

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN PENGGUNA
GO-JEK YANG DIRUGIKAN TERKAIT PERETASAN
DATA PRIBADI MELALUI APLIKASI GOJEK**

Oleh : *Faried Almaas*

Hukum Perdata Bisnis

Pembimbing I : Dr. Maryati Bachtiar SH.,M.Kn

Pembimbing II : Dasrol SH.,MH

Alamat : Jln. Simpang Tiga Perum. Graha Utama Pekanbaru

Email : fariedalmaas9@gmail.com- Telepon : 082164128094

ABSTRACT

Consumers who need products often before they start making transactions are required to provide complete information about their identity or company (if the consumer is a company). There are at least two potential risks that befall Go-jek users, among others, are the risk of consumer data security and the risk of transaction errors. From the background of the problem, the formulation of the problem was born, namely, first How is the legal protection against Go-jek users who are harmed in connection with the hacking of personal data through the Go-Jek application account? Second, How can consumers resolve efforts related to hacking personal data?

This research is a type of research that is normative, which more specifically discusses the principles of law. Research on the principles of law aims to find the legal principle of the application of a positive law. The approach used is the approach of legislation, which is an approach that is carried out by studying all laws and regulations related to the problems (legal issues) that are facing. In this study, the data source used is secondary data with primary, secondary, and tertier legal materials conducted by way of literature studies.

From the results of the research obtained that, first, the protection of gojek consumer law is based on legislation, namely; Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection on the principles of benefits, balance, justice, security and certainty realized by the form of accountability by gojek parties. In addition, the legal protection of gojek consumers is also based on Law No. 11 of 2008 on Information and Electronic Transactions, regulation of the Minister of Communication and Informatics Number 20 of 2016 concerning the Protection of Personal Data Through Electronic Systems. Second, legal consequences of hacking, namely not fulfilling consumer rights, liability for compensation for business actors, sanctions and disputes. The author's advice, in order to better maintain personal data in media accounts, businesses further improve the security of their electronic systems and the government to immediately issue specific regulations related to the protection of consumer personal data.

Keywords: Personal Data-Protection-Consumer Go-Jek

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keamanan data pribadi dari kebocoran dan peretasan adalah hal yang wajib diberikan oleh pelaku usaha/produsen kepada konsumen, agar konsumen tidak dirugikan dan tidak terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen. Saat ini, telah terjadi beberapa kasus pembobolan akun Go-Pay, hal ini membuktikan, masih lemahnya tingkat keamanan yang dimiliki PT. Go-Jek Indonesia dalam menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen. Sebagai contoh kasus, pada bulan Desember lalu, kita dihebohkan dengan berita peretasan akun pribadi Go-Pay milik aktris Maia Estianty, ketika menggunakan layanan pesan antar Go-Food.¹ Sebulan sebelumnya (November 2019), hal serupa juga telah menimpa aktris Aura Kasih. Melalui *Insta Story*nya, Aura mengaku kehilangan uang sebesar Rp. 11 juta (sebelas juta rupiah) yang tersimpan di akun aplikasi Go-Jek.

Perlindungan terhadap data pribadi konsumen, merupakan amanah dari alinea ke empat pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia. Lebih lanjut hal ini dijabarkan dalam Pasal 28 G ayat (1) UUD 1945 yang

menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda, yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat dan tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Mengacu pada Pasal 26 ayat (1) undang-undang ini, setiap pemindahtanganan data pribadi seseorang harus terlebih dahulu mendapatkan izin dari pemilik data, apabila data pribadi tersebut dipindahtangankan secara sewenang-wenang, pemilik kerugian tersebut, dapat mengajukan gugatan ganti kerugian ke pengadilan. Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikan, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas

Peraturan Menteri Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, pada pasal 5 ayat (1), yang mengharuskan penyelenggara sistem elektronik mempunyai aturan internal mengenai perlindungan data pribadi konsumennya. Dengan adanya aturan tentang standar *self-regulation* yang diberikan oleh pemerintah diharapkan keamanan data pribadi konsumen dapat di jaga dengan baik oleh

¹ <https://tirto.id/kasus-pembobolan-akun-gopay/>. Diakses, tanggal 22 April 2020.

penyelenggara sistem elektronik. Dan dapat mencegah terjadinya tindakan peretasan yang mengincar data pribadi konsumen. Demikian pula yang diatur dalam pasal 26 dan pasal 28 ayat (2) terkait kewajiban penyelenggara sistem elektronik, menyatakan bahwa “menjaga kebenaran, keabsahan, kerahasiaan, keakuratan dan relevansi serta kesesuaian dengan tujuan perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan, dan pemusnahan data pribadi”.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai payung hukum terhadap perlindungan konsumen, Lebih tepatnya, kita dapat menggunakan Pasal 4 yang menjelaskan tentang hak-hak konsumen, dan pasal 6 dan 7 undang-undang perlindungan konsumen. Dalam pasal tersebut, ditetapkan 5 (lima) hak pelaku usaha dan 7 (tujuh) kewajiban pelaku usaha, yang sekaligus menjadi tanggung jawab pelaku usaha atas kesalahan dan kelalaiannya memenuhi kewajiban tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, pelaku usaha (dalam hal ini Go-Jek), wajib bertanggungjawab atas kesalahan dan kelalaiannya dalam memenuhi hak (perlindungan kerahasiaan data pribadi) dari konsumen tersebut.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan terhadap pengguna Go-jek yang dirugikan terkait peretasan data pribadi melalui aplikasi Go-Jek?
2. Apa akibat hukum terhadap pengguna aplikasi Go-Jek atas terjadinya tindakan peretasan akun Gojek?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perlindungan terhadap pengguna Go-Jek yang dirugikan terkait peretasan data pribadi melalui aplikasi Go-Jek.
- b. Untuk mengetahui akibat hukum terhadap pengguna aplikasi Go-Jek atas terjadinya tindakan peretasan akun Gojek.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Penelitian ini berguna bagi penulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat memperluas dan meningkatkan pengetahuan penulis dalam hal yang berkaitan dengan karya ilmiah, serta merupakan suatu sarana untuk memantapkan ilmu pengetahuan yang telah penulis dapatkan dalam perkuliahan.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Konsumen

Awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam yang dipelopori oleh Plato, Aristoteles dan Zeno menurut aliran ini bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi serta antara hukum dan moral tak dapat dipisahkan. Hukum dan moral adalah suatu kesatuan yang tidak terpisahkan, hukum harus melayani dan menegakkan moralitas, hukum bukan saja dikenal sebagai instrument utama dari kontrol sosial. Moral menaruh perhatian pada kebaikan atau keburukan dari suatu sifat atau watak.²

Hukum perlindungan konsumen menurut Sidobalok adalah keseluruhan perturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Perlindungan konsumen menurut Shirdarta adalah 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 didalam pergaulan hidup.

Eli Wuria Dewi menjelaskan lebih lanjut mengenai masing-masing asas-asas perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana yang telah tercantum didalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:³ Asas Manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan kepastiam

2. Teori Perlindungan Hak Atas Privasi

Privasi merupakan hal yang sangat penting bagi individu karena pada dasarnya seseorang pasti memiliki sisi diri yang tidak ingin diketahui oleh orang lain dan akan ada keinginan dari individu tersebut untuk melindungi rahasia dirinya. Karena keinginan untuk melindungi privasi itu universal berlaku bagi setiap orang. Data pribadi merupakan identitas, kode, symbol, huruf dan angka sebagai penanda privasi seseorang yang bersifat pribadi. Perlindungan Privasi adalah perlindungan atas informasi dan komunikasi

² Agus Santoso, *Hukum, Moral dan Keadilan*, Kencana, 2014, Jakarta. hlm. 88.

³ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 10-12.

melalui surat, email, akun sosial media, dan jasa transportasi online yang berbasis aplikasi pun menggunakan data pribadi pengguna seperti, nomor telepon, alamat email, nama, jenis kelamin dan kewarganegaraan. Karena itu agar penggunaan data pribadi tidak disalahgunakan maka diperlukan pengaturan.⁴

E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan berasal dari kata lindung, perlindungan berarti penjagaan memberi pertolongan lindungan.⁵
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁶
3. Data Pribadi adalah informasi (berupa nama, umur, jenis kelamin, dan sebagainya) yang berkaitan dengan individu hidup yang dapat diidentifikasi.⁷
4. Go-Pay adalah layanan e-money yang terdapat dalam aplikasi Gojek Indonesia. Go-

⁴ Shinta Dewi, Cyberlaw: *Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce*, Widya Padjajaran, Bandung, 2009, hlm. 37.

⁵ Team Pustaka Phoenix, Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi Baru, Pustaka Phoenix, Jakarta: 2007, hlm. 542.

⁶ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ <https://kbbi.co.id> di akses tanggal 22 April 2020.

Pay dapat digunakan untuk pembayaran semua layanan Gojek (Go-Ride, Go-Car, Go-Send, dan lain-lain.) hingga transaksi non tunai di Rekan usaha offline dan online.⁸

5. Pelaku Usaha adalah setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.⁹

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian yang bersifat normatif atau yang disebut juga penelitian hukum doktrinal, yang lebih khusus membahas tentang asas-asas hukum. Pada penelitian ini, sifat penelitian yang digunakan ialah sifat penelitian deskriptif,

2. Sumber Data

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas, seperti¹⁰ :

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

⁸ <https://www.cermati.com/e-money/gopay>, diakses tanggal, 22 April 2020.

⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2014, hlm. 13.

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media, Jakarta: 2017, hlm. 141.

- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, *Staatsblad* Tahun 1847 Nomor 23;
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821*;
- 4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251*. Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008.
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222*.
- 6) Peraturan Menteri Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa buku-buku yang ditulis oleh para ahli hukum.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum lain yang menjelaskan lebih lanjut bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, antara lain Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Bahasa Belanda-Indonesia dan Kamus Bahasa Inggris-Indonesia.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian normatif ini, teknik pengumpulan data yang digunakan ialah metode kajian kepastakaan. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan studi pustaka baik menggunakan buku maupun data dari internet berupa artikel yang berkaitan dengan penulisan ini yang menggunakan berbagai sumber

3. Analisis Data

Analisis data yang digunakan ialah analisis data kualitatif, yang bertumpu pada substansi dengan pendataan dalam menarik kesimpulan. Dalam menarik kesimpulan penulis menggunakan metode deduktif, yaitu menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu

pernyataan yang bersifat khusus.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Data Elektronik

1. Perlindungan Hukum

Aristoteles mengatakan bahwa manusia adalah “*zoon politicon*”, makhluk sosial atau makhluk bermasyarakat. Oleh karena tiap anggota masyarakat mempunyai hubungan antara satu dengan yang lain, dengan begitu sebagai makhluk sosial maka sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum dan hubungan hukum.¹¹

2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen.¹² Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan mengenai hukum perlindungan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan dalam kehidupan bermasyarakat.¹³

3. Pengaturan Data Pribadi Elektronik

Perlindungan data pribadi berkembang disebabkan oleh pengguna internet dan banyaknya transaksi melalui *e-commerce* mengakibatkan banyaknya informasi pribadi yang dapat diproses, diprofilkan dan kemudian disebarluaskan kepada pihak lain.¹⁴ Pengaturan tentang data pribadi sangat diperlukan karena mengatur mengenai pengumpulan, penggunaan, pengungkapan, pengiriman, dan keamanan data pribadi individu dengan kebutuhan pemerintah dan pelaku bisnis untuk memperoleh dan memproses data pribadi untuk keperluan

¹¹ Hetty Panggabean, *Perlindungan Hukum Praktik Klinik Kebidanan*, CV. Budi Utama, Yogyakarta, 2012, hlm. 61.

¹² Dasrol, *Op.cit*, hlm. 173.

¹³ N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Panta Rei*, Jakarta, 2005, hlm. 32.

¹⁴ Susan E. Gindin “*Last and Found in Cyberspace: Information Privacy in the Age of the Internet*”, *San Diego Law Review*, Vol.34, hlm. 1153.

yang wajar dan sah.¹⁵ Oleh karena itu agar penggunaan data pribadi tidak disalahgunakan maka diperlukan pengaturan.¹⁶

B. Tinjauan Umum tentang Penyelesaian Sengketa Hukum

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa adalah suatu perkara yang terjadi diantara para pihak yang bersengketa di dalamnya mengandung sengketa yang harus di selesaikan oleh kedua belah pihak tersebut. Suatu konflik tidak akan berkembang menjadi suatu sengketa apabila pihak yang dirugikan hanya memendam perasaan tidak puas atau keprihatiannya. Sebuah konflik akan berkembang menjadi sengketa bila pihak yang merasa dirugikan telah menyatakan tidak puas atau keprihatiannya, baik secara langsung maupun tidak langsung.¹⁷

2. Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi

Litigasi adalah sistem penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan. Pendekatan ini merupakan suatu pendekatan untuk mendapatkan keadilan melalui sistem perlawanan (*the adversary system*) dan menggunakan paksaan (*coercion*) dalam mengelola sengketa serta menghasilkan suatu keputusan *win-lose* solusi bagi pihak-pihak yang bersengketa.¹⁸ Penyelesaian sengketa secara litigasi dilakukan oleh hakim, yang merupakan elemen dari kekuasaan kehakiman yang tugasnya adalah untuk menerima, memeriksa, dan membuat putusan atas perkara-perkara yang masuk ke pengadilan.¹⁹

3. Penyelesaian Sengketa Jalur Non litigasi

Penyelesaian sengketa berikutnya adalah secara non litigasi disebut juga penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau alternatif penyelesaian sengketa.²⁰ Penyelesaian sengketa melalui jalur non pengadilan pada umumnya ditempuh melalui cara-cara perundingan yang dipimpin atau di prakarsai oleh

¹⁵ Shinta Dewi Rosadi, *Cyberlaw: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional dan Nasional*, Refika Aditama, Bandung, 2015, hlm. 15.

¹⁶ Shinta Dewi, *Cyberlaw: Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-commerce Menurut Hukum Internasional*, Widya Padjajaran, Bandung, 2007, hlm. 37.

¹⁷ Rachmadi Usman, *Pilihan penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 1.

¹⁸ Adi Sulistyono, *Mengembangkan Paradigma Non litigasi di Indonesia*, UNS Press, Surakarta, 2007, hlm. 3-4.

¹⁹ Mustofa Wildan Suyuti, *Kode Etik Hakim*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 53.

²⁰ Heny Mono, *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Mediasi*, Bayumedia Publishing, Malang, 2014, hlm. 2.

pihak ketiga yang netral atau tidak memihak.²¹

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Pengguna Go-Jek yang Dirugikan Terkait Peretasan Data Pribadi Melalui Aplikasi Go-Jek

Perlindungan data pribadi dalam pelaksanaannya, masih ditemukannya beberapa hak konsumen yang masih belum terpenuhi oleh pelaku usaha dalam hal ini Go-Jek. Seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, Berdasarkan kebijakan privasi data pribadi konsumen harus diserahkan kepada penyelenggara sistem elektronik dalam hal ini Go-Jek. Hal yang wajar apabila produsen dapat menilai kredibilitas konsumen, apakah konsumen adalah pembeli yang sungguh-sungguh atau tidak.²² Dalam *Privacy Policy* Go-Jek menyatakan “*Kami mengumpulkan informasi yang mengidentifikasi atau dapat digunakan. Informasi pribadi termasuk, tetapi tidak terbatas pada, nama, alamat, tanggal lahir, pekerjaan, nomor telepon, alamat e-mail, rekening bank dan detail kartu kredit, jenis kelamin, identifikasi (termasuk KTP, SIM, atau Paspor) atau*

