

SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI PENYALAHGUNAAN
DATA PRIBADI YANG TERCANTUM DI APLIKASI GRAB



Oleh:

PUTRI YUANG

1900024034

Skripsi ini Disusun untuk Melengkapi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA

2023

THESIS
LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS OF ONLINE
TRANSPORTATION SERVICES FROM MISUSE OF PERSONAL
DATA LISTED IN THE GRAB APPLICATION



Written by:

PUTRI YUANG

1900024034

**This Thesis is Submitted as a fulfillment of the requirements
to Attain the Bachelor of Law**

FACULTY OF LAW
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA

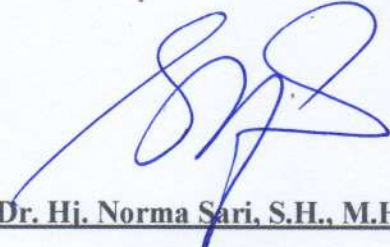
2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI PENYALAHGUNAAN
DATA PRIBADI YANG TERCANTUM DI APLIKASI GRAB**

**Skripsi ini Untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan**

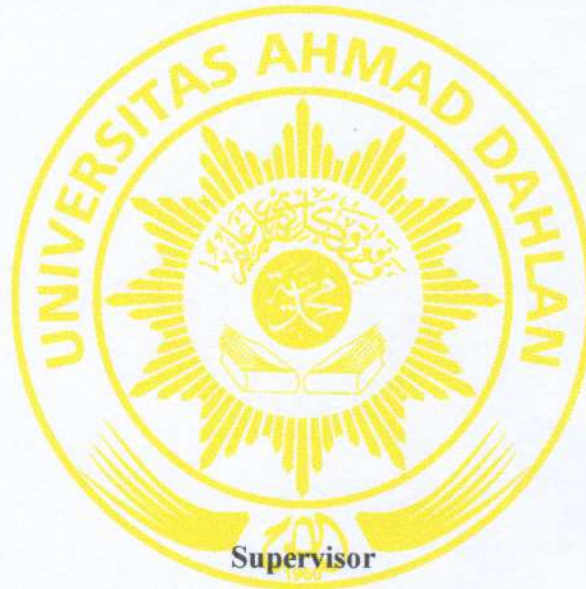




Dr. Hj. Norma Sari, S.H., M.Hum.
NIY. 60040502

SUPERVISOR APPROVAL PAGE

**LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS OF ONLINE
TRANSPORTATION SERVICES FROM MISUSE OF PERSONAL
DATA LISTED IN THE GRAB APPLICATION**

**This Thesis is Submitted as a Fulfillment of the Requirements to attain
the Bachelor of law at Faculty of Law Universitas Ahmad Dahlan**



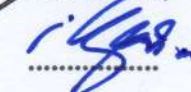


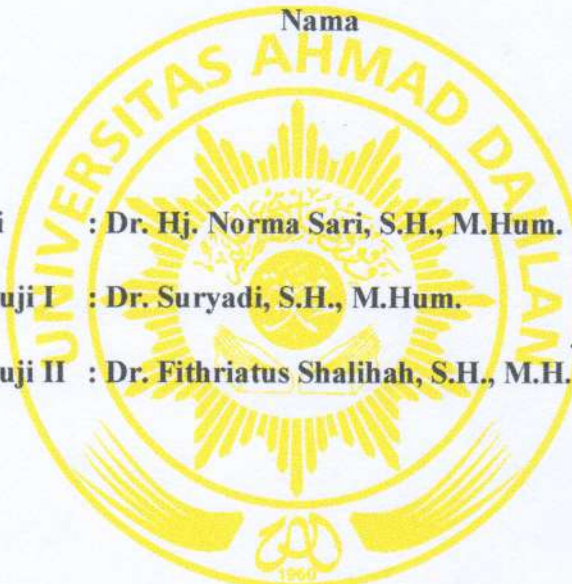

Dr. Hj. Norma Sari, S.H., M.Hum.
NIY. 60040502

HALAMAN PENGESAHAN
DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
HUKUM UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN UNTUK MELENGKAPI
PERSYARATAN DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM

Pada Tanggal : 27 Juli 2023

DEWAN PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
Ketua Penguji : Dr. Hj. Norma Sari, S.H., M.Hum.	
Anggota Penguji I : Dr. Suryadi, S.H., M.Hum.	
Anggota Penguji II : Dr. Fithriatus Shalihah, S.H., M.H.	

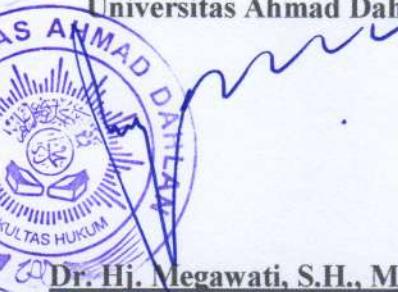


Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Ahmad Dahlan



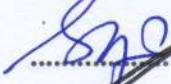



Dr. Hj. Megawati, S.H., M.Hum.

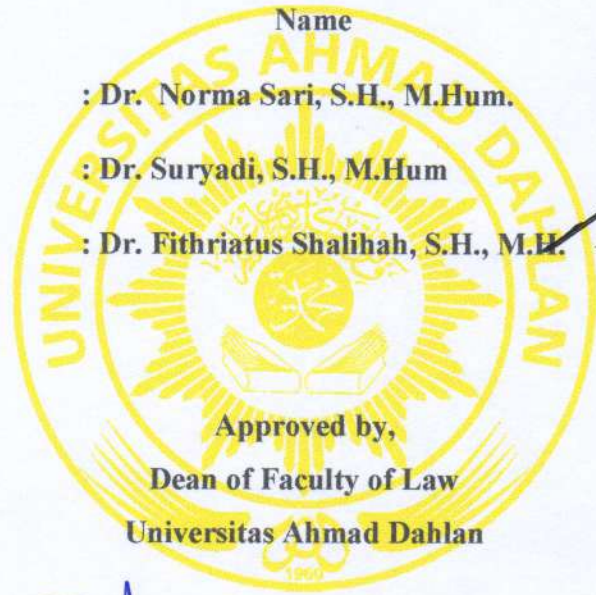
APPROVAL PAGE

EXAMINED BEFORE THE EXAMINER BOARD OF FACULTY OF LAW
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN AS A FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS TO ATTAIN BACHELOR OF LAW

At The Date: 27 July 2023

THE EXAMINER BOARD

	Name	Signature
Chairman	: Dr. Norma Sari, S.H., M.Hum.	
Examiner I	: Dr. Suryadi, S.H., M.Hum	
Examiner II	: Dr. Fithriatus Shalihah, S.H., M.H.	





Dr. H. Megawati, S.H., M.Hum.

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Yuang
NIM : 1900024034
Email : putri1900024034@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA
TRANSPORTASI *ONLINE* DARI PENYALAHGUNAAN
DATA PRIBADI YANG TERCANTUM DI APLIKASI
GRAB

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya ini saya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 18 Agustus 2023



Putri Yuang

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Yuang
NIM : 1900024034
Email : putri1900024034@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA
TRANSPORTASI *ONLINE* DARI PENYALAHGUNAAN
DATA PRIBADI YANG TERCANTUM DI APLIKASI
GRAB

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan. akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Saya mengizinkan karya tersebut dipublikasikan ke dalam laman jurnal ilmiah yang terdaftar di dalam indeks SINTA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 18 Agustus 2023



Putri Yuang

Pembimbing,



Dr. Hj. Norma Sari, S.H., M.Hum.

NIY. 60040502

HALAMAN MOTTO

“Dan jika kamu menghitung nikmat Allah, Niscaya kamu tidak akan mampu menghitungnya. Sungguh Allah benar-benar maha pengampun, Maha Penyayang”

(Q.s An-Nahl 16:18)

“Masalah tidak akan selesai sendiri apabila kamu terus berlari, Temui dan Hadapi agar menemukan solusi”

(Putri Yuang)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta. Ibu Yanuri terima kasih selalu memberikan saya doa yang tulus, dukungan, kasih sayang serta cinta yang tidak akan pernah tergantikan, Bapak Idin yang selalu berkorban dan bekerja keras untuk memenuhi segala kebutuhan anak dan keluarga tanpa kenal lelah.
2. Kakak Saya Shinta Suwandi Pratama terima kasih sudah menyayangi saya dan membimbing saya menjadi anak yang selalu semangat dan kuat.
3. Kepada dosen pembimbing saya Ibu Dr. Hj. Norma Sari, S.H., M,Hum. Terima kasih sudah dengan tulus dan ikhlas untuk membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Angkatan 2019 fakultas hukum Universitas Ahmad Dahlan terima kasih teman-teman seperjuangan yang sudah menjadi bagian dari perjalanan saya selama di Yogyakarta dan selama saya berkuliah di Universitas Ahmad Dahlan.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI PENYALAHGUNAAN DATA PRIBADI YANG TERCANTUM DI APLIKASI GRAB”**. Tanpa bantuan-Nya penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Tidak lupa juga Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Prodi Hukum di Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, hambatan dan rintangan yang dialami tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Hj. Megawati, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Nurul Satria Abdi, S.H., M.Hum. selaku wakil dekan bidang AIK, Akademik dan kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan.

4. Ibu Wita Setyaningrum, S.H., LL.M. Selaku Wakil Dekan Bidang sumber Daya Manusia, Keuangan kehartabendaan, dan Administrasi Umum Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan.
5. Ibu Dr. Hj. Norma Sari, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan ilmunya guna memberikan bimbingan, kritik maupun saran, nasihat serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih ibu, semoga selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
6. Bapak Dr Sobirin, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan untuk tetap semangat dalam hal akademik selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan.
7. Bapak Fauzan Muhammadi, Lc., LL.M, selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum, Universitas Ahmad Dahlan.
8. Ibu Kurnia Dewi Anggraeny, S.H., M.H. Selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Hukum, Universitas Ahmad Dahlan.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah membimbing, mendidik, memberikan banyak ilmu pengetahuan, dan memotivasi penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan.
10. Seluruh Tenaga Kependidikan dan laborat Fakultas hukum Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu kemudahan administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Keluarga Besar saya Terutama Orang Tua saya, Bapak Idin yang tidak pernah kenal lelah bekerja untuk kebahagiaan dan masa depan anaknya, Ibu Yanuri yang selalu menjadi panutan dan motivasi saya untuk menjalani kehidupan dan yang selalu memberikan doa serta dukungan yang tulus kepada saya serta Nenek saya yang sudah merawat dan menjaga saya selama saya jauh dari orang tua saya.
12. Kakak Saya Shinta Suwandi Pratama yang selalu menjadi motivasi saya untuk memberikan yang terbaik kepada kedua orang tua saya.
13. Dahabid Henki Nurokta Mulia, S.Pd yang selalu membantu, kebersamaan saya dan memberikan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Saudara Saya Widya Ningrum dan Alivi Oktaviani yang selalu memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Ponakan tersayang Ayra Mysha Naura dan Naora Putri Pelita yang menjadi salah satu penyemangat dalam menyelesaikan skripsi.
16. Sahabat saya Widya Ningrum, Sari Dewi, Orin Eka, Meliyani, Chikita, Lili Indriyani, Yuni Triyanti, dan Utari Widya Ningrum yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Sahabat saya Ayu Nurrahma, Indah Triantik Putri, dan Meilawati Tamara Marfiyana yang memberikan semangat selama saya mengerjakan skripsi ini.
18. Teman saya Muliaty Pentagoni Ipur yang sudah membantu mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi.
19. Teman-teman Angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan yang sama-sama berjuang dan saling memberi dukungan.

Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak terkait dalam penulisan skripsi ini, Semua pihak yang telah mendukung dan memberi motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis dapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

Penulis telah berusaha mengerjakan skripsi ini dengan kemampuan dan semaksimal mungkin. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan kata, penulisan, maupun isi serta pembahasannya. Kritik dan Saran yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis agar bisa bermanfaat di masa yang akan datang bagi penulis sendiri maupun bagi masyarakat.

Yogyakarta, 18 Agustus 2023

Penulis,



Putri Yuang

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
ABSTRAK	xvii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian.....	7
1. Jenis Penelitian.....	7
2. Sumber Data dan Bahan Hukum.....	8
3. Metode Pengumpulan Data	10
4. Analisis Data	10
BAB II	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kerangka Konseptual	14

1. Batasan Istilah	14
2. Kerangka Teori.....	28
BAB III.....	51
A. Regulasi Grab dalam melindungi data pribadi konsumen dari penyalahgunaan data	51
B. Kelemahan regulasi Grab terkait sanksi yang diberikan terhadap pelaku penyalahgunaan data pribadi.....	62
BAB IV	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI PENYALAHGUNAAN
DATA PRIBADI YANG TERCANTUM DI APLIKASI GRAB

ABSTRAK

Kemajuan teknologi yang berkembang pesat di bidang transportasi membuka akses untuk aplikasi layanan jasa transportasi *online*. Konsumen diwajibkan memasukkan data dan informasi pribadi seperti nama, nomor telepon, email, alamat, dan tanggal lahir. Adanya kewajiban memasukkan data pribadi konsumen ke dalam sistem aplikasi menimbulkan adanya kasus penyalahgunaan data pribadi konsumen yang tercantum dalam sistem aplikasi layanan jasa transportasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) Regulasi grab dalam melindungi data pribadi konsumen (2) Kelemahan Regulasi Grab terkait sanksi yang diberikan terhadap pelaku penyalahgunaan data pribadi.

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif (*normative legal research*) yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan hukum pustaka atau data sekunder sebagai dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data sekunder yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer dalam penelitian ini yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Regulasi grab dalam melindungi data pribadi konsumen yaitu (i) melarang pihak ketiga untuk menggunakan data pribadi konsumen tanpa seizin pemilik data dan informasi tersebut (ii) Grab hanya menyimpan data pribadi konsumen untuk rangkaian operasi aplikasi yang menyesuaikan regulasi pemerintah (iii) Grab memperketat sistem keamanan data pribadi konsumen dengan cara membatasi akses pengemudi terhadap nomor telepon konsumen (2) Sanksi penyalahgunaan data pribadi berdasarkan kode etik Grab kepada pengemudi yang melakukan penyalahgunaan data pribadi milik konsumen yaitu berupa penghentian hubungan kemitraan antara Grab dan Mitra Grab.

(Kata Kunci: *perlindungan data pribadi, perlindungan konsumen, sanksi*)

**LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS OF ONLINE
TRANSPORTATION SERVICES FROM MISUSE OF PERSONAL
DATA LISTED IN THE GRAB APPLICATION**

ABSTRACT

Rapid technological advances in the field of transportation provide access for online transportation service applications. To use such applications, consumers are required to provide personal data and information such as name, telephone number, email address, and date of birth. The obligation to enter consumer personal data into the application system might result in cases of misuse of consumer personal data recorded in the transportation service application system. This study aims to determine and analyze (1) Grab mobile application's regulation in protecting consumer personal data and (2) the weakness in the regulations, specifically the sanctions given to the perpetrators who misuse consumer personal data.

This study used normative legal research approach and was conducted by examining the laws, regulations, and literature related to the problem of the study. The secondary data sources were primary, secondary, and tertiary legal materials. The primary legal materials in this study were Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law of the Republic of Indonesia Number 27 of 2022 concerning Protection of Personal Data. Data were collected by conducting library research and analyzed using a qualitative descriptive analysis method.

The results of the study are as follows. (1) Grab protect consumer personal data by (i) prohibiting third parties from using consumer personal data without the permission of the owner of the data and information, (ii) only storing consumer personal data for a series of application operations that comply with government regulations, and (iii) tightening the security system for consumer personal data by limiting driver access to consumer phone numbers. (2) The sanctions for the misuse of personal data based on the Grab's code of ethics for drivers are in the form of terminating the partnership between Grab and drivers.

(Keywords: *personal data protection, consumer protection, sanctions*)

Has been translated by Ahmad Dahlan Language Center	On:
	12/8/2020
x	15/08/2023