



**TANGGUNG JAWAB PT TRINUSA TRAVELINDO (TRAVELOKA)  
TERKAIT KEBOCORAN DATA PRIBADI KONSUMEN PADA FITUR  
TRAVELOKA PAYLATER**

**Nabila Huwaida Isbandi \*, Rinitami Njatrijani, Hendro Saptono**  
Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [nabilaahuwaaidaa@gmail.com](mailto:nabilaahuwaaidaa@gmail.com)

**Abstrak**

Setiap warga negara berhak atas perlindungan konstitusional termasuk perlindungan data pribadi. Hak ini dijamin secara hukum dan negara berkewajiban konstitusional untuk memastikan penegakannya. Perlindungan data pribadi diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Penelitian ini menganalisis dua isu utama: (1) tanggung jawab Traveloka terkait kebocoran data pribadi pada fitur Traveloka PayLater dan (2) perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen yang terkena dampak pelanggaran data tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan penelitian deskriptif analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Trinusa Travelindo bertanggung jawab secara langsung atas pelanggaran data pribadi karena Traveloka Paylater dalam kendali dan kepemilikannya. Berdasarkan asas vicarious liability, perusahaan harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh penyalahgunaan oleh pihak ketiga. Perlindungan hukum berdasarkan UU PDP dan UU Perlindungan Konsumen mencakup ganti rugi yang dapat dilaksanakan melalui gugatan perdata dan sanksi administratif.

**Kata kunci :** Perlindungan Data Pribadi; Hak Konsumen; Kebocoran Data

**Abstract**

*Every citizen is entitled to constitutional protection including the protection of personal data. This right is legally guaranteed and the state has a constitutional obligation to ensure its enforcement. Personal data protection is specifically regulated in Law No. 27 of 2022 on Personal Data Protection (PDP Law). This research analyzes two main issues: (1) Traveloka's responsibility related to personal data leakage on Traveloka PayLater feature and (2) the legal protection available to consumers affected by the data breach. This research uses a normative juridical approach and analytical descriptive research. The results show that PT Trinusa Travelindo is directly responsible for the personal data breach because under its control and ownership. Based on vicarious liability, the company must be responsible for consumer losses caused by misuse by third parties. Legal protection under the PDP Law and Consumer Protection Law includes compensation that can be implemented through civil lawsuits and administrative sanctions.*

**Keywords :** Personal Data Protection; Consumer Rights; Data Breach

## **I. PENDAHULUAN**

Setiap warga negara memiliki hak konstitusional atas perlindungan pribadi sebagaimana diatur dalam Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu bentuk perlindungan tersebut adalah

hak atas data pribadi yang merupakan bagian dari hak privasi.<sup>1</sup> Hak ini ditegaskan dalam Putusan Mahkamah Konstitusi No. 20/PUU-XIV/2016 dan dikuatkan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP).<sup>2</sup> Dalam hal ini, data pribadi seperti KTP, KK, NIK, hingga nomor rekening bank menjadi hal penting dalam proses identifikasi digital terutama dalam layanan yang memanfaatkan teknologi informasi. Ketentuan mengenai kewajiban menjaga kerahasiaan data-data privasi tersebut juga tercantum dalam Peraturan Kominfo No. 20 Tahun 2016 serta UU PDP yang memperkenalkan peran Pengendali Data Pribadi yang bertanggung jawab atas keamanan data yang diproses.<sup>3</sup>

Perkembangan teknologi digital memberikan implikasi terhadap bagaimana data pribadi diproses dalam layanan digital. Salah satunya adalah melalui transaksi daring yang difasilitasi oleh agen perjalanan online (Online Travel Agent/OTA). OTA seperti Traveloka mengandalkan data pribadi untuk memverifikasi identitas pengguna agar dapat mendukung layanan seperti pemesanan tiket dan akomodasi hingga fitur keuangan seperti PayLater.<sup>4</sup> Paylater adalah sebuah skema pinjaman daring melalui teknologi keuangan (fintech) yang memungkinkan pembayaran secara cicilan. Kehadiran layanan PayLater dalam operasionalnya tunduk pada berbagai regulasi yang ada di Indonesia seperti Perpres No. 82 Tahun 2016, PBI No. 19/12/PBI/2017, POJK No. 77/POJK.01/2016, dan POJK No. 10/POJK.05/2022.

Traveloka melalui fitur PayLater berperan sebagai penyelenggara fintech yang wajib mematuhi ketentuan perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam Pasal 44 ayat (1) POJK No. 10/POJK.05/2022. Namun meskipun demikian, dalam praktiknya risiko kebocoran data tetap terjadi pada layanan pinjaman digital yang ditawarkan oleh Traveloka Paylater.

