



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE DARI TINDAKAN PENYALAHGUNAAN PIHAK PENYEDIA JASA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Geistiar Yoga Pratama\*, Suradi, Aminah

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : [geistiaryoga@gmail.com](mailto:geistiaryoga@gmail.com)

**Abstrak**

Memberikan penilaian terhadap kualitas suatu produk barang atau jasa merupakan hak seorang konsumen. Begitu juga dengan kerahasiaan data pribadi dari konsumen yang harus dilindungi. Dalam kasus penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa transportasi online (konsumen), pihak penyedia jasa (*driver*) secara mudah dapat memanfaatkan data pribadi konsumen untuk hal-hal diluar proses layanan, salah satunya adalah mengirim pesan berupa ancaman karena tidak terima atas penilaian yang diberikan konsumen kepadanya. Oleh karena itu diperlukan perlindungan hukum terhadap kerahasiaan data pribadi tersebut serta perlu adanya modifikasi sistem penggunaan data pribadi jasa transportasi online.

Kata kunci : Data pribadi, Privasi, GO-JEK, Transportasi Online, Perlindungan Konsumen

**Abstract**

*Giving a review of the quality of a product or service is the right of a consumer . As well as the confidentiality of personal data of consumers must be protected . In the case of misuse of personal data online transport service users (consumers ) , service providers ( drivers ) are easily to abuse the consumer personal data for activities outside of the service process , one of which is to send a message in the form of threats because they do not accept the review that given by their customers. So the legal protection of the confidentiality of personal data is needed, and the system of the use of personal data online transport service is need to be modified.*

*Keywords : Personal data, Privacy, GO-JEK, Online Transportation, Consumer Protection*

**I. PENDAHULUAN**

Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku dan pola hidup masyarakat secara global. Perkembangan teknologi informasi telah pula menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial, budaya, ekonomi dan pola penegakan hukum yang secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi informasi saat ini menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia,

sekaligus menjaid sarana efektif perbuatan melawan hukum.<sup>1</sup>

Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini adalah internet (*interconnection network*). Internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk

---

<sup>1</sup> Prof.Dr.Ahmad M Ramli,S.H.,M.H., Pager Gunung, S.H., Indra Apriadi, S.Ip, Menuju Kepastian Hukum di Bidang : Informasi dan Transaksi Elektronik, (Jakarta : Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2007), hlm. 1.

menjelajah (*browsing*), mencari data dan berita, saling mengirim pesan melalui email, komunikasi melalui situs jejaring sosial, dan termasuk untuk perdagangan. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *e-commerce*.<sup>2</sup>

*E-commerce* merupakan suatu proses jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer, yaitu internet. *E-commerce* memiliki beberapa karakteristik, yaitu terjadinya transaksi antara dua belah pihak; adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi; dan menggunakan media internet. Semua jenis transaksi pada *e-commerce* dilakukan tanpa adanya tatap muka antara pihak penjual dan pembeli, sehingga yang menjadi dasar dari transaksi *e-commerce* adalah kepercayaan satu sama lain.<sup>3</sup> Sedangkan jika diuraikan dalam istilah lain, *E-commerce* disebut juga sebagai bisnis online. Istilah bisnis online lebih sering digunakan masyarakat pada umumnya dalam menyebut jenis perdagangan berbasis internet ini.

Menurut Hooper, dalam Dudung, bisnis merupakan keseluruhan yang kompleks pada bidang-bidang industri dan penjualan, industri dasar, proses, industri manufaktur dan jaringan, asuransi, perbankan, distribusi, transportasi dan lainnya yang kemudian masuk secara

menyeluruh dalam dunia bisnis.<sup>4</sup> Tujuannya memperoleh keuntungan bagi yang mengusahakannya. Sedangkan online itu sendiri adalah kegiatan terhubung pada koneksi internet untuk berbagai macam keperluan. Sehingga yang disebut bisnis online adalah bisnis yang memanfaatkan koneksi internet sebagai sarana penunjang dalam hal promosi dan transaksi untuk memperoleh keuntungan.

Menurut Fidel Miro S.E., MStr., Transportasi diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.<sup>5</sup> Jika dilihat dari pengertian tersebut yang dikatakan objek yang dimaksud dapat berupa barang ataupun orang. Transportasi dibagi menjadi transportasi darat, transportasi udara dan transportasi laut.

Jika dikaitkan dengan pengertian online diatas, maka yang disebut transportasi online adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis

---

<sup>2</sup> Ahmad M Ramli. 2004. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Jakarta: Refika Aditama, hlm. 1.

<sup>3</sup> Haris Faulidi Asnawi. 2004. *Transaksi Bisnis E-commerce Perspektif Islam*, Yogyakarta: Magistra Insania Press, hlm. 15-17.

---

<sup>4</sup> Dudung, "20 Pengertian dan Tujuan Bisnis Menurut Para Ahli", Dosen Pendidikan, diakses dari <http://www.dosenpendidikan.com/20-pengertian-dan-tujuan-bisnis-menurut-para-ahli/> , pada tanggal 09 November 2015 pukul 16.56.

<sup>5</sup> Fidel Miro S.E., MStr., *Perencanaan Transportasi untuk mahasiswa, perencana dan praktisi*, (Jakarta : Erlangga, 2005), hlm. 4.

internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri.

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

Dari segi keamanan dan keselamatan, dalam UU Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) memang tidak mencantumkan sepeda motor sebagai sarana transportasi publik dengan pertimbangan utamanya adalah tidak layak dari aspek keselamatan. Namun jika dilihat dari aspek kebutuhan masyarakat, baik ojek konvensional maupun ojek berbasis online sangat dibutuhkan masyarakat.

GO-JEK adalah perusahaan penyedia jasa yang bergerak dalam bidang teknologi dan transportasi berbasis online. Selain melayani antar jemput penumpang (*GO-RIDE*), GO-JEK juga melayani pengiriman barang (*GO-SEND*), pemesanan makanan (*GO-FOOD*) dan beberapa layanan jasa lainnya. Kehadiran GO-JEK ini mempermudah mobilitas masyarakat dan juga membantu mengurangi angka pengangguran melalui terbukanya lapangan pekerjaan baru yaitu menjadi pengemudi GO-JEK (*Driver*).

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

Dalam hal persaingan usaha, kehadiran GO-JEK menimbulkan kontroversi khususnya berkaitan dengan jasa ojek konvensional atau biasa disebut ojek pangkalan. Para pengemudi ojek pangkalan menilai GO-JEK menjadi pesaing berat dan dapat mengancam eksistensi mereka, walaupun tidak sedikit pula dari mereka yang beralih menjadi pengemudi GO-JEK.

Masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa transportasi online GO-JEK (penumpang) dalam memanfaatkan layanan jasa GO-JEK tersebut pertama-tama akan diminta untuk melakukan instalasi aplikasi ke dalam telepon selular pintar (*smartphone*), kemudian mengisi informasi pribadi berupa nama, alamat email dan nomor telepon, serta diminta menyetujui agar keberadaannya diketahui oleh pihak penyedia jasa transportasi online (pengendara/*driver*) tersebut. Dengan demikian, pihak penyedia jasa transportasi online dapat secara mudah mengetahui nama, nomor telepon serta alamat-alamat yang menjadi tujuan para penumpangnya.

Akibatnya belakangan ini muncul permasalahan GO-JEK di bidang Perlindungan Konsumen, yaitu perlindungan terhadap data pribadi

pengguna jasa GO-JEK. Contoh kasus adalah ketika ada seorang penumpang yang mendapat pesan singkat melalui telepon selular (SMS) bernada kasar karena telah memberikan penilaian (*review*) yang buruk kepada pengendara yang baru saja ditumpangnya.

Dalam hal ini hak pengguna jasa transportasi online sebagai konsumen terganggu karena pihak penyedia jasa tidak mau menerima kritik dari konsumennya. Berdasarkan Pasal 4 huruf d UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), disebutkan salah satu hak konsumen adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Selain melanggar ketentuan Pasal 4 huruf d UUPK, kasus penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa transportasi online ini juga melanggar ketentuan Pasal 26 UU nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam pasal ini dijelaskan pada ayat satu bahwa kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.

Dikhawatirkan pelanggaran privasi semacam ini tidak hanya sebatas ancaman saja akan tetapi dapat berkelanjutan dan mengarah terhadap tindak pidana lainnya, seperti pembunuhan, penganiayaan, pencurian, perampokan dan sebagainya. Oleh karena itu, data pribadi pengguna media elektronik termasuk dalam hal ini yaitu data pribadi pengguna jasa transportasi

online GO-JEK harus dilindungi secara hukum. Pemberian segala informasi mengenai data pribadi tersebut harus dengan persetujuan yang bersangkutan.

Maka dari itu perlu adanya upaya oleh GO-JEK untuk meningkatkan perlindungan data pribadi konsumennya. Selain itu, dalam hal keamanan dan keselamatan perlu adanya standarisasi mengenai kendaraan yang dipakai, meningkatkan tingkat seleksi pengemudi/*driver*, dan semacam pengecekan berkala baik pengecekan kendaraan itu sendiri maupun pengecekan fisik ataupun kesehatan *driver*.

Dari pemerintah, perlu adanya regulasi yang jelas sebagai payung hukum pelaksanaan jasa transportasi online, tidak hanya GO-JEK tetapi juga jasa transportasi online sejenis.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka ditarik permasalahan yang dapat diteliti dan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum khususnya dalam menjamin kerahasiaan data pribadi pengguna jasa transportasi online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) ?
2. Bagaimana tanggung jawab GO-JEK dalam hal terjadi tindakan penyalahgunaan data pribadi pengguna jasanya yang dilakukan oleh pengendara GO-JEK (*Driver GO-JEK*)?

## II. METODE

Dalam tulisan ini metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis empiris adalah cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan meneliti data-data primer yang ada di lapangan.<sup>6</sup>

Dalam penulisan hukum ini, diperlukan data dari pihak penyedia jasa transportasi online terkait yaitu GO-JEK. Oleh karena itu perlu dilakukan pencarian informasi melalui wawancara dengan narasumber yaitu 2 orang *driver* GO-JEK Kota Semarang yang bernama Slamet Djuniarto dan Fajar Endro Maryoko serta 1 orang *driver* GO-JEK Kota Yogyakarta yang bernama Gregorius Kushandriyanto. Alasan menentukan narasumber berjumlah 3 orang adalah karena narasumber homogen.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Ditinjau dari UUPK dan UU ITE

Kerentanan sistem online, khususnya kemungkinan adanya gangguan informasi pribadi tentang keadaan keuangan atau medis yang diberikan konsumen secara rutin kepada bank, pedagang eceran, agen asuransi dan perusahaan kartu kredit telah menambah kekhawatiran

konsumen yang menggunakan transaksi online tanpa pengamanan yang memadai. Laporan pers tentang perbuatan *hacker* dalam mendapatkan akses ke jaringan secara rahasia dan penyalahgunaan nomor kartu kredit (rekening) yang dicuri, penyebarluasan informasi konsumen yang dikumpulkan melalui cara-cara yang diragukan, dan potensi pencurian informasi penting yang disimpan perusahaan oleh orang dalam telah menyebabkan kegelisahan bagi mereka yang bermaksud melakukan transaksi secara *online*.<sup>7</sup>

Kasus penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa transportasi *online* merupakan salah satu contoh permasalahan kerentanan perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi *online*. Hal ini dapat dikaji berdasarkan UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan UU nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Pasal 1 angka 2 UU ITE menjelaskan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Melalui perbuatan hukum tersebut timbul hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang bersangkutan, yaitu dalam hal ini konsumen berhak memberikan penilaian terhadap kinerja penyedia jasa transportasi *online* dan pihak penyedia jasa tersebut wajib memberikan pelayanan yang baik, salah satunya

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 10.

<sup>7</sup> Assafa Endershaw, *Hukum E-Commerce dan Internet dengan Fokus di Asia Pasifik*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007). hlm. 412.

yaitu dengan menerima kritikan dari konsumennya.

Angka 1 pada pasal yang sama, dijelaskan bahwa Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, telex, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Data pribadi yang diberikan oleh konsumen saat melakukan registrasi pada aplikasi mobile GO-JEK merupakan salah satu bentuk informasi elektronik, yang kemudian tersimpan dalam sistem informasi GO-JEK. Informasi inilah yang digunakan oleh *driver* GO-JEK untuk melaksanakan pekerjaannya yaitu antara lain menghubungi konsumen, mengetahui alamat dan posisi keberadaan konsumen serta memberikan pelayanan sesuai layanan jasa yang dipilih konsumen.

Permasalahannya, kerahasiaan data yang diberikan oleh pengguna jasa pada saat melakukan pendaftaran tidak sepenuhnya aman karena dalam kasus ini *driver* GO-JEK secara mudah mengirimkan pesan singkat (*SMS*) kepada pengguna jasanya karena setelah pengguna jasa tersebut memberikan penilaian buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Driver* GO-JEK yang baru saja ditumpangi. Sehingga kasus penyalahgunaan data pribadi konsumen ini selain melanggar pasal

26 UU ITE tentang data pribadi, juga melanggar ketentuan tentang hak konsumen pasal 4 huruf a dan d UU Perlindungan Konsumen.

## **1. Perlindungan Konsumen**

### **1.1 Perlindungan Konsumen**

#### **Dalam Transaksi Online**

Konsumen sebagai pihak yang membutuhkan produk seringkali sebelum mulai melakukan transaksi diharuskan untuk memberikan informasi yang lengkap mengenai identitas diri atau perusahaan (apabila konsumennya adalah perusahaan). Hal yang wajar apabila produsen dapat menilai kredibilitas konsumen, apakah konsumen adalah pembeli yang sungguh-sungguh atau tidak.<sup>8</sup>

Sebaliknya, apakah ada jaminan bahwa data diri/ identitas konsumen (perseorangan/ perusahaan) tidak digunakan (dikomersialisasikan) oleh produsen seperti untuk pengiriman brosur pemasaran perusahaan. Padahal konsumen sangat memperhatikan aspek keamanan dan kerahasiaan dari informasi pribadinya dalam *online transaction*. Untuk melindungi konsumen dari penyalahgunaan informasi (berupa data diri) maka perlu adanya jaminan dari produsen bahwa data/identitas konsumen tidak akan dipergunakan secara menyimpang diluar peruntukannya tanpa seijin konsumen.<sup>9</sup>

Tidak adanya jaminan akan kerahasiaan data pribadi yang diberikan konsumen GO-JEK untuk

---

<sup>8</sup> Didik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom. *Cyberlaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2005), hlm. 160.

<sup>9</sup> *Ibid.* hlm. 161.

dapat menggunakan layanan jasa GO-JEK, menimbulkan berbagai tindak penyalahgunaan data tersebut oleh para *driver* GO-JEK, salah satunya kasus terror melalui *SMS* berupa ancaman karena *driver* tidak terima atas penilaian buruk yang diberikan penumpangnya.

Bagaimanapun efektifnya suatu teknologi, tidak ada sistem keamanan yang tidak dapat ditembus.<sup>10</sup> Dalam kebijakan privasi GO-JEK, pada poin keamanan dijelaskan bahwa pihak GO-JEK tidak menjamin keamanan databasanya dan juga tidak menjamin bahwa data yang diberikan oleh konsumen tidak akan ditahan/terganggu ketika sedang dikirimkan kepada GO-JEK. Setiap pengiriman informasi oleh konsumen kepada GO-JEK merupakan tanggung jawab konsumen itu sendiri, dan konsumen tidak diperbolehkan mengungkapkan sandi kepada siapapun.

Pada poin Ketentuan Penggunaan Aplikasi dalam Syarat dan Ketentuan GO-JEK, konsumen diminta untuk menjaga kerahasiaan dan tidak akan menyalahgunakan informasi yang diterima konsumen tersebut dari penggunaan Aplikasi GO-JEK. Konsumen juga diminta untuk memperlakukan Penyedia Layanan (*driver*) dengan hormat dan tidak akan terlibat dalam perilaku atau tindakan yang tidak sah, mengancam atau melecehkan ketika menggunakan layanan mereka.

Ketentuan diatas merupakan salah satu upaya GO-JEK dalam melindungi *driver*-nya dari segala bentuk tindakan yang merugikan termasuk ancaman dan pelecehan

kepada *driver*. Akan tetapi yang banyak terjadi justru kasus berupa ancaman dan pelecehan tersebut dilakukan oleh *driver* itu sendiri kepada konsumennya. Perlakuan *driver* seperti ini tidak lain karena tidak adanya jaminan kerahasiaan data pribadi yang diberikan oleh pengguna jasa sebagai konsumen yang seharusnya tidak dimanfaatkan diluar kepentingan layanan jasa GO-JEK.

## 1.2 Pelanggaran Terhadap Hak

### Konsumen Berdasarkan UUPK

Penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa transportasi *online* GO-JEK oleh *driver* GO-JEK yang dalam kasus ini yaitu dengan mengirimkan ancaman melalui pesan singkat (*SMS*) karena tidak terima dengan penilaian yang diberikan terhadap pelayanannya, merupakan salah satu pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penilaian atau yang pada sistem aplikasi GO-JEK disebut *review* terhadap kinerja *driver* merupakan hak dari konsumen, selama *driver* dalam memberikan pelayannya kurang atau bahkan tidak baik, konsumen berhak untuk memberikan penilaian buruk, sedangkan jika konsumen puas maka konsumen dapat menilai baik dengan memberikan 5 (lima) bintang pada saat proses layanan GO-JEK selesai.<sup>11</sup>

*Review* dari konsumen tersebut menjadi tolok ukur perusahaan GO-JEK untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan jasa yang

---

<sup>10</sup> Privacy policy GO-JEK

---

<sup>11</sup>Slamet Djuniarto, *Driver* GO-JEK Kota Semarang, wawancara di Semarang, tanggal 26 Maret 2016.

diberikan para *driver* kepada konsumennya. Apabila seorang *driver* selalu mendapatkan *review* buruk dari konsumen maka akan mendapatkan sanksi berupa peringatan agar kinerjanya dapat diperbaiki.

Terkait penjelasan diatas, dijelaskan dalam Pasal 4 huruf a UUPK bahwa salah satu hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Artinya, hak pengguna jasa transportasi online selaku konsumen yang menjadi korban penyalahgunaan data pribadi tersebut untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menikmati layanan yang diberikan GO-JEK telah dilanggar.

Selain itu, pada Pasal 4 huruf d UUPK menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Tidak terimanya pihak *driver* atas penilaian yang diberikan oleh penumpang juga merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen.

Pelanggaran terhadap hak konsumen tersebut, dalam kasus ini tidak hanya berakibat pada hilangnya rasa nyaman yang dialami ketika menikmati layanan jasa GO-JEK saja, tetapi juga kewanibawaan dan keselamatannya sebagai konsumen tidak sepenuhnya terjamin. Dikhawatirkan dari pengiriman *SMS* bernada ancaman tersebut dapat terjadi tindakan-tindakan lain dari pihak *driver* seperti misalnya berujung pada tindak pidana pembunuhan, perampokan,

penculikan, pencurian, penganiayaan, dan sehak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

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

Konsumen yang dirugikan akibat pelanggaran hak konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum., berdasarkan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Penjelasan ini diatur dalam pasal 45 UUPK.

Pasal 47 UUPK mengatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi lagi atau tidak akan terulang



kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

## **2. Informasi Dan Transaksi Elektronik**

### **2.1 Privasi**

Privasi meliputi hak untuk mengontrol informasi pribadi seseorang dan kemampuan untuk menentukan dalam hal apa saja dan bagaimana informasi tersebut harus diperoleh dan digunakan.<sup>12</sup>

Pada umumnya ada tiga aspek dari privasi, yaitu privasi mengai pribadi seseorang (*privacy of a person's persona*), privasi dari data tentang seseorang (*privacy of data about a person*), dan privasi atas komunikasi seseorang (*privacy of a person's communications*).<sup>13</sup> Yaitu antara lain adalah :

#### **a. Privacy of a Person's Persona**

Hak atas privasi ini didasarkan pada prinsip umum bahwa setiap orang mempunyai hak untuk dibiarkan sendiri (*the right to be let alone*). Pada umumnya ada empat jenis pelanggaran terhadap privasi atas pribadi seseorang, yaitu :

- 1) Publikasi yang menempatkan seseorang pada tempat yang salah. Misalnya dengan menggunakan foto seseorang perempuan sebagai ilustrasi suatu

artikel tentang seorang ibu yang mentelantarkan anaknya;

2) Penggunaan yang tidak tepat nama atau kesukaan seseorang untuk tujuan komersial;

3) Pembukaan fakta-fakta pribadi yang memalukan kepada publik;

4) Mengganggu kesunyian atau kesendirian seseorang.<sup>14</sup>

#### **b. Privacy of Data About a Person**

Hak privasi dapat juga mengikat pada informasi mengenai seseorang yang dikumpulkan dan digunakan oleh orang lain. Termasuk di dalamnya, sebagai contoh, informasi tentang kebiasaan seseorang, catatan medis, agama dan keanggotaan dalam partai politik, catatan pajak, data-data karyawan, catatan asuransi, catatan tindak pidana, dan lain sebagainya. Penyalahgunaan informasi-informasi yang dikumpulkan atas anggota-anggota suatu organisasi/lembaga atau atas pelanggan-pelanggan dari suatu perusahaan termasuk dalam pelanggaran Hk privasi seseorang.<sup>15</sup>

#### **c. Privacy of a Person's Communications**

Dalam situasi tertentu, hak atas privasi dapat juga mencakup komunikasi secara *online*. Dalam hal-hal tertentu, pengawasan dan penyingkapan isi dari komunikasi elektronik oleh orang lain bukan oleh pengirim atau orang yang dikirim dapat merupakan pelanggaran dari privasi seseorang.<sup>16</sup>

Dari penggolongan privasi diatas, kasus penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa transportasi online,

<sup>12</sup> Ann Covoukian, Go Beyond Security-Build in Privacy: One Does Not Equal the Other, [http://www.960514\\_cavoukian\\_priv-sec\\_speech.htm](http://www.960514_cavoukian_priv-sec_speech.htm). Dalam Edmon Makarim, Pengantar Hukum Telematika (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 163.

<sup>13</sup> Thomas J. Imedinghaff, ed., Online Law – The SPA's Legal guide to oing Business on the Internet (Canada: Addison-Wesley Developers Press, 1996), hlm 269. Dalam Edmon Makarim, Pengantar Hukum Telematika (Jakarta :PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 160.

<sup>14</sup> Ibid. hlm 160.

<sup>15</sup> Ibid. hlm. 160.

<sup>16</sup> Ibid. hlm 161.

dapat dikategorikan ke dalam pelanggaran terhadap *Privacy of Data About a Person* (pelanggaran privasi dari data seseorang), karena telah menggunakan data pribadi tersebut untuk kepentingan lain yaitu diluar transaksi penggunaan jasa GO-JEK.

Pelanggaran privasi tersebut bisa bisa terjadi tidak hanya karena seorang *driver* yang tidak terima atas penilaian buruk yang diberikan konsumen, tetapi bisa juga karena *driver* memiliki ketertarikan terhadap konsumen yang sedang menggunakan jasa GO-JEK. Sehingga pada beberapa kasus pihak konsumen melaporkan adanya pesan singkat berupa rayuan baik melalui *SMS*, ataupun *Whatsapp* yang dikirimkan oleh *driver* kepadanya.

Pelanggaran privasi ini dapat menimbulkan tindakan-tindakan lain yang dilakukan oleh Driver GO-JEK maupun penumpang GO-JEK, sebagai contoh dapat terjadi kasus pembunuhan, penganiayaan, perampokan, dll dengan didasari motif yang berbeda antara kedua belah pihak. Pihak Driver GO-JEK merasa dirinya dirugikan karena penilaian buruk diberikan oleh penumpang sehingga dapat menurunkan kredibilitasnya sebagai Driver GO-JEK yang baik di mata Perusahaan GO-JEK. Sedangkan, pihak pengguna jasa/ penumpang merasa dirugikan karena data pribadinya dilanggar oleh Driver tersebut.

## 2.2 Informasi Pribadi Dalam Transaksi Online

Pelayanan situs-situs internet dapat diakses tanpa harus menjadi anggota/member situs tersebut

misalnya situs-situs pada media-media massa. Namun ada juga yang mengharuskan pengunjung/penggunanya untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu agar dapat menikmati layanan situs tersebut, misalnya situs surat elektronik (E-mail), situs jual beli, situs jejaring sosial (social media), dll.

Saat ini pendaftaran pengguna tersebut tidak hanya dilakukan melalui desktop/computer saja tetapi juga bisa melalui telepon selular/handphone/smartphone.

Untuk menjadi anggota pada umumnya seseorang diharuskan mengisi semacam formulir pendaftaran pada situs tersebut terkait informasi-informasi pribadinya seperti nama, e-mail (jika ada), tempat tinggal, usia, jenis kelamin, pekerjaan, dll.

Dijelaskan dalam Kebijakan Privasi GO-JEK, Informasi Pribadi dimaksud dalam hal ini adalah informasi mengenai pengguna jasa (konsumen) yang secara pribadi dapat diidentifikasi yang dapat dikumpulkan melalui Aplikasi, seperti nama, alamat, tanggal lahir, pekerjaan, nomor telepon, alamat surat elektronik (e-mail) pengguna jasa tersebut dan/atau sejenisnya, dan informasi lain yang mungkin dapat mengidentifikasi orang tertentu yang sedang menggunakan Aplikasi.

Informasi yang dikumpulkan oleh situs kebanyakan memang berupa informasi yang berhubungan erat dengan pengguna internet. Akan tetapi, meskipun pengguna internet sewaktu mengisi formulir pendaftaran tidak memberikan informasi yang benar, situs tetap saja dapat mengetahui ketertarikannya

dalam penggunaan fasilitas-fasilitas di situs tersebut. Hal inilah 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.<sup>17</sup>

GO-JEK mengharuskan penggunanya untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu cukup melalui *smartphone* agar dapat menikmati layanannya. Pertama-tama, calon pengguna jasa/penumpang akan diminta untuk melakukan instalasi aplikasi pada *smartphone*-nya, kemudian mengisi informasi pribadi berupa nama, alamat email dan nomor telepon, serta diminta menyetujui agar keberadaannya diketahui oleh pihak penyedia jasa transportasi online (pengendara/driver) tersebut. Dengan demikian, pihak penyedia jasa transportasi online dapat secara mudah mengetahui nama, nomor telepon serta alamat-alamat yang menjadi tujuan para penumpangnya. Sehingga, dalam kasus ini dengan mudahnya *driver* GO-JEK bisa langsung mengirimkan pesan singkat/SMS ke nomor yang telah didaftarkan penumpangnya ketika penumpang tersebut memberikan penilaian buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh *driver* GO-JEK tersebut.

### **2.3 Pelanggaran privasi berdasarkan UU ITE**

Dalam pemanfaatan Teknologi Informasi, perlindungan data pribadi

merupakan salah satu bagian dari hak pribadi (*privacy rights*). Hak pribadi mengandung pengertian sebagai berikut:<sup>18</sup>

- 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.

Hak pribadi dari pengguna jasa transportasi *online* GO-JEK sebagai konsumen dalam kasus ini telah dilanggar oleh *driver* GO-JEK sebagai pihak penyedia jasa. Dikatakan hak telah dilanggar, karena *driver* dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan data pribadi konsumen diluar layanan GO-JEK tanpa seizin pemiliknya yang seharusnya dilindungi kerahasiaannya. Akibatnya ancaman yang dikirimkan oleh *driver* tersebut melalui SMS dikarenakan tidak terima atas penilaian yang diberikan terhadap pelayanan jasanya.

Dijelaskan dalam Pasal 26 UU ITE bahwa kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan. Walaupun konsumen GO-JEK menyetujui untuk memberikan data pribadinya

<sup>17</sup> Edmon Makarim, Pengantar Hukum Telematika, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 184.

<sup>18</sup> Penjelasan pasal 26 UU Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

pada saat pendaftaran pada aplikasi *mobile* GO-JEK, bukan berarti data pribadi tersebut dapat diakses untuk keperluan diluar pelayanan jasa GO-JEK, terlebih dalam kasus ini untuk mengirimkan ancaman.

Penyalahgunaan data pribadi yang berujung ancaman ini merupakan salah satu perbuatan yang dilarang jika ditinjau dengan pasal 29 UU ITE. Dalam pasal ini disebutkan bahwa setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mengirimkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi ancaman kekerasan atau menakutkan yang ditujukan secara pribadi.

Ancaman pidana jika melanggar ketentuan pasal 29 diatur dalam pasal 45 ayat 3 UU ITE dimana ditegaskan bahwa setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 2.000.000,00 (dua miliar rupiah).

## **B. Tanggung Jawab GO-JEK Terhadap Tindakan Penyalahgunaan Data Pribadi Konsumen oleh Driver**

### **1. Legalitas Dan Eksistensi Go-Jek**

Seperti halnya GO-JEK, penyedia jasa transportasi online yang menggunakan kendaraan bermotor roda dua yaitu *Grab-bike*, *Blue-Jek*, *Lady-Jek*, dan lain-lain hingga saat ini belum ada peraturan yang memayunginya, mengingat berdasarkan UU nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan, sepeda motor tidak termasuk dalam kategori angkutan umum.

Sedangkan untuk penyedia jasa transportasi online yang menggunakan kendaraan bermotor beroda empat misalnya *Grab Taxi* dan *Uber Taxi*, sudah diatur dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.

Bab IV Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tersebut mengatur penyelenggaraan angkutan umum dengan aplikasi berbasis teknologi informasi. Dalam pasal 40, dijelaskan bahwa perusahaan angkutan umum dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi yang pembayarannya dapat dilakukan secara tunai ataupun menggunakan aplikasi perusahaan tersebut.

Perusahaan penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang dimaksud, dalam pemberian layanan angkutan orang wajib bekerjasama dengan perusahaan angkutan umum yang telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan, sehingga perusahaan aplikasi berbasis teknologi informasi tersebut tidak boleh bertindak sebagai perusahaan angkutan umum yang antara lain adalah menetapkan tarif dan memungut bayaran, merekrut pengemudi, dan menentukan besaran penghasilan pengemudi.

Terkait hal itu, poin kelima tentang hal-hal umum yang tercantum dalam Ketentuan Penggunaan GO-JEK, ditegaskan bahwa GO-JEK bukan perusahaan transportasi atau kurir melainkan perusahaan teknologi yang memanfaatkan aplikasi *mobile* sebagai sarana untuk mempermudah

layanan jasa yang ditawarkannya, yaitu sebagai berikut :

*Untuk menghindari keraguan, kami adalah perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi atau kurir dan kami tidak memberikan layanan transportasi atau kurir. Kami tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan kami tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian Penyedia Layanan. Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan. Adalah tergantung pada Penyedia Layanan untuk menawarkan Layanan kepada anda dan tergantung pada anda apakah anda akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan.<sup>19</sup>*

Meskipun begitu dalam praktik usahanya GO-JEK lebih dikenal masyarakat sebagai perusahaan transportasi online karena melayani antar jemput penumpang layaknya ojek seperti pada umumnya (layanan *GO-RIDE*), pengantaran barang (*GO-SEND*) atau pengiriman makanan (*GO-FOOD*) dan beberapa layanan lain yang ditawarkan.

Dapat dikatakannya GO-JEK sebagai perusahaan yang bergerak di bidang transportasi karena jika ditinjau dari pengertian transportasi menurut Fidel Miro seperti yang dijelaskan sebelumnya, transportasi diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu

objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Mengenai GOJEK dan penyedia layanan sejenis yang menggunakan kendaraan bermotor beroda dua sebagai alat transportasi untuk mengantar penumpang, menurut pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2012 tentang Kendaraan, yang dimaksud dengan Kendaraan itu sendiri dibagi menjadi 2 kelompok yaitu kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Terkait dengan pembahasan ini, dalam Pasal 3 ayat 1 disebutkan ada 5 jenis kendaraan bermotor yaitu sepeda motor, mobil penumpang, mobil bus, mobil barang dan kendaraan khusus. Dari ke lima jenis tersebut, hanya tiga diantaranya yaitu mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang yang masuk dalam kategori kendaraan bermotor umum (Pasal 3 ayat 2).

Dalam penjelasan Peraturan Pemerintah tentang Kendaraan ini, yang dimaksud Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Oleh karena itu, GO-JEK dan penyedia jasa transportasi online lainnya yang menggunakan sepeda motor sebagai armadanya secara hukum tidak memenuhi persyaratan. Tidak hanya jasa transportasi *online* saja, tetapi jasa ojek konvensional pun begitu karena juga menggunakan sepeda motor sebagai angkutan umum penumpang.

Akan tetapi jika dilihat dari aspek kebutuhan masyarakat sekarang ini, kehadiran jasa transportasi *online*

---

<sup>19</sup> Gojek. (2015). *Terms of Use*. Diakses pada tanggal 22 Februari 2016, Gojek: <http://www.gojek.com/>

sangat membantu berbagai aktivitas mulai dari hanya berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya, memesan makanan hingga pengiriman barang (tergantung pelayanan apa saja yang bisa diberikan jasa transportasi *online* tersebut). Kebutuhan masyarakat akan transportasi yang mudah dan efisien semacam ini dilatarbelakangi masih belum maksimalnya pelayanan transportasi umum yang diberikan oleh pemerintah.

Pemerintah belum mampu secara maksimal merealisasikan amanat Pasal 138 dan Pasal 139 UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur tentang kewajiban pemerintah untuk menyediakan angkutan umum yang aman, nyaman, selamat dan terjangkau. Masih sering terjadi berbagai insiden kecelakaan baik angkutan umum darat, laut dan udara.

Oleh karena itu, melihat antusias masyarakat terhadap kehadiran jasa transportasi online semacam GO-JEK, sudah seharusnya pemerintah membuat peraturan yang mengatur khusus tentang jalannya bisnis jasa transportasi yang menggunakan kendaraan bermotor beroda dua baik konvensional maupun yang menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi.

## **2. Sistem Pengumpulan Dan Penggunaan Informasi Pribadi Konsumen**

Dalam Syarat dan Ketentuan GO-JEK, pengumpulan informasi pribadi dari konsumen harus mendapat persetujuan dari konsumen terkait sekaligus konsumen memberikan wewenang pada GO-JEK untuk memberikan informasi tersebut

kepada Penyedia Layanan (*driver*) sebagai suatu bagian dari ketentuan Layanan. Selain itu dijelaskan pula mengenai batasan usia pengguna jasa/ konsumen aplikasi *mobile* GO-JEK, yaitu sebagai berikut:

*Anda menyatakan dan menjamin bahwa anda adalah individu yang secara hukum berhak untuk mengadakan perjanjian yang mengikat berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia, khususnya Ketentuan Penggunaan, untuk menggunakan Aplikasi dan bahwa anda telah berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian. Jika tidak, kami atau Penyedia Layanan terkait, berhak berdasarkan hukum untuk membatalkan perjanjian yang dibuat dengan anda. Anda selanjutnya menyatakan dan menjamin bahwa anda memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan Layanan dan mematuhi Ketentuan Penggunaan. Jika anda mendaftarkan atas nama suatu badan hukum, anda juga menyatakan dan menjamin bahwa anda berwenang untuk mengadakan, dan mengikatkan diri entitas tersebut pada Ketentuan Penggunaan ini dan mendaftarkan untuk Layanan dan Aplikasi.<sup>20</sup>*

---

<sup>20</sup> Gojek. (2015). *Terms and Condition*. Diakses pada tanggal 22 Februari 2016, Gojek: <http://www.go-jek.com/>

Pengumpulan informasi tersebut dilakukan melalui pendaftaran pada aplikasi *mobile* GO-JEK sekaligus sebagai syarat agar konsumen dapat menikmati dan memanfaatkan berbagai jenis layanan jasa yang ditawarkan. Pada pendaftaran tersebut, konsumen diminta untuk memberikan alamat *e-mail*, nama, nomor telepon, dan sandi akun.

Selain itu konsumen diminta persetujuan agar lokasinya dapat dilacak dan dipantau menggunakan *Global Positioning System* (GPS) pada aplikasi *mobile* GO-JEK secara *realtime* (pada saat itu juga) atau yang selanjutnya disebut *geo-location*. Penggunaan *geo-location* antara lain adalah untuk menemukan *driver* yang berada di sekitar konsumen, membantu *driver* dalam memperhitungkan biaya dan menganalisa pola penggunaan aplikasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi.

Pemberian informasi / data pribadi pengguna jasa GO-JEK berupa *e-mail*, nama, nomor telepon, dan sandi akun tersebut antara lain digunakan untuk memverifikasi kepemilikan suatu akun dalam aplikasi *mobile* GO-JEK, sarana komunikasi antara pengguna jasa dengan penyedia jasa (*driver*) sehubungan dengan pesanan layanan yang dipilih dan untuk memberikan informasi mengenai aplikasi itu sendiri misalnya jika ada pembaharuan aplikasi ataupun penawaran-penawaran promosi.

Informasi Pribadi tersebut oleh pihak GO-JEK tidak akan dibagikan kepada pihak manapun selain kepada *driver* terkait dan perusahaan dan individu pihak ketiga tanpa persetujuan dari konsumennya.

Namun berdasarkan ketentuan privasi, syarat dan ketentuan serta ketentuan penggunaan GO-JEK yang telah dibaca dan disetujui oleh konsumen pada saat melakukan pendaftaran, pihak GO-JEK berwenang mengungkapkan Informasi Pribadi konsumen sepanjang dimintakan secara hukum, atau diperlukan untuk tunduk pada ketentuan perundang-undangan, peraturan-peraturan dan pemerintah, atau dalam hal terjadi sengketa, atau segala bentuk proses hukum antara konsumen dan pihak GO-JEK, atau antara konsumen dan pengguna lain sehubungan dengan atau terkait dengan layanan, atau dalam keadaan darurat yang berkaitan dengan kesehatan dan/atau keselamatan konsumen.

### 3. Sanksi Dan Penyelesaian Permasalahan Gojek

Hubungan hukum antara perusahaan GO-JEK dengan penyedia jasanya (*driver*) adalah kemitraan. Dalam Ketentuan Penggunaan GO-JEK pada poin 5 tentang Tanggung Jawab dijelaskan bahwa penyedia layanan hanya merupakan mitra kerja dan bukan pegawai, agen atau perwakilan GO-JEK.

UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan hanya mengatur tenaga kerja yang dalam hubungan kerja berdasarkan perjanjian kerja, tidak mencakup mengenai hubungan hukum melakukan pekerjaan diluar hubungan kerja. Sehingga dari sisi tanggung jawab, pada hubungan hukum berdasarkan kemitraan ini terletak pada diri pribadi pekerja, misalnya jika ada kerusakan pada

sepeda motor menjadi tanggung jawab *driver*, bukan perusahaan GO-JEK.

Oleh karena itu, secara terang pihak GO-JEK tidak bertanggung jawab atas penyimpanan data pribadi konsumen oleh *driver* dengan cara apapun sehingga GO-JEK juga tidak akan bertanggung jawab atas segala penyalahgunaan informasi pribadi konsumen oleh *driver* setelah berakhirnya layanan yang diberikan. Penjelasan ini tercantum pada Ketentuan Privasi GO-JEK.

Namun terhadap *driver* GO-JEK yang dilaporkan dan bisa dibuktikan telah melakukan penyalahgunaan data pribadi konsumen, baik berupa ancaman maupun rayuan yang ditujukan kepada konsumennya, maka sanksinya adalah dikeluarkan/diberhentikan.<sup>21</sup>

Pentingnya penilaian yang diberikan konsumen GO-JEK terhadap kualitas pelayanan *driver* adalah sebagai bahan penilaian pihak GO-JEK terhadap para *driver*-nya. Apabila seorang *driver* selalu mendapatkan penilaian buruk maka akan diperingatkan oleh pihak GO-JEK agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasanya.<sup>22</sup>

Sebaliknya, selain permasalahan tentang penyalahgunaan data pribadi konsumen yang jelas merugikan konsumen, juga timbul berbagai permasalahan yang merugikan pihak *driver* GO-JEK itu sendiri. Antara lain adalah manipulasi tarif, perselisihan dengan ojek

konvensional, perusakan kantor GO-JEK baik yang dilakukan oleh sesama *driver* GO-JEK, Order fiktif, dan lain-lain.

Mengenai order fiktif, sering terjadi pada layanan pengiriman makanan. Dengan tarif jauh/dekat sebesar lima belas ribu rupiah (Rp 15.000,-), *driver* GO-JEK menggunakan uang pribadinya terlebih dahulu untuk membeli makanan yang dipesan konsumen, namun ternyata alamat yang dituju adalah fiktif.

Menanggapi hal itu, kantor GO-JEK bersedia mengganti segala kerugian *driver* apabila dapat menunjukkan nota pembelian, kwitansi, detail order, dan dokumen lain terkait. Penggantian ganti rugi tersebut dikirimkan melalui rekening GO-JEK *driver* yang bersangkutan.<sup>23</sup>

#### IV. KESIMPULAN

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

1. Kerahasiaan data pribadi pengguna jasa transportasi online selaku konsumen tidak sepenuhnya aman. Data pribadi yang diberikan konsumen saat melakukan registrasi pada aplikasi GO-JEK sering disalahgunakan oleh pihak penyedia jasa (*driver*). Penyalahgunaan data pribadi tersebut dapat terjadi ketika *driver* tidak terima atas penilaian (*review*) buruk yang diberikan oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan

---

<sup>21</sup> Gregorius K, *Driver* GO-JEK Kota Yogyakarta, wawancara di Yogyakarta, tanggal 26 Maret 2016.

<sup>22</sup> Fajar Endro M, *Driver* GO-JEK Kota Semarang, wawancara di Semarang, tanggal 27 Maret 2016.

---

<sup>23</sup> Gregorius K, *Driver* GO-JEK Kota Yogyakarta, wawancara di Yogyakarta, tanggal 26 Maret 2016.



*driver*. Selain itu dapat terjadi juga ketika *driver* memiliki ketertarikan terhadap konsumen yang sedang menggunakan jasanya. Dikhawatirkan dari adanya penyalahgunaan data pribadi ini berujung pada tindakan-tindakan lainnya dari *driver* misalnya pembunuhan, perampokan, penculikan, dan lain lain.

2. Dalam ketentuan privasi GO-JEK, dijelaskan bahwa GO-JEK tidak bertanggung jawab atas penyimpanan data pribadi konsumen oleh *driver* dengan cara apapun, sehingga GO-JEK juga tidak akan bertanggung jawab atas segala penyalahgunaan data pribadi konsumen oleh *driver* setelah berakhirnya layanan yang diberikan. Akan tetapi terhadap *driver* yang dilaporkan dan dapat dibuktikan telah melakukan penyalahgunaan data pribadi konsumen seperti pada kasus ini maka GO-JEK akan memberikan sanksi berupa pemecatan.

Perlu adanya modifikasi mengenai sistem komunikasi dalam aplikasi GO-JEK. Panggilan telepon dan pengiriman pesan singkat bisa memanfaatkan layanan berbasis internet seperti halnya pada aplikasi *Line* ataupun *Blackberry Messenger* (BBM). Sehingga konsumen tidak perlu memasukkan nomor telepon saat proses pendaftaran pada aplikasi GO-JEK, karena rentan terhadap penyalahgunaan. Kalaupun dibutuhkan, nomor telepon yang diberikan konsumen hanya untuk proses verifikasi akun saja, tidak untuk berkomunikasi dengan *driver*.

Konsumen seharusnya diberikan semacam *ID* (identitas) ataupun PIN (kode). Secara teknis panggilan telepon ataupun pengiriman pesan singkat dilakukan melalui identitas/PIN tersebut. Sehingga komunikasi antara konsumen dan *driver* masih di dalam aplikasi GO-JEK, tidak diluar aplikasi seperti halnya panggilan telepon ataupun pengiriman pesan singkat melalui nomor telepon.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal :

- Ali, 2016. Pembahasan Mengenai Pengertian Perbuatan Hukum. Diakses pada tanggal 13 Februari 2016. <http://www.pengertianpakar.com/2015/04/pengertian-perbuatan-hukum-menurut-pakar.html>.
- Asnawi, Haris Faulidi. (2004). *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insania Press.
- Brotosusilo, Agus. (1998). *Aspek-Aspek Perlindungan terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*. Makalah dalam Percakapan tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum, Editor Yusuf Shofie, Jakarta.
- Damang, (2016). *Urgensi Transaksi Elektronik dalam UU ITE*. Diakses pada tanggal 29 Januari 2016. <http://www.negarahukum.com/hukum/urgensi-transaksi-eelektronik-dalam-uu-ite.html>.
- Dewata, Mukti Fajar Nur dan Yulianto Achmad. (2013). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Dudung. 2015. *Pengertian dan Tujuan Bisnis Menurut Para Ahli*. Diakses pada tanggal 09 November, 2015, Dosen Pendidikan:  
<http://dosenpendidikan.com/20-pengertian-dan-tujuan-bisnis-menurut-para-ahli/>
- Endershaw, Assafa. (2007). *Hukum E-Commerce dan Internet dengan Fokus di Asia Pasifik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Gojek. (2015). *Frequently Asked Question*. Diakses pada tanggal 22 November 2015, Gojek:  
<http://www.go-jek.com/faq.php>
- Gojek. (2015). *Terms and Condition*. Diakses pada tanggal 22 Februari 2016, Gojek: <http://www.go-jek.com/>
- Gojek. (2015). *Terms of Use*. Diakses pada tanggal 22 Februari 2016, Gojek: <http://www.go-jek.com/>
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grafindo.
- Makarim, Edmon. 2005. *Pengantar Hukum Telematika*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- M. Ramli, Ahmad; Pager Gunung dan Indra Apriadi. (2007). *Menuju Kepastian Hukum di Bidang : Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta : Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- M. Ramli, Ahmad. (2004). *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Jakarta: Refika Aditama.
- Mansyur, Didik M. Arief dan Elisatris Gultom. (2005). *Cyberlaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Miro, Fidel. (2005). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, Az. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nazir, Moh. (2003) *Metode Penelitian*, (Bogor : Ghalia Indonesia)
- Sidabalok, Janus. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Sidharta, (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Soekanto, Soerjono. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Soemitro, Ronny. (1983). *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Suparni, Niniek. (2009). *Cyberspace Problematika Antisipasi Pengaturannya*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Zainal, H & Amiruddin. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang :**  
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.  
Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.  
Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen  
Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik  
Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan



Undang-Undang Nomor 13 Tahun  
2003 tentang Ketenagakerjaan  
Peraturan Pemerintah Nomor 55  
Tahun 2012 tentang Kendaraan  
Peraturan Pemerintah Nomor 74  
Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan  
Peraturan Menteri Perhubungan  
Nomor 32 Tahun 2016 Tentang  
Penyelenggaraan Angkutan Orang  
Dengan Kendaraan Bermotor Umum  
Tidak Dalam Trayek