tanda pengenal lainnya yang dikeluarkan oleh pemerintah, foto, kewarganegaraan, nomor telepon pengguna dan non-pengguna Aplikasi kami yang terdapat dalam daftar kontak telepon selular anda, daftar kesehatan, informasi keuangan terkait, serta informasi biografik.”²³ Hal ini lah yang menyebabkan para pengguna internet khawatir bahwa informasi-informasi tersebut akan disalahgunakan untuk kepentingan pemasaran produk-produk tertentu yang tidak dikehendakinya, ataupun untuk lain-lain kepentingan.²⁴

Pihak Gojek adalah Pihak penyedia layanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaannya harus memastikan bahwa terjaminnya hak dari konsumen Gojek itu sendiri. Hal ini Sesuai dengan aturan pasal 28 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik. Berdasarkan dalam hal kasus peretasan ini, pihak gojek adalah pihak yang melanggar aturan undang-undang yang menyatakan bahwa menjadi kewajibannya untuk menjaga dan menjamin keamanan dari pengguna. Berdasarkan hal inilah, maka pihak gojek digolongkan sebagai perusahaan yang berurusan

²¹ Maria SW Sumarjono, *Mediasi Sengketa Tanah*, Kompas, Jakarta, 2008, hlm. 6.

²² Didik M. Arief Mansyur, *Loc.cit*

²³<http://www.gojek.com/privacy-policies/> diakses pada tanggal 10 desembe 2020

²⁴ Edmon Makarim, *Op.cit*, hlm. 184.

dengan hukum disebabkan adanya kewajiban perlindungan konsumen yang tidak dilakukan dengan baik.

Perlindungan Hukum terhadap Pengguna ini terdapat pada aturan yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen. Perlindungan terhadap konsumen sangat terkait dengan adanya perlindungan hukum, perlindungan konsumen mempunyai beberapa aspek hukum yang menyangkut suatu materi untuk mendapatkan perlindungan ini bukan hanya sekedar perlindungan fisik melainkan hak-hak konsumen yang bersifat abstrak.²⁵ Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁶ Sedangkan mengenai hukum perlindungan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan dalam kehidupan bermasyarakat.²⁷

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan perlindungan dari pengguna tanpa izin, perlindungan oleh penyelenggara sistem elektronik dan perlindungan dari akses dan interfrensi illegal. Dalam pasal 15 menyatakan “Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektroniknya secara andai dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggara sistem elektroniknya”. Pasal 26 menyatakan “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. Setiap orang yang melanggar haknya sebagaimana dimaksud dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini”. Berdasarkan ketentuan tersebut gojek selaku pelaku usaha penyelenggara sistem elektronik mempunyai kewajiban dalam memberikan sistem operasi layanan elektronik yang andal, selain itu gojek juga memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab apabila terdapat kesalahan ataupun kelalaian sistem elektroniknya.

²⁵ M. Shidqon Prabowo, *Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia*, Rangkang, Yogyakarta, 2010 h. 38.

²⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 21.

²⁷ N. H. T. Siahaan, *Loc.cit*

B. Akibat Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Go-Jek Atas Terjadinya Tindakan Peretasan Akun Gojek

Berdasarkan kasus maia dan aura yang telah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya, menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen. Padahal berdasarkan keamanan informasi pribadi aplikasi Go-Jek tersebut dijelaskan “*Kami akan memberlakukan upaya terbaik untuk melindungi dan mengamankan data dan informasi pribadi anda dari akses, pengumpulan, penggunaan, atau pengungkapan oleh orang-orang yang tidak berwenang dan dari pengelola yang bertentangan dengan hukum, kehilangan yang tidak disengaja, pemusnahan, dan kerusakan atau resiko serupa*”. Faktanya telah terjadi kegagalan dalam perlindungan data pribadi pengguna yang menyebabkan terjadinya tindakan peretasan. Dikarenakan lemahnya perlindungan yang diberikan oleh Gojek terkait perlindungan data pribadi pengguna menyebabkan hak-hak konsumen terlanggar, yakni hak-hak berdasarkan pasal 6 ayat 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak atas kenyamanan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