Beberapa kasus pelanggaran data yang menimpa pengguna Traveloka antara tahun 2019 hingga 2024 menunjukkan celah dalam sistem keamanan, di mana pihak ketiga diduga berhasil mengakses akun konsumen secara ilegal dan melakukan transaksi melalui fitur PayLater. Meskipun konsumen telah melaporkan kejadian tersebut, tanggapan dari pihak perusahaan dinilai belum memberikan perlindungan hukum yang memadai sesuai amanat Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

---

<sup>1</sup> Zawil Fadhli, Sri Walny Rahayu, dan Iskandar A. Gani, "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Pada Transaksi Paylater", *Jurnal Hukum Magnum Opus*, Vol. 5, No. 1, Februari 2022, hlm. 120

<sup>2</sup> Erna Priliasari, "Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* Menurut Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia", *Jurnal Rechstvinding Media Pembinaan Hukum Nasional*, Vol. 12, No. 2, Agustus 2023, hlm. 267

<sup>3</sup> Zawil Fadhli, Sri Walny Rahayu, dan Iskandar A. Gani, *Op. cit.*, hlm. 121

<sup>4</sup> Traveloka, "Cara Baru Untuk Menggunakan Kredit Online Traveloka: Kredit Online Traveloka", *Traveloka*, n.d., diakses pada 22 Februari 2024 di <https://www.traveloka.com/id-id/travelokapay/paylater-credit>

Berdasarkan penelitian terdahulu<sup>5</sup> ditemukan bahwa meskipun terdapat regulasi seperti UUPK, UU ITE, dan PP No. 71 Tahun 2019, perlindungan hukum dinilai belum memadai karena kesenjangan regulasi dan kurangnya kerangka hukum yang komprehensif. Traveloka bahkan sempat menolak tanggung jawab tetapi akhirnya memberikan kompensasi kepada korban sesuai Pasal 7 UUPK.

Dalam menganalisis kasus yang terjadi, teori yang digunakan adalah teori hukum normatif yang mendefinisikan hukum sebagai seperangkat norma tertulis dalam peraturan perundang-undangan dan menjadi pedoman perilaku manusia.<sup>6</sup> Teori ini berfokus pada norma hukum positif sebagai objek kajian dan digunakan untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha serta perlindungan hukum terhadap konsumennya.<sup>7</sup> Khususnya dalam hal ini kasus kebocoran data pribadi pengguna fitur Traveloka PayLater. Penelitian hukum normatif mengandalkan analisis terhadap bahan hukum primer, seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi serta bahan hukum sekunder untuk memperkuat argumen hukum yang disusun.<sup>8</sup> Pendekatan yuridis normatif dianalisis untuk menjabarkan peraturan yang relevan dan mengaitkannya dengan teori hukum positif serta pendapat para ahli.

Berdasarkan uraian tersebut, maka ditarik sejumlah rumusan masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana tanggung jawab Traveloka terkait kebocoran data pribadi konsumen pada fitur Traveloka PayLater serta bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna Traveloka atas kebocoran data pribadi?

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan studi dokumen sebagai dasar analisis serta memanfaatkan bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, teori hukum yang relevan, serta pendapat para ahli. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif-analitis yang bertujuan untuk menguraikan serta menganalisis norma hukum positif yang relevan dengan pokok persoalan yaitu tanggung jawab pelaku usaha dalam perlindungan data pribadi konsumen pada layanan pinjaman daring Traveloka PayLater. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung melalui studi pustaka dari berbagai dokumen dan literatur hukum. Sumber data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang saling melengkapi dalam penyusunan argumen hukum. Bahan hukum primer terdiri dari berbagai peraturan seperti UU Perlindungan Konsumen, UU Pelindungan Data Pribadi, serta regulasi dari OJK dan Kementerian Kominfo terkait keuangan digital dan perlindungan data. Bahan hukum sekunder yang digunakan mencakup buku-buku, jurnal ilmiah, dan pendapat ahli yang

---

<sup>5</sup> Dhyka Clara Kusuma Dewi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Traveloka Atas Kebocoran Data Pribadi Oleh Penyedia Layanan*, 2021

<sup>6</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2012), hlm. 118

<sup>7</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 45

<sup>8</sup> Soerdjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994), hlm. 10

relevan, sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum digunakan untuk menjelaskan istilah yang belum didefinisikan dalam regulasi. Seluruh data dikumpulkan melalui metode studi pustaka yang mendalam terhadap literatur yang relevan guna memperkuat dasar analisis hukum yang dilakukan.

Proses analisis dilakukan dengan metode kualitatif dengan cara mengkaji kesesuaian antara kewajiban hukum pelaku usaha dan perlindungan yang seharusnya diterima oleh konsumen dalam sistem layanan daring. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan norma-norma hukum secara komprehensif berdasarkan logika hukum dan prinsip keadilan. Setiap argumen hukum dikembangkan dengan menyinkronkan regulasi dan teori yang diangkat dari literatur yang kredibel.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Kasus Posisi**

##### **1. Profil Perusahaan PT Trinusa Travelindo**

PT Trinusa Travelindo yang beroperasi dengan nama Traveloka adalah perusahaan teknologi Indonesia yang mengkhususkan diri dalam layanan perjalanan dan gaya hidup, khususnya dalam bidang OTA. Didirikan pada Februari 2012 oleh Ferry Unardi, Albert Zhang, dan Derianto Kusuma, Traveloka dimulai sebagai mesin pencari meta perjalanan sebelum berkembang menjadi OTA yang lengkap. Perusahaan ini berkantor pusat di Kampus Traveloka, BSD Green Office Park, Tangerang, Banten, Indonesia, dan beroperasi di enam negara di Asia Tenggara.

Setelah memantapkan diri sebagai platform OTA, Traveloka terus tumbuh dengan menambahkan layanan baru. Perusahaan tersebut berkembang dari penerbangan dan hotel menjadi tiket kereta api, penyewaan mobil, tiket atraksi, aktivitas, pemesanan kapal pesiar, voucher restoran, dan layanan keuangan. Salah satu produk keuangan utamanya adalah Traveloka PayLater, yang memungkinkan pengguna untuk memesan sekarang dan membayar secara mencicil, sehingga perjalanan menjadi lebih mudah diakses. Ia juga memperkenalkan layanan asuransi dan kredit untuk lebih mendukung kebutuhan pelanggan

##### **2. Profil Perusahaan PT Caturusa Sejahtera Finance**

PT Caturusa Sejahtera Finance adalah perusahaan pembiayaan yang berdiri sejak 2014 dan diakuisisi oleh Traveloka Group pada 2018, dengan persetujuan OJK.<sup>9</sup> Perusahaan ini menyediakan pembiayaan multiguna, investasi, dan modal kerja, dengan produk unggulan Traveloka PayLater. Layanan ini memungkinkan

---

<sup>9</sup> PT Caturusa Sejahtera Finance, "Laporan Keberlanjutan Catur Sejahtera Finance 2023", *Sustainability Report*, 2023, hlm. 10, diakses pada 3 Maret 2025 di <https://centres-assets-ap-southeast-1-250226768838-cf675839782fd369.s3.amazonaws.com/public/2024/04/29/1714375907403-ed770e3de4ff1a7916530a4c62ca50a0.pdf>

pembelian berbagai produk Traveloka secara mencicil dengan proses pendaftaran yang mudah dan persyaratan seperti KTP, usia 21–70 tahun, menjadi pengguna terdaftar, serta dokumen tambahan (misalnya slip gaji). Proses persetujuan layanan berlangsung 15 menit hingga 24 jam.

Penggunaan data pribadi pengguna diatur dalam Klausul 3.1 dan digunakan untuk pelaksanaan pembiayaan, kepatuhan hukum, dan perlindungan kepentingan sah. Selain itu, data diproses untuk verifikasi identitas, manajemen akun, personalisasi layanan, dukungan pelanggan, audit, kepatuhan hukum, investigasi penipuan, serta pencadangan data. Perlindungan data diatur dalam Klausul 8, yang mencakup langkah-langkah keamanan teknis dan organisasi. Meski demikian, tidak ada jaminan keamanan mutlak di internet. Jika terjadi pelanggaran data, perusahaan wajib memberikan pemberitahuan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

### **3. Kasus Kebocoran Data 2019**

Pada Januari 2019, Gema Rahayu mengalami pembobolan akun Traveloka PayLater miliknya. Ia menerima pemberitahuan bahwa nomor telepon dan email akunnya telah dihapus, membuatnya tidak bisa mengakses akun. Setelah menghubungi Call Center, Gema menemukan bahwa akunnya telah digunakan untuk transaksi yang tidak dikenalnya dan limit kreditnya naik secara sepihak dari Rp2 juta menjadi Rp10 juta yang kemudian langsung habis terpakai. Setelah mengajukan keluhan melalui email, respons dari Traveloka tidak memuaskan. Perusahaan tetap menuntut tanggung jawab pembayaran dari Gema, meskipun ia mengklaim tidak pernah mengajukan kenaikan limit maupun melakukan transaksi. Gema menegaskan bahwa ia adalah ibu rumah tangga yang tidak memiliki pekerjaan formal dan tidak pernah menggunakan dana tersebut, namun Traveloka tetap bersikeras menuntut tanggung jawabnya.

### **4. Kasus Kebocoran Data 2020**

Fanny Azhariyani Hermansyah mengalami pembobolan akun Traveloka PayLater saat menerima dua SMS kode verifikasi, padahal ia sedang tidak melakukan transaksi. Saat membuka aplikasi, ia mendapati saldonya terpotong untuk pemesanan hotel di Pekanbaru, padahal ia berdomisili di Bandung dan tidak pernah ke kota tersebut. Kerugian akibat transaksi ilegal ini mencapai sekitar Rp2,5 juta. Setelah melaporkan insiden ke layanan pelanggan, Hermansyah tidak hanya tidak dibantu, tetapi malah dituduh melakukan gestun (penarikan tunai ilegal). Permintaannya untuk mengakses informasi siapa yang menggunakan akunnya untuk check-in ditolak oleh Traveloka. Perusahaan juga tidak mengakui kemungkinan kebocoran data atau penyalahgunaan oleh pihak ketiga.

### **5. Kasus Kebocoran Data 2021**

Silvia diberitahu oleh Traveloka mengenai tagihan lebih dari Rp10 juta dari transaksi yang tidak pernah ia lakukan di Jatim Park. Setelah membantah tagihan

tersebut melalui email, Traveloka menginformasikan bahwa telah terjadi perubahan kata sandi dan pengiriman OTP, namun Silvia tidak pernah menerima kode OTP tersebut. Ia juga menunjukkan bahwa transaksi terakhirnya tercatat pada Februari 2019, bukan Maret 2019 seperti yang disengketakan. Setelah mengajukan pengaduan resmi pada Mei 2021, Traveloka melakukan investigasi ulang dan mengungkapkan bahwa transaksi dilakukan dengan email berbeda. Meski konfirmasi tidak dikirim ke email resminya, ia tetap diminta membayar tagihan. Pada 17 Mei 2021, pihak ketiga dari Traveloka menghubunginya dan menyatakan bahwa keamanan akun adalah tanggung jawabnya sehingga ia dianggap tetap bertanggung jawab atas transaksi yang tidak diotorisasi tersebut.

## **6. Kasus Kebocoran Data 2024**

Pada Juni 2024, istri Fadli menerima panggilan mencurigakan yang teridentifikasi sebagai berasal dari Traveloka PayLater. Setelah memeriksa aplikasi Traveloka dan memulihkan akses, ia menemukan tagihan hampir Rp10 juta dari transaksi yang tidak dikenalnya. Kredit telah terpakai penuh, disertai denda, dan muncul peringatan aktivitas mencurigakan. Nomor paspor terkait transaksi bahkan tidak dikenali oleh Fadli maupun istrinya. Istri Fadli sebelumnya hanya sekali menggunakan PayLater pada 2019, lalu tidak pernah memakainya lagi hingga 2024. Meski begitu, transaksi dalam jumlah besar terjadi tanpa sepengetahuannya pada April 2024. Saat melaporkan ke Traveloka, tanggapan perusahaan justru bersifat defensif tanpa menunjukkan upaya penyelesaian yang konkret. Hal ini menimbulkan kekhawatiran akan lemahnya perlindungan dan pengawasan terhadap akun pengguna.

### **B. Tanggung Jawab Traveloka Dalam Kasus Kebocoran Data Pada Fitur Traveloka Paylater**

Asas non-retroaktif menegaskan bahwa suatu peraturan perundang-undangan hanya berlaku sejak tanggal diundangkan dan tidak dapat diberlakukan untuk peristiwa yang terjadi sebelumnya. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 87 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 yang menyatakan bahwa peraturan perundang-undangan mulai berlaku sejak diundangkan, kecuali ditentukan lain. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang diundangkan pada 17 Oktober 2022 tidak dapat diberlakukan terhadap kasus-kasus yang terjadi sebelum tanggal tersebut seperti yang terjadi pada 2019 hingga 2021. Perkara yang terjadi sebelum diberlakukannya UU PDP tetap diatur oleh ketentuan hukum yang berlaku saat itu, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Selain itu, Pasal 74 UU PDP memberikan masa transisi dua tahun bagi seluruh pihak yang terlibat dalam pengendalian dan pemrosesan data pribadi untuk menyesuaikan diri dengan regulasi baru. Dengan demikian, UU PDP akan berlaku sepenuhnya paling lambat pada Oktