

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan alat yang menunjang kegiatan sehari-hari masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan masyarakat dalam menjalankan kegiatannya, dimana masyarakat yang belum memiliki kendaraan sendiri akan menggunakan jasa transportasi umum yang biasanya berada di tempat-tempat tertentu sesuai dengan jenis kendaraan yang akan dinaiki oleh konsumen seperti pengkolan ojek, terminal, stasiun dan transportasi umum lainnya. Transportasi menjadi salah satu bagian terpenting dalam kegiatan masyarakat di setiap daerah terutama di kota. Perubahan gaya hidup masyarakat yang modern mendorong adanya peningkatan penggunaan layanan jasa transportasi (Wunas & Natalia, 2015).

Ilmu perkembangan di sektor jasa transportasi semakin berkembang pesat yang pada akhirnya mendorong perkembangan di bidang transportasi modern. Sarana dan prasarana infrastruktur transportasi modern yang membuat perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang transportasi membuat inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi umum salah satunya yaitu dengan hadirnya aplikasi transportasi *online*. Transportasi umum dengan menggunakan aplikasi ini hadir sebagai alternatif untuk membantu memudahkan kegiatan masyarakat dalam mendapatkan transportasi “*Software platforms deliver a variety of efficiencies, including, reducing transaction costs improving allocation of*

*resources and information and pricing efficiencies*". Platform perangkat lunak memberikan berbagai efisiensi termasuk mengurangi biaya transaksi, meningkatkan alokasi sumber daya dan informasi serta menciptakan efisiensi dalam penetapan tarif atau harga (Fillaili, 2019).

Transportasi *online* hadir di Indonesia ketika sistem transportasi di Indonesia masih belum tertata dengan baik sehingga membuat konsumen jasa transportasi umum lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibanding dengan transportasi umum. Ada beberapa faktor yang membuat konsumen jasa transportasi umum tidak begitu tertarik untuk menggunakan jasa transportasi umum diantaranya adalah:

- 1) Pelayanan yang diberikan kurang layak sehingga membuat konsumen tidak nyaman.
- 2) Harga yang ditawarkan lebih mahal jika dilihat dari fasilitas yang disediakan oleh angkutan umum.
- 3) Keamanan dan kenyamanan yang masih belum memadai.

Melihat celah kekurangan transportasi umum tersebut membuat perusahaan yang bergerak dibidang transportasi berlomba untuk membuat inovasi yaitu transportasi umum yang berbasis aplikasi. Transportasi *online* membuat masyarakat tertarik Kembali untuk menggunakan jasa transportasi umum karena konsumen dapat memesan jasa transportasi dari manapun. Transportasi *online* yang ada di Indonesia diantaranya yaitu Grab, Maxim, Gojek, Uber, dan jogjakita. Transportasi *online* memberikan kemudahan bagi

konsumen yaitu harga yang lebih murah dan sesuai dengan kesepakatan, keamanan dan kenyamanan yang diberikan (Tarmizi, 2018).

Penggunaan aplikasi transportasi *online* ini mewajibkan konsumen untuk memasukan data pribadinya ke dalam aplikasi transportasi *online* yaitu data pribadi berupa nama, nomor telepon, tanggal lahir, *email*, dan alamat. Data pribadi tersebut digunakan untuk memudahkan *driver* jasa transportasi *online* untuk menemukan alamat dan mengetahui konsumen yang akan menjadi penumpangnya dan memastikan bahwa orderan tersebut tidak fiktif dan begitu pula sebaliknya konsumen jasa transportasi *online* dapat mengetahui siapa yang akan menjemputnya.

Memasukkan data pribadi menjadi salah satu syarat untuk konsumen jasa transportasi *online* agar dapat menggunakan aplikasi transportasi *online* salah satunya adalah grab. Data pribadi konsumen digunakan oleh setiap pengemudi untuk memastikan terkait titik penjemputan dan mengkonfirmasi terkait kebenaran pemesanan yang dibuat oleh konsumen. Pengemudi dapat mengetahui nomor telepon, alamat, nama, foto, dan data pribadi yang ada di sistem aplikasi transportasi *online*. Data pribadi yang tercantum dalam sistem aplikasi transportasi *online* ini memiliki kemungkinan besar adanya penyalahgunaan yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab yang akhirnya dapat merugikan konsumen jasa transportasi *online* (Devara et al., 2020).

Kasus penyalahgunaan data konsumen sering kali terjadi beberapa contohnya yaitu pada Tahun 2019 pengemudi Gojek menyebarkan nomor

pribadi konsumen ke grup ojek *online* sehingga konsumen tersebut diteror oleh beberapa *driver*. Penyebabnya adalah konsumen tersebut menolak untuk membatalkan orderannya atau *cancel* sesuai dengan permintaan pengemudi (Pratnyawan & Prisilia, 2019). Kasus kedua terjadi pada Tahun 2020 konsumen grab mendapat ancaman pemerkosaan melalui *chat* pribadi sampai fotonya disebar di media sosial *Facebook* oleh pengemudi grab. Penyebabnya adalah konsumen *mereport* akun pengemudi grab setelah mendapat pelayanan yang buruk dari *driver* grab (Amirullah, 2020).

Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak konsumen di antaranya adalah hak untuk mendapat kenyamanan, hak untuk mendapatkan rasa aman, dan hak untuk mendapat keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa (siwi kristiyanti, 2008). Hukum perlindungan data pribadi tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi sebagaimana dalam pengertiannya pada BAB 1 Pasal 1 Ayat (1) yang menyebutkan bahwa data pribadi merupakan data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik.

Menurut Danriyanto Budjhianto terkait hak asasi manusia menyebutkan bahwa “Perlindungan terhadap hak-hak pribadi atau hak-hak privat akan meningkatkan nilai-nilai kemanusiaan meningkatkan hubungan antara individu dan masyarakatnya, meningkatkan kemandirian atau otonomi untuk melakukan kontrol dan mendapatkan kepantasan serta meningkatkan toleransi dan menjauhkan dari perlakuan diskriminasi serta membatasi kekuasaan pemerintah (Niffari, 2020).

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam permasalahan tersebut dengan melakukan penelitian berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DARI PENYALAHGUNAAN DATA PRIBADI YANG TERCANTUM DI APLIKASI GRAB”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka masalah-masalah yang akan dibahas terkait dengan Perlindungan hukum konsumen jasa transportasi *online* dari penyalahgunaan data pribadi yang tercantum di aplikasi Grab, sebagai berikut:

1. Bagaimana regulasi Grab dalam melindungi data pribadi konsumen dari penyalahgunaan data pribadi?
2. Bagaimana kelemahan regulasi Grab terkait sanksi yang diberikan terhadap pelaku penyalahgunaan data pribadi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui bagaimana usaha grab melindungi data konsumen dari penyalahgunaan data pribadi.
2. Untuk mengetahui sanksi yang diberikan kepada pelaku penyalahgunaan data pribadi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian tersebut, Peneliti mengharapkan agar hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan suatu manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat terkhususnya dalam bidang perlindungan terhadap konsumen.
- b. Apabila penelitian ini dianggap layak, maka penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan perlindungan hukum konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Penulis

Menambah Pengetahuan dan wawasan serta ilmu pengetahuan dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis

peroleh khususnya yang berhubungan dengan Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Transportasi *Online* dari Penyalahgunaan Data Pribadi yang tercantum di Aplikasi Grab.

b. Universitas Ahmad Dahlan

Dapat dijadikan sebagai bahan Referensi bagi mahasiswa Fakultas Hukum dan juga dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya sekaligus menyempurnakan kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini.

c. Masyarakat

Sumbangan pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan dibidang hukum pada umumnya sekaligus memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Transportasi *Online* dari Penyalahgunaan Data Pribadi yang Tercantum di Aplikasi Grab.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Berdasarkan dengan pembahasan dalam penelitian ini maka metode penelitian yang akan digunakan adalah metode penelitian yuridis normatif (*Normative Legal Research*). Menggunakan kajian yang bersifat normatif berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dan berkaitan dengan perlindungan data pribadi serta perlindungan konsumen.

Penelitian hukum normatif adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan Pustaka, data sekunder dimana sumber faktanya diperoleh dari sumber-sumber tertulis seperti Buku, Majalah, Media *online*, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan topik kajian yang akan dibahas dan kemudian sumber tersebut akan dikumpulkan dan diklasifikasikan (Soekanto & Mamudji, 2015).

## 2. Sumber Data dan Bahan Hukum

Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu bahan hukum yang diperoleh secara tidak langsung di lapangan melainkan berdasarkan dari sumber yang sudah ada seperti buku-buku ilmiah, disertasi, jurnal, laporan penelitian, tesis, peraturan-peraturan, dan sumber-sumber tertulis lainnya baik tercetak maupun elektronik (Hamzah, 2019).

Sumber data sekunder bersumber dari bahan hukum yang terdiri dari:

- a. Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti, yaitu:
  - 1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;



- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022  
Tentang Perlindungan Data Pribadi;
  - 4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999  
Tentang Telekomunikasi;
  - 5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008  
Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang digunakan untuk memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai bahan hukum primer yang sudah ada, yaitu:
- 1) Buku
  - 2) Jurnal
  - 3) Skripsi
  - 4) Tesis
  - 5) Hasil Penelitian Terdahulu
  - 6) Ketentuan layanan dan kebijakan Grab Indonesia
  - 7) *Website* Resmi
- c. Bahan Hukum Tersier yaitu bahan hukum yang digunakan sebagai pelengkap yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dikategorikan sebagai bahan non-hukum, seperti:
- 1) Kamus Besar Bahasa Indonesia
  - 2) Kamus Hukum

### 3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara studi pustaka yaitu dengan cara mencari informasi dari buku, Literatur, dan menelusuri sumber bacaan yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen (Arikunto, 2013).

### 4. Analisis Data

Data yang telah diperoleh kemudian dikembangkan pola tertentu atau menjadi hipotesis yang kemudian dianalisis secara kualitatif dan diolah secara berulang-ulang sampai hipotesis tersebut menemukan kesimpulan yang kemudian diklasifikasikan dari hal yang umum ke arah khusus (Hamzah, 2019).