Selain itu akibat hukum yang timbul karena terjadinya

tindakan peretasan akun gojek ini yakni suatu sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pada dunia perdagangan antara konsumen dan pelaku usaha mempunyai kepentingan yang berbeda. Adanya perbedaan kepentingan-kepentingan tersebut sehingga dapat menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen maka dibutuhkan upaya penyelesaian sengketa. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa, Ahmad Miru menyatakan bahwa : penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat dalam suatu sengketa.²⁸ Penyelesaian sengketa di Indonesia dapat dilakukan dengan cara litigasi maupun non litigasi. Litigasi artinya menyelesaikan sengketa di pengadilan, sebagai wadah bagi para *Justiabellen* atau para pencari keadilan untuk memperoleh kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan sebagai tujuan dari hukum.²⁹ Sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.³⁰ Secara

²⁸ Dasrol, *Loc.cit*

²⁹ Witanto, *Loc.cit*

³⁰ Ali, Achmad Chomzah, *Seri Hukum Pertanahan III Penyelesaian Sengketa Hak*

sederhana yang dimaksud sengketa konsumen adalah sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi, menjual, atau menyediakan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Teori Perlindungan Konsumen terkait asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik produsen (pelaku usaha) maupun konsumen dapat mentaati hukum serta memperoleh keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan negara yang memberikan jaminan kepastian hukum. Dalam hal ini, terdapat kepastian hukum atas aktifitas yang diberikan oleh produsen kepada konsumen jika melakukan pelanggaran pada hukum yang berlaku.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan konsumen bagi pengguna aplikasi Go-Jek bermula dari suatu adanya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, hubungan hukum itu timbul dengan adanya penggunaan aplikasi oleh konsumen. Berdasarkan keamanan informasi pribadi aplikasi Go-Jek dijelaskan “*Kami akan memberlakukan upaya terbaik*

untuk melindungi dan mengamankan data dan informasi pribadi anda dari akses, pengumpulan, penggunaan, atau pengungkapan oleh orang-orang yang tidak berwenang dan dari pengelola yang bertentangan dengan hukum, kehilangan yang tidak disengaja, pemusnahan, dan kerusakan atau resiko serupa”, faktanya telah terjadi kegagalan dalam perlindungan data pribadi pengguna yang menyebabkan terjadinya tindakan peretasan, seperti kasus yang menimpa Maia dan Aura. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik Pasal 28 yang menyatakan bahwa pelaku usaha harus memastikan kerahasiaan data pribadi pengguna dalam hal ini adalah konsumen, diharapkan keamanan data tersebut dapat dijaga dengan baik dan dapat mencegah terjadinya tindakan peretasan, faktanya kerahasiaan data pribadi pengguna Go-Jek selaku konsumen tidak sepenuhnya aman. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 26 menjelaskan bahwa penggunaan setiap data pribadi dalam sebuah media elektronik yang melawan hukum serta dipindahtangankan secara sewenang-wenang, pemilik kerugian tersebut, dapat

mengajukan gugatan ganti kerugian ke pengadilan.

2. Adapun akibat hukum bagi pengguna aplikasi Go-Jek yang mengalami kerugian dari peretasan akun Gojek berdasarkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pihak yang bertanggung jawab atas kerugian pengguna aplikasi Go-Jek tersebut ialah PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-Jek). Berkaitan dengan kejadian yang dialami oleh Maia dan Aura selaku pengguna jasa aplikasi Go-Jek yang mengalami peretasan akun, mereka merasa bahwa hak-haknya tidak terpenuhi sehingga merasa dirugikan karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan Pasal 28 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik yang menyatakan bahwa pelaku usaha harus memastikan kerahasiaan data pribadi pengguna dalam hal ini adalah konsumen. Selain itu, data pribadi itu harus dijaga sesuai dengan aturan audit data pribadi. Hal yang paling khusus menyatakan bahwa pelaku usaha harus melakukan perlindungan kepada data pribadi yang di Input oleh pengguna. Hal inilah yang

menjadi kewajiban dari Gojek yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan aturan hukum. Berdasarkan dalam hal kasus peretasan ini, pihak gojek adalah pihak yang melanggar aturan undang-undang yang menyatakan bahwa menjadi kewajibannya untuk menjaga dan menjamin keamanan dari pengguna. Berdasarkan hal inilah, maka pihak gojek digolongkan sebagai perusahaan yang berurusan dengan hukum disebabkan adanya kewajiban perlindungan konsumen yang tidak dilakukan dengan baik.

B. Saran

1. Kepada pemerintah, agar dapat meningkatkan sistem operasi dalam melacak pelaku tindak peretasan agar dapat mengurangi kasus peretasan yang mulai marak di masyarakat dan segera menerbitkan peraturan perundang-undangan yang khusus mengenai perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik di karenakan pada era modern sekarang, kegiatan melalui sistem elektronik sangat berkembang dengan pesat, sehingga peraturan ini sangat diperlukan.
2. Kepada Go-Jek, hendak terus mengupdate sistem operasi dan juga update sistem keamanan aplikasi untuk menghindari serta mencegah tindakan peretasan atau kejadian yang sama dimasa mendatang dan melakukan sosialisasi keamanan pada aplikasi karena banyak dari kasus yang terjadi disebabkan

- kurangnya pengetahuan konsumen terhadap keamanan aplikasi.
3. Kepada Konsumen, jika mengalami kerugian atau telah terjadinya tindakan peretasan seharusnya mengajukan pengaduan kepada menteri Komunikasi dan Informatika atau menggugat secara perdata, yang tidak bertentangan dengan perundang-undangan. Dan juga agar menjaga data Pribadi dengan sebaik mungkin untuk menghindari kesalahan dan tindakan peretasan karena peran konsumen juga sangat dibutuhkan untuk mencegah peretasan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adi, Nugroho, Susanti, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau Menurut Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana pers, Jakarta
- Arfawie, Kurdie, Nuktoh, 2005, *Telaah Kritis Teori Negara Hukum*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Bachtiar, Maryati, 2007, *Buku Ajar Hukum Perikatan*, Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau, Pekanbaru
- Dasrol, 2017, *Hukum Ekonomi*, Alfa Riau, Pekanbaru

Dewi, Rosadi, Shinta, 2015, *Cyberlaw: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional dan Nasional*, Refika Aditama, Bandung

Djaja, Ermansjah, 2010, *Penyelesaian Sengketa Hukum Teknologi Informasi dan Transaksi Elektrik*, Pustaka Timur, Yogyakarta

Fuady, Munir, 2003, *Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung

Halim, Barkatullah, Abdul, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media, Bandung

B. Jurnal dan Skripsi

Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi di E-commerce", *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Unlam Banjarmasin, Nomor 2 Tahun 2007. hlm. 252.

Aleardo Zanghellini, "A Conceptual Analysis Of Conceptual Analysis In Analytic Jurisprudence", *Canadian Journal Of Law And Jurisprudence*, Can. J.L. And Juris. 467, August 2017, *Jurnal Westlaw*, Thomson

Reuters, Diakses Pada Tanggal 5 Mei 2020.

Enni Soerjati Priowirjanto, “Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Universitas Padjajaran, Volume 1 Nomor 2 Tahun 2014, hlm. 290.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Peraturan Menteri Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik