjanjian dapat merujuk pada pendapat para sarjana hukum. Menurut Subekti, perjanjian adalah “suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal”.<sup>35</sup> Menurut pendapat sarjana hukum lain, yaitu Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah “suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antar dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu”.<sup>36</sup>

Transaksi elektronik antara perusahaan transportasi *online* dan konsumen atau pengguna jasa dimulai ketika konsumen atau pengguna mendownload aplikasi jasa layanan angkutan dengan menyatakan pilihan setuju pada syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan transportasi

<sup>35</sup> Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, hlm. 1.

<sup>36</sup> Wirjono Prodjodikoro, 2011, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 4.

*online*.<sup>37</sup> Keabsahan dari perikatan sebagai konsekuensi dari pilihan setuju atas syarat dan ketentuan yang terdapat pada aplikasi jasa layanan transportasi *online*.<sup>38</sup> Perjanjian antara para pihak dibuat secara elektronik merupakan dokumen elektronik yang dapat dipergunakan sebagai alat bukti hukum yang sah (*vide* Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik).

Ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata menentukan suatu perjanjian yang sah wajib memenuhi 4 (empat) syarat:

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;

Berdasarkan perjanjian elektronik para pihak pada bagian syarat dan ketentuan transportasi *online* dinyatakan bahwa Penyedia Layanan menawarkan Layanan kepada Anda (pengguna jasa transportasi *online*) dan tergantung pada Anda apakah akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan, dengan menerima layanan dari penyedia layanan maka terjadi kesepakatan di antara para pihak.

- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

Perjanjian elektronik transportasi *online* yang dilakukan oleh para pihak menentukan bahwa Anda menyatakan dan menjamin telah berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian.

- c. Suatu hal tertentu;

---

<sup>37</sup> Timothy K. L. Tobing, 2017, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Aplikasi Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008", *Lex Crimen*, Vol. VI, No. 5.

<sup>38</sup> Andika Wijaya, 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 80.

Merupakan pokok perjanjian, objek perjanjian, prestasi yang wajib dipenuhi. Jenis layanan yang dapat diminta melalui Aplikasi adalah kurir instan, transportasi, pengiriman makanan, pembelanjaan pribadi dan layanan lain yang dapat kami tambahkan dari waktu ke waktu.

d. Suatu sebab yang tidak terlarang;

Isi perjanjian para pihak menggambarkan tujuan yang hendak dicapai oleh pihak-pihak itu tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan.

Hubungan antara dua subjek hukum atau lebih untuk menjalankan hak dan kewajiban di masing-masing pihak disebut juga dengan hubungan hukum. Hubungan hukum dapat dilakukan oleh subjek hukum berupa orang dan/atau badan hukum. Hubungan hukum dapat terjadi antara orang dengan orang, orang dengan badan hukum, atau badan hukum dengan badan hukum.

Hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan transportasi *online* tertuang dalam perjanjian atau kontrak elektronik yang disepakati oleh para pihak. Munculnya hak dan kewajiban bagi para pihak atas konsekuensi disepakatinya dalam perjanjian berlaku mengikat sebagaimana yang ditentukan dalam ketentuan undang-undang (*asas Pacta Sunt Servanda*).

*Asas Pacta Sunt Servanda* diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. Rumusan dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata berarti setiap pihak yang tidak memperoleh pelaksanaan kewajiban oleh pihak lain, dapat atau berhak untuk memaksakan pelaksanaannya. Daya ikat dari



perjanjian hanya berlaku bagi para pihak yang membuatnya sehingga pemaksaan dari pelaksanaan perjanjian hanya dapat dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian.

Para pihak yang bersepakat dalam sistem aplikasi transportasi online Grab memiliki hak dan kewajiban yang harus ditaati oleh seluruh pihak. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun hak-hak konsumen yang dilindungi oleh UUPK sebagaimana Pasal 4, yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UUPK yaitu

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Di lain pihak, pelaku usaha memiliki hak-hak yang diatur sebagaimana dalam Pasal 6 UUPK yaitu:

- d. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- f. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- g. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- h. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- i. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- j. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- k. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada proses transaksi yang terjadi antara pengguna jasa transportasi *online* dengan Grab selaku penyedia termasuk lingkup transaksi perdagangan dengan sistem elektronik (*e-commerce*). Kajian mengenai hukum perlindungan konsumen telah diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mencakup hak, kewajiban, serta tanggung jawab kedua belah pihak. Dalam sistem perekonomian agar terciptanya hubungan yang harmonis antara konsumen dan produsen keduanya haruslah berada pada posisi yang seimbang tidak ada yang merugikan dan merasa dirugikan.<sup>39</sup>

Penyedia jasa transportasi *online* Grab (perusahaan transportasi *online* yang menyediakan aplikasi transportasi *online* dan *driver* sebagai mitra) berkedudukan sebagai pelaku usaha dan pengguna jasa transportasi *online* berkedudukan sebagai konsumen. Hubungan hukum yang menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban dari masing-masing pihak harus dilaksanakan.

Sebelum melakukan transaksi dengan menggunakan jasa transportasi *online*, pengguna yang akan menggunakan aplikasi Grab pertama kali diminta untuk melakukan registrasi dengan mengisikan data diri pengguna jasa transportasi *online* sebagai calon konsumen. Pengguna jasa transportasi

---

<sup>39</sup> Zahriyah, 2022, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN E-COMMERCE PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH (Studi Kasus Marketplace Tokopedia)" *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, hlm. 74

*online* mendaftarkan dirinya dalam aplikasi penyedia layanan transportasi *online* Grab dengan diwajibkan memasukkan data-data pribadi yang dibutuhkan untuk keperluan administrasi sebelum menggunakan *platform* tersebut. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Data Pribadi adalah data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik. Data pribadi yang diminta oleh penyedia jasa Grab adalah hal yang wajar, hal tersebut dilakukan guna penyedia jasa dapat menilai kredibilitas konsumen, apakah konsumen adalah pembeli yang sungguh-sungguh atau tidak.<sup>40</sup>

Registrasi pendaftaran pada aplikasi Grab termasuknya memuat syarat dan ketentuan-ketentuan yang harus disetujui oleh calon pengguna jasa transportasi *online* dalam aplikasi tersebut. Persetujuan syarat-syarat dan ketentuan tersebut termasuk kepada suatu perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha, dimana hal tersebut mengikat antara hak dan kewajiban yang harus ditaati baik dari pelaku usaha maupun konsumen.

Data-data yang diminta dapat berupa nama lengkap, alamat, jenis kelamin, nomor *handphone* bahkan pekerjaan konsumen. Bukan hanya itu saja, konsumen juga dapat diminta memasukkan foto Kartu Tanda Penduduk (selanjutnya disingkat menjadi KTP) dengan disertai foto *food* dengan posisi

---

<sup>40</sup> Didik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom. 2005, *Cyberlaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*, PT Refika Aditama, Bandung, hlm. 160

tangan memegang KTP, serta meminta tanda tangan *online*.<sup>41</sup> Tindakan pengisian data diri yang dilakukan pengguna jasa tersebut merupakan salah satu bentuk informasi elektronik, yang kemudian tersimpan dalam sistem informasi Grab. Informasi inilah yang digunakan oleh *driver* Grab untuk melaksanakan pekerjaannya yaitu antara lain menghubungi konsumen, mengetahui alamat dan posisi keberadaan konsumen, serta memberikan pelayanan sesuai layanan jasa yang dipilih konsumen. Data-data tersebut merupakan komponen dari data pribadi konsumen yang harus diberikan perlindungan.<sup>42</sup>

Namun, kerahasiaan data yang diberikan oleh pengguna jasa sebagai konsumen pada saat melakukan pendaftaran tidak sepenuhnya aman. Pada Persyaratan dan Kebijakan Pemberitahuan Privasi Grab, Grab tidak menjamin keamanan data pribadi yang telah konsumen berikan ke pihak Grab selaku penyedia layanan transportasi *online*.<sup>43</sup>

Tidak adanya jaminan atas kerahasiaan data pribadi yang diberikan konsumen Grab untuk dapat menggunakan layanan jasa Grab, menimbulkan berbagai tindak penyalahgunaan data tersebut oleh para *driver* Grab, salah satunya kasus pengancaman kepada penumpang apabila penumpang memberi penilaian buruk kepada *driver*. Dalam kasus ini *driver* Grab mengancam akan mendatangi tempat tinggal konsumen apabila memberikan penilaian buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh *driver* Grab yang ditumpangnya.

---

<sup>41</sup> Grab, 2023, 'Pemberitahuan Privasi', <https://www.grab.com/id/terms-policies/privacy-notice/> diakses pada 10 Juni 2024

<sup>42</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 25.

<sup>43</sup> Grab, *Op. Cit.*

Kasus yang terjadi pada Vivi Octalia, dalam video yang diunggah pada 1 Januari 2023 oleh akun TikTok @viviocitalia memperlihatkan seorang penumpang sedang ditegur oleh *driver* Grab *Car* karena penumpang tersebut meminta *driver* untuk lewat jalan tol agar segera sampai ke tujuan. Namun *driver* Grab menolak permintaan penumpang tersebut, alasannya karena menurut *driver* rute yang diminta penumpang tidak sesuai dengan yang tertera dalam aplikasi Grab dan jarak tempuhnya menjadi lebih jauh yakni 6 kilometer. *Driver* juga mengatakan bahwasanya apabila *driver* tidak mengikuti rute yang direkomendasikan oleh aplikasi, maka *driver* bisa terkena *suspend* atau akun *driver* ditangguhkan sehingga dapat berakibat *driver* tidak bisa menggunakan akunnya untuk menarik penumpang lagi. Dengan alasan tersebut, *driver* meminta penumpang untuk mengganti destinasi secara manual di aplikasi.<sup>44</sup> Menurut bapak Saidun selaku *driver* Grab di Kota Semarang, bila penumpang meminta untuk mengganti rute dengan tidak mengikuti rekomendasi dari aplikasi sebenarnya tidak masalah, justru seharusnya *driver*-lah yang memberi tawaran dulu kepada penumpangnya agar penumpang merasa nyaman ketika menggunakan jasanya.<sup>45</sup>

Permintaan *driver* tersebut membuat penumpang merasa keberatan karena apabila penumpang mengganti destinasi di aplikasi maka penumpang

---

<sup>44</sup> HarianHaluan.com, 'Viral Video Driver Online Ancam Datangi Rumah Penumpang Jika Dikasih Bintang Satu, Siapa yang Salah?' <https://www.harianhaluan.com/news/pr-106395723/viral-video-driver-online-ancam-datangi-rumah-penumpang-jika-dikasih-bintang-satu-siapa-yang-salah?page=2>, diakses pada 12 Juni 2024

<sup>45</sup> Wawancara dengan Bapak Saidun selaku *driver* Grabcar di Kota Semarang pada 10 Juni 2024

akan dikenakan biaya hingga dua kali lipat dari harga normalnya, yakni Rp 45.000 menjadi Rp 90.000. Padahal, setiap kali Vivi memesan jasa transportasi *online* Grab, *driver* akan bertanya terlebih dahulu akan lewat jalan biasa atau jalan tol. Dalam wawancara yang dilakukan oleh salah satu penumpang Grab *Car* di Kota Semarang, menyampaikan bahwasanya ketika memesan taksi *online* Grab (Grabcar), *driver* terkadang menanyakan rute mana yang ingin dilewati. Hal ini karena selain penumpang lebih terbiasa melewati jalan yang dilaluinya, juga karena terkadang penumpang lebih tahu jalan mana yang bisa lebih cepat sampai ke tujuan apabila situasinya sedang terburu-buru.<sup>46</sup> Hal ini sejalan sebagaimana Pasal 4 huruf a UUPK dimana konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Artinya penumpang berhak untuk mendapatkan kenyamanan dengan memilih rute perjalanan secepatnya, hal tersebut sebagai jaminan penyedia jasa memberikan kenyamanan bagi penumpang.

Vivi Octalia juga menjelaskan akan memberi biaya tambahan kepada *driver* apabila mau mengikuti jalur yang dikehendaknya. Namun *driver* tetap tidak mau dan menolak dengan kasar. Akibat penolakan kasar yang diterima, penumpang berkata akan memberikan penilaian yang buruk kepada *driver* dengan memberi bintang 1 (satu) di aplikasi Grab. Pasal 1 angka 2 UUITE menjelaskan bahwa, “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Nola Nurrohmah selaku penumpang Grabcar di Kota Semarang pada 13 Juni 2024



media elektronik lainnya.” Melalui perbuatan hukum tersebut timbul hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang bersangkutan, dalam hal ini yaitu konsumen selaku pengguna jasa berhak memberikan penilaian terhadap kinerja *driver* transportasi *online* dan pihak penyedia jasa tersebut wajib memberikan pelayanan yang baik. Namun bukan menerima kritik terhadap kinerjanya, *driver* malah mengancam akan mendatangi tempat tinggal penumpang tersebut bersama teman-temannya.

Tidak terimanya pihak *driver* atas penilaian yang diberikan oleh penumpang juga merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen. Pelanggaran terhadap hak konsumen tersebut, dalam kasus ini tidak hanya berakibat pada hilangnya rasa nyaman yang dialami ketika menikmati layanan jasa Grab saja, tetapi juga keamanan dan keselamatannya sebagai konsumen tidak sepenuhnya terjamin. Dikhawatirkan dari tindakan pengancaman tersebut dapat terjadi tindakan-tindakan lain dari pihak *driver* seperti misalnya berujung pada tindak pidana pembunuhan, perampokan, penculikan, pencurian, penganiayaan, dan berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.<sup>47</sup>

Kasus penyalahgunaan data pribadi konsumen juga terjadi pada akun X dengan username @N01\*\*\*\*. Dalam *threads* yang ditulis oleh akun tersebut menjelaskan baru saja seorang *driver* mendatangi rumahnya dengan emosi marah serta memaki-maki dirinya. Pemilik akun @N01\*\*\*\*

---

<sup>47</sup> Geistiar Yoga Pratama, 2016, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen’, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 5, No. 3, hlm. 8

menjelaskan kronologi kejadian hingga menyebabkan *driver* mendatangi rumahnya dengan marah-marah. Sehari sebelum *driver* mendatangi rumahnya, ia memesan Grab *food* dengan total pembelian sebesar Rp 130.000, tetapi ia membayar kepada *driver* sebesar Rp 150.000 dimana nominal tersebut lebih banyak dari nominal asli yang harus dibayarkan.<sup>48</sup> Namun *driver* menyangka bahwa konsumen yaitu pemilik akun @N01\*\*\*\*, melaporkan kepada pihak aplikasi Grab dengan laporan pembayaran yang lebih sehingga *driver* tersebut tidak bisa menerima *order* di aplikasi Grab. Sebagaimana dalam Kode Etik Mitra Grab bagian Pelanggaran Berat nomor 5 yaitu “Meminta atau melakukan penambahan biaya/bayaran di luar tarif yang tertera/ditentukan di aplikasi Grab tanpa sepengetahuan dan persetujuan penumpang/pelanggan” akan diberikan sanksi peringatan hingga pengakhiran hubungan kemitraan.<sup>49</sup> Pemilik akun tersebut memberi pembelaan bahwasanya belum memberi *review* atau rating terhadap *driver* tersebut sehingga apa yang dituduhkan *driver* kepada konsumen tidaklah benar.

Hal yang sama juga terjadi pada pemilik akun X @onichinus\*\*\*\*\*, dimana dalam komentarnya pada postingan *thread* akun @NO1\*\*\*\*, bahwa @onichinus\*\*\*\*\* mengalami hal tidak menyenangkan dalam memakai jasa transportasi *online* GrabRide. Pemilik akun @onichinus\*\*\*\*\* memakai jasa transportasi *online* GrabRide, setelah selesai menggunakan jasa tersebut ia memberi tip dan memberi rating baik kepada *driver* tersebut. Namun setelah

---

48

X,  
<https://twitter.com/N01STAR/status/1804698603652534635?t=vaKyKdwThzZ2pCZZUWq9BQ&s=19>, diakses pada 24 Juli 2024

<sup>49</sup> Grab, *Op. Cit.*

beberapa waktu, @onichinus\*\*\*\*\* dihubungi melalui Whatsapp oleh *driver* yang telah mengantarnya bahwa *driver* tersebut meminta akun @onichinus\*\*\*\*\* untuk mencabut laporan kepada pihak Grab. Padahal, pemilik akun @onichinus\*\*\*\*\* tidak pernah melaporkan *driver* kepada pihak Grab atas keluhan apapun, bahkan justru @onichinus\*\*\*\*\* memberikan tip lebih dan memberi rating baik kepada *driver* atas pelayanan ramah dan baiknya. Pemilik akun @onichinus\*\*\*\*\* juga mengkonfirmasi kepada pihak Grab bahwasanya ia tidak melaporkan *driver* tersebut dan mengirimkan bukti konfirmasi pihak Grab kepada *driver* tersebut. Tetapi setelah beberapa hari, pemilik akun @onichinus\*\*\*\*\* dihubungi oleh *driver* lain, yang mana adalah teman *driver* yang mengantarnya beberapa waktu lalu. Teman sesama *driver* tersebut meneror dan mengancam akan mendatangi tempat pemilik akun @onichinus\*\*\*\*\* bila tidak mencabut laporannya, padahal @onichinus\*\*\*\*\* tidak pernah sama sekali melaporkan *driver* kepada pihak Grab dan mengirim bukti konfirmasi pihak Grab kepada teman *driver* namun tetap tidak percaya.

Kasus-kasus di atas menyebabkan konsumen merasa dirugikan. Konsumen merasa tidak nyaman atas tindakan pengancaman *driver* mendatangi tempat tinggal konsumen karena selain dikhawatirkan menimbulkan tindak pidana lain seperti pengeroyokan hingga pembunuhan, juga dapat menimbulkan kegaduhan di masyarakat sekitar tempat tinggal konsumen sehingga berakibat kepada penemuan nama baik konsumen tersebut.

Dalam hal ini alamat termasuk kedalam data pribadi pengguna aplikasi Grab yang telah dicantumkan pada aplikasi dan pengguna jasa telah menyetujui pengaksesannya sebagaimana digunakan semestinya untuk mengantarkan konsumen hingga sampai ke tujuan. Data pribadi pengguna jasa harus dilindungi karena pada dasarnya data pribadi merupakan hak privasi dari setiap orang.<sup>50</sup>

Menurut Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik pada Pasal 1 Ayat (1) menjelaskan bahwa “Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiannya”. Pada Pasal 1 Ayat (3) menyatakan bahwa “Pemilik data pribadi adalah individu yang padanya melekat data perseorangan tertentu”. Pemilik data pribadi dalam hal penggunaan data pribadinya harus berdasarkan persetujuan yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan Pasal 26 Ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa “Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan”. Maka pengaksesan alamat pengguna yang mana alamat pengguna merupakan data pribadi yang harus dengan persetujuan apabila ingin mengaksesnya. Dimana pada awal pendaftaran aplikasi Grab terdapat pengisian data pribadi seperti alamat, nama lengkap, email, hingga nomor telepon tertera ketentuan bahwa

---

<sup>50</sup> Dwi Rahayu Ningsih, dkk. 2022. “PERLINDUNGAN DATA PRIBADI KONSUMEN PENGGUNA JASA CETAK KARTU VAKSIN COVID-19 DI INDONESIA” *Jurnal Muamalah*, Vol. 8, No. 2, hlm. 129

Grab berhak mengakses data pribadi konsumen guna kepentingan jalannya aplikasi tersebut.<sup>51</sup>

Ketentuan yang telah disetujui pengguna jasa pada aplikasi Grab termasuk ke dalam perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha sehingga menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi antara para pihak yang melakukan kesepakatan. Dimana adanya hak dan kewajiban tersebut terkait dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum, hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.<sup>52</sup>

Pengancaman *driver* untuk mendatangi tempat tinggal penumpang adalah termasuk penyalahgunaan data pribadi konsumen, sebab pengaksesan data pribadi konsumen oleh *driver* Grab sebagaimana fungsinya untuk mengantarkan penumpang ke tempat tujuan, justru digunakan *driver* untuk mengancam penumpangnya apabila tidak mematuhi apa yang dikehendakinya. Penyalahgunaan tersebut menyebabkan kekhawatiran dan ketakutan oleh konsumen karena hak-hak konstitusionalnya dilanggar.

Maka dengan ini, UUPK telah mengatur perlindungan terhadap konsumen, dimana konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen

---

<sup>51</sup> Grab, *Op. Cit.*

<sup>52</sup> Tesishukum.com, "Pengertian perlindungan hukum menurut para ahli" <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli> diakses pada 24 Juli 2024.

secara patut.<sup>53</sup> Tidak hanya perlindungan kepada diri konsumen, namun termasuk di dalamnya data-data pribadi yang telah konsumen cantumkan kepada aplikasi penyedia jasa transportasi *online* Grab.

*Driver* Grab seharusnya memperhatikan kewajibannya sebagai pihak pelaku usaha. Salah satu kewajiban pelaku usaha yang terkait dengan kasus ini tertuang dalam Pasal 7 huruf a UUPK yaitu pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan Pasal 7 huruf c UUPK yaitu pelaku usaha berkewajiban memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, *driver* Grab harus menerima segala kritikan berupa penilaian buruk dari konsumen terhadap pelayanannya.

Konsumen yang dirugikan akibat pelanggaran hak konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, berdasarkan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang, penjelasan ini diatur dalam Pasal 45 UUPK. Pasal 47 UUPK memberi penjelasan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi lagi atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

---

<sup>53</sup> Pasal 4 huruf e UUPK

**B. Tanggung Jawab Grab Sebagai Pihak Penyedia Jasa dalam Hal Terjadi Tindakan Penyalahgunaan Data Pribadi Pengguna Jasa yang Dilakukan Oleh Mitra Grab (*Driver/Pengemudi*)**

Penyelenggaraan kegiatan usaha jasa transportasi *online* menghubungkan pihak-pihak sebagai penyedia jasa dan pengguna jasa yang memiliki hak dan kewajiban dari masing-masing pihak serta harus dipenuhi oleh para pihak yang terikat dalam perjanjian transportasi *online*. Pemenuhan hak dan kewajiban ini harus dilaksanakan dengan itikad baik, apabila tidak terpenuhi hak dari pengguna jasa maka dapat menimbulkan suatu akibat atau konsekuensi bagi pelaku usaha yang disebut sebagai tanggung jawab hukum pelaku usaha.<sup>54</sup>

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha ini diperuntukkan agar dapat menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan pertanggungjawaban yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait untuk dapat terlaksananya pertanggungjawaban tersebut. Prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam pengangkutan antara lain:<sup>55</sup>

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*); adalah prinsip yang menyatakan bahwa “setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran ganti rugi atas kerugian yang timbul

<sup>54</sup> Alfis Setyawan dan Deeky Agus Sufandy, 2018, “ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA OJEK ONLINE DI KOTA BATAM,” *Journal of Judicial Review*, Vol. XX, No. 1, hlm. 24

<sup>55</sup> Imam Musjab, “Prinsip Tanggung Jawab dalam Pengangkutan” <http://ahliasuransi.com/prinsip-tanggung-jawab-dalam-pengangkutan/> diakses pada 24 Juli 2024.

akibat dari kesalahannya dan beban pembuktian terhadap kerugian terletak pada pihak yang dirugikan dalam kejadian atau peristiwa tersebut”.

- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*); adalah prinsip yang menyatakan bahwa “setiap pengangkut dianggap selalu bertanggungjawab terhadap setiap kerugian yang terjadi dari pengangkutan yang diselenggarakannya, apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa pengangkut tidak bersalah atas kejadian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu, maka pengangkut dibebaskan dari kewajiban untuk melakukan ganti rugi”.
- c. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*); adalah prinsip yang menyatakan bahwa “setiap pengangkut dianggap selalu bertanggungjawab untuk melakukan pembayaran atas kerugian yang timbul dari kegiatan pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut dengan tanpa keharusan untuk membuktikan ada tidaknya kesalahan pengangkut”.

Berdasarkan penjabaran atas prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan transportasi *online* ditinjau dari hukum pengangkutan dan hukum perlindungan konsumen, pada dasarnya memiliki kesamaan untuk diterapkan sebagai prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam transportasi *online*.<sup>56</sup>

Perusahaan aplikasi transportasi *online* bukan merupakan perusahaan

---

<sup>56</sup> Alfis Setyawan dan Deeky Agus Sufandy, *Op. Cit.*



angkutan sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, namun perusahaan aplikasi transportasi *online* yang menghubungkan penyedia layanan (pengemudi transportasi *online*) dengan konsumennya adalah pelaku usaha ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pengemudi (*driver*) transportasi *online* dalam memberikan pelayanan jasa memiliki tanggung jawab hukum. *Driver* bertanggung jawab atas akibat kerugian yang dialami oleh konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online*. Batasan tanggung jawab hukum *driver* transportasi *online* terhadap pemberian ganti rugi terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online* tidak diatur dalam perjanjian elektronik antara para pihak, yang bertanggung jawab memberikan ganti rugi terhadap konsumen adalah perusahaan aplikasi transportasi *online* dalam hal ini pihak Grab sebagaimana yang diatur dalam perjanjian pada awal registrasi pendaftaran.<sup>57</sup>

Tanggung jawab atas privasi data pribadi konsumen pengguna jasa transportasi *online* Grab harus diserahkan kepada Grab selaku pelaku usaha yang menyediakan aplikasi jasa transportasi *online*. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk melindungi data pribadi yang telah dikumpulkan konsumennya dari tindakan yang merugikan konsumen seperti diretas maupun tindakan penyalahgunaan yang berujung pada tindakan pidana.

Data pribadi dalam jasa transportasi *online* Grab merupakan sebuah persyaratan bagi konsumen untuk menggunakan aplikasinya. Data pribadi

---

<sup>57</sup> Fania Darma Amajida, 2016. "Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" di Jakarta." *Kajian Ilmu Komunikasi* Vol. 46, No. 1, Juni.

yang dikumpulkan oleh Grab seperti nama, alamat dan kota tempat tinggal, kata sandi (*password*), usia, nomor telepon, jenis kelamin, alamat email, pekerjaan, foto diri serta informasi tentang konsumen diberikan kepada Grab dalam bentuk formulir.<sup>58</sup>

Grab juga mengumpulkan data pribadi konsumen yang sensitif seperti nomor kartu identitas pribadi, tanggal lahir, dan data yang berkaitan dengan kesehatan, agama atau kepercayaan sejenis lainnya.<sup>59</sup> Informasi-informasi ini dapat dipergunakan berbagai macam keperluan yang pada dasarnya digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan situs maupun aplikasi, tetapi kadangkala juga digunakan untuk promo dan pemasaran.<sup>60</sup>

Menurut UUPDP Pasal 1 angka 1, Data Pribadi adalah data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik. Data pribadi atas seseorang dilindungi oleh hukum di Indonesia sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, yang tercantum dalam Pasal 26 ayat (1) dan (2) yang menyatakan bahwa:

- (1) Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang

---

<sup>58</sup> Grab, *Op. Cit.*

<sup>59</sup> *Ibid.*

<sup>60</sup> Wawancara dengan Bapak Saidun selaku *driver* Grabcar di Kota Semarang pada 10 Juni 2024

menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.

- (2) Setiap orang yang dilanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan undang-Undang ini.

Arti dari pasal tersebut dapat disampaikan bahwa, apabila seseorang menggunakan informasi-informasi orang lain melalui media elektronik tanpa terlebih dulu meminta atau mendapatkan persetujuan dari pemilik yang bersangkutan, maka orang tersebut dapat digugat atas kerugian yang diperbuatnya, kecuali ditentukan lain dalam peraturan undangan. Persetujuan yang dimaksud dalam pasal tersebut mengisyaratkan bahwa tidak hanya sekedar setuju dan bersedia bahwa data pribadinya digunakan, melainkan perlu adanya kesadaran untuk memberikan persetujuan atas penggunaan atau pemanfaatan data pribadi sesuai dengan tujuan atau kepentingan yang disampaikan pada saat perolehan data.<sup>61</sup>

Data-data pribadi yang diminta oleh aplikasi Grab termasuk kedalam data pribadi konsumen, yang memuat mengenai data perseorangan salah satunya yaitu alamat penumpang sebagai pengguna jasa transportasi *online*. Data-data perseorangan tersebut dalam Undang-Undang diatur perlindungannya, guna untuk melindungi dan menjamin hak konstitusional

---

<sup>61</sup> Kornelius Benuf, 2019, "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Dalam Bisnis Financial Technology (Fintech) Di Indonesia" *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 3, No. 2, hlm. 145-160.

subjek data pribadi.<sup>62</sup>

Pada dasarnya, proses transaksi yang terjadi antara pengguna jasa transportasi *online* dengan Grab selaku penyedia termasuk lingkup transaksi perdagangan dengan sistem elektronik (*e-commerce*). Dalam hal perlindungannya, telah diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mencakup hak, kewajiban, serta tanggung jawab kedua belah pihak. Dalam sistem perekonomian agar terciptanya hubungan yang harmonis antara konsumen dan produsen keduanya haruslah berada pada posisi yang seimbang tidak ada yang merugikan dan merasa dirugikan.<sup>63</sup>

Kasus-kasus yang dialami oleh pengguna jasa transportasi online yaitu pada kasus Vivi Octalia, akun @NO1\*\*\*\*, dan akun @onichinus\*\*\*\*\* sebagaimana yang telah dipaparkan di atas merupakan kasus penyalahgunaan data pribadi konsumen oleh *driver* selaku penyedia jasa. Dalam kegiatan transaksi melalui jasa transportasi *online*, Grab memberi akses data pribadi konsumen berupa alamat yang digunakan *driver* untuk mengantarkan penumpang hingga sampai ke tujuannya. Namun, pengaksesan data pribadi sering kali terjadi penyalahgunaan. Dimana dalam kasus-kasus di atas, penumpang diancam akan didatangi kediamannya apabila memberikan penilaian yang buruk terhadap *driver*.

Sebagaimana Pasal 4 huruf d dimana konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

---

<sup>62</sup> Pasal 1 angka 2 UUPDP, berbunyi “Pelindungan Data Pribadi adalah keseluruhan upaya untuk melindungi Data Pribadi dalam rangkaian pemrosesan Data Pribadi guna menjamin hak konstitusional subjek Data Pribadi.”

<sup>63</sup> Zahriyah, *Op. Cit.*

Dalam hal ini penilaian atas suatu jasa yang diberikan oleh konsumen kepada *driver* transportasi online *Grab* adalah suatu bentuk kritikan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh *driver* kepada konsumennya. Kritik dan masukan dari konsumen tersebut nantinya akan diproses oleh penyedia jasa aplikasi *Grab* untuk menilai kinerja dan perilaku *driver* selaku Mitra kerjanya.

Perilaku pengancaman *driver* *Grab* tersebut sangat merugikan konsumen karena apabila *driver* benar-benar mendatangi tempat tinggal konsumen sebagaimana yang disampaikan dalam ancamannya, itu dikhawatirkan dapat terjadi tindakan-tindakan lain dari pihak *driver* seperti misalnya berujung pada tindak pidana pembunuhan, perampokan, penculikan, pencurian, penganiayaan ataupun tindakan lainnya yang membahayakan konsumen.

Dari tindakan pengancaman yang dilakukan oleh *driver* *Grab* tentunya menimbulkan kerugian yang derita konsumen, kerugian baik secara moril maupun materiil menjadi tanggung jawab pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Namun, tanggung jawab pelaku usaha atas suatu kerugian konsumennya secara spesifik memang belum diatur baik dalam regulasi UUPK.

Secara garis besar UUPK hanya mengatur mengenai aturan dalam transaksi jual beli secara konvensional mencakup asas, prinsip, serta bentuk-

bentuk hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha dan tidak ada unsur khusus mengenai transaksi *e-commerce*. Namun, pihak Grab memiliki peraturan yang diterapkan kepada *driver*-nya selaku mitra Grab, peraturan tersebut tertuang dalam Kode Etik Mitra.

Kode etik mitra Grab berisi ketentuan pelanggaran yang memuat diantaranya mengenai kode etik umum mitra Grab, kode etik mitra pengemudi layanan Grab *bike* dan Grab *car*, kode etik mitra pengemudi penyedia layanan Grabexpress, serta kode etik mitra pengemudi penyedia layanan Grab *food* dan Grabmart. Selain itu, Grab juga mengatur Kode Etik Mitra mengenai ketentuan kekerasan seksual. Grab Indonesia berkomitmen untuk menghormati penegakan Hak Asasi Manusia (HAM) dan keadilan serta kesetaraan gender.

Dalam hal ini, Grab Indonesia juga berkomitmen untuk mencegah dan menangani kekerasan seksual (termasuk kekerasan seksual pada anak) dalam penggunaan jasa aplikasinya. Grab tidak mentoleransi segala bentuk kekerasan seksual dengan menolak cara pandang yang keliru dalam menyikapi kekerasan seksual, dan mendukung upaya penegakan hukum terhadap pelaku dan pemulihan terhadap korban. Grab Indonesia berupaya membangun kemitraan bersama dengan lembaga negara, Pemerintah, aparat penegak hukum, lembaga swadaya masyarakat, para ahli/pakar, dalam mencegah dan menangani kekerasan seksual.<sup>64</sup> Dan bagian terakhir pada kode etik mitra Grab berisi mengenai pernyataan mitra atas tindakan, yaitu berisi

---

<sup>64</sup> Grab, 'Kode Etik Mitra', <https://www.grab.com/id/kodeetik/>, diakses pada 21 Juni 2024

pernyataan-pernyataan perjanjian baku yang dibuat oleh Grab untuk mitranya.<sup>65</sup>

Sebagaimana diatur dalam kode etik mitra Grab, tindakan pengancaman oleh *driver* Grab yang terjadi pada kasus-kasus di atas termasuk pelanggaran kode etik mitra Grab. Pengancaman terhadap penumpang telah diatur di kode etik mitra grab, pelanggaran nomor 1 berbunyi, “Bertikai/melakukan tindakan di luar norma kesopanan/berperilaku kasar/melampiasikan emosi dalam bentuk perbuatan yang tidak menyenangkan kepada siapa pun baik verbal ataupun non-verbal, fisik ataupun non-fisik, tidak terkecuali tindakan mengancam/mengintimidasi/menakut-nakuti/melecehkan secara SARA/fisik/seksual, dengan cara dan media apapun kepada pihak manapun, baik dengan penumpang/karyawan Grab/sesama mitra Grab/restoran yang terdaftar dalam platform Grab *Food*/pelanggan/pengguna jalan lainnya.” pelanggaran tersebut diberi sanksi pengakhiran hubungan kemitraan.

Sebagai bentuk dari tanggung jawab atas tindakan pengancaman yang berujung kepada penyalahgunaan data pribadi yang dilakukan *driver* kepada konsumen, pihak Grab selaku penyedia jasa telah menindaklanjuti laporan yang dilayangkan oleh penumpang. *Driver* yang melakukan pengancaman telah diberikan sanksi sebagaimana dalam kode etik mitra yaitu dengan pemberhentian hubungan mitra dan akun *driver* yang bersangkutan telah ditangguhkan atau di-*suspend* sehingga *driver* tidak dapat menggunakan

---

<sup>65</sup> *Ibid.*

akunnya lagi untuk menarik penumpang di aplikasi Grab.

Sebagai tindak lanjut dari pelaporan atas keluhan konsumen, Grab telah memanggil *driver* untuk dimintai keterangan. Hal tersebut sebagai bentuk pertanggung jawaban pihak Grab selaku pelaku usaha sebagaimana Pasal 7 huruf a UUPK yaitu pelaku usaha wajib untuk beritikad baik dalam melakukan usahanya, dan juga pada Pasal 4 huruf e yaitu konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Konsumen berada di pihak dengan posisi yang lemah, sebab peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia belum memadai dan kurang menjamin adanya suatu kepastian hukum, ditambah dengan tingkat pengetahuan dan pendidikan konsumen masih sangat rendah,<sup>66</sup> maka dalam hal ini perlu adanya perlindungan oleh hukum secara jelas kepada pihak konsumen sebagai bentuk dari kepastian hukum.

Dimana tujuan dari perlindungan hukum konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat serta kesadaran konsumen, juga secara tidak langsung guna mendorong pelaku usaha untuk melakukan usahanya secara penuh tanggung jawab, sebagaimana telah diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu untuk:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

---

<sup>66</sup> Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, 'Membedah Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Beracara di Pengadilan', <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/9430/MEMBEDAH-LEGAL-STANDING-LEMBAGA-PERLINDUNGAN-KONSUMEN-SWADAYA-MASYARAKAT-DALAM-BERACARA-DI-PENGADILAN.html>, diakses tanggal 23 Juli 2024



- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekspos negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- d. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- e. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- f. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- g. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

Berdasarkan penjelasan diatas maka diketahui *driver* transportasi *online* Grab dalam pelaksanaan tanggung jawab hukum secara perdata kepada konsumen pengguna jasa dalam bentuk pemberian ganti rugi dilaksanakan dengan bantuan dari perusahaan aplikasi transportasi *online* Grab selaku pihak dikarenakan adanya hubungan kemitraan diantara para pihak. Namun, terhadap tanggung jawab hukum secara pidana dalam bentuk adanya tuntutan dari konsumen transportasi *online* secara pidana menjadi tanggung jawab dari *driver* Grab sendiri.

Berdasarkan paparan diatas tanggung jawab hukum pelaku usaha transportasi *online* Grab dapat dikaitkan dengan teori perlindungan hukum

yaitu dalam bentuk ganti rugi sebagaimana Pasal 7 huruf f UUPK diberikan oleh perusahaan yang menyediakan aplikasi transportasi *online* sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan merupakan bentuk kepastian bahwa penyedia jasa transportasi *online* memberikan perlindungan terhadap konsumennya dalam menggunakan transportasi *online*. Perusahaan aplikasi dan *driver* ojek online menjalankan upaya perlindungan hukum represif.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penjabaran dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap kerahasiaan data pribadi pengguna jasa transportasi *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu sebagaimana Pasal 1 angka 1 UUPDP, maka alamat yang dicantumkan pada aplikasi transportasi *online* Grab merupakan data pribadi yang mana harus diberi perlindungan dari penyalahgunaan oleh pihak lain. Dalam kasus ini, pengancaman terhadap penumpang merupakan penyalahgunaan data pribadi konsumen, sebab pengaksesan data pribadi konsumen oleh *driver* Grab sebagaimana fungsinya untuk mengantarkan penumpang ke tempat tujuan, justru digunakan *driver* untuk mengancam penumpangnya apabila tidak mematuhi apa yang dikehendakinya. Maka hal ini telah diatur perlingkungannya pada Pasal 4 huruf e UUPK.
2. Tanggung jawab Grab sebagai pihak penyedia jasa dalam hal terjadi tindakan penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa yang dilakukan oleh mitra Grab (*driver*/pengemudi) yaitu tanggung jawab pelaku usaha atas suatu kerugian konsumennya secara spesifik memang belum diatur baik dalam regulasi UUPK. Namun, pihak Grab memiliki peraturan kepada

mitranya, peraturan tersebut tertuang dalam Kode Etik Mitra. Pengancaman terhadap penumpang telah diatur di kode etik mitra grab, pelanggaran nomor 1, pelanggaran tersebut diberi sanksi pengakhiran hubungan kemitraan. Pihak Grab juga telah menindaklanjuti laporan penumpang, dimana *driver* yang melakukan pengancaman telah diberikan sanksi pemberhentian hubungan mitra dan akun *driver* yang bersangkutan telah ditangguhkan atau di-*suspend*. Sebagai tindak lanjut dari pengancaman tersebut, Grab telah memanggil *driver* untuk dimintai keterangan.

## B. Saran

Adapun saran yang diajukan kepada Grab selaku pelaku usaha dan penumpang selaku konsumen yaitu:

### 1. Bagi Pemerintah

Hendaknya pemerintah membuat regulasi khusus mengenai jasa transportasi *online* guna menjamin kepastian hukum dalam hal perlindungan pada konsumen, terkhususnya pada perlindungan data pribadi konsumen yang diserahkan kepada pihak penyedia jasa. Hal ini untuk mengatur jalannya sistem jasa transportasi *online* agar lebih sehat dan mencegah penyalahgunaan-penyalahgunaan data pribadi konsumen oleh mitra jasa transportasi *online* yang bisa berujung kepada tindakan yang merugikan konsumen.

## 2. Bagi Grab

Grab selaku penyedia jasa transportasi *online*, hendaknya lebih memperketat regulasi terhadap mitranya yang merugikan bahkan membahayakan penumpang. Selain itu Grab harus memperkuat perlindungan terhadap informasi data pribadi konsumen agar tidak terjadi penyalahgunaan data oleh mitra/*drivernya* untuk mengancam konsumen. Karena melindungi segala kepentingan konsumen seperti keselamatan dan keamanan data pribadi atau diri konsumen menjadi tanggung jawab Grab selaku penyedia jasa.



## DAFTAR PUSTAKA

### AL-QURAN

QS. al-Maidah

### BUKU

- Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditiya Bakti, Bandung.
- Andika Wijaya, 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 1997, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Banisar, 2000, *Privacy & Human Rights, An International Survey of Privacy Laws and Developments*, Electronic Privacy Information Centre, Washington. D.C.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Danrivanto Budhijanto, 2010, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi: Regulasi & Konvergensi*, Refika Aditama, Bandung.
- Didik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom. 2005, *Cyberlaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*, PT Refika Aditama, Bandung.
- Edmon Makarim, 2010, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Eli Wuria Dewi. 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet 1. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Fidel Miro, 2005, *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*, Erlangga, Jakarta.
- Hanitijo Soemitro, 1982, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta.
- Imam Mahyiddin an-Nawawi, 2006, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Pustaka Arafah, Solo.

- Janus Sibadolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Muhammad Djakfar, 2009, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, PT LKis Printing Cemerlang, Yogyakarta.
- Prodjodikoro, 2011, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung.
- Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.
- Sinta Dewi Rosadi, 2009, *Perlindungan Privasi atas Informasi Pribadi dalam E-Commerce menurut Hukum Internasional*, Widya Padjadjaran, Bandung.
- Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.
- Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUDNRI) 1945;
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi;
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

#### **JURNAL DAN KARYA TULIS ILMIAH**

- Ayu Azizah, Popon Rabia Adawia, 2018. "Analisis perkembangan industri transportasi online di era inovasi disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)." *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, Vol. 18, No. 2. DOI: <https://doi.org/10.31294/jc.v18i2.4117>
- Dwi Rahayu Ningsih, dkk. 2022. "PERLINDUNGAN DATA PRIBADI KONSUMEN PENGGUNA JASA CETAK KARTU VAKSIN COVID-19 DI INDONESIA" *Jurnal Muamalah*, Vol. 8, No. 2.

- European Union Agency for Fundamental Rights and Council of Europe, 2014, *Handbook on European Data Protection Law*, Belgium
- Fania Darma Amajida, 2016. “Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online “Go-Jek” di Jakarta.” *Kajian Ilmu Komunikasi* Vol. 46, No. 1.
- Kornelius Benuf, 2019, “Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Dalam Bisnis Financial Technology (Fintech) Di Indonesia” *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 3, No. 2.
- Niffari, 2020. ‘PERLINDUNGAN DATA PRIBADI SEBAGAI BAGIAN DARI HAK ASASI MANUSIA ATAS PERLINDUNGAN DIRI PRIBADI Suatu Tinjauan Komparatif Dengan Peraturan Perundang-Undangan Di Negara Lain’, *Jurnal Hukum Dan Bisnis (Selisik)*, Vol. 6, No. 1.
- Quraish Shihab, 2012, *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, Lentera Hati, Jakarta.
- Samuel Warren & Louis D. Brandeis, 1890, “The Right To Privacy”, *Harvard Law Review*, Volume 4.
- Setyawan dan Deeky Agus Sufandy, 2018, “ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA OJEK ONLINE DI KOTA BATAM,” *Journal of Judicial Review*, Vol. XX, No. 1.
- Timothy K. L. Tobing, 2017, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Aplikasi Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008”, *Lex Crimen*, Vol. VI, No. 5.
- Upik Mutiara and Romi Maulana, 2020, “Perlindungan Data Pribadi Sebagai Bagian Dari Hak Asasi Manusia Atas Perlindungan Diri Pribadi,” *Indonesian Journal of Law and Policy Studies*, Vol. 1, no. 1, <https://doi.org/10.31000/ijlp.v1i1.2648>
- Wiratri Anindhita, dkk, 2016, “Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna pada Bisnis Transportasi Ojek Online”, *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*, Universitas Bakrie, Jakarta
- Yoga Pratama, 2016, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen’, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 5, No. 3.
- Zahriyah, 2022, “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN E-COMMERCE PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH (Studi Kasus Marketplace



Tokopedia)” *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

## WEBSITE

Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, ‘Membedah Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Beracara di Pengadilan’,

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/9430/MEMBEDAH-LEGAL-STANDING-LEMBAGA-PERLINDUNGAN-KONSUMEN-SWADAYA-MASYARAKAT-DALAM-BERACARA-DI-PENGADILAN.html>

Grab, ‘Kode Etik Mitra’, <https://www.grab.com/id/kodeetik/>

\_\_\_\_, ‘Ketentuan Layanan dan Kebijakan’, <https://www.Grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/>.

\_\_\_\_, 2023, ‘Pemberitahuan Privasi’, <https://www.grab.com/id/terms-policies/privacy-notice/>

HarianHaluan.com, ‘Viral Video Driver Online Ancam Datangi Rumah Penumpang Jika Dikasih Bintang Satu, Siapa yang Salah?’

<https://www.harianhaluan.com/news/pr-106395723/viral-video-driver-online-ancam-datangi-rumah-penumpang-jika-dikasih-bintang-satu-siapa-yang-salah?page=2>

Hestanto. 2020, *Bisnis Transportasi Online: Pengertian, Tujuan, Manfaat, Mekanisme*. <https://www.hestanto.web.id/bisnistransportasi-online/>

<https://privacyinternational.org/>.

Hukumonline.com, ‘Data Pribadi’, <https://www.hukumonline.com/kamus/d/data-pribadi>.

Imam Musjab, ‘Prinsip Tanggung Jawab dalam Pengangkutan’ <http://ahliasuransi.com/prinsip-tanggung-jawab-dalam-pengangkutan/>

Naskah Akademik RUU Perlindungan Data Pribadi, [https://bphn.go.id/data/documents/na\\_perlindungan\\_data\\_pribadi.pdf](https://bphn.go.id/data/documents/na_perlindungan_data_pribadi.pdf)

Tesishukum.com, ‘Pengertian perlindungan hukum menurut para ahli’ <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli>