

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS KEBOCORAN DATA PRIBADI
OLEH PENYEDIA LAYANAN**

SKRIPSI



Oleh :

Dhyka Clara Kusuma Dewi

No. Mahasiswa: 15410088

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2021**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS KEBOCORAN DATA PRIBADI
OLEH PENYEDIA LAYANAN**

SKRIPSI



Oleh :

Dhyka Clara Kusuma Dewi

No. Mahasiswa: 15410088

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2021**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS KEBOCORAN DATA PRIBADI
OLEH PENYEDIA LAYANAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi sebagai Prsyarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (Strata-1) ada Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta**



Dhyka Clara Kusuma Dewi

No. Mahasiswa: 15410088

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2021**



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS KEBOCORAN
DATA PRIBADI OLEH PENYEDIA LAYANAN**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal 09 Maret 2021

Yogyakarta, 29 Mei 2021
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,



M. Syamsudin, Dr., S.H., M.H.



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS KEBOCORAN
DATA PRIBADI OLEH PENYEDIA LAYANAN**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal 09 Maret 2021 dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 29 Mei 2021

Tim Penguji

1. Ketua : Sri Wartini, Dra., S.H., M.Hum., Ph.D.
2. Anggota : Sefriani, Prof. Dr., S.H., M.Hum.
3. Anggota : Karimatul Ummah, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan



Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,

Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H.

NIK. 904100102

HALAMAN MOTTO

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepadanya sama dengan para Nabi”.

(HR. Dailani dari Anas r.a)

“ Shalat itu adalah tiang agama, shalat itu adalah kunci segala kebbaikanya”

(HR. Tablani)

“Keridhoan Allah itu terletak pada keridhoan orang tua, dan murka Allah itu terletak pada murka orang tua”

(HR. Tirmidzi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tuaku

Bapak, (Alm) Edhy Soemaryanto

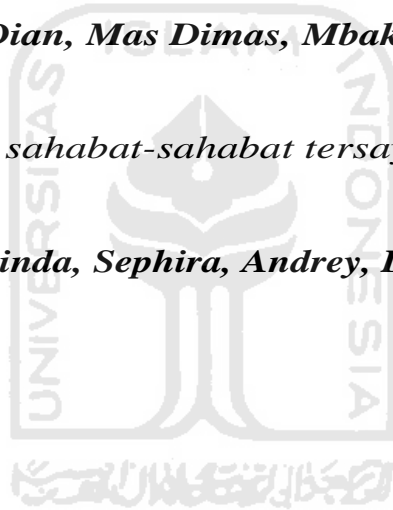
Ibu, Sri Sujiwati

Serta pada saudara kandungku

Mas Dian, Mas Dimas, Mbak Ayu

Serta sahabat-sahabat tersayang

Ela, Dinda, Sephira, Andrey, Dhika



CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Dhyka Clara Kusuma Dewi
2. Tempat Lahir : Wonogiri
3. Tanggal Lahir : 22 Februari 1997
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : O
6. Alamat : Jl. Dr. Radjiman No 681 RT02/RW05 Pajang,
Surakarta, Jawa Tengah, 57146
7. Identitas Orang Tua/ Wali
 - a. Nama Ayah : Edhy Soemaryanto
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
 - b. Nama Ibu : Sri Sujiwati
Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
8. Alamat Wali : Jl. Dr. Radjiman No 681 RT02/RW05 Pajang,
Surakarta, Jawa Tengah, 57146
9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD N Mangkubumen Lor No 15 Surakarta
 - b. SLTP : SMP N 5 Surakarta
 - c. SLTA : SMA 7 Surakarta
10. Organisasi : -

11. Hobi

: Make Up

Yogyakarta, 20 Januari 2021

Yang Bersangkutan



Dhyka Clara Kusuma Dewi
15410088



SURAT PERNYATAAN

Orisinalitas Karya Tulis Ilmiah Berupa Tugas Akhir Mahasiswa

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Bismillahirrahmanirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhyka Clara Kusuma Dewi

No. Mahasiswa : 15410088

Adalah benar-benar sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS KEBOCORAN DATA PRIBADI OLEH PENYEDIA LAYANAN**

Karya Tulis Ilmiah ini akan saya ajukan kepada tim penguji dalam ujian pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap ketentuan, kaidah, dan norma penulisan yang berlaku dalam sebuah karya tulis ilmiah.
2. Bahwa meskipun secara prinsip atau kaidah Hak Cipta, karya ilmiah ini menjadi Hak Milik penulis, namun demi kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, dengan ini saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan Perpustakaan di lingkungan UII untuk menggunakan karya tulis ilmiah ini.

Kemudian atas pernyataan tersebut di atas, jika di kemudian hari ditemukan dan terbukti dengan meyakinkan terdapat perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut di atas, maka saya sanggup untuk menerima sanksi, baik sanksi administratif

maupun sanksi pidana. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk memberikan keterangan maupun pembelaan terhadap hak-hak saya serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya di depan

“Majelis” atau “Tim” Fakultas Hukum UII yang ditunjuk dan berwenang jika terdapat dugaan plagiat pada karya tulis ilmiah ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan -sebenar-benarnya dan dalam keadaan sadar, sehat jasmani, dan rohani serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.



Yogyakarta, 08 Februari 2021



Dhyka Clara Kusuma Dewi

NIM. 15410088

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sujud syukur Alhamdulillah yang tak terhingga penulis persembahkan kepada Allah SWT atas rahmat, ridho, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir (skripsi) ini dengan baik dan lancar tanpa kendala yang berarti. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW melalui petunjuk dan bimbingannya yang membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (Strata 1) di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Judul yang penulis angkat dalam skripsi ini adalah “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Traveloka Atas Kebocoran Data Pribadi Oleh Penyedia Layanan”. Alasan penulis mengangkat judul tersebut karena pada saat ini sangat banyak kasus pencurian data pribadi di dunia digital yang sangatlah merugikan pemilik data serta lemahnya aturan mengenai perlindungan data pribadi saat ini.

Skripsi ini murni ditulis oleh penulis sendiri dengan menggunakan berbagai referensi kepustakaan yang penulis butuhkan, sehingga keaslian dari tugas akhir ini dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis berupaya semaksimal mungkin agar dapat memenuhi harapan semua pihak, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna didasarkan pada

keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan penulis. Selanjutnya dengan segala kerendahan, ketulusan, keikhlasan hati dengan tidak mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan
2. Rektor Universitas Islam Indonesia selaku Pimpinan Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Dr. Abdul Jamil, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
4. Bapak Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan membimbing dengan tulus sepenuh hati hingga selesainya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu, kedua orang tua tersayang yang dengan segala jerih payahnya membesarkan dan memberikan segala yang terbaik untuk saya, terimakasih atas segala doa dan semangat sehingga mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Tugas akhir ini untuk kedua orang tua sebagai sebuah karya kecil yang dapat membanggakan yang nantinya akan mengantarkan ke masa depan yang lebih baik
6. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan study ini dengan sebaik-baiknya
7. Sahabat tersayangku Ela, Dinda, Sephira, Andrey dan Dhika. Terimakasih atas ketulusan hati bersahabat dengan saya , semoga menjadi sahabat dunia dan akhirat.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis secara pribadi maupun bagi pembaca pada umumnya, serta dapat memberikan sumbangsih bagi pembangunan hukum Indonesia. *Wassalamu'alaikum wr.wb*

Yogyakarta, 20 Januari 2021

Penulis,

Dhyka Clara Kusuma Dewi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
CURRICULUM VITAE	viii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xv
ABSTRAK.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Tinjauan Puataka.....	11
F. Kerangka Teori.....	17
G. Metode Penelitian.....	20
1. Jenis Penelitian.....	20

2. Pendekatan Penelitian.	20
3. Objek Penelitian.	22
4. Sumber Bahan Hukum.	22
5. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.	23
6. Metode Analisa Bahan Hukum.	24
H. Pertanggungjawaban Sistematis	24

BAB II KAJIAN TEORETIK PERLINDUGAN DAN TANGGUNGJAWAB

PENYEDIA LAYANAN ATAS KERAHASIAAN DATA PRIBADI

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Data Pribadi	26
1. Pengertian Perlindungan Data Pribadi	26
2. Batas – batas Privasi.....	29
3. Keamanan dan Kerahasiaan Data dalam Teknologi Informasi	35
4. Ketentuan Hukum tentang Perlindungan Data di Indonesia	38
5. Perlindungan Data Pribadi dalam Beberapa Sistem Hukum....	47
B. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab Penyedia Layanan atas Kerahasiaan Data Pribadi	52
1. Pengertian Tanggung Jawab dan Batas-Batasnya	52
2. Surat Elektronik	54
3. Pengertian Surat Elektronik (e-mail)	55
4. Sejarah Surat Elektronik (e-mail).....	56
5. Fungsi Surat Elektronik (e-mail).....	58
C. Tinjauan Umum tentang Layanan Gmail	59
1. Pengertian Gmail.....	59
2. Sejarah Terbentuknya Gmail.....	59

3. Kegunaan Layanan Gmail.....	60
4. Fitur Layanan Gmail	61

**BAB III TANGGUNG JAWAB PENYEDIA LAYANAN ATAS
KERAHASIAAN DATA PRIBADI TERHADAP PENGGUNA
LAYANAN GOOGLE**

A. Konstruksi Hubungan Hukum antara Penyedia Layanan dan Pengguna Layanan Google	63
1. Kedudukan Hukum Google dan Pengguna Layanan Google...	68
2. Hak dan Kewajiban	69
3. Ruang Lingkup Tanggung Jawab Google.....	70
B. Tanggung Jawab Penyedia Layanan atas Kerahasiaan Data Pribadi terhadap Pengguna Layanan Google.....	72
1. Pihak yang Memiliki Autentikasi atau Akses Kontrol Kepada Data Pelanggan	74
2. Lokasi Pusat Data Pelanggan Disimpan	75
3. Tindakan yang Dilakukan oleh Penyedia Layanan untuk Melindungi Data Pengguna.....	76
4. Tanggung Jawaban dari Penyedia Layanan atas Kerahasiaan Data Pribadi terhadap Pengguna Layanan Google	78
5. Tanggung Jawab Penyedia Layanan atas Kerahasiaan Data Pribadi terhadap Pengguna Layanan Menurut Hukum Islam.....	86

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	89
----------------------------	-----------

B. Saran..... 91

DAFTAR PUSTAKA 92



ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab penyedia layanan Dalam perlindungan hukum pribadi atas data yang digunakan di layanan jasa online Traveloka, bahwa sebuah keharusan dalam perlindungan mulai dioptimalkan dikarenakan kerahasiaan data pribadi pengguna layanan Traveloka sangatlah penting untuk diamankan dan berbahaya jika data ini sampai bocor akibatnya bisa terjadi hal-hal yang mengarah ke tindakan kriminal. Hal ini juga telah tercantum didalam aturan pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mensyaratkan bahwa penggunaan setiap data pribadi dalam sebuah media elektronik harus mendapat persetujuan pemilik data bersangkutan. Setiap orang yang melanggar ketentuan ini dapat digugat atas kerugian yang ditimbulkan. Rumusan Masalah yang diajukan yaitu *pertama*, Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan *Traveloka* atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan? *Kedua*, Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan? Penelitian ini merupakan penelitian normatif. Data yang diperoleh dengan penelitian perpustakaan dengan data-data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, , teori hukum, dan doktrin para ahli. Analisis sesuai dengan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Menteri Komunikasi Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dan Sistem Elektronik, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam ketentuan yang dikeluarkan oleh Traveloka terkait Tanggung Jawab Traveloka atas Kebocoran Data Pribadi Konsumen, bahwa pihak traveloka mengeluarkan kebijakan berupa pemberian ganti rugi terhadap korban yang telah terdampak dengan kategori tertentu yang dapat menerima ganti rugi secara materian dan Immaterial. Adapun bentuk tanggung jawab yang diberikan tertuang didalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan cara mengkatogorikan bentuk skala kerugian yang diderita oleh korban, dengan ini pengguna jasa yang telah menjadi korban bisa mendapatkan kelayakan dalam segi perlindungan yang diberikan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Kebocoran Data Pribadi, Tanggung Jawab Hukum.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, jasa pelayanan pembelian tiket jumlahnya semakin menjamur. Banyak sekali *platform* jasa pembelian tiket online dengan berbagai macam fitur yang dimilikinya. Salah satunya adalah *Traveloka*. *Platform* merupakan salah satu penyedia jasa pembelian tiket online baik tiket pesawat, kereta api, hotel, hingga makanan siap saji. Dengan berbagai macam fitur yang dimilikinya, *Traveloka* mempunyai banyak konsumen di Indonesia. Hal tersebut dinilai sangat memudahkan konsumen bagi yang ingin melakukan perjalanan domestik maupun non-domestik, baik berupa pembelian tiket perjalanan hingga pemesanan hotel untuk penginapan.

Fitur baru yang digadang-gadangkan oleh *Traveloka* adalah fitur *Pay Later*. Fitur ini adalah fasilitas keuangan dari *Traveloka* yang memungkinkan metode pembayaran dengan **cicilan tanpa kartu kredit** atau yang umum dikenal dengan **Kredit Online**. Metode pembayaran ini berlaku untuk semua produk yang tersedia di *Traveloka*, kecuali untuk beberapa produk Pembayaran Tagihan dan produk Konektivitas. Hal tersebut tentu saja memudahkan konsumen yang ingin melakukan perjalanan tetapi dengan melakukan pembayaran di akhir setelah perjalanan dilakukan.¹

¹ <https://www.traveloka.com/id-id/travelokapay/paylater>, diakses pada tanggal 19 November 2019, Pukul 18.00 WIB.

Aplikasi cicilan online ini dapat membantu pelanggan mewujudkan liburan dadakan dengan nyaman dan bebas ribet. Setiap pengguna aplikasi dapat membeli tiket dan produk-produk lainnya tanpa bayar terlebih dahulu. Proses pendaftaran yang cepat dan mudah juga menjadi kelebihan *PayLater Traveloka*, serta tidak ada biaya tambahan, seperti biaya tahunan dan uang muka.²

Traveloka menawarkan produk kredit online cepat cair untuk membantu kamu yang membutuhkan dana cepat. Kebutuhan perjalanan bisnis, hiburan, makan di restoran, bayar tagihan, hingga bayar asuransi, pembelian tiket perjalana pesawat, kereta api, dan pemesanan hotel.³

Fitur tersebut dinilai banyak memberikan manfaat pada konsumen. Hal tersebut tentu menarik perhatian wisatawan domestik maupun non-domestik. Akan tetapi lain halnya dengan seorang konsumen *PayLater Traveloka* berinisial RA. Pada hari Minggu, 17 Februari 2019, 10:49 WIB, RA mendapatkan notifikasi *e-mail* bahwa nomor HP dan *e-mail* yang di daftarkan di akun *Traveloka* telah dihapus, sehingga pemilik akun tidak dapat masuk/*login*. Menanggapi hal tersebut pemilik akun segera menghubungi *call center Traveloka* Indonesia di nomor 08041500308. Namun karena proses yang cukup lama akhirnya mulai pukul 10:59 – 11.14 WIB masuk 10 (sepuluh) notifikasi Rincian Pembayaran *PayLater Traveloka* ke *e-mail* pemilik akun, padahal pemilik akun tidak dapat melakukan *login* atas akun

² *Ibid.*

³ *Ibid.*

tersebut. Semuanya untuk pembelian Jatim Park 2 (Batu Secret Zoo & Museum Satwa) Tickets – Easy Access 19-Feb-2019 dengan menggunakan limit *PayLater* atas nama Ramli Ahmad sebesar Rp3.000.000,- (tiga juta rupiah).⁴

RA kemudian kembali menghubungi *hotline Traveloka* 0804 150 0308. Setelah tersambung dan melaporkan akun yang dibobol, *customer service* meminta untuk menunggu *email* dari *Traveloka* karena laporan tersebut katanya sudah diteruskan ke tim yang mengurus *PayLater Traveloka*.⁵

Tidak patah semangat Ramli menghubungi *Traveloka* via *email* cs@traveloka.com dengan merincikan nomor pesanan yang disalahgunakan dengan akun *PayLater* miliknya. Namun sangat mengecewakan jawaban yang diterima dari *Traveloka* bahwa:⁶

1. Jika kasus penyalahgunaan akun *Traveloka PayLater* terjadi, maka *Traveloka* tidak bertanggung jawab atas kejadian tersebut. Dalam hal ini, untuk transaksi yang tercatat berhasil akan tetap ditagihkan pada akun tersebut.
2. Kerahasiaan dan keamanan akun *Traveloka* merupakan tanggung jawab dari pemilik akun, sehingga pihak *Traveloka* tidak bertanggung jawab penuh atas penyalahgunaan akun tersebut. Sesuai dengan perjanjian

⁴ <https://mediakonsumen.com/2019/02/19/surat-pembaca/astagfirullah-akun-traveloka-saya-dibobol-dan-fasilitas-paylater-disalahgunakan>, diakses pada tanggal 19 November 2019, Pukul 18.00 WIB.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

PayLater, tagihan akan tetap dibebankan kepada akun tersebut selaku pengaju pinjaman.

3. Tiket tidak dapat dibatalkan karena bersifat final/*non-refundable*.

Hal tersebut tentu saja merugikan pihak konsumen baik secara materil maupun imateriil. Konsumen dirugikan sekali dari fasilitas ini, konsumen yang melapor kehilangan akun dan penyalahgunaan *PayLater* yang bukan diajukan oleh konsumen, tapi justru pemilik akun yang harus bertanggung jawab membayar. Dengan adanya kasus tersebut akan membuat konsumen memandang sebelah mata terhadap *platform Traveloka*.

Berdasarkan pemikiran latar belakang di atas, penulis tertarik menuangkan dalam tulisan dan melakukan penelitian tentang “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan *TRAVELOKA* atas Kebocoran Data Pribadi oleh Penyedia Layanan”.

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan *Traveloka* atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan *Traveloka* atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan.
2. Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoretis maupun praktis. Manfaat teoretis dalam penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang hukum perlindungan konsumen, khususnya bagi konsumen pengguna jasa layanan *Traveloka* atau yang serupa atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan. Sementara itu manfaat praktis diorientasikan untuk memecahkan masalah hukum praktis yang dihadapi konsumen terkait dengan pengguna jasa layanan *Traveloka* atau yang serupa atas kebocoran data pribadi.

E. Tinjauan Pustaka

Kajian tentang Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Kebocoran Data Pribadi telah dilakukan oleh beberapa orang. Penelitian tersebut dengan latar belakang dan hasil yang beragam. Penelitian juga mengambil objek yang berbeda. Diantara penelitian tersebut adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Adimas Febriana Sestika Damayanti dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kebocoran Data Pelanggan Telekomunikasi Seluler Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi yang dilakukan tahun 2011. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya kebocoran 25 juta data pelanggan telekomunikasi di Indonesia merupakan sebuah isu yang perlu dicermati lebih dalam dan menjadi bukti masih lemahnya bentuk perlindungan bagi konsumen. Pembahasan permasalahan berdasarkan latar belakang tersebut adalah bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa telekomunikasi seluler, bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi seluler jika dalam usahanya merugikan kepentingan konsumen, lalu apa upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa telekomunikasi seluler jika hak-haknya tidak dipenuhi atau dilanggar oleh pelaku usaha telekomunikasi. Pembahasan permasalahan dilakukan dengan menganalisa bahan hukum primer dan sekunder dengan menggunakan metode deduktif dengan mengidentifikasi fakta hukum yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan mengenai telekomunikasi yang terdapat di dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Telekomunikasi.⁷

⁷ Febriana Sestika Damayanti, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kebocoran Data Pelanggan Telekomunikasi Seluler Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi", *Skripsi* pada Fakultas Hukum, Universitas Jember, Jember, 2011.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Eta Novita Arsanty tahun 2016. Penelitian ini berjudul Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Data Pribadi Nasabah Yang Diberikan Kepada Pihak Ketiga. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimanakah pengaturan hukum terhadap perlindungan data pribadi nasabah. Untuk mengetahui bagaimana tanggungjawab bank terhadap kerahasiaan data pribadi nasabah. Untuk mengetahui bagaimanakah upaya nasabah untuk mendapatkan perlindungan hukum atas data pribadi yang diberikan terhadap pihak ketiga. Berdasarkan hasil penelitian yang telah di analisis dapat diketahui bahwa pengaturan hukum terhadap perlindungan data pribadi nasabah terdapat didalam beberapa peraturan perundang-undangan. Berdasarkan penelitian tergambar bahwa beberapa peraturan tersebut diatas belum sepenuhnya dilaksanakan sebagaimana mestinya hingga belum sepenuhnya memberikan perlindungan terhadap data pribadi nasabah bank. Bahwa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh nasabah bank yang merasa dirugikan akibat penyebaran data informasi nasabah yang dipergunakan oleh pihak ketiga adalah dengan melakukan pelaporan kepada pihak bank atas penggunaan data nasabah tanpa seijin nasabah.⁸

3. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Walny Rahayu tahun 2019. Penelitian ini berjudul Perlindungan Data Pribadi Nasabah Dalam Penawaran Transaksi Asuransi Oleh PT Bank Negara Indonesia (PERSERO). Tujuan

⁸ Eta Novita Arsanty, “Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Data Pribadi Nasabah Yang Diberikan Kepada Pihak Ketiga”, *Jurnal* pada Program Magister Hukum, Universitas Tanjungpura, Pontianak, Vol. 1 No. 1 2016.

penelitian ialah mekanisme perlindungan hukum data pribadi nasabah serta perjanjian asuransi yang dilakukan oleh pihak asuransi dengan nasabah PT BNI (Persero), menyebabkan PT BNI (Persero) melakukan wanprestasi kepada nasabahnya dikaitkan tanggungjawab melindungi data nasabah, dan upaya hukum yang dapat ditempuh nasabah yang merasa dirugikan perihal data pribadinya. Hasil penelitian ini bahwa dalam mekanisme perlindungan data telah dilaksanakan hanya saja terjadi kebocoran data nasabah dikarenakan kelalaian dalam membuat kesepakatan terhadap pihak kedua (asuransi) walaupun itu adalah anak perusahaan Bank sendiri. Penyebab terjadi wanprestasi terhadap perlindungan asuransi adalah dikarenakan pihak BNI masih menggunakan metode telemarketing dalam penawaran asuransinya. Upaya hukum untuk memenangkan hak serta keadilan pihak nasabah sering ditempuh pengacara menggugat. Disarankan agar hendaknya maka sangat dianjurkan bagi nasabah untuk lebih cermat dan memahami serta memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan.⁹

4. Penelitian yang dilakukan oleh Masitoh Indriyani, Nilam Andia Kusumarani, Satria Unggul W.P. tahun 2017. Penelitian ini berjudul *Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace System*. Penelitian ini dilatar belakangi oleh online marketplace system merupakan satu diantara bentuk perkembangan

⁹ Sri Walny Rahayu, "Perlindungan Data Pribadi Nasabah Dalam Penawaran Transaksi Asuransi Oleh PT Bank Negara Indonesia (PERSERO)", *Syiah Kuala Law Journal*, Fakultas Hukum, Universitas Syiah Kuala, Vol. 3(1) April 2019.

aktifitas e-commerce. Online marketplace menyediakan sarana aktifitas belanja secara daring dimana memuat berbagai layanan untuk mempermudah konsumen daring (e-consumer). Disisi lain, layanan yang mempermudah tersebut terdapat memberikan potensi ancaman bagi konsumen daring terutama terkait dengan data pribadi dan privasi e-consumer pada online marketplace system dengan menggunakan metode penelitian normatif (legal research). Hasil dari penelitian ini tampak bahwa perkembangan e-commerce di Indonesia telah berjalan sedemikian pesat, setidaknya Negara mendorong lahirnya start up baru yang dapat memanfaatkan berbagai program, salah satunya adalah “1000 technopreneur” serta ada program-program lainnya. Namun, hal tersebut tidak akan berjalan efektif tanpa adanya perlindungan hukum yang memadai, khususnya terkait hak privasi dari konsumen. Di dalam regulasi nasional saat ini terdapat UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE, PP Nomor 28 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dengan dua regulasi hukum tersebut Kemenkominfo dapat melakukan pendaftaran dan pendataan bagi pelaku usaha e-commerce melalui serangkaian proses profiling dan report databased agar konsumen terhindar dari penipuan yang dilakukan oknum yang tidak bertanggung jawab.¹⁰

¹⁰ Masitoh Indriyani, Nilam Andia Kusumarani, Satria Unggul W.P., “Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace System”, *Justitia Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Surabaya, Volume 1 No. 2 Oktober 2017.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Diah Ayu Wulandari tahun 2019. Penelitian ini berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Data Privasi Pengguna Jasa Grab. nasabah dikarenakan kelalaian dalam membuat kesepakatan terhadap pihak kedua (asuransi) walaupun itu adalah anak perusahaan Bank sendiri. Penyebab terjadi wanprestasi terhadap perlindungan asuransi adalah dikarenakan pihak BNI masih menggunakan metode telemarketing dalam penawaran asuransinya. Upaya hukum untuk memenangkan hak serta keadilan pihak nasabah sering ditempuh pengacara menggugat. Disarankan agar hendaknya maka sangat dianjurkan bagi nasabah untuk lebih cermat dan memahami serta memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan. nasabah dikarenakan kelalaian dalam membuat kesepakatan terhadap pihak kedua (asuransi) walaupun itu adalah anak perusahaan Bank sendiri. Penyebab terjadi wanprestasi terhadap perlindungan asuransi adalah dikarenakan pihak BNI masih menggunakan metode telemarketing dalam penawaran asuransinya. Upaya hukum untuk memenangkan hak serta keadilan pihak nasabah sering ditempuh pengacara menggugat. Disarankan agar hendaknya maka sangat dianjurkan bagi nasabah untuk lebih cermat dan memahami serta memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan.¹¹

¹¹ Diah Ayu Wulandari, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Privasi Pengguna Jasa Grab", Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2019.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Rizka Nurdinisari tahun 2013. Penelitian ini berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Privasi dan Data Pribadi Pengguna Telekomunikasi Dalam Penyelenggaraan Telekomunikasi Khususnya Dalam Menerima Informasi Promosi yang Merugikan (Spamming)*. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan, yakni bagaimana ketentuan hukum tentang privasi dan data pribadi di Indonesia dan bagaimana implementasi perlindungan hukum terhadap privasi dan data pribadi pengguna telekomunikasi dalam menerima informasi promosi yang merugikan (*spamming*). Secara umum perlindungan privasi dan data pribadi pelanggan telekomunikasi dalam menerima informasi promosi yang merugikan diterapkan melalui beberapa peraturan perundang-undangan, khususnya ketentuan terkait kewajiban bagi pelaku usaha untuk menjaga kerahasiaan data pelanggan jasa telekomunikasi. Namun demikian, belum terdapat mekanisme dan ketentuan yang dapat mencegah pelanggaran atas kewajiban dimaksud sehingga potensi data pelanggan dipergunakan untuk kepentingan lain dapat terjadi. Dalam konteks perlindungan data pribadi dan privasi, belum terdapat pengaturan tentang perlindungan konsumen dalam undang-undang tentang telekomunikasi.¹²

7. Penelitian yang dilakukan oleh Belia Widya Putri Lestari tahun 2013.

Penelitian ini berjudul *Jaminan Kerahasiaan Call Data Record Pengguna*

¹² Rizka Nurdinisari, “Perlindungan Hukum Terhadap Privasi dan Data Pribadi Pengguna Telekomunikasi Dalam Penyelenggaraan Telekomunikasi Khususnya Dalam Menerima Informasi Promosi yang Merugikan (Spamming)”, *Tesis* pada Pasca Sarjana Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Jakarta, 2013.

Jasa Telekomunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab penyelenggara jasa telekomunikasi terhadap kerahasiaan Call Data Record pengguna jasa telekomunikasi serta peran pemerintah dalam mengawasi penyelenggara jasa telekomunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terhadap jaminan kerahasiaan Call Data Record belum maksimal. Masih adanya beberapa kasus kebocoran Call Data Record, umumnya disebabkan oleh kesengajaan/niat dari pekerja penyelenggara jasa telekomunikasi dan kelalaian dari konsumen karena telah mendaftarkan kartu seluler dengan data pribadi yang salah/palsu. Adanya kewajiban dari penyelenggara jasa telekomunikasi untuk melindungi hak konsumen atas kenyamanan dan keamanan dalam penggunaan jasa yang diperolehnya sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk. Peran pemerintah dalam hal ini BRTI terhadap jaminan kerahasiaan Call Data Record Pengguna Jasa berwujud pengawasan. Hasil dari pengawasan yang tidak sesuai ketentuan peraturan perundangan dapat dijatuhi sanksi administrasi terhadap penyelenggara jasa telekomunikasi bahkan sanksi pidana sesuai yang terdapat dalam Undang-Undang Telekomunikasi dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹³

¹³ Belia Widya Putri Lestari, "Jaminan Kerahasiaan Call Data Record Pengguna Jasa Telekomunikasi", *Skripsi* paada Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2013.

Skripsi yang dilakukan penulis ingin mengkaji tentang Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan *Traveloka* atas Kebocoran Data Pribadi oleh Penyedia Layanan. Perbedaan ini terjadi karena adanya kasus kebocoran data pribadi konsumen pengguna jasa layanan *Traveloka* hingga menimbulkan kerugian. Capaian penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan *Traveloka* atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan dan tanggung jawab pelaku usaha atas kebocoran data tersebut. Objek penelitian yang dilakukan juga berbeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu peran serta pemerintah dan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan *Traveloka* atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan.

F. Kerangka Teori

Pada setiap penelitian selalu disertai dengan pemikiran-pemikiran teoretis. Hal ini karena adanya hubungan timbal balik yang erat antara teori dengan permasalahan, kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan konstruksi data. Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaturan perlindungan hukum dan penyelesaian hukum atas kerugian konsumen pengguna jasa layanan *Traveloka* atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan.

Perlindungan hukum dapat dibagi-bagi menjadi beberapa suku kata, yaitu perlindungan, hukum dan perlindungan hukum. Adapun perlindungan dalam kamus besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “lindung” yang artinya

menempatkan di balik atau di belakang sesuatu supaya tidak kelihatan. Definisi tersebut dengan kata lain berarti juga menjaga atau memberikan pertolongan supaya selamat. Dengan demikian kata “perlindungan” menurut kamus besar Bahasa Indonesia berarti tempat berlindung atau merupakan perbuatan atau hal melindungi, misalnya memberikan perlindungan para orang yang lemah.¹⁴

Pengertian hukum menurut kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan penguasa atau pemerintah.¹⁵ Pengertian hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaedah- kaedah dalam suatu kehidupan bersama yang dapat dipaksakan dalam pelaksanaannya dengan suatu sanksi.¹⁶

Setelah melihat definisi perlindungan dan hukum, maka dapat dilihat bahwa pengertian perlindungan hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah adanya jaminan hak dan kewajiban untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun di dalam hubungan dengan manusia lainnya.¹⁷ Pendapat lain mengenai perlindungan hukum adalah upaya untuk memberikan rasa nyaman terhadap kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum.¹⁸ Perlindungan hukum tersebut pada dasarnya ditujukan untuk semua

¹⁴Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Edisi Ketiga)*, Jakarta, Balai Pustaka, 2002, hlm. 674.

¹⁵*Ibid.*, hlm. 410.

¹⁶Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta, Liberty, 2000, hlm.25.

¹⁷*Ibid.*

¹⁸ Ari Hermawan, *Perlindungan Hukum Pembantu Rumah Tangga Dari Perspektif Hukum Ketenagakerjaan*, Yogyakarta, Liberty, 2004, hlm. 1.

warga negara tanpa terkecuali, dan dalam pelaksanaannya juga tidak membedakan berdasarkan kedudukan atau derajat seseorang.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum. yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹⁹

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:²⁰

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

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

¹⁹ <http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>, diakses pada tanggal 25 Oktober 2019, Pukul 15.00 WIB.

²⁰ <http://raypratama.blogspot.co.id/2015/04/teori-perlindungan-hukum.html>, diakses pada tanggal 25 Oktober 2019, Pukul 15.00 WIB.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

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

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diketahui bahwa perlindungan hukum tidak hanya memberikan perlindungan terhadap individu sebagai bentuk pemenuhan hak dan kewajiban melainkan juga terhadap hak dan kewajiban masyarakat secara keseluruhan, atau dengan kata lain perlindungan hukum memberikan jaminan dari hukum untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan untuk dirinya sendiri dan hubungannya dengan pihak lain. Perlindungan hukum juga memberikan solusi dalam memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum sehingga dapat tercipta ketertiban dan keteraturan. Oleh karena itu, ketika terjadi pelanggaran hukum maka hak subyek hukum yang dilanggar tersebut harus mendapat perlindungan hukum. Adapun dalam hukum perdata, pelanggaran hukum terhadap hak dari setiap orang dapat disebabkan karena wanprestasi yang merupakan perikatan bersumber perjanjian dan perbuatan melawan hukum yang merupakan perikatan bersumber Undang-Undang.

Hukum itu erat kaitannya dengan masyarakat, karena hukum itu dibuat untuk mengatur masyarakat, sehingga perlu adanya peran serta masyarakat dalam melaksanakan peraturan ini. Masyarakat dituntut untuk

menaati peraturan agar tercapainya suatu ketertiban.²¹ Peraturan yang telah dibuat untuk mengatur masyarakat biasanya merupakan suatu Undang-Undang yang dibuat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Undang-Undang dianggap sebagai dokumen luar biasa yang mampu secara mutlak menciptakan ketertiban dalam masyarakat.²² Ketertiban yang ada dalam kehidupan masyarakat bisa tercapai apabila masyarakat mematuhi Undang-Undang yang berlaku. Undang-Undang tidak dapat bekerja sendiri untuk menciptakan ketertiban maka perlunya masyarakat untuk mematuhi peraturan.

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.²³

Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum

²¹ Satjipto Rahardjo, *Sosiologi Hukum Esai-Esai Terpilih*, Ctk. Pertama, Yogyakarta, Genta Publishing, 2010, hlm. 99.

²² Satjipto Rahardjo, *Penegakkan Hukum Progresif*, Ctk. Pertama, Jakarta, Kompas Media Nusantara, 2010, hlm. 125.

²³ *Ibid.*, hlm. 11.

untuk memberi perlindungan kepada konsumen. 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.²⁴

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:²⁵

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

²⁴Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Visimedia, 2008, hlm. 4.

²⁵Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung, Nusa Media, 2008, hlm. 18.

Kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:²⁶

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
- b. Konsumen mempunyai hak;
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional;
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat;
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa;
- g. Pemerintah perlu berperan aktif;
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta;
- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang;
- j. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.²⁷

²⁶Happy Susanto, *Op., Cit.*, hlm. 5.

²⁷*Ibid.*

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yaitu merupakan penelitian yang mengkaji hukum sebagai norma. Norma-norma hukum yang dikaji berupa Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Menteri Nomor 20 Tahun 2016, Tanggal 1 Desember 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menentukan objek penelitian yaitu perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan *Traveloka* atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan.

3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menentukan subjek penelitian yaitu:

- a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- b. Konsumen atau Pengguna jasa layanan *Traveloka* atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan.
- c. Operator dan *Customer Care Traveloka*.

4. Sumber Data

Sumber Data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer yaitu data yang diperoleh dari sumber asalnya yang

belum diolah dan diuraikan orang lain.²⁸ Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari tangan pertama, melalui narasumber yang tepat. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung di lapangan dengan pihak-pihak relevan dengan penelitian.

Data sekunder terdiri dari Bahan Hukum primer dan Bahan Hukum Sekunder. Bahan Hukum Primer yaitu bahan yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis dan bersifat otoritatif.²⁹ Bahan hukum ini terdiri dari:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang tidak mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis dan kedudukannya sebagai pendukung untuk menjelaskan bahan hukum primer.³⁰ Bahan hukum ini meliputi literatur-literatur kepustakaan atau buku-buku yang berkaitan dengan obyek penelitian, jurnal, pendapat ahli dan juga media internet.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi kepustakaan.

²⁸Hilman Hadi Kusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung, Mandar Maju, 1995, hlm. 65.

²⁹Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, 2008, hlm. 142.

³⁰*Ibid.*

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada narasumber terkait dengan peran serta pemerintah dan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan *Traveloka* atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan. Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber tersebut dibuat dalam bentuk pedoman wawancara berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan terkait dengan pokok penelitian.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, serta menganalisis bahan-bahan ilmu hukum yaitu berbagai peraturan perundang-undangan, buku-buku, tulisan ilmiah dan makalah yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa penyedia layanan atas kebocoran data pribadi, serta studi dokumen yakni mencari berbagai dokumen yang berkaitan dengan kasus-kasus perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa penyedia layanan atas kebocoran data pribadi.

6. Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif-kualitatif, yaitu cara menganalisa data dengan mendeskripsikan fakta-fakta hukum yang dikumpulkan kemudian dikaitkan dengan norma-norma hukum positif yang relevan. Fakta-fakta hukum yang dikumpulkan terkait dengan kasus kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan *Traveloka* terhadap konsumen. Dari

fakta-fakta hukum yang dikumpulkan tersebut selanjutnya dinilai dengan teori dan peraturan perundangan yang berlaku untuk dicari simpulan-simpulannya.

H. Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan penelitian ini disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut;

Pada uraian Bab I tentang Pendahuluan dijabarkan pokok-pokok bahasan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka teori dan Metode Penelitian.

Pada uraian Bab II tentang Tinjauan Pustaka dijabarkan pokok-pokok bahasan mengenai tinjauan umum Perlindungan Konsumen, Pengertian Penyedia Jasa dan Layanan *Traveloka*. Dari paparan tersebut diharapkan dapat mengantarkan penulis untuk memahami teori-teori yang terkait dengan pokok persoalan dan akan berguna bagi penulis dalam menganalisis pokok persoalan sebagaimana fokus kajian penelitian.

Pada uraian Bab 3 tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan dijabarkan pokok-pokok bahasan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan *Traveloka* atas kebocoran data pribadi oleh penyedia layanan, dan bab ini merupakan penyajian data sesuai rumusan masalah.

Pada uraian Bab 4 tentang Kesimpulan dan Saran dijabarkan pokok-pokok bahasan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran terkait dengan perumusan masalah yang sudah dikaji.



BAB II

KAJIAN NORMATIF PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS DATA PRIBADI DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

A. Konsep Perlindungan Hukum Konsumen

1. Pengertian Pelindungan Hukum Konsumen

Perlindungan hukum dapat dibagi-bagi menjadi beberapa suku kata, yaitu perlindungan, hukum dan perlindungan hukum. Adapun perlindungan dalam kamus besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “lindung” yang artinya menempatkan di balik atau di belakang sesuatu supaya tidak kelihatan. Definisi tersebut dengan kata lain berarti juga menjaga atau memberikan pertolongan supaya selamat. Dengan demikian kata “perlindungan” menurut kamus besar Bahasa Indonesia berarti tempat berlindung atau merupakan perbuatan atau hal melindungi, misalnya memberikan perlindungan para orang yang lemah.³¹

Pengertian hukum menurut kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan penguasa atau pemerintah.³² Pengertian hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaedah-kaedah dalam suatu kehidupan bersama yang dapat dipaksakan dalam pelaksanaannya dengan suatu sanksi.³³

³¹Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Edisi Ketiga)*, Jakarta, Balai Pustaka, 2002, hlm. 674.

³²*Ibid.*, hlm. 410.

³³Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta, Liberty, 2000, hlm.25.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas –asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat.³⁴

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah–kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Selanjutnya batasan berikutnya adalah batasan hukum perlindungan konsumen, sebagai bagian khusus dari hukum konsumen, dan dengan penggambaran masalah yang telah diberikan di muka, adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah–kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat”.³⁵

Jadi pada umumnya, hukum umum yang berlaku dapat pula merupakan hukum konsumen, sedang bagian – bagian tertentu yang mengandung sifat –sifat membatasi, mengatur syarat – syarat tertentu perilaku kegiatan usaha dan atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen. Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari pengusaha, diakui berfungsi sebagai dorongan

³⁴ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, 2011, Hlm. 42.

³⁵ Mochtar Kusumaatmadja, dan B. Arief Shidarta, *Pengantar Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 2009.

efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat. Karena itu seharusnya upaya perlindungan konsumen mendapat porsi yang seimbang dengan perlindungan pada pengusaha yang jujur dan beritikad baik serta pencegaham berbagai perilaku kegiatan usaha yang menimbulkan dampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Purba dalam menguraikan konsep hubungan pelaku usaha dan konsumen mengemukakan bahwa kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.³⁶

Az. Nasution, berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah 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.³⁷

Setelah melihat definisi perlindungan dan hukum, maka dapat dilihat bahwa pengertian perlindungan hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah adanya jaminan hak dan kewajiban untuk manusia

³⁶ Barkatullah Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UII Press, 2009, Hlm. 27.

³⁷ *Op.Cit*, Hlm. 13.

dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun di dalam hubungan dengan manusia lainnya.³⁸ Pendapat lain mengenai perlindungan hukum adalah upaya untuk memberikan rasa nyaman terhadap kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum.³⁹ Perlindungan hukum tersebut pada dasarnya ditujukan untuk semua warga negara tanpa terkecuali, dan dalam pelaksanaannya juga tidak membedakan berdasarkan kedudukan atau derajat seseorang.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.⁴⁰

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:⁴¹

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat

³⁸*Ibid.*

³⁹Ari Hermawan, *Perlindungan Hukum Pembantu Rumah Tangga Dari Perspektif Hukum Ketenagakerjaan*, Yogyakarta, Liberty, 2004, hlm. 1.

⁴⁰*Ibid.*, hlm. 21.

⁴¹*Ibid.*, hlm. 22.

dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

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

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diketahui bahwa perlindungan hukum tidak hanya memberikan perlindungan terhadap individu sebagai bentuk pemenuhan hak dan kewajiban melainkan juga terhadap hak dan kewajiban masyarakat secara keseluruhan, atau dengan kata lain perlindungan hukum memberikan jaminan dari hukum untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan untuk dirinya sendiri dan hubungannya dengan pihak lain. Perlindungan hukum juga memberikan solusi dalam memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum sehingga dapat tercipta ketertiban dan keteraturan. Oleh karena itu, ketika terjadi pelanggaran hukum maka hak subyek hukum yang dilanggar tersebut harus mendapat perlindungan hukum. Adapun dalam hukum perdata, pelanggaran hukum terhadap hak dari setiap orang dapat disebabkan karena wanprestasi yang merupakan perikatan bersumber perjanjian dan perbuatan melawan hukum yang merupakan perikatan bersumber Undang-Undang.

Hukum itu erat kaitannya dengan masyarakat, karena hukum itu dibuat untuk mengatur masyarakat, sehingga perlu adanya peran serta masyarakat dalam melaksanakan peraturan ini. Masyarakat dituntut untuk menaati peraturan agar tercapainya suatu ketertiban.⁴² Peraturan yang telah dibuat untuk mengatur masyarakat biasanya merupakan suatu Undang-Undang yang dibuat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Undang-Undang dianggap sebagai dokumen luar biasa yang mampu secara mutlak menciptakan ketertiban dalam masyarakat.⁴³ Ketertiban yang ada dalam kehidupan masyarakat bisa tercapai apabila masyarakat mematuhi Undang-Undang yang berlaku. Undang-Undang tidak dapat bekerja sendiri untuk menciptakan ketertiban maka perlunya masyarakat untuk mematuhi peraturan.

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁴⁴

⁴² Satjipto Rahardjo, *Sosiologi Hukum Esai-Esai Terpilih*, Ctk. Pertama, Yogyakarta, Genta Publishing, 2010, hlm. 99.

⁴³ Satjipto Rahardjo, *Penegakkan Hukum Progresif*, Ctk. Pertama, Jakarta, Kompas Media Nusantara, 2010, hlm. 125.

⁴⁴*Ibid.*, hlm. 11.

Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (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 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.⁴⁵

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan.⁴⁶

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;

⁴⁵Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Visimedia, 2008, hlm. 4.

⁴⁶Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung, Nusa Media, 2008, hlm. 18.

- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:⁴⁷

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
- b. Konsumen mempunyai hak;
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional;
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat;
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa;
- g. Pemerintah perlu berperan aktif;
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta;
- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang.

Dengan adanya UUPK setiap orang memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.⁴⁸

⁴⁷Happy Susanto, *Op., Cit.*, hlm. 5.

⁴⁸*Ibid.*

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun asas – asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2

UUPK:

- 1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- 2) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- 3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual;
- 4) Asas 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;
- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Selain itu Pasal 3 UUPK juga menjelaskan tentang tujuan dari Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

B. Kajian tentang Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK yang dimaksud dengan Konsumen adalah 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. Sedangkan menurut Hondius, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah konsumen yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya, pengertian konsumen dapat terdiri dari tiga pengertian, yaitu:⁴⁹

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial.
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (naturlijke persoon) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk kebutuhan hidup pribadinya, dan keluarganya dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

b. Pelaku Usaha

Dalam UUPK Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang-perorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum

⁴⁹ *Op. Cit.*, Susanti, hal. 62.

negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasannya menyatakan bahwa pelaku usaha yang termaksud dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Dalam defenisi pelaku usaha yang dimaksudkan dalam UUPK Pasal 1 angka 3 sama dengan cakupan yang diklaim oleh negara-negara eropa khususnya belanda, karena pelaku usaha dapat berupa badan hukum atau orang perorang. Dalam Pasal 3 Directive Product Liability Directive (selanjutnya disebut Directive) sebagai pedoman bagi negara Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) Mendefenisikan Pelaku usaha/produsen adalah:⁵⁰

1. Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nam, merek atau suatu tanda pembedaan yang lain pada peroduk, mejadikan dirinya sebagai produsen
2. Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk leasing, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam Masyarakat Eropa, akan dipandang dalam arti produsen dalam arti Directive ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen.

⁵⁰ *Op. Cit.*, Ahmad Miru dan Sutarman Yud, hlm. 9.

3. Dalam hal suatu produsen tidak dikenal identitasnya, maka setiap leveransir/supplier akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderiata kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas importir sebagaimana dimaksud dalam ayat 2, sekalipun nama produsen dicantumkan.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Salah satu pihak yang berhubungan langsung dengan konsumen dalam transaksi jual beli maupun penyelenggaraan suatu perjanjian dagang adalah pelaku usaha. Pelaku usaha disini bukan hanya produsen yang memproduksi barang dan atau jasa tetapi juga termasuk pihak-pihak yang menyalurkan barang dan atau jasa kepada konsumen (contohnya: pedagang eceran, grosir, agen dan distributor). Penyedia bahan baku atau bahan dasar suatu produk pun dapat disebut sebagai pelaku usaha.

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK, “Pelaku usaha 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Sebagai produsen maupun penyalur barang dan/atau jasa, pelaku usaha memiliki beberapa hak yang patut diketahui juga oleh konsumen. Agar perekonomian dapat berjalan lancar pelaku usaha juga berhak memperoleh hak haknya, hak-hak pelaku usaha didapat seiring dengan kewajiban yang telah dijalankan. Salah satu hak pelaku usaha adalah memperoleh laba atau keuntungan. Dalam melakukan usahanya pelaku usaha biasanya ingin memperoleh keuntungan yang banyak, hal ini sesuai dengan prinsip ekonomi yaitu "penggunaan modal seminimal mungkin untuk memperoleh keuntungan semaksimal mungkin". Cara memperoleh keuntungan yang banyak itu salah satunya dengan menekan biaya produksi seminimal mungkin.

Hak yang berupa pembayaran dan laba ini dapat digunakan pelaku usaha untuk membeli kembali bahan baku atau bahan dasar pembuatan suatu produk. Pasal 6 UUPK menyebutkan hak-hak pelaku usaha adalah :

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

4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Permasalahan yang terjadi dalam sebuah produk, misal barang cacat tidak selamanya kesalahan produsen. Bisa jadi produk tersebut cacat akibat kelalaian konsumen itu sendiri, dalam permasalahan ini produsen atau pelaku usaha dapat membela diri sesuai dengan hak yang dimiliki. Sesuai dengan Pasal 7 UUPK.

Kewajiban Pelaku Usaha adalah :

- 1) beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) 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;

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

Dalam Pasal 7 huruf d UUPK diatas disebutkan bahwa pelaku usaha menjamin mutu barang dan atau jasa. Kewajiban pelaku usaha yang satu ini kadang sering dilupakan, demi meraih keuntungan yang besar pelaku usaha seringkali melalaikan mutu barang dan/atau jasa yang mereka produksi. Kelalaian menjamin mutu barang dan/atau jasa ini bisa jadi disengaja oleh pelaku usaha karena pola pengawasan yang kurang dari pemerintah atau karena lemahnya penegakan hukum.

Ketentuan Bab IV UUPK Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 menyebutkan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Pada hakikatnya menurut Nurmanjito, larangan- larangan terhadap pelaku usaha tersebut adalah mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, yang menyangkut asal-usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, iklan, dan lain sebagainya.⁵¹

⁵¹ Nurmandjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, penyunting Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 18.

3. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.⁵² Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak.⁵³ Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.⁵⁴

Menurut Ernest Barker, agar hak-hak konsumen itu sempurna harus memenuhi 3 (tiga) syarat, yakni hak itu dibutuhkan untuk perkembangan manusia, hak itu diakui oleh masyarakat dan hak itu dinyatakan demikian dan karena itu dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara.⁵⁵ Di Indonesia hak-hak konsumen diatur di dalam Pasal 4 UUPK, terutama huruf b yang menyatakan “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”, dan huruf c menyatakan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang

⁵² Soeroso R., 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, hlm. 269.

⁵³ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2012, hlm. 254.

⁵⁴ *Op.Cit.*, Soeroso, hlm. 271.

⁵⁵ Adrian Sutendi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 50.

dan/atau jasa”. Dengan menggunakan kedua ayat pada Pasal 4 UUPK ini, maka dapat diketahui bahwa konsumen berhak atas segala janji yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam mempromosikan barang dan/atau jasa serta berhak atas segala informasi terkait dengan barang dan/atau jasa. Untuk itu dapat dikatakan bahwa pelaku usaha disisilain berkewajiban untuk menepati janji-janji serta memberikan segala informasi terkait barang dan/atau jasa.

Selain pengaturan mengenai hak-hak konsumen, diatur juga mengenai kewajiban dari pelaku usaha pada sebagaimana Pasal 7 huruf b UUPK menyatakan bahwa “kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dimana kewajiban dari pelaku usaha tersebut dapat dilihat juga sebagai hak dari konsumen”.

Pelaku usaha dalam memberikan informasi barang atau jasa harus memperhatikan ketentuan dari Pasal 9 dan 10 UUPK bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebelum konsumen membeli atau mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji

serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun selebaran atau brosur, sehingga janji-janji tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Peristiwa hukum yang terjadi terhadap pelaku usaha dengan konsumen tersebut adalah perdagangan baik barang ataupun jasa.

4. Larangan-Larangan bagi Pelaku Usaha

UUPK secara khusus mengatur mengenai perbuatan hukum yang dilarang bagi pelaku usaha, seperti larangan dalam memproduksi atau memperdagangkan, larangan dalam menawarkan, larangan-larangan dalam penjualan secara obral/ lelang, dan dimanfaatkan dalam ketentuan periklanan.⁵⁶

Larangan dalam memproduksi/ memperdagangkan. Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa, misalnya:

- a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b) Tidak sesuai dengan berat isi bersih atau neto;

⁵⁶ Vegadadu, 2011, *Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha*, <http://vegadadu.blogspot.co.id/2011/04/perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku.html> Diakses tanggal 2 Desember 2020, hal. 1.

- c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan sebagaimana dinyatakan dalam label, etika, atau keterangan barang atau jasa tersebut;
- e) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label;
- f) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal;
- g) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat barang, ukuran, berat isi atau neto.

Larangan dalam memproduksi/ memperdagangkan barang atau jasa bagi Pelaku usaha, seperti disebutkan di atas tercantum dalam Pasal 8 UUPK, sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

- e) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - i) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Demikian juga pada Pasal 9 UUPK, bagi Pelaku usaha terdapat larangan dalam menawarkan/memproduksi dimana Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan suatu barang atau jasa secara tidak benar atau seolah-olah:⁵⁷

- a) Barang tersebut telah memenuhi atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu;
- b) Barang tersebut dalam keadaan baik/baru;
- c) Barang atau jasa tersebut telah mendapat atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu;
- d) Dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan, atau afiliasi;
- e) Barang atau jasa tersebut tersedia;
- f) Tidak mengandung cacat tersembunyi;
- g) Kelengkapan dari barang tertentu;
- h) Berasal dari daerah tertentu;

⁵⁷ Asiatour.com, 2011, *Undang-undang Perlindungan Konsumen Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha*, http://www.asiatour.com/lawarchives/indonesia/konsumen/asiamaya_uuperlindungan_konsumen_bab4.htm. Diakses 2 Desember 2020, hlm. 1.

- i) Secara langsung atau tidak merendahkan barang atau jasa lain;
- j) Menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya, atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
- k) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Secara lengkap aturan pada Pasal 9 UUPK, dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan atau seolah-olah:
 - a) Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b) Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
 - d) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;

- j) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap;
 - k) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- 2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
 - 3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

C. Kajian tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha

1) Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Menurut Abu dan Munawar, tanggung jawab merupakan perbedaan antara yang benar dan salah, yang boleh dan yang dilarang, yang dianjurkan dan yang dicegah, yang baik dan yang buruk, dan sadar bahwa harus menjauhi segala yang bersifat negatif dan mencoba membina diri untuk selalu menggunakan hal-hal yang positif. Jadi mulai saat itu dapat melakukan apa yang dimengertikannya. Tidak lagi tergoda untuk berbuat sama dengan orang lain, sekalipun orang lain itu berjumlah banyak, bersikeras untuk dianut, dan ditantang dengan ancaman ataupun hukuman.⁵⁸

⁵⁸ Abu, dan Munawar, *Psikologi Perkembangan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2007, hlm. 22.

Bab VI UUPK mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen apabila konsumen mengalami kerugian akibat pelaku usaha.

2) Batas-Batas Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Adapun tanggung jawab pelaku usaha yang dalam UUPK yang pada intinya:

- 1) Tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 Ayat (1))
- 2) Tanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan iklan tersebut Pasal 20
- 3) Tanggung jawab sebagai pembuat barang (importir) dan/atau penyedia jasa yang diimpor apabila importasi barang dan/atau jasa tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan luar negeri(Pasal 29 ayat (1) dan (2),
- 4) Pelaku usaha 1 yang menjual produk kepada pelaku usaha 2, berkewajiban memenuhi ganti rugi konsumen apabila produk yang diperoleh dari pelaku usaha 2 (tidak merubah produk) merugikan konsumen (Pasal 24)
- 5) Pelaku usaha berkewajiban menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual apabila pemanfaatan barang lebih dari 1 tahun (Pasal 25).

3) Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Hubungan langsung terjadi apabila antara pelaku usaha dengan konsumen langsung terikat karena perjanjian yang mereka buat atau karena ketentuan undang-undang. Kalau hubungan itu terjadi dengan perantara pihak lain, maka terjadi hubungan tidak langsung. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen pada dasarnya berlangsung terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan ini terjadi karena keduanya saling membutuhkan dan bahkan saling interdependensi. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban.⁵⁹

JF. Kennedy mengemukakan adanya empat hak dasar:

- 1) *the right to safe products;*
- 2) *the right to be informed about products;*
- 3) *the right to definite choices in selecting products;*
- 4) *the right to be heard regarding consumer interest.*

Dalam perkembangannya, oleh organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumers Union* (IOCU), empat hak dasar tersebut ditambah dengan: hak untuk mendapatkan pendidikan, hak untuk mendapatkan ganti rugi, dan hak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat. Dalam Rancangan Akademik

⁵⁹ Johannes Gunawan, "*Tanggungjawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*", Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jakarta, *Jurnal Hukum Bisnis*. Volume 8 Tahun 1999, hlm. 27.

UUPA yang disusun Universitas Indonesia tahun 1992, hak dasar konsumen tersebut dikembangkan dengan ditambah hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum.⁶⁰

Pada prinsipnya ketentuan yang mengatur perlindungan hukum konsumen dalam aspek hukum perdata, diatur di dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 1365 KUH Perdata. Pasal 1320 KUH Perdata mengatur bahwa untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat, yaitu:

- 1) Kata sepakat dari mereka yang mengikatkan dirinya (*toestemming van degenen die zich verbiden*);
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan (*de bekwaamheid om een verbintenis aan te gaan*);
- 3) Suatu hal tertentu (*een bepaald onderwerp*); dan
- 4) Suatu sebab yang halal (*een geloofde oorzaak*).

Sedangkan Pasal 1365 KUH Perdata mengatur syarat-syarat untuk menuntut ganti kerugian akibat perbuatan melanggar hukum yang menyatakan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.

Dari sisi kepentingan perlindungan konsumen, terutama untuk syarat 'kesepakatan' perlu mendapat perhatian, sebab banyak transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen yang cenderung tidak seimbang.

⁶⁰ *Ibid.*

Banyak konsumen ketika melakukan transaksi berada pada posisi yang lemah. Suatu kesepakatan menjadi tidak ada sah apabila diberikan karena kekhilafan, paksaan, atau penipuan. Selanjutnya untuk mengikat diri secara sah menurut hukum ia harus cakap untuk berbuat menurut hukum, dan oleh karenanya maka ia bertanggung jawab atas apa yang dilakukan. Akibatnya apabila syarat- syarat atau salah satu syarat sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 1320 KUH Perdata tersebut tidak dipenuhi, maka berakibat batalnya perikatan yang ada atau bahkan mengakibatkan tuntutan penggantian kerugian bagi pihak yang tidak memenuhi persyaratan tersebut.⁶¹

Pada umumnya jual beli properti antara pelaku usaha (pengembang perumahan) dengan konsumen, didasarkan pada perjanjian yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha (perjanjian baku/standar). Perjanjian tersebut mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal) dan konsumen hanya memiliki dua pilihan: menyetujui atau menolak. Kekhawatiran yang muncul berkaitan dengan perjanjian baku dalam jual beli properti adalah karena dicantumkan klausul eksonerasi (*exception clause*). Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pelaku usaha. Di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK diatur mengenai larangan

⁶¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Pradnja Paramita, Jakarta, 1992, hlm. 35.

pencantuman klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Masalah tanggung jawab hukum perdata (*civiel recht elijke aanspraakelijkheid*) dapat dilihat dari formulasi Pasal 1365 KUH Perdata yang mengatur adanya pertanggung-jawaban pribadi si pelaku atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya (*persoonlijke aansprakelijkheid*). Di samping itu, undang-undang mengenal pula pertanggungjawaban oleh bukan si pelaku perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur di dalam Pasal 1367 KUH Perdata. Pasal ini menegaskan bahwa setiap orang tidak saja bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, disebabkan oleh barang-brang yang berada di bawah pengawasannya. Dari pasal ini nampak adanya pertanggung jawaban seseorang dalam kualitas tertentu (*kwalitatieve aansprakelijkheid*).⁶²

Pada dasarnya kewajiban untuk memberikan ganti rugi hanya timbul bilamana ada unsur kesalahan pada si pelaku perbuatan melawan hukum dan per-buatan tersebut dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Jadi harus ada unsur kesalahan pada si pelaku dan perbuatan itu harus dapat dipertang- gungwabkan kepadanya (*schuld aansprakelijkheid*). Dari segi hukum perdata, tanggung jawab hukum tersebut dapat

⁶² Mariana Sutadi, *Tanggungjawab Pengusaha Dalam Hal Terjadi Kecelakaan Lalu Lintas*, Kiberty, Yogyakarta, 1999, hlm. 113.

ditimbulkan karena wanprestasi, perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*), dan dapat juga karena kurang hati-hatinya mengakibatkan cacat badan (*het veroozaken van lichamelijke letsel*).

Di samping itu, di dalam UUPK juga telah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 19. Menurut pasal ini pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dengan demikian, secara normatif telah ada ketentuan yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, sebagai upaya melindungi pihak konsumen.

Secara teoretik, di dalam UUPK diatur beberapa macam tanggung jawab (*liability*) sebagai.⁶³

1) *Contractual Liability*

Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (barang atau jasa) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Contractual Liability* (Pertanggungjawaban Kontraktual), yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha, atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Selain berlaku UUPK, khususnya ketentuan tentang pencantuman klausula baku

⁶³ *Op. Cit.*, Johannes Gunawan, hlm. 45-47.

sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK, maka tanggung jawab atas dasar perjanjian dari pelaku usaha, diberlakukan juga hukum perjanjian sebagaimana termuat di dalam Buku III KUH Perdata.

2) *Product Liability*

Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Product Liability* (Pertanggungjawaban Produk), yaitu tanggung jawab perdata secara langsung (*Strict Liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya.

3) *Professional Liability*

Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar (*inspanning sverbintenis*), maka tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada *Professional Liability* (Pertanggungjawaban Profesional), yang menggunakan tanggungjawab perdata secara langsung (*Strict Liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya. Sebaliknya, dalam hal terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, dan prestasi pemberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaants verbintennis*), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Professional Liability*, yang

menggunakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian (*Contractual liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya.

4) *Criminal Liability*

Dalam hal hubungan pelaku usaha dengan negara dalam memelihara keselamatan dan keamanan masyarakat, maka tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada *Criminal Liability* (pertanggungjawaban pidana), yaitu tanggungjawab pidana dari pelaku usaha atas terganggunya keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen).

Dalam jual beli properti terdapat perjanjian antara pengembang perumahan dengan konsumen. Oleh karena itu tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Contractual Liability*, yaitu tanggungjawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha, atas kerugian yang dialami konsumen akibat membeli rumah dari pengembang.

D. Kajian Normatif tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Transaksi Elektronik

1. Pengertian Transaksi Elektronik

Lahir dan berkembangnya hukum teknologi informasi telah didorong dengan adanya konvergensi antara teknologi telekomunikasi dan informatika dan salah satunya adalah mendorong lahirnya suatu alternatif

bagi penyelenggaraan kegiatan bisnis yang dikenal dengan perdagangan melalui elektronik (*e-commerce*).⁶⁴

Transaksi Elektronik internet adalah elektronik dagang antara penjual dengan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media elektronik dimana para pihak tidak hadir secara fisik dan medium ini terdapat dalam jaringan umum dengan system terbuka yaitu internet atau *world wide web*. Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional.⁶⁵

Definisi transaksi elektronik terdapat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU ITE”) yang berbunyi:

“Transaksi Elektronik adalah setiap perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

2. Pengertian Data Pribadi dan Perlindungannya dalam Transaksi Elektronik

Data pribadi adalah data yang berupa identitas, kode, simbol, huruf atau angka penanda personal seseorang yang bersifat pribadi. Saat ini Indonesia masih belum memiliki kebijakan atau regulasi mengenai

⁶⁴ Shinta Dewi, *Cyberlaw 1 Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-commerce Menurut Hukum Internasional*, Widya Padjajaran, Bandung, 2016, hlm. 54.

⁶⁵ *Ibid.*

perlindungan data pribadi dalam satu undang-undang khusus. Pengaturan tersebut masih berupa rancangan undang-undang perlindungan data pribadi. Sementara itu, aturan yang berlaku saat ini mengenai hal tersebut masih termuat terpisah dan tersebar di beberapa undang-undang dan hanya mencerminkan aspek perlindungan data pribadi secara umum.⁶⁶

Definisi data pribadi terdapat dalam Pasal 1 angka 29 PP PSTE:

“Data Pribadi adalah setiap data tentang 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 nonelektronik.”

Adapun peraturan perundang-undangan tersebut antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (“UU Adminduk”) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

⁶⁶ <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4f235fec78736/dasar-hukum-perlindungan-data-pribadi-pengguna-internet/> diakses pada 4 Desember 2020, pukul 12.00 WIB.

5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU ITE”) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU 19/2016”);
6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
7. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

Meski demikian, setidaknya dalam peraturan tingkat menteri, Menteri Komunikasi dan Informatika telah mengeluarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik. Di dalamnya antara lain memuat ketentuan tentang hak pemilik data pribadi, kewajiban pengguna data pribadi, kewajiban penyelenggara sistem elektronik, dan penyelesaian sengketa.

UU ITE memang belum memuat aturan perlindungan data pribadi secara khusus. Namun dalam ketentuannya, terdapat Pasal 26 ayat (1) dan penjelasannya yang berbunyi:

“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.”

Penjelasan Pasal 26 ayat (1) UU 19/2016:

Dalam pemanfaatan Teknologi Informasi, perlindungan data pribadi merupakan salah satu bagian dari hak pribadi (privacy rights). Hak pribadi mengandung pengertian sebagai berikut:

- a. Hak pribadi merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan.
- b. Hak pribadi merupakan hak untuk dapat berkomunikasi dengan Orang lain tanpa tindakan memata-matai.
- c. Hak pribadi merupakan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang.

Jika terjadi penggunaan data pribadi seseorang tanpa izin dari orang yang bersangkutan, maka orang yang dilanggar haknya itu dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan. Hal yang berkaitan dengan penjabaran tentang data elektronik pribadi, UU ITE mengamanatkannya lagi dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (“PP PSTE”).

Jika terjadi kegagalan dalam perlindungan terhadap data pribadi yang dikelolanya, PSE wajib memberitahukan secara tertulis kepada pemilik data pribadi tersebut. Kegagalan yang dimaksud adalah terhentinya sebagian atau seluruh fungsi sistem elektronik yang bersifat esensial sehingga sistem elektronik tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Terjadinya kegagalan sistem dapat disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Salah satu faktor eksternal yang sering terjadi adalah adanya cybercrime. Dilihat dari jenis aktivitasnya, cybercrime dapat berupa hacking, cracking, phishing, identity theft, dan lain-lain. Dampak

kerugian yang timbul antara lain kebocoran data pribadi, manipulasi data, pelanggaran privasi, kerusakan sistem, dan sebagainya.

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik

Seorang konsumen mempunyai hak terhadap dua pihak. *Pertama*, terhadap retailer yang menjual produk dengan kontrak jual beli. *Kedua*, dengan pihak produsen (manufaktur). Hak konsumen terhadap retailer berdasarkan kontrak sedangkan hanya terhadap manufaktur adalah berdasarkan kelalaian.⁶⁷

Pelaku usaha yang meliputi berbagai bentuk/jenis usaha sebagaimana yang dimaksud dalam UUPK, sebaiknya ditentukan urutan–urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan–urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut:⁶⁸

- 1) Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan;
- 2) Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah impotirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri;
- 3) Apabila produsen maupun impotir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang.

⁶⁷ BPHN Departemen Kehakiman, *Symposium Aspek–aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980, Hlm. 66.

⁶⁸ *Ibid.*, hlm. 10.

Secara umum prinsip – prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi:⁶⁹

1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (fault liability) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 KUHPperdata, yang lazim dikenal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a) Adanya perbuatan;
- b) Adanya unsur kesalahan;
- c) Ada kerugian yang diderita;
- d) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dengan kerugian.

2) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat dianggap selalu bertanggung jawab (presumption of liability principle), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Hal ini sering dikenal dengan teori pembalikan beban pembuktian, yang menyatakan bahwa seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya, walaupun terlihat seperti bertentangan dengan asas praduga tidak bersalah yang telah lazim

⁶⁹ *Ibid.*, hlm. 92-98.

dikenal hukum. Namun teori pembalikan beban pembuktian ini cukup relevan diterapkan dalam kasus konsumen. Dengan itu kewajiban tergugat membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan menghadirkan bukti – bukti dirinya tidak bersalah.

3) Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi/kabin tangan, yang biasa dibawa penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang, artinya pelaku usaha (pengangkut) tidak dapat dimintai pertanggungjawabnya. Sekalipun demikian, dalam pasal 44 ayat (2) PP No.40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara menyatakan bahwa pengangkut atau pelaku usaha dapat dimintai pertanggung jawaban sepanjang bukti kesalahan dapat dibuktikan dengan pembatasan uang ganti (paling tinggi satu juta).

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip ini sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut, tetapi ada beberapa para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan strict liability adalah prinsip tanggung jawab yang menerapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Terdapat pengecualian–pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan force majeure.

Sebaliknya, absolute liability adalah prinsip tanggung jawab tanpa adanya kesalahan dan tidak ada pengecualian.

Menurut R.C Hoerberet al., biasanya prinsip ini diterapkan karena alasan sebagai berikut:

1. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
2. Diasumsikan pelaku usaha lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya;
3. Prinsip ini dapat memaksa pelaku usaha lebih berhati-hati.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Tanggung jawab ini dikenal dengan nama produk liability, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan produk liability dapat dilakukan berdasarkan 3 hal:⁷⁰

1. Melanggar jaminan (breach of warranty), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang terteta dalam kemasan produk;
2. Ada unsur kelalaian (negligence) yaitu pelaku usaha lalai memenuhi standart obat yang baik;

⁷⁰ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta, 2006, Hal. 79.

3. Menerapkan tanggung jawab mutlak (strict liability).

Ada beberapa alasan diterapkannya strict liability dalam masalah product liability yakni:⁷¹

- a. Bahwa yang seharusnya yang menanggung beban kerugian diantara konsumen sebagai korban dan pelaku usaha adalah pihak yang memproduksi barang dan jasa yang cacat/berbahaya itu;
- b. Dengan mengedarkan dan menempatkan barang – barang itu dipasar, hal itu berarti pelaku usaha telah menjamin bahwa barang – barang tersebut aman dan pantas untuk dikonsumsi atau digunakan. Apabila tidak terbukti tidak demikian, maka pelaku usaha bersangkutan harus bertanggung jawab;
- c. Pelaku usaha dapat di tuntutan maupun digugat secara beruntun meskipun tidak menerapkan prinsip strict liability. Penututan/gugatan beruntun dapat dilakukan oleh konsumen kepada pengecer kepada grosir kepada distributor, distributor kepada agen dan oleh agen kepada pelaku usaha. Strict liability diterapkan disini dengan maksud untuk menghilangkan proses yang panjang itu.
- d. Berdasarkan cara deep pocket theory, dimana pelaku usaha sebagai pihak yang berada dalam posisi ekonomi yang lebih kuat dapat mengambil alih kerugian, dan pada setiap kasus yang

⁷¹ N.H.T. Siahaan, Hukum Konsumen, Hukum Konsumen - Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Samitra Media Utama, Hlm. 169.

mewajibkannya mengganti rugi, ia dapat meneruskan kerugian tersebut dan membagi risikonya kepada banyak pihak dengan cara menutup asuransi yang preminya dimasukkan kedalam perhitungan harga barang yang diproduksinya.⁷²

E. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam

1. Dasar-Dasar tentang Perlindungan Konsumen

Sumber hukum dalam Islam yang telah disepakati oleh para fuqaha ada 4, yaitu berdasarkan Al-Qur'an, Sunnah, Ijma', dan Qiyas. Sumber-sumber hukum ini dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan hukum perlindungan konsumen dalam Islam. Al-Qur'an merupakan sumber hukum pertama (sumber primer) dalam ajaran Islam. Sunnah adalah sumber hukum kedua (sumber sekunder) setelah Al-quran, dan dapat dijadikan sumber hukum pertama (sumber primer) apabila tidak ditemukan penjelasan atas suatu masalah di dalam Al-Qur'an.

Adapun ijma' adalah kesepakatan semua mujtahid dari kalangan umat Islam pada suatu masa, setelah wafatnya Rasulullah SAW atas suatu hukum *syara'* mengenai suatu kejadian maupun kasus.⁷³ *Ijma'* hanya ditetapkan setelah wafatnya Rasulullah SAW dan hanya dapat dijadikan sebagai sumber hukum apabila tidak

⁷² *Ibid.*, hlm. 169.

⁷³ Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Bandung, Alma'arif, 1986, Hlm. 58-59.

ditemukan penjelasan atau norma-norma hukum di dalam Al-Qur'an maupun sunnah mengenai suatu masalah atau kasus. Sedangkan *qiyas* adalah menghubungkan suatu kejadian yang tidak ada *nash*-nya kepada kejadian yang ada *nash*-nya, dalam hukum yang telah ditetapkan oleh *nash*.⁷⁴ *Qiyas* ini merupakan metode dalam pengambilan hukum yang didasarkan pada *illat-illat* hukum yang terkandung di dalamnya.

Di Indonesia yang menjadi sumber hukum perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK. Undang-undang ini diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan dinyatakan berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000.⁷⁵ UUPK bukanlah satu-satunya UU yang mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi sebagaimana disebutkan dalam penjelasan umumnya bahwa sebelum UUPK disahkan sebagai undang-undang perlindungan konsumen telah ada 20 UU yang materinya memuat perlindungan konsumen sehingga UUPK dijadikan sebagai payung hukum bagi peraturan perundang-undangan lain yang menyangkut konsumen, dan sekaligus mengintegrasikannya sehingga dapat memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. UUPK bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur

⁷⁴ *bid*, Hlm. 66.

⁷⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditia Bakti, 2010, Hlm. 48.

tentang perlindungan konsumen, tetapi terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Hak-Hak Konsumen dalam Hukum Islam

Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu:⁷⁶

- 1) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan;
- 2) Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat;
- 3) Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa;
- 4) Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan;
- 5) Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk;
- 6) Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku

⁷⁶ Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2004, Hlm. 195-234.

usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:⁷⁷

- 1) Ganti Rugi Karena Perusakan (*Dhaman Itlaf*);
- 2) Ganti Rugi Karena Transaksi (*Dhaman 'Aqdin*);
- 3) Ganti Rugi Karena Perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*);
- 4) Ganti Rugi Karena Penahanan (*Dhaman al-Hailulah*);
- 5) Ganti Rugi Karena Tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*).

Dhaman Itlaf adalah ganti rugi akibat dari perusakan barang. Ganti rugi *itlaf* tidak hanya berhubungan dengan kerusakan harta benda saja, tetapi juga menyangkut jiwa dan anggota tubuh manusia. *Dhaman 'aqdin* adalah terjadinya suatu *aqad* atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Ganti rugi *wadh'u yadin* adalah ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam sebuah *aqad* yang sah dan ganti rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin. *Dhaman al-hailulah* adalah ganti rugi pada jasa penitipan barang (*al-wadi*) jika terjadi kerusakan atau hilang, baik kerusakan atau hilangnya itu disebabkan karena kelalaian atau kesengajaan orang yang dititipi. *Dhaman al-maghrur* adalah ganti rugi akibat tipu daya. *Dhaman al-*

⁷⁷ *Ibid*, Hlm. 235-239.

maghrur sangat efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen, karena segala bentuk perbuatan yang dapat merugikan orang lain pelakunya harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya itu.

Salah satu hak konsumen dalam Islam adalah hak untuk memilih yang dikenal dengan istilah *khiyar*. Melalui hak *khiyar* ini, Islam memberikan ruang yang cukup luas bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-hak mereka dalam perdagangan apakah melanjutkan *aqad*/ transaksi bisnis atau tidak. Para ulama' membagi hak *khiyar* menjadi tujuh macam yaitu: *khiyar majlis*, *khiyar syarath*, *khiyar aibi*, *khiyar tadlis*, *khiyar ru'yah*, *khiyar al-ghabn al-fahisy (khiyar al-murtarsil)*, dan *khiyar ta'yin*.

Khiyar majlis, adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis selama masih berada dalam satu tempat (majlis).⁷⁸ *Khiyar syarath* adalah hak untuk memilih melanjutkan atau mem- batalkan transaksi bisnis sesuai dengan waktu yang disepakati atau syarat yang telah ditetapkan bersama. *Khiyar aibi* adalah hak untuk membatalkan transaksi bisnis apabila obyek transaksi cacat sekalipun tidak ada perjanjian sebelumnya. Cacat yang dapat

⁷⁸ Abdurrahman Al-Jaziri, Fiqih Empat Mazdhab Bagian Muamalah II, terjemahan H. Chatibul Umam & Abu Hurairah, Darul Ulum Press, 2001, Hlm. 41.

dijadikan alasan untuk mengembalikan barang adalah cacat yang dapat menyebabkan turunnya harga. *Khiyar tadlis* terjadi jika penjual mengelabui pembeli. Dalam hal ini pembeli memiliki hak *Khiyar* selama tiga hari.⁷⁹ Di dalam kitab Fiqh Empat Madzhab bagian muamalat Abdurrahman Al-Jaziri menyebut *khiyar* jenis ini dengan istilah “*khiyar al-taghriri al-fi’liyy* (*khiyar* karena tertipu oleh tindakan penjual).⁸⁰

Khiyar ru’yah adalah hak pilih untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis yang dilakukan terhadap suatu objek yang belum dilihat pada saat transaksi dilaksanakan.⁸¹ Untuk sahnya transaksi jual beli/binis disyaratkan barang dan harganya diketahui dengan jelas oleh penjual dan pembeli. Maka tidak sah menjual atau membeli sesuatu yang tidak jelas, karena hal itu akan mendatangkan perselisihan.⁸² *Khiyar al-ghabn al-fahisy* (*khiyar al-murtarsil*) jika penjual dan pembeli merasa ditipu maka ia memiliki hak *khiyar* untuk menarik diri dari transaksi jual beli/binis dan membatalkan transaksi tersebut. *Khiyar* jenis ini pada suatu saat bisa menjadi hak penjual dan pada saat yang lain bisa juga menjadi hak pembeli. *Khiyar Ta’yin* adalah memberikan hak kepada pembeli untuk

⁷⁹ Yusuf As-Sabatin, *Bisnis Islam Dan Kritik Atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis*, Bogor, Al-Azhar Press, 2009, Hlm. 312.

⁸⁰ Abdurrahman Al-Jaziri, *Loc Cit*, Hlm. 87.

⁸¹ M. Ali Hasan, *Op Cit*, Hlm. 139-14.

⁸² Abdurrahman Al-Jaziri, *Op Cit*, Hlm. 106.

memilih barang yang dia inginkan dari sejumlah atau kumpulan barang yang dijual kendatipun barang tersebut berbeda harganya, sehingga konsumen dapat menentukan barang yang dia kehendaki.⁸³

b. Kewajiban Konsumen dalam Hukum Islam

Dalam hukum Islam kewajiban-kewajiban konsumen tidak dijelaskan secara spesifik, namun demikian sebagai bentuk keseimbangan dan keadilan penulis dapat menjelaskannya sebagai berikut:⁸⁴

- 1) *Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa;*
- 2) *Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan;*
- 3) *Membayar sesuai dengan harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling rela merelakan (taradhin), yang terealisasi dengan adanya ijab dan qabul (sighah);*
- 4) *Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.*

⁸³ *Ibid*, Hlm. 316.

⁸⁴ M. Yusri, Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam, Dikutip dari <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jphi/article/view/1302/1395> Diakses Tanggal 24 Oktober 2020.

UUPK selain memberikan hak kepada konsumen, konsumen juga dibebani dengan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi sebagaimana diatur pada Pasal 5, yaitu:

- a) Membaca dan mengikuti informasi dan prosedur pemakaian atau pemeliharaan 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.*

Kewajiban-kewajiban konsumen seperti yang diatur pada Pasal 5 tidak dijelaskan secara spesifik dalam hukum Islam, tetapi bila melihat tujuan pengaturan itu untuk kemaslahatan konsumen dan pelaku usaha, maka pengaturan itu sesuai dengan hukum Islam dan *maqashid al-syari'ah*, yaitu untuk mewujudkan *mashlahah* (kebaikan).

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Di dalam Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:⁸⁵

⁸⁵ Muslich, *Bisnis Syari'ah perspektif Mu'amalah dan Manajemen*, Yogyakarta, UPP STIM YKPN, Hlm. 23.

- 1) *Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah SWT.*
- 2) *Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis.*
- 3) *Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah SWT yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan untuk mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia.*
- 4) *Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia (stakeholders).*
- 5) *Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis.*

Menurut Syed Nawab Haider Naqvi tanggung jawab manusia yang berhubungan dengan dirinya sendiri dan lingkungan sosialnya, dapat direpresentasikan dengan empat aksioma etik, yaitu *unity* (kestua/ tauhid), *equilibrium* (keseimbangan/kesejajaran), *free will* (kebebasan), dan *responsibility* (tanggung jawab).⁸⁶ Bentuk tanggung jawab pada Allah, diri sendiri dan masyarakat secara luas atau *stakeholders*. adalah dengan adanya itikad baik di dalam memproduksi barang-barang, sehingga tidak akan terlintas sedikitpun hal-hal yang dapat membawa dampak kerugian kepada konsumen atau *stakeholders*. Karena disadari pertanggung jawabannya bukan hanya kepada masyarakat selaku konsumen atau

⁸⁶ Syed Nawab Haider Naqvi, *Menggagas Ilmu Ekonomi Islam*, Terjemahan M. Saiful Anam & Muhammad Ufuqul Mubin, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2003, Hlm. 37.

stakeholders, tetapi yang paling penting adalah pertanggung jawabannya kepada Allah SWT.

Menurut Abu Ishaq al-Syatibi di dalam al-Muwafaqat, tujuan pokok syari'at Islam terdiri atas lima komponen: (1) memelihara agama (*hifdh al-din*), (2) memelihara jiwa (*hifdh al-nafs*), (3) memelihara akal (*hifdh al-aql*), (4) memelihara keturunan (*hifdh nasl*), dan (5) memelihara harta (*hifdh al-maal*).⁸⁷ Untuk mengimplementasikan tujuan pokok syari'at Islam ini dalam produksi, pelaku bisnis atau perusahaan harus bertanggung jawab dalam melakukan serangkaian produksi yang dibenarkan oleh *syara'*.

Di dalam UUPK pertanggung jawaban pelaku usaha diatur pada bab VI yang dimulai dari Pasal 19 sampai Pasal 28. Hal-hal substansial yang diatur dalam bab VI ini adalah pertanggung jawaban pelaku usaha untuk:

- 1) Memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- 2) Memberikan ganti rugi dalam waktu tujuh (7) hari setelah tanggal transaksi,
- 3) Pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana dan gugatan ganti rugi;

⁸⁷

http://www.academia.edu/7342171/Makalah_Tanggung_Jawab_Sosial_Perusahaan_Dalam_Mewujudkan_Kesejahteraan_Sosial Diakses Tanggal 24 Oktober 2020.

- 4) Menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual;
- 5) Memberikan jaminan atau garansi sesuai dengan perjanjian; dan
- 6) Pembuktian terbalik, yaitu pembuktian yang dibebankan kepada pelaku usaha.

Memperhatikan substansi yang diatur pada bab VI UUPK dari sudut pandang *maqasid al-syari'ah* dan *mashlahah* memiliki substansi yang sama dengan hukum Islam, yaitu untuk menciptakan kemaslahatan dan melindungi masyarakat dari perilaku pelaku usaha yang dapat merugikan masyarakat khususnya konsumen (*stakeholders*). Namun demikian, tanggung jawab pelaku usaha dalam Islam lebih luas dari pada tanggung jawab pelaku usaha di dalam UUPK, karena tanggung jawab pelaku usaha dalam Islam tidak hanya tanggung jawab secara horizontal sebagaimana diatur dalam UUPK, tetapi yang paling utama adalah tanggung jawab secara vertikal (Allah SWT). Pertanggung jawaban secara vertikal inilah yang memiliki kekuatan untuk merubah perilaku pelaku usaha baik dalam memproduksi barang dan/atau jasa maupun dalam menawarkannya kepada masyarakat (konsumen). Selain itu, pertanggung jawaban secara vertikal ini mendorong terciptanya pertanggung jawaban secara horizontal, artinya fundamen pertanggung jawaban dalam Islam adalah pertanggung jawaban secara vertikal.

4. Larangan-Larangan Bagi Pelaku Usaha

- a) Perlindungan Konsumen Dalam Islam dan Hak-Hak Konsumen Dalam Islam

Sumber hukum perlindungan konsumen dalam hukum islam sama persis dengan sumber hukum islam yang umum telah kita ketahui, diantaranya adalah al-quran, sunnah, ijma, dan qiyas. Alquran dan sunnah dapat berdiri sendiri dengan sebagai dalil hukum sedangkan ijma dan qiyas merupakan penyadaran dari al-quran dan sunnah. Dalam islam, perlindungan teradap konsumen tidak hanya mengacu kepada konsep halal dan haram, namun juga berdasarkan prinsip – prinsip ekonomi islam yang meliputi proses produksi, distribusi, tujuan produksi, hingga pada akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut.⁸⁸

Konsumen muslim dalam mengkonsumsi barang dan.atau jasa bertujuan untuk mengabdikan dan merealisasikan tujuan yang dikehendaki oleh Allah SWT. Fuqaha' memberika empat tingkatan bagi konsumen, yaitu:⁸⁹

- 1) Wajib, mengkonsumsi sesuatu untuk menghindari dari kebinasaan, dan jika tidak mengkonsumsi kadar ini padahal mampu akan berdosa;

⁸⁸ Barkatullah Abdul Haim, *Op. Cit.*, hlm. 24.

⁸⁹ *Ibid.*, hlm. 25.

- 2) Sunnah, mengkonsumsi lebih dari kadar yang menghindarkan dari kebinasaan, dan menjadikan seorang muslim mampu shalat berdiri dan mudah berpuasa;
- 3) Mubah, sesuatu yang lebih dari sunnah sampai batas kenyang;
- 4) Konsumsi yang melebihi batas kenyang. Dalam hal ini terdapat dua pendapat, salah satunya menyatakan makruh, dan yang lain menyatakan haram.

Prinsip – prinsip perlindungan konsumen dalam islam:⁹⁰

- 1) Prinsip kebenaran, prinsip ini mengatur agar konsumen untuk menggunakan barang dan/atau jasa yang dihalalkan oleh islam, baik dari segi zat karena dapat berakibat haram apabila melanggar syara', proses produksi, distribusi, hingga tujuan mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut;
- 2) Prinsip kebersihan, bahwa konsumen berdasarkan ajaran agama islam harus mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang bersih, baik, tidak kotor atau menjijikan, serta tidak bercampur dengan najis;
- 3) Prinsip kesederhanaan, islam memberikan standarisasi bagi konsumen untuk tidak berlebih - lebihan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta mampu

⁹⁰ *Ibid.*, hlm. 10-11.

mengekang hawa nafsu dari pemborosandan keinginan yang berlebihan

- 4) Prinsip kemaslahatan, bahwa islam membolehkan konsumen untuk menggunakan barang dan/atau jasa selama barang dan/atau jasa tersebut memberikan kebaikan serta kesempurnaan dalam mengabdikan diri kepada Allah SWT, di samping itu islam juga memperbolehkan mengkonsumsi barang yang haram jika berada dalam keadaan terpaksa atau darurat;
- 5) Prinsip moralitas atau akhlak, seorang muslim diajarkan untuk menyebut nama Allah sebelum melakukan sesuatu dan menyatakan terima kasih kepadaNya setelah melakukan sesuatu selain itu islam juga mengajarkan aar konsumen memenuhi etika, kesopanan bersyukur, zikir, dan pikir, serta mengenyampingkan sifat tercela dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

BAB III

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS KEBOCORAN DATA PRIBADI
OLEH PENYEDIA LAYANAN**

A. Gambaran Umum Layanan Jasa *Traveloka*

Traveloka merupakan sebuah platform yang berguna untuk pemesanan segala kebutuhan perjalanan yang berasal dari Indonesia. Berawal dari tahun 2012, saat itu Traveloka diluncurkan ke publik dan memulai debutnya dengan menggunakan situs web, namun saat itu fitur yang dihadirkan masih sebatas pemesanan tiket pesawat. Namun dengan seiring berjalannya waktu, pada tahun 2014 dengan semakin tingginya pengguna internet dan pesatnya pengguna smartphone di Indonesia, aplikasi Traveloka pun mulai dilaunching kepada publik, sejak saat itu aplikasi Traveloka ini perlahan lahan memberikan update berupa pembaharuan tampilan hingga fitur agar terus dapat mengikuti perkembangan dan kebutuhan para konsumennya. Aplikasi Traveloka sendiri saat ini dapat diunduh oleh para penggunanya melalui aplikasi Google Play Store untuk sistem operasi Android dan aplikasi AppStore untuk sistem operasi IOS. Secara keseluruhan, hingga saat ini aplikasi Traveloka telah diunduh hingga lebih dari 40 juta kali dengan pengguna aktif harian satu juta konsumen.⁹¹

⁹¹ <https://play.google.com/store/search?q=traveloka>, diakses pada 12 Januari 2020, pukul 16.00 WIB.

Traveloka pun terus berkembang, salah satu prestasi yang membanggakan adalah Traveloka bergabung dengan 4 aplikasi asal Indonesia lainnya masuk kedalam jajaran *start-up unicorn*. Unicorn sendiri pada dasarnya merupakan sebuah penilaian valuasi terhadap sebuah *start-up*, Traveloka sendiri saat ini ditaksir memiliki nilai valuasi sebesar 4,1 miliar dollar AS. Namun Traveloka tidak berhenti hanya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam negeri saja, hal ini dibuktikan dengan tindakannya pada tahun 2018 lalu Traveloka memulai ekspansi untuk melayani kebutuhan konsumen di area Asia Tenggara dengan mengakuisisi *start-up* lainnya, yaitu Pegipegi dari Indonesia, MyTour dari Vietnam dan Travelbook dari Filipina.

Traveloka sendiri saat ini terus memberikan fitur-fitur baru dengan tujuan agar konsumen dapat memaksimalkan penggunaan satu aplikasi untuk segala kebutuhan perjalanannya. Dengan penerapan *user interface* juga *user experience* yang baik diterapkan pada aplikasinya, menjadikan aplikasi favorit untuk urusan pemesanan kebutuhan perjalanan. Dapat dilihat dari ragam pilihan fitur seperti pemesanan hotel, tiket pesawat, bundling tiket pesawat dan hotel, lalu kemudian juga terdapat tiket kereta api dan berbagai macam fitur lainnya disediakan oleh Traveloka sebagai upaya untuk menjadi aplikasi *one stop shopping* dimana segala kebutuhan perjalanan konsumen dapat dibeli hanya dengan satu aplikasi saja.⁹²

⁹² *Ibid.*

1. Fitur Pemesanan Tiket Pesawat

Informasi yang diberikan kepada konsumen juga lengkap, misal ketika ingin melakukan pembelian tiket pesawat, informasi seperti bandara keberangkatan dan kedatangan, kemudian letak terminal keberangkatan dan kedatangan, maskapai dan kelas yang tersedia, waktu keberangkatan dan fitur yang hanya tersedia pada aplikasi ini adalah fitur *reschedule* yang langsung terdapat pada aplikasinya juga membuat konsumen merasa nyaman, karena hanya dengan beberapa klik, jika ada urgensi, dapat langsung memajukan ataupun memundurkan jadwal keberangkatan pesawat, tanpa perlu repot datang ke kantor *airline* yang bersangkutan. Kemudian juga terdapat fitur *e-ticket* yang saat ini disematkan dalam aplikasi Traveloka dan hal ini menjadi andalan konsumen, karena dengan adanya fitur ini, konsumen ketika ingin melakukan *check-in* di bandara, tidak perlu lagi repot membawa cetak *boarding pass*, cukup berikan *e-ticket* yang didapat secara otomatis setelah melakukan pembelian pada saat *check-in*.⁹³

2. Fitur Pemesanan Hotel

Begitu juga dengan hotel, selain pilihannya yang paling lengkap ketimbang para rivalnya baik untuk hotel domestik maupun mancanegara, informasi yang diberikan juga lengkap, misalnya pilihan hotel dengan bintang berapa, budget yang diinginkan, kemudian informasi mengenai hotel itu sendiri seperti foto bangunan hotel, foto kamar, alamat hotel, dan juga

⁹³ *Ibid.*

pinpoint lokasi hotel yang terintegrasi dengan google maps, selain itu juga terdapat pilihan *refund* dimana ketika ada urgensi batal berangkat, hanya dengan beberapa klik, maka dana akan dikembalikan pada kurun waktu tertentu.⁹⁴

3. Fitur Pemesanan *Bundling* (Tiket Pesawat dan Hotel)

Fitur *bundling* atau paket antara tiket pesawat dan hotel juga disediakan oleh Traveloka. Fitur ini disediakan untuk konsumen yang malas repot melakukan pembelian terpisah antara pesawat dan hotel. Konsumen hanya perlu memasukkan destinasi keberangkatan dan kepulangan, juga tanggal keberangkatan dan kepulangan pesawat, kelas yang dipilih, kemudian nantinya akan muncul pilihan maskapai yang melayani rute tersebut, setelah memilih maskapai yang diinginkan, selanjutnya konsumen tinggal memilih hotel yang diinginkan. Setelah memilih hotel yang diinginkan, maka kode pembayaran muncul dan konsumen akan langsung mendapatkan e-ticket pesawat maupun bukti pemesanan hotel dalam satu kode pemesanan.⁹⁵

4. Fitur Traveloka *Xperience*

Agar konsumen semakin nyaman, Traveloka melaunching fitur Traveloka *Xperience* dari yang sebelumnya fitur ini bernama Aktivitas & Rekreasi. Pada fitur ini konsumen dapat memilih pengalaman yang diinginkan ketika berlibur di sebuah destinasi wisata. Misalnya atraksi, spa

⁹⁴ *Ibid.*

⁹⁵ *Ibid.*

& kecantikan, biskop dan lain-lain. Dengan adanya fitur ini, konsumen tidak perlu lagi mengantri di sebuah obyek wisata, cukup beli tiketnya di Traveloka, kemudian nantinya akan mendapat barcode pemesanan yang dapat langsung ditukarkan dengan tiket di obyek wisata tersebut.⁹⁶

5. Fitur Pemesanan Transportasi Darat

Traveloka juga tidak melupakan konsumennya yang membutuhkan perjalanan dengan menggunakan transportasi darat. Untuk itu diciptakanlah fitur moda Transportasi Darat. Pada fitur ini konsumen dapat memilih moda transportasi tersebut, yaitu pemesanan Kereta Api, kemudian ada juga Bus & Travel, Transportasi Bandara, dan juga Rental Mobil.⁹⁷

6. Fitur Diskon

Melengkapi hal itu semua, berbagai macam diskon pun ditawarkan oleh Traveloka, mulai dari diskon tiket pesawat, diskon hotel, diskon bundling tiket pesawat dan hotel dan berbagai diskon yang bisa digunakan pada fitur-fitur Traveloka lainnya. Kemudian dengan penerapan *fix price* ataupun harga tetap, semakin membuat nyaman konsumen, karena harga yang tercantum pada aplikasi merupakan harga yang tetap atau harga final, tanpa ada biaya tersembunyi lainnya.⁹⁸

⁹⁶ *Ibid.*

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ *Ibid.*

7. Fitur Traveloka Points dan *PayLater*

Traveloka Points juga menjadi fitur yang menguntungkan bagi para konsumen loyal, Traveloka Points ini bisa didapat setiap kita melakukan transaksi, baik pembelian tiket pesawat, pemesanan hotel ataupun pembelian fitur lainnya, dari setiap transaksi tersebut akan mendapatkan poin bermacam macam nilainya, kemudian nantinya poin tersebut dapat dikumpulkan hingga mencapai nilai tertentu, untuk kemudian ditukar menjadi kupon diskon untuk, dapat digunakan untuk diskon pembelian tiket pesawat maupun pemesanan hotel. Selain itu juga terdapat fitur *Paylater*, dimana fitur ini memberikan kemudahan untuk membeli segala macam kebutuhan seperti misalnya tiket pesawat maupun pemesanan hotel, kemudian dapat membayarnya kemudian, dengan kata lain, fitur ini selayaknya kartu kredit, namun ini khusus dibuat untuk pemilik akun Traveloka yang terverifikasi.⁹⁹

B. Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen pada Layanan Jasa

Traveloka

1. Ketercukupan Regulasi atas Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen pada Layanan Jasa Traveloka

Ketercukupan regulasi atas perlindungan Hukum data pribadi konsumen di Indonesia sampai sejauh ini belum memiliki kebijakan atau regulasi mengenai perlindungan data pribadi dalam satu peraturan khusus.

⁹⁹ *Ibid.*

Pengaturan mengenai hal tersebut masih termuat secara terpisah di beberapa peraturan perundang-undangan dan hanya mencerminkan aspek perlindungan data pribadi secara umum. Adapun pengaturan tersebut tersebut antara lain terdapat dalam UU ITE, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan dan adapun juga termuat didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen¹⁰⁰. Dalam layanan jasa traveloka telah menyiapkan untuk perlindungan data konsumen yang di input telah sesuai dengan undang-undang konsumen, data yang diinput berasal dari data pribadi diamankan dan digunakan semestinya oleh perusahaan Traveloka dalam kelengkapan untuk menikmati jasa yang diberikan, jika terdapat masalah tidak lain dikarenakan telah terjadi adanya kondisi lemahnya posisi konsumen jika dibandingkan dengan produsen. Oleh karena itu, dengan posisi konsumen yang lemah maka perlu adanya perlindungan secara hukum. Adapun perlindungan hukum ini terbagi 2 macam cara diantaranya:

- 1) Menerapkan perlindungan secara langsung dimana perlindungan secara langsung ini dapat berfungsi dengan baik sehingga dapat untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen.

¹⁰⁰ Indonesia, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia No. 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, Pasal 1 angka 1.

- 2) Secara tidak langsung perlindungan konsumen ini dilakukan dengan cara mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab dalam mengamankan data pribadi konsumen Traveloka.

Bentuk regulasi yang diterapkan oleh traveloka diantaranya memberikan keseimbangan perlindungan hukum terhadap konsumen dengan traveloka dimana bentuk regulasi yang diterima seperti mengamankan data konsumen, mengelola data konsumen sesuai porsinya, melakukan transfer data terhadap pihak yang bekerja sama dengan traveloka, dan menyaring data konsumen dengan memetakan data yang berbentuk privasi dengan data yang dapat dipublikasikan seperti nama terang dan nomor telepon ketika melakukan transfer data terhadap pihak yang kerja sama dengan traveloka. Dalam upaya pengaturan kebijakan regulasi yang dikeluarkan oleh traveloka adapun terjadi dalam hubungan-hubungan hukum di antara pihak yang terkait seperti produsen dengan konsumen, dan produsen terhadap distributor. Telah diatur didalam hukum perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanyalah konsumen akhir sebagaimana konsumen diaktakan sebagai pembeli dari tiket ataupun produk yang dijual oleh Traveloka, mereka yang berhak mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam prosesnya tidak lupa dengan pemanfaatan Teknologi Informasi yang sesuai dengan fungsinya, bahwa perlindungan data pribadi

dapat dikatakan sebagai salah satu bagian dari hak pribadi (*privacy rights*). Dengan kata, bahwa hak pribadi memiliki kategori berupa hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan dan hak berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai serta hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang. Oleh karena itu pihak traveloka membuat perlindungan data konsumen ini berupa melindungi data pribadi dibawah kepemilikan atau kendali dengan mempertahankan pengaturan keamanan yang wajar, termasuk prosedur fisik, teknis dan organisasi, untuk mencegah akses, pengumpulan, penggunaan, penyingkapan, penyalinan, modifikasi, penghapusan yang tidak sah atau risiko yang sama. Perlindungan hukum ini dikategorikan 2 (dua) macam yakni perlindungan hukum preventif, dan perlindungan hukum represif. Menurut pendapat Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang diberikan sebelum terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang merugikan atau tidak diinginkan sehingga perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Perlindungan hukum ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan dituangkan dalam bentuk pemberian hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan data konsumen tidak lepas dengan bentuk Privasi Data dimana Privasi dilakukan untuk mengamankan data

dari oknum yang jahil adapun privasi Menurut Priscilla M. Regan, dilakukan untuk mengamankan hak yang berasal dari suatu hak individu yang sangat mendasar dan sangat asasi¹⁰¹. Data harus secara privasi dikarenakan merupakan hal yang sensitif dan merupakan suatu kebebasan sehingga hak atas privasi sudah sepatutnya dijamin dan dilindungi oleh negara maupun pihak yang telah melakukan kontrak bersama antara produsen dengan konsumen. Perlindungan privasi atas informasi pribadi (*information privacy*) untuk pertama kalinya dikemukakan oleh Alan Westin dalam bukunya, yaitu:

“Privacy is the claim of individuals, group or institution to determine for themselves when, how, and to what extent information about them is communicated to others”.¹⁰²

Dalam perspektif perlindungan konsumen, berdasarkan *Privity of Contract Theory*, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, akan tetapi hal itu baru dapat dilakukan apabila diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Ketercukupan bentuk regulasi yang diberikan oleh traveloka ini telah diterbitkan sesuai dengan undang-undang yang telah diberlakukan. Jadi dalam kebijakan yang dikeluarkan oleh traveloka dalam menanamkan proses pengamanan data konsumen ini sudah dapat dikatakan siap dalam segi keamanan, ditinjau dari prosedur keamanan saat masuk ke *data base* sistem traveloka telah

¹⁰¹ Sinta Dewi Rosadi, *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*, PT Refika Aditama, Bandung, 2015, hlm. 14.

¹⁰² Alan F. Westin, *Privacy and Freedom*, Columbia Law Review Association, London, 1967, hlm. 7.

mampu mengamankan data secara langsung dari tangan-tangan orang yang berusaha mengambil data konsumen, dimana sekarang ini banyak oknum menginginkan data konsumen, digunakan penyalahgunaan data pribadi untuk hal-hal yang sekiranya dapat melanggar aturan hukum seperti tindakan melawan hukum misalnya penyalahgunaan data dalam pengajuan dana pinjaman uang atau untuk melakukan tindakan penipuan.

2. Perlindungan Hukum Konsumen atas Kebocoran Data Pribadi Oleh Traveloka

Perlindungan data konsumen yang dilakukan oleh traveloka kenyataan kasusnya bahwa perlindungan yang diberikan terhadap data konsumen mengalami kendala dimana telah terjadi terjadinya sebuah problem berupa pembobolan atau pencurian data konsumen Menurut *Senior Vice President Financial Products Traveloka Alvin Kumarg* mengaku perusahaan menerima sejumlah aduan dari penggunanya terkait upaya peretasan akun pengguna *Traveloka Pay Later*, dimana oknum menyalahgunakan akun pengguna untuk melakukan pemesanan tiket pesawat dan hotel, dimana kasus ini telah melanggar berupa peraturan pada Pasal 15 UU ITE dan Pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik berlaku terhadapnya, yaitu telah melanggar isi sertifikat keandalan suatu perusahaan dikarenakan telah terjadi kebocoran data konsumen dalam penjaminan keamanannya. Serta telah melanggar Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi

Elektronik dimana dalam melakukan penyimpanan data tidak dilakukan dengan baik sehingga dapat disalahgunakan sistem *cloud computing* dalam *storage* (penyimpanan), sehingga data yang diambil dapat seluruhnya terambil oleh oknum, jadi oknum yang melakukan perbuatan ini telah melanggar hukum artinya oknum yang melakukan tindakan pencurian data ini, kemudian wajib diproses secara hukum. Dengan mengamankan sementara pihak traveloka melaporkan kejadian ini ke pihak yang terkait berupa Polisi serta mengusut hingga sampai ke ranah hukum di pengadilan, agar oknum ini dapat ganti rugi atas perbuatan yang telah dilakukan merugikan seseorang (konsumen). Jika melihat kebelakang pihak traveloka juga wajib memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang telah disalahgunakan data pribadinya, dikarenakan sistem yang dipergunakan oleh traveloka belum dapat mengamankan data konsumennya secara baik dimana tingkat keamanan data konsumen sangat rendah bahwa sistem yang dipergunakan oleh traveloka belum dapat mencakup seperti tindakan notifikasi dan verifikasi, *autentikasi biometric* dengan pengenalan sidik jari atau wajah, penonaktifan akun, hingga kode rahasia sehingga oknum yang ingin mengambil data konsumen traveloka akan lebih mudah dikarenakan sistem belum siap untuk keamanan artinya pencurian data dengan cara membobol dapat dilakukan dengan mudah sehingga tindakan berupa kriminalitas juga meningkat. Oleh sebab itu perlindungan terhadap konsumen yang berdampak dari kejadian penyalahgunaan ini perlu dilakukan secara optimal.

Data pribadi merupakan komponen dari data privasi, dimana dalam privasi adalah hak seseorang untuk menutup atau merahasiakan hal-hal yang sifatnya pribadi (informasi pribadi). Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mensyaratkan bahwa penggunaan setiap data pribadi dalam sebuah media elektronik harus mendapat persetujuan pemilik data bersangkutan. Setiap orang yang melanggar ketentuan ini dapat digugat atas kerugian yang ditimbulkan Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik “Data pribadi adalah data perorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaan.¹⁰³ Perlindungan data pribadi merupakan hal yang penting bagi konsumen itu sendiri dalam melakukan transaksi online sebab data pribadi tersebut berhubungan dengan keamanan konsumen itu sendiri. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum oleh karena itu apabila terjadinya pembajakan data pribadi yang dapat berakibat hilang, berubah atau bocornya data rahasia milik konsumen. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan perlindungan hukum terhadap keamanan data elektronik tersebut dari pengaksesan ilegal yang terdapat dalam Pasal 30 dan Pasal 46 Undang-

¹⁰³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 13.

Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik. Adapun bunyi dari Pasal 30 dan Pasal 46 tersebut yaitu:

a) Pasal 30 berbunyi:

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik Orang lain dengan cara apa pun.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan untuk memperoleh Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.
- (3) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.

b) Pasal 46 berbunyi:

- (1) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).
- (2) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah).

(3) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah). Berdasarkan uraian tersebut diatas konsumen mendapatkan perlindungan terhadap privasinya dimana dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah menjamin perlindungan konsumen terhadap privasinya dalam melakukan transaksi online.

Berdasarkan uraian tersebut diatas konsumen mendapatkan perlindungan terhadap privasinya dimana sudah diatur didalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah menjamin perlindungan konsumen terhadap privasinya dalam melakukan transaksi online. Meskipun dalam pengaturannya secara umum dalam UU ITE dan dalam beberapa peraturan perundangan lainnya, namun di Indonesia dirasa sangat perlu untuk segera membuat suatu aturan khusus mengenai perlindungan data pribadi dikarenakan sebagai bahan acuan dalam memecahkan permasalahan seperti penyalahgunaan data seseorang. Bahwa kebijakan privasi yang dikeluarkan oleh traveloka perlu diperkuat sebagai bagian dari hukum mengenai hak asasi manusia. Dikarenakan Privasi merupakan hal pokok dalam keamanan yang harus dimiliki seorang konsumen dan pengaturan yang khusus mengenai perlindungan data pribadi merupakan salah cara untuk menghormati hak

ini. Di Indonesia, ada kecemasan tentang perlindungan untuk privasi dan perlindungan data pribadi karena hingga saat ini belum ada undang-undang yang secara jelas dan spesifik mengatur hal tersebut.

3. Tanggung Jawab Pengelola Jasa Layanan *Traveloka* Terhadap Kerugian Konsumen

Traveloka merupakan *e-commerce* yang menjembatani penjual (maskapai) dan pembeli untuk mempermudah transaksi jual beli online melalui perangkat elektronik. *Traveloka* dalam hal ini bertindak sebagai penyedia tempat, yakni berupa *website* untuk para Penjual membuka usahanya yang berupa toko dan bertindak sebagai pihak ketiga/perantara antara Penjual dan Pembeli. *Traveloka* dalam hal ini dapat juga disebut sebagai *marketplace*, yaitu tempat antara konsumen dan penjual melakukan transaksinya.¹ Setiap transaksi yang dilakukan oleh Penjual dan Pembeli akan diawasi oleh pihak *Traveloka*, dan menjadi tanggung jawab *Traveloka*.² *Traveloka* yang bertindak sebagai pengelola *website* dan sebagai pihak ketiga juga memiliki tanggung jawab kepada setiap konsumen. Tanggung jawab *Traveloka* bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggung jawab *Traveloka* tercermin dalam hal-hal sebagai berikut, yaitu:

- 1) Menyediakan sarana pelaporan. Dalam hal ini, *Traveloka* memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Hal tersebut telah tercermin dari

¹ Tim Media Konsumen, “*Marketplace di Indonesia*”, dikutip dari www.mediakonsumen.com, diakses pada 21 Maret 2021 pukul 14.00 WIB.

² Tim *Traveloka*, “*aturan penggunaan*”, dikutip dari www.traveloka.co.id, diakses pada 22 Maret 2021 pukul 15.00 WIB.

pemberian fasilitas aduan 24 (duapuluh empat) jam melalui *customer care Traveloka* di nomor +6221-2910-3300 atau melalui *email* ke cs@traveloka.com. Pembeli dapat menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui *contact* yang tersedia dan dengan menunjukkan bukti-bukti yang valid, kemudian pihak *Traveloka* akan menelusuri keluhan tersebut.³

- 2) Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang. Dalam hal transaksi melalui *website e-commerce*, kerap kali muncul sebuah iklan (*ads*) yang menampilkan konten-konten negatif yang berbau pornografi, yang sangat mengganggu konsumen dalam melakukan transaksi jual beli di *Traveloka*. *Traveloka* memiliki tanggung jawab untuk menyaring segala jenis konten yang masuk dan melakukan pemblokiran terhadap konten-konten negatif tersebut. Konsumen *Traveloka* juga memiliki hak untuk melakukan pelaporan kepada Pihak *Traveloka* terkait dengan konten yang mengganggu tersebut.⁴
- 3) Perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen. Pada saat konsumen melakukan transaksi jual beli di *Traveloka*, *Traveloka* menghendaki setiap konsumennya untuk mengisi data-data diri yang selengkap-lengkap nya dan valid. Begitu juga halnya, ketika konsumen melakukan transaksi pembayaran melalui kartu kredit, maka *Traveloka* akan meminta konsumen tersebut untuk memasukkan data kartu kredit tersebut dengan selengkap-lengkap nya. Atas dasar hal tersebut, maka Pihak *Traveloka* memiliki tanggung jawab untuk melindungi data-data konsumen dari pihak-

³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin melakukan pencurian akan data- data tersebut melalui peretasan akun. *Traveloka* menyediakan fitur “*3D Secure*” untuk melindungi konsumen yang melakukan pembayaran dengan kartu kredit. Fitur *3D Secure* ini merupakan bentuk kerjasama antara *Traveloka* dengan pihak penyedia kartu kredit (seperti *visa*, *mastercard*, dan *paypal*) untuk melindungi data-data kartu kredit konsumen.⁵

- 4) *Traveloka* memiliki tanggung jawab untuk menyeleksi Penjual- Penjual yang hendak membuka tokonya di *website Traveloka*. Dalam hal ini *Traveloka* menghendaki setiap calon Penjual untuk melakukan pengisian *form* pendaftaran dengan sebenar-benarnya, dan didukung dengan mengupload foto KTP sebagai bukti bahwa calon Penjual tersebut merupakan individu sungguhan dan bukan Penjual “fiktif”.⁶
- 5) Dalam hal Penjual yang tidak mengirimkan barangnya dalam jangka waktu yang ditentukan. Sesuai ketentuan prosedural transaksi melalui *Traveloka*, sistem dalam *Traveloka* akan secara otomatis menahan pembayaran yang telah dilakukan pembeli ke dalam rekening resmi *Traveloka* (rekening ketiga) dan akan mengembalikan dana tersebut ke dalam *TravelokaPay* milik Pembeli, atau dapat langsung dikembalikan ke rekening bank milik Pembeli yang akan diproses secara langsung dalam jangka waktu 24 jam. Apabila dalam hal ini Pembeli melakukan pembayaran

⁵ Tim *Traveloka*, “*Frequently asked question*”, dikutip dari www.traveloka.co.id, diakses pada 22 Maret 2021 pukul 15.00 WIB.

⁶ Tim *Traveloka*, “*aturan penggunaan*”, dikutip dari www.traveloka.co.id, diakses pada 22 Maret 2021 pukul 15.00 WIB.

dengan menggunakan kartu kredit, maka Pihak *Traveloka* akan mengembalikan dana transaksi ke limit kartu kredit di tagihan berikutnya. *Traveloka* juga akan melakukan tindakan terhadap penjual yang memiliki reputasi tidak baik, dan akan melakukan pemblokiran akun Penjual apabila secara berkali-kali terbukti melakukan tindakan yang hendak merugikan konsumen.⁷

- 6) Tanggung jawab *Traveloka* apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Dalam hal ini, tanggung jawab *Traveloka* tidak berupa penggantian fisik barang secara langsung, melainkan *Traveloka* menyediakan fitur “pusat resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada Penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. *Traveloka* akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan wanprestasi yang terjadi tersebut. Pihak Penjual dan Pembeli diharapkan untuk mengirimkan bukti-bukti transaksi berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman, dan bukti bukti penunjang lainnya yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. *Traveloka* kemudian memiliki tanggung jawab untuk menjadi penengah akan permasalahan tersebut.⁸
- 7) Penyediaan garansi *Traveloka*. Setiap pembelian yang dilakukan oleh Pembeli akan dilindungi oleh garansi *Traveloka*. Garansi *Traveloka* ini berlaku selama 7 hari. Apabila Pembeli hendak melakukan keluhan akan barang yang tidak sesuai spesifikasi, dan hendak melakukan tuntutan ganti rugi kepada Penjual, tuntutan tersebut harus dilakukan dalam jangka

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*

waktu sebelum 7 hari, karena setiap barang yang diperjual belikan dilindungi oleh garansi *Traveloka* selama 7 hari. Apabila dalam jangka waktu lewat dari 7 hari Pembeli baru menyampaikan keluhannya, maka keluhan tersebut tidak dapat diproses, oleh karena itu Pembeli *Traveloka* diharapkan untuk selalu menyimpan bukti *invoice/nota* pembelian elektronik dalam kegiatan transaksi di *Traveloka*.⁹

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Bab VI Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Dalam kaitannya dengan *Traveloka* sebagai penyedia layanan jasa, Pasal 26 UUPK menyatakan: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”.

Transaksi yang dilakukan dalam forum jual beli online akan menimbulkan hubungan hukum yang melibatkan setidaknya tiga pihak, yaitu pembeli (*buyer*), penjual (*seller*), dan *website online* (yang dalam hal ini adalah *Traveloka*).¹⁰

Situs belanja *Online Traveloka* dalam hal ini tidak terlibat secara langsung dalam pemenuhan tanggung jawab akan kerugian yang dialami konsumen, tetapi jika ada suatu permasalahan terhadap barang, maka *Traveloka* akan meneruskannya kepada pihak penjual, dan *Traveloka* akan memfasilitasi penggantian kerugian tersebut.¹¹

Traveloka selalu berupaya untuk menjaga layanan agar tetap nyaman, aman, dan berfungsi dengan baik, tapi *Traveloka* tidak dapat menjamin operasi terus menerus atau akses ke layanan *Traveloka* dapat selalu sempurna. Informasi dan data dalam situs *Traveloka* memiliki kemungkinan tidak terjadi secara *real*

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Y.Zozi Ayodyapati, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Melalui Online Marketplace”, dalam *Jurnal Hukum* Vol.4 No.12 Maret 2017, hal.31.

¹¹ Tim *Traveloka*, “Syarat dan Ketentuan”, dikutip dari www.traveloka.co.id, diakses pada 22 Maret 2021 pukul 15.00 WIB.

time. Untuk itu, *Traveloka* juga memiliki batasan-batasan tanggung jawab, yaitu:¹²

- 1) Penggunaan atau ketidakmampuan pengguna dalam menggunakan layanan *Traveloka*;
- 2) Harga, Pengiriman atau petunjuk lain yang tersedia dalam layanan *Traveloka*;
- 3) Kelalaian dan kerugian yang ditimbulkan oleh masing-masing Pengguna;
- 4) Pelanggaran hak atas kekayaan intelektual;
- 5) Perselisihan antar pengguna;
- 6) Pencemaran nama baik pihak lain;
- 7) Setiap penyalahgunaan barang yang sudah dibeli oleh pengguna;
- 8) Kerugian akibat pembayaran tidak resmi kepada pihak lain selain ke rekening resmi *Traveloka*, yang dengan cara apapun mengatasnamakan *Traveloka* ataupun kelalaian penulisan rekening dan/atau informasi lainnya dan/atau kelalaian penulisan rekening dan/atau kelalaian pihak bank;
- 9) Virus atau perangkat lunak berbahaya lainnya yang diperoleh dengan mengakses atau menghubungkan ke layanan *Traveloka*;
- 10) Kerusakan pada perangkat keras anda dari penggunaan setiap layanan *Traveloka*.

C. Tanggung Jawab Traveloka atas Kebocoran Data Pribadi Konsumen

Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia yang begitu pesat seharusnya memberikan iklim dan ekosistem industri yang sehat sehingga dapat terjalin komunikasi yang baik antara para pelaku usaha, mitra industri, dan pemerintah. Salah satu bentuk komunikasi yang baik tersebut ialah adanya forum yang

¹² *Ibid.*

mewadahi guna memberikan sebuah masukan, informasi dan penjelasan mengenai regulasi hukum terkait *e-commerce*, untuk itu peran pemerintah dalam penyusunan regulasi untuk kepentingan *e-commerce* sangat diperlukan.

¹⁰⁴ Terlebih lagi terkait dengan Perlindungan data pribadi konsumen yang dipegang oleh pelaku usaha seperti Traveloka.

Perlindungan terhadap data pribadi merupakan salah satu hak yang dimiliki oleh konsumen dan merupakan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen. Meskipun pada dasarnya perlindungan terhadap konsumen sangat beragam, secara garis besar hak konsumen dapat dibagi menjadi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:¹⁰⁵

¹⁰⁴ Sandryones dan Erich, “Pengaruh Internet Terhadap Industri E-Commerce Dan Regulasi Perlindungan Data Pribadi Pelanggan di Indonesia”, *Seminar Nasional Riset dan Teknologi*, 2020, hlm. 231.

¹⁰⁵ Ahmadi Miru, *Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 140.

- 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Melihat dari tiga (3) hak yang menjadi prinsip dasar perlindungan konsumen, penulis memasukan perlindungan data konsumen sebagai bentuk hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan. Kemudian, apabila konsumen benar-benar dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.¹⁰⁶

Bertolak dari hak dasar konsumen yang harus dilindungi secara hukum, yang menjadi peratanyaan adalah bagaimana pertanggung jawab pelaku usaha ketika terjadi kebocoran data konsumen. Dalam hukum Indonesia sendiri Peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai Perlindungan Data Pribadi hingga saat ini belum ada dan statusnya masih menjadi Rancangan Undang-undang (RUU). Namun, Indonesia memiliki acuan peraturan yang digunakan sebagai dasar hukum berjalannya *E-Commerce* di Indonesia yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi konsumen diantaranya:

¹⁰⁶ Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Di *E-Commerce*", *Jurnal Hukum*, Vol. 14, No. 2, 2007, hlm. 257.

- 1) Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- 2) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi dan Informasi elektronik
- 3) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi dan Informasi elektronik
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Salah satu lead sector Pemerintah Indonesia yang menangani *e-commerce* adalah Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo), dari regulasi hukum tersebut Kemenkominfo memiliki program pendaftaran dan pendataan bagi pelaku usaha *e-commerce* melalui serangkaian proses *profiling dan report databased*. Hal ini bertujuan agar konsumen terhindar dari penipuan yang dilakukan oknum yang tidak bertanggung jawab.¹⁰⁷

Terkait dengan pelanggaran hak privasi yang dialami oleh konsumen pada *online marketplace system*, dibutuhkan langkah preventif/ kehati-hatian dari konsumen untuk mencantumkan data-data privasinya termasuk hobby dan kecenderungan, karena ketika hal tersebut telah ditabulasi oleh perusahaan, maka yang terjadi hak privasi dari konsumen sendiri yang terlanggar. Terlebih lagi banyak situs yang menempatkan ada juga situs yang menyatakan tidak dapat dituntut secara hukum atas kelalaian yang diakibatkan baik secara

¹⁰⁷ Masitoh Indriyani, Nilam Andaria, dan Satria Unggul, "Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Konsumen Daring pada *Online Marketplace System*", *Jurnal Hukum Justitia*, Vol. 1, No. 2, 2017, hlm. 196.

langsung maupun tidak langsung dan menimbulkan kerugian, kesalahan, penghapusan, interupsi, pelanggaran virus, penghilangan file atau email, dan kerugian kehilangan privasi didalam “pemberitahuannya”.¹⁰⁸

Perlindungan terhadap data pribadi yang telah diatur dalam PP 71/2019 sebenarnya memerintahkan Penyelenggara Sistem Elektronik¹⁰⁹ wajib melindungi penggunanya dan masyarakat luas dari kerugian yang ditimbulkan oleh sistem elektronik yang diselenggarakannya.¹¹⁰ Selain itu, Penyelenggara sistem elektronik wajib menyampaikan informasi kepada pengguna sistem elektronik paling sedikit mengenai Jaminan privasi dan/atau perlindungan data pribadi.¹¹¹

Kemudian, setiap penyelenggaran Sistem Elektronik wajib melaksanakan perlindungan data pribadi dalam melakukan proses data pribadi meliputi:¹¹²

- a. pengumpulan Data Pribadi dilakukan secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum, adil, dengan sepengetahuan dan persetujuan dari pemilik Data Pribadi;
- b. pemrosesan Data Pribadi dilakukan sesuai dengan tujuannya;

¹⁰⁸ Suradji, *Penelitian Tentang Perlindungan Hukum Data Digital*, Badan Pembina Hukum Depkumham RI, Jakarta, 2005, hlm. 107-108.

¹⁰⁹ Penyelenggara sistem elektronik adalah setiap orang penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/ atau keperluan pihak lain.

¹¹⁰ Pasal 31 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

¹¹¹ Pasal 29 huruf g Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

¹¹² Pasal 14 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

- c. pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan menjamin hak pemilik Data Pribadi;
- d. pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara alurat, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir, dapat dipertanggungjawabkan, dan memperhatikan tujuan pemrosesan Data Pribadi;
- e. pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan melindungi keamanan Data Pribadi dari kehilangan, penyalahgunaan, Akses dan pengungkapan yang tidak sah, serta perubahan atau perusakan Data Pribadi;
- f. pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan memberitahukan tujuan pengumpulan, aktivitas pemrosesan, dan kegagalan perlindungan Data Pribadi; dan
- g. pemrosesan Data Pribadi dimusnahkan dan/ atau dihapus kecuali masih dalam masa retensi sesuai dengan kebutuhan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perlindungan data diri sudah seharusnya menjadi kewajiban penyelenggaran sistem elektronik, termasuk dalam penyimpanan data diri konsumen dalam *e-commerce*. Setiap Penyelenggara sistem elektronik diharuskan menjamin hak pribadi konsumen serta melindungi keamanan Data Pribadi dari kehilangan, penyalahgunaan, Akses dan pengungkapan yang tidak sah, serta perubahan atau perusakan Data Pribadi sebagaimana yang telah diatur dan ditetapkan dalam Pasal 14 ayat (1) huruf c dan e PP 71/2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.

Kemudian, apabila terjadi pelanggaran terhadap Pasal 14 ayat (1) PP 71/2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik ternyata hanya dapat dilakukan pelaporan yang nanti ujungnya berupa sanksi administrative terhap penyelenggara sistem elektronik. Sanksi Administrative yang berikan kepada penyelenggara Sistem Elektronik berupa:¹¹³

- a. teguran tertulis;
- b. denda administratif;
- c. penghentian sementara;
- d. pemutusan Akses; dan/atau
- e. dikeluarkan dari daftar.

Pemberian sanksi administrative tersebut menurut hemat penulis dirasa kurang tepat dan kurang memberikan perlindungan, kemanfaatan dan kepastian hukum bagi konsumen atau pengguna. Meskipun dalam pasal 100 Ayat (5) PP 71/2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyebutkan adanya sanksi administrative tidak akan menghilangkan tanggungjawab perdata maupun pidana untuk penyelenggara sistem elektronik. Dalam hal ini artinya apabila terjadi kerugian yang diakibatkan terlanggarnya pasal 14 ayat (1) PP 71/2019 tersebut masih memungkinkan adanya gugatan perdata dengan alasan perbuatan melawan hukum sebagaimana tercantum dalam pasal 1365 KUHPperdata. Selain tanggung jawab perdata, penyelenggara

¹¹³ Pasal 100 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

sistem elektronik juga tidak terbebas dari tanggung jawab pidana meskipun telah dikenai sanksi administrative.

Selanjutnya, terkait dengan kasus yang menimpa RA yang sedang bermasalah dengan Aplikasi Traveloka yang merupakan penyedia jasa sekaligus sebagai penyelenggara sistem elektronik. Pada hari Minggu, 17 Februari 2019, 10:49 WIB, RA mendapatkan notifikasi *e-mail* bahwa nomor HP dan *e-mail* yang di daftarkan di akun *Traveloka* telah dihapus, sehingga pemilik akun tidak dapat masuk/*login*. Menanggapi hal tersebut pemilik akun segera menghubungi *call center Traveloka* Indonesia di nomor 08041500308. Namun karena proses yang cukup lama akhirnya mulai pukul 10:59 – 11.14 WIB masuk 10 (sepuluh) notifikasi Rincian Pembayaran *PayLater* *Traveloka* ke *e-mail* pemilik akun, padahal pemilik akun tidak dapat melakukan *login* atas akun tersebut. Semuanya untuk pembelian *Jatim Park 2 (Batu Secret Zoo & Museum Satwa) Tickets – Easy Access 19-Feb-2019* dengan menggunakan limit *PayLater* atas nama Ramli Ahmad sebesar Rp3.000.000,- (tiga juta rupiah).¹¹⁴ Kemudian, RA melakukan complain terhadap *Traveloka* namun ternyata *Traveloka* tidak mau memberikan ganti rugi kerugian yang telah menimpa RA dengan alasan kerahasiaan dan keamanan akun *Traveloka* merupakan tanggung jawab pemilik.

Apabila permasalahan tersebut dilihat dalam Perlindungan data Pribadi Konsumen, seharusnya *Traveloka* sebagai penyedia jasa sekaligus penyedian

¹¹⁴ <https://mediakonsumen.com/2019/02/19/surat-pembaca/astagfirullah-akun-traveloka-saya-dibobol-dan-fasilitas-paylater-disalahgunakan>, diakses pada tanggal 15 November 2020, pukul 15.00 WIB.

sistem elektronik menjaga data diri konsumen sebagaimana amanat Pasal 14 Ayat (1) huruf C dan E PP 17/2019, Traveloka seharusnya menjamin hak pribadi konsumen serta melindungi keamanan Data Pribadi dari kehilangan, penyalahgunaan, Akses dan pengungkapan yang tidak sah, serta perubahan atau perusakan Data Pribadi. Traveloka seharusnya sebagai Penyedia sistem elektronik tidak boleh lepas tangan karena hal ini terjadi pembobolan sistem pada data yang dimiliki oleh RA.

Traveloka dalam hal ini dapat dikenai sanksi administrative terkait pelanggaran dan lelaian menjaga data pribadi konsumen, Traveloka dapat diduga menyalahi aturan pasal 14 ayat (1) huruf C dan E PP 17/2019 sehingga dapat dikenai sanksi administarive sebagaimana pasal 100 ayat (1) *jo.* Pasal 100 ayat (2) PP 71/2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektornik. Kemudian, karena adanya kerugian yang disebabkan oleh sistem Traveloka tersebut, RA dapat menuntut adanya perbuatan melawan hukum terhadap Traveloka karena bocornya data pribadi konsumen yang menyebabkan baik kerugian materiil maupun immaterial.

1. Batas-Batas Tanggung Jawab Traveloka sebagai Penyedia Layanan Berbasis Online atas Data Pribadi Konsumen

Pembatasan berkaitan kategori kriteria bentuk Tanggung jawab yang traveloka yang diberikan kepada korban (konsumen) yang mengalami kerugian penyalahgunaan data. Dimana sebagai penyedia layanan berbasis online atas data pribadi yang telah disalahgunakan oleh oknum mengacu dalam bentuk tanggung jawab secara hukum dimana pihak perusahaan traveloka telah

mengantarkan kasus ini ke ranah hukum, memerintahkan tim investigasi menyelidiki dan mengusut kasus pembobolan data yang disalahgunakan untuk hal negatif berupa tindakan melawan hukum sehingga telah melanggar peraturan pada Pasal 15 UU ITE yang berbunyi:

“Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan intersepsi atau penyadapan atas Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dalam suatu Komputer dan/atau Sistem Elektronik tertentu milik Orang lain”

Bila ditarik penafsiran secara umum, maka perlindungan data sebenarnya telah diatur ke dalam pasal-pasal selanjutnya di UU ITE, yaitu pada Pasal 30 sampai Pasal 33 dan Pasal 35 yang masuk kedalam Bab VII mengenai Perbuatan yang Dilarang. Secara tegas UU ITE melarang adanya akses secara melawan hukum kepada data milik orang lain melalui sistem elektronik untuk memperoleh informasi dengan cara menerobos sistem pengamanan¹¹⁵. Selain itu juga secara tegas UU ITE menyatakan bahwa penyadapan (*interception*) adalah termasuk perbuatan yang dilarang kecuali dilakukan oleh pihak yang memiliki kewenangan untuk itu dalam rangka upaya hukum. Setiap orang yang merasa dirugikan akibat dilakukannya perbuatan yang dilarang tersebut dapat mengajukan gugatan ganti kerugian, dan pelaku pun mempunyai tanggung gugat atas apa yang dilakukannya. Karena itu, privasi dan masalah perlindungan data pribadi telah menjadi agenda mendesak di era modern saat ini. Banyak negara yang telah menerapkan peraturan khusus mengenai

¹¹⁵ Fuady Munir, *Perbuatan Melawan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm. 102.

perlindungan hukum bagi data pribadi, tetapi tidak demikian halnya di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan terus meningkatnya pengguna jasa layanan internet di Indonesia semakin menunjukkan perlunya pengaturan khusus untuk melindungi privasi dan data pribadi di Indonesia. Dalam pembatasan tanggung jawab pihak traveloka atas ganti rugi berupa material didasarka dari macam jenis Perlindungan hukum meliputi dua hal yaitu:

- a. Perlindungan hukum preventif, perlindungan hukum bilamana terjadi keberatan atau untuk mengemukakan pendapat sebelum adanya keputusan pemerintah yang mempunyai tujuan pencegahan sengketa. Perlindungan hukum preventif memiliki unsur kehati-hatian, agar pemerintah terdorong untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.
- b. Perlindungan hukum represif, perlindungan hukum untuk penyelesaian sengketa dan dilakukan oleh Pengadilan umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia.

Dengan mengategorikan berdasarkan Data pribadi adalah data yang berkenaan dengan ciri seseorang yang terdiri dari:

- 1) Nama;
- 2) Umur;
- 3) Jenis kelamin;

- 4) Pendidikan;
- 5) Pekerjaan;
- 6) Alamat;
- 7) Dan kedudukan dalam keluarga.

Perlindungan terhadap informasi pribadi yaitu pengumpulan dan penyimpanan informasi pribadi dalam komputer, bank data, dan perangkat lain yang dilakukan oleh otoritas publik, pihak swasta, maupun individu yang harus diatur melalui undang-undang. Tindakan efektif harus diambil oleh Negara untuk memastikan bahwa informasi mengenai kehidupan pribadi seseorang tidak akan beralih ke tangan orang lain yang tidak berhak untuk menerima, mengolah, dan menggunakan informasi tersebut. Selain itu, setiap individu harus memiliki hak untuk memastikan bahwa data pribadinya disimpan dalam arsip data otomatis (*automatic data files*), mengetahui tujuan penggunaan data, mengetahui pihak mana saja yang dapat mengontrol datanya, dan memastikan terdapat mekanisme pembetulan atau penghapusan apabila datanya dikumpulkan dan diolah untuk hal yang bertentangan dengan hukum.

2 Tanggung Jawab Hukum Traveloka atas Kebocoran Data Pribadi Konsumen

Dalam pertanggung jawaban secara hukum, traveloka dalam hal ini bertanggung jawab secara wajib dikarenakan kebocoran data ini merupakan kesalahan secara fatal yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen yang telah menyerahkan datanya di perusahaan traveloka sebagai pelanggan, oleh karena itu pihak perusahaan berkewajiban untuk menanggung segala sesuatu

diantaranya bentuk kerugian secara materiil dan formil. Jika secara hukum perbuatan melawan hukum maka boleh dituntut, dipersalahkan ataupun diperkirakan sebagai akibat dari sikap pihak sendiri. Transaksi konsumen merupakan suatu perikatan, yaitu perikatan keperdataan. Dalam kacamata hukum perdata, perikatan transaksi konsumen itu tidak serta merta terjadi begitu saja. Perikatan konsumen merupakan pelaksanaan dari perikatan sebelumnya yang dapat disebut pratransaksi konsumen. Setelah transaksi konsumen dilaksanakan, masih ada perikatan lain yang harus dipenuhi kedua belah pihak, yang dapat disebut pasca transaksi konsumen atau transaksi purnajual. Dengan adanya kegiatan menjual kemudian membeli maka timbul adanya suatu perjanjian yang mengikat artinya perjanjian ini mengikat dikarenakan adanya persetujuan bersama, dengan adanya kesepakatan bersama maka kedua belah pihak wajib saling bertanggung jawab jika melanggar perjanjian yang telah disepakati diawal maka harus dapat mengganti kerugian dikarenakan salah satu pihak dibuat rugi. Sehingga pertanggung jawabannya sesuai dengan kerugian yang dialami. Prinsip perjanjian melalui internet dapat terlaksana dengan baik apabila mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Cara berkomunikasi kedua belah pihak antara pengguna dan operator seluler harus memperhatikan bahwa situasi untuk memberikan informasi untuk hal yang tidak pantas (ilegal).
- 2) Garansi dan *Vrijwaring* harus ada jaminan yang dibuat oleh operator seluler selaku pelaku usaha apabila terjadi kebocoran data.

Bahwa dalam Prinsip tanggung jawab merupakan salah satu perihal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha atau produsen dimana terhadap masalah perlindungan konsumen, harus diperlukan kehati-hatian yang lebih dan harus mengetahui analisis penyebab utama kebocoran data yang telah terjadi dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait, yaitu Penyelenggara Produk Traveloka sebagai pelaku usaha. Bentuk-bentuk pertanggung jawaban yang harus dilaksanakan yaitu:

- a. Pertanggung jawaban mengganti kerugian secara material berupa uang ganti rugi ataupun barang yang telah dipergunakan untuk merusak data seseorang;
- b. Pertanggung jawaban secara immaterial dimana pertanggung jawaban dalam mengembalikan dan mengamankan data kembali konsumen yang telah digunakan untuk penyalahgunaan dalam bertransaksi;
- c. Ganti rugi atas kerugian dalam bentuk natura atau dikembalikan dalam keadaan semula;
- d. Pernyataan bahwa perbuatan adalah melawan hukum;
- e. Larangan dilakukannya perbuatan tertentu;
- f. Meniadakan sesuatu yang diadakan secara melawan hukum;
- g. Pengumuman keputusan dari sistem yang telah diperbaiki.

Jadi dalam pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pihak traveloka timbul berdasarkan faktor yang mempengaruhi penegakan hukum perlindungan konsumen dapat terjadi antara lain:

- a. Faktor hukumnya sendiri, yakni peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen.
- b. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun yang menerapkan hukum (pemerintah dan aparat penegak hukum).
- c. Faktor sarana dan prasarana yang mendukung penegak hukum.
- d. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau di terapkan. Dalam hal ini adalah mencakup masyarakat konsumen dan masyarakat produsen.

Masalah dalam beban pembuktian juga merupakan suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dari tanggung gugat berdasarkan pada adanya unsur kesalahan. Pasal 1865 BW menyebutkan bahwa:

“setiap orang yang mengaku mempunyai suatu hak, atau menunjuk suatu peristiwa untuk meneguhkan haknya itu atau untuk membantah suatu hak orang lain, wajib membuktikan adanya hak itu atau kejadian yang dikemukakan itu”.

Dari ketentuan pada pasal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam hal ini pihak penggugat berkewajiban untuk membuktikan bahwa pihak tergugat telah melakukan perbuatan melanggar hukum, mempunyai kesalahan dan akibat kesalahannya itu timbul kerugian pada pihak penggugat, prinsip dasar yang berlaku di sini adalah *“siapa yang mendalilkan, wajib juga membuktikan dalilnya tersebut”*. Jenis kedua adalah tanggung gugat kesalahan dengan pembalikan beban pembuktian yang antara lain dianut pada pasal 1367 ayat (2) jo. ayat (5) BW.

Prinsip tanggung gugat ini dikenal juga dengan istilah prinsip tanggung gugat berdasarkan atas praduga (*rebuttable presumption of liability principle*). Prinsip tanggung gugat ini sama dengan prinsip tanggung gugat berdasarkan adanya unsur kesalahan, namun yang menjadi pembeda adalah pada masalah beban pembuktian. Jika dalam keadaan normal pihak yang dirugikan wajib membuktikan bahwa pelaku telah melakukan perbuatan melanggar hukum, maka di sini pelanggaran norma telah dianggap ada, dan selanjutnya mewajibkan pelaku meniadakan anggapan tersebut untuk menunjukkan bahwa ia tidak berbuat melanggar hukum. Menurut prinsip tanggung gugat ini, pihak yang dianggap bersalah atas kerugian yang timbul pada korban harus membayar ganti rugi tanpa dibuktikan kesalahannya terlebih dahulu, kecuali apabila pihak yang dianggap bersalah tersebut dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Jenis tanggung gugat dengan pembalikan beban pembuktian ini juga diterapkan dalam pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa “*pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud ... merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha*”. Pembalikan beban pembuktian ini biasanya dianggap perlu diterapkan bila para pihak berada dalam kedudukan yang tidak seimbang, dimana salah satu pihak mempunyai posisi yang lebih dominan sehingga pihak yang lebih lemah akan sangat kesulitan untuk membuktikan adanya kesalahan dari pihak yang lebih dominan tersebut. Jenis tanggung gugat yang terakhir menurut Nieuwenhuis adalah tanggung gugat resiko. Tanggung gugat ini antara lain

terdapat pada Pasal 1369 BW yang mengatur tentang tanggung gugat pemilik gedung yang roboh akibat kelalaian dalam pemeliharaan gedung. Disini pihak yang dirugikan tidak perlu membuktikan bahwa tergugat telah melanggar berbuat hukum.

Menurut Pasal 39 UU ITE, bahwa setiap korban yang dirugikan dapat mengajukan gugatan perdata yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan¹¹⁶. Apabila hendak diajukan gugatan terhadap pencurian data pribadi seseorang yang dilakukan baik oleh perorangan maupun korporasi untuk maksud-maksud yang tidak baik, maka dasar gugatan yang lebih tepat digunakan adalah perbuatan melanggar hukum dan bukan wanprestasi. Beberapa alasan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut: Pertama, di antara korban dan pelaku belum tentu terdapat hubungan hukum perjanjian (kontraktual) sebelum pencurian data tersebut terjadi. Dalam banyak kasus, pelaku justru adalah pihak ketiga yang berhasil membobol pertahanan pengamanan data suatu perusahaan, dimana perusahaan yang dibobol inilah yang biasanya mempunyai hubungan kontraktual dengan pihak korban. Kedua, gugatan dengan dasar perbuatan melanggar hukum akan lebih mudah dibuktikan, karena cukup membuktikan terpenuhinya unsur-unsur perbuatan melanggar hukum sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, dengan fokus utama pada pembuktian terhadap adanya kesalahan pihak pelaku dan timbulnya kerugian di pihak korban. Dalam kasus pencurian data pribadi,

¹¹⁶ Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 74.

langkah pertama harus dibuktikan adanya hubungan kontraktual antara pihak korban dan pelaku serta prestasi mana yang tidak dipenuhi sehingga terjadi wanprestasi. Perlindungan hukum berfungsi untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yang berdasarkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum, perlindungan hukum ditujukan hanya kepada subyek hukum saja dimana hanya pengguna jasa traveloka dengan ketentuan aturan hukum yang berlaku.

Tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha Traveloka terkait kerugian yang diperoleh konsumen dalam kasus penyalahgunaan data yang dipergunakan oleh oknum, bahwa kejadian tersebut pihak traveloka bertanggung jawab berdasarkan Wanprestasi (*breach of warranty*). Sesuai dalam Pasal 19 UUPK yaitu bertanggung jawab dengan memberi ganti kerugian yang diderita oleh konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen terkait beredarnya data konsumen yang dibobol oleh seseorang untuk kejahatan, maka oleh pelaku usaha Traveloka bertanggung Jawab atas kerugian yang diderita dengan acuan, pihak traveloka memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan sewajarnya hal ini sesuai dalam Pasal 4, Pasal 9 dan Pasal 16 UUPK. Sehingga upaya hukum yang ditempuh berdasarkan UUPK atas kerugian yang didapatkan oleh konsumen dapat ditempuh secara litigasi dan non-litigasi. Berdasarkan fakta yang diperoleh, upaya hukum yang ditempuh adalah non litigasi yaitu dengan negosiasi antara pihak Traveloka dan pihak dirugikan (selaku konsumen). Adapun bentuk kewajiban bagi pelaku usaha Traveloka diatur didalam Pasal 7

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang 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;
- 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 atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari aspek regulasi perundangan-undangan, perlindungan hukum pribadi atas data yang digunakan di layanan jasa online Traveloka sudah cukup memadai. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai regulasi atau perundangan yang mengatur meliputi: Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 Tentang Kearsipan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Peaturan. Namun secara empiris pelaksanaan perlindungan dan penyimpanan data pribadi konsumen saat melaksanakan transaksi elektronik belum optimal dikarenakan aturan tersebut hanya mengatur sebagian kecil perlindungan data pribadi pelanggan dan hanya menjabarkan hal-hal yang umum. Peraturan khusus yang mengatur mengenai perlindungan data pribadi masih terdapat kekosongan-kekosongan aturan sehingga belum menjamin adanya kepastian hukum.
2. Dalam kasus kebocoran data pribadi yang dialami konsumen, pihak *Traveloka* tidak bertanggung jawab atas kejadian tersebut. Dalam hal ini, untuk transaksi yang tercatat berhasil akan tetap ditagihkan pada akun

tersebut. Kerahasiaan dan keamanan akun *Traveloka* merupakan tanggung jawab dari pemilik akun, sehingga pihak *Traveloka* tidak bertanggung jawab atas penyalahgunaan akun yang terkena *hack*. Hal ini tentu tidak dibenarkan, sehingga pihak korban terus berupaya memperjuangkan haknya kepada *Traveloka*, pada akhirnya pihak *Traveloka* mengeluarkan kebijakan berupa pemberian ganti rugi terhadap korban yang telah terdampak dengan kategori tertentu yang dapat menerima ganti rugi secara materian dan Immaterial. Adapun bentuk tanggung jawab yang diberikan tertuang didalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan cara mengkatogorikan bentuk skala kerugian yang diderita oleh korban.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlu adanya pembuatan peraturan berupa Undang-Undang tentang Perlindungan Data Pribadi untuk meregulasi bagaimana penyedia jasa layanan berbasis digital dapat memberikan perlindungan bagi keamanan akun konsumennya. Di Indonesia dirasa sangat perlu untuk segera membuat suatu aturan khusus mengenai perlindungan data pribadi dikarenakan sebagai bahan acuan dalam memecahkan permasalahan seperti penyalahgunaan data seseorang.
2. Perlu adanya upaya sosialisasi yang spesifik terhadap pola pembayaran *Pay Later* dari penyedia layanan jasa berupa iklan layanan masyarakat melalui jejaring sosial media yang optimal mengenai pentingnya merahaskan data keamanan pribadi kepada masyarakat dalam menggunakan jasa online yang memerlukan informasi dan data pribadi dalam transaksinya (contohnya *Traveloka*) tujuannya agar tidak adanya kasus serupa seperti kebocoran data pribadi yang merugikan konsumen dan

adanya monitoring dari pemerintah baik melalui Kominfo ataupun lembaga terkait tanggung jawab pelaku usaha yang memberikan perlindungan terhadap data pribadi konsumen sesuai dengan ketentuan dan pengaturan yang telah ditetapkan.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung, Nusa Media, 2008.
- Abdurrahman Al-Jaziri, *Fiqh Empat Mazdhab Bagian Muamalah II*, terjemahan H. Chatibul Umam & Abu Hurairah, Darul Ulum Press, 2001
- Abu, dan Munawar, *Psikologi Perkembangan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2007.
- Adrian Sutendi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Ahmadi Miru, *Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000.
- Alan F. Westin, *Privacy and Freedom*, Columbia Law Review Association, London, 1967.
- Ari Hermawan, *Perlindungan Hukum Pembantu Rumah Tangga Dari Perspektif Hukum Ketenagakerjaan*, Yogyakarta, Liberty, 2004.
- Barkatullah Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UII Press, 2009.
- Belia Widya Putri Lestari, "Jaminan Kerahasiaan Call Data Record Pengguna Jasa Telekomunikasi", *Skripsi* pada Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2013.
- BPHN Departemen Kehakiman, *Simposium Aspek-aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Diah Ayu Wulandari, "*Perlindungan Hukum Terhadap Data Privasi Pengguna Jasa Grab*", Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2019.
- Febriana Sestika Damayanti, "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kebocoran Data Pelanggan Telekomunikasi Seluler Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi*", *Skripsi* pada Fakultas Hukum, Universitas Jember, Jember, 2011.

- Fuady Munir, *Perbuatan Melawan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002,
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Visimedia, 2008.
- Hilman Hadi Kusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung, Mandar Maju, 1995.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditia Bakti, 2010.
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, 2011.
- Mariana Sutadi, *Tanggungjawab Pengusaha Dalam Hal Terjadi Kecelakaan Lalu Lintas*, Kiberty, Yogyakarta, 1999.
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.
- Mochtar Kusumaatmadja, dan B. Arief Shidarta, *Pengantar Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 2009.
- Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPF, 2004.
- Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Bandung, Alma'arif, 1986.
- Muslich, *Bisnis Syari'ah perspektif Mu'amalah dan Manajemen*, Yogyakarta, UPP STIM YKPN,
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Hukum Konsumen - Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Samitra Media Utama.
- Nurmandjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, penyunting *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, 2008.
- _____, *Pengantar Ilmu Hukum*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2012.
- Rizka Nurdinisari, "Perlindungan Hukum Terhadap Privasi dan Data Pribadi Pengguna Telekomunikasi Dalam Penyelenggaraan Telekomunikasi

Khususnya Dalam Menerima Informasi Promosi yang Merugikan (Spamming)”, *Tesis* pada Pasca Sarjana Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Jakarta.

Sandryones dan Erich, “*Pengaruh Internet Terhadap Industri E-Commerce Dan Regulasi Perlindungan Data Pribadi Pelanggan di Indonesia*”, Seminar Nasional Riset dan Teknologi, 2020.

Satjipto Rahardjo, *Penegakkan Hukum Progresif*, Ctk. Pertama, Jakarta, Kompas Media Nusantara, 2010.

_____, *Sosiologi Hukum Esai-Esai Terpilih*, Ctk. Pertama, Yogyakarta, Genta Publishing, 2010.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2006.

Shinta Dewi Rosadi, *Cyberlaw 1 Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-commerce Menurut Hukum International*, Widya Padjajaran, Bandung, 2016.

_____, *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*, PT Refika Aditama, Bandung, 2015

Soeroso R, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Rajagrafindo Persada, 2006, Jakarta.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Pradnja Paramita, Jakarta, 1992.

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta, Liberty, 2000

Suradji, *Penelitian Tentang Perlindungan Hukum Data Digital*, Badan Pembina Hukum Depkumham RI, Jakarta, 2005.

Syed Nawab Haider Naqvi, *Menggagas Ilmu Ekonomi Islam*, Terjemahan M. Saiful Anam & Muhammad Ufuqul Mubin, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2003.

Yusuf As-Sabatin, *Bisnis Islam Dan Kritik Atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis*, Bogor, Al-Azhar Press, 2009.

B. Jurnal

Abdul Halim Barkatullah, “Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Di *E-Commerce*”, *Jurnal Hukum*, Vol. 14, No. 2, 2007.

Eta Novita Arsanty, “Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Data Pribadi Nasabah Yang Diberikan Kepada Pihak Ketiga”, *Jurnal* pada Program Magister Hukum, Universitas Tanjungpura, Pontianak, Vol. 1 No. 1 2016.

Johannes Gunawan, “*Tanggungjawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jakarta, *Jurnal Hukum Bisnis*. Volume 8 Tahun 1999.

M. Yusri, *Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*, Dikutip dari <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jphi/article/view/1302/1395> Diakses Tanggal 24 Oktober 2020.

Masitoh Indriyani, Nilam Andaria, dan Satria Unggul, “*Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Konsumen Daring pada Online Marketplace System*”, *Jurnal Hukum Justitia*, Vol. 1, No. 2, 2017.

Masitoh Indriyani, Nilam Andia Kusumarani, Satria Unggul W.P., “*Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace System*”, *Justitia Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Surabaya, Volume 1 No. 2 Oktober 2017.

Sri Walny Rahayu, “*Perlindungan Data Pribadi Nasabah Dalam Penawaran Transaksi Asuransi Oleh PT Bank Negara Indonesia (PERSERO)*”, *Syiah Kuala Law Journal*, Fakultas Hukum, Universitas Syiah Kuala, Vol. 3 (1)

C. Perundang-undangan/Peraturan Pemerintah

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

D. Data Elektronik (Internet)

<http://raypratama.blogspot.co.id/2015/04/teori-perlindungan-hukum.html>.

<http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>.

http://www.academia.edu/7342171/Makalah_Tanggung_Jawab_Sosial_Perusahaan_Dalam_Mewujudkan_Kesejahteraan_Sosial

http://www.asiatour.com/lawarchives/indonesia/konsumen/asiamaya_uuperlindungan_konsumen_bab4.htm.

<https://mediakonsumen.com/2019/02/19/surat-pembaca/astagfirullah-akun-traveloka-saya-dibobol-dan-fasilitas-paylater-disalahgunakan>

[https://mediakonsumen.com/2019/02/19/surat-pembaca/astagfirullah-akun-traveloka-saya-dibobol-dan-fasilitas-paylater-disalahgunakan.](https://mediakonsumen.com/2019/02/19/surat-pembaca/astagfirullah-akun-traveloka-saya-dibobol-dan-fasilitas-paylater-disalahgunakan)

[https://play.google.com/store/search?q=traveloka.](https://play.google.com/store/search?q=traveloka)

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4f235fec78736/dasar-hukum-perlindungan-data-pribadi-pengguna-internet/>

<https://www.traveloka.com/id-id/travelokapay/paylater>

Vegadadu, 2011, *Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha*,
<http://vegadadu.blogspot.co.id/2011/04/perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku.html>.





FAKULTAS
HUKUM

Gedung Mr. Moh. Yamin
Universitas Islam Indonesia
Jl. Taman Siswa No. 158 Yogyakarta 55151
T. (0274) 379178
F. (0274) 377043
E. fh@uii.ac.id
W. fh.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 0027/Perpus/20/H/II/2021

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : **Ngatini, A.Md.**
NIK : **931002119**
Jabatan : **Kepala Divisi Perpustakaan Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dhyka Clara Kusuma Dewi
No Mahasiswa : 15410088
Fakultas/Prodi : Hukum
Judul karya ilmiah : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS
KEBOCORAN DATA PRIBADI OLEH PENYEDIA LAYANAN

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **19.%**
Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 9 Februari 2021 M
25 Jumadil-Tsaniyah 1442 H

a.n. Dekan
u.b. Ka. Divisi Perpustakaan

Ngatini, A.Md.



PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP KONSUMEN
PENGUNA JASA LAYANAN
TRAVELOKA ATAS
KEBOCORAN DATA PRIBADI
OLEH PENYEDIA LAYANAN

by 15410088 Dhyka Clara Kusuma Dewi

Submission date: 08-Feb-2021 12:02PM (UTC+0700)

Submission ID: 1504219831

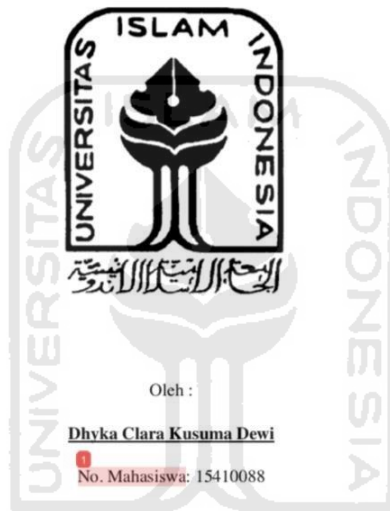
File name: Traveloka_Atas_Kebocoran_Data_Pribadi_Oleh_Penyedia_Layanan.docx (256.5K)

Word count: 21100

Character count: 140566

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS KEBOCORAN DATA PRIBADI
OLEH PENYEDIA LAYANAN**

SKRIPSI



Oleh :

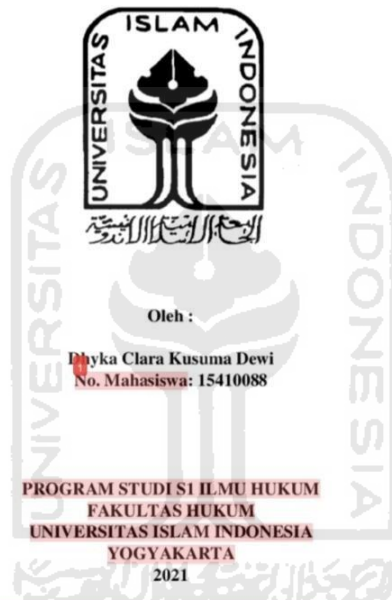
Dhyka Clara Kusuma Dewi

No. Mahasiswa: 15410088

**PROGRAM STUDI SI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2021**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS KEBOCORAN DATA PRIBADI
OLEH PENYEDIA LAYANAN**

SKRIPSI



Oleh :

Dhyka Clara Kusuma Dewi
No. Mahasiswa: 15410088

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2021**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS KEBOCORAN DATA PRIBADI
OLEH PENYEDIA LAYANAN**

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA LAYANAN TRAVELOKA ATAS
KEBOCORAN DATA PRIBADI OLEH PENYEDIA LAYANAN

ORIGINALITY REPORT

19%	14%	2%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	4%
2	eprints.undip.ac.id Internet Source	4%
3	www.hukumonline.com Internet Source	3%
4	www.tomita.web.id Internet Source	1%
5	docobook.com Internet Source	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	Hendrawan Agusta. "Perlindungan Data Pribadi Penerima Pinjaman Dalam Transaksi Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Peer to Peer Lending)", KRTHA BHAYANGKARA, 2020	1%

Publication

8	Submitted to Tilburg University Student Paper	1%
9	www.neliti.com Internet Source	1%
10	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
11	Rosdalina Bukido, Laila F Bamatraf. "Peranan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) Dalam Menegakan UndangUndang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat", Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah, 2018 Publication	1%
12	www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id Internet Source	1%
13	lontar.ui.ac.id Internet Source	1%
14	dspace.uii.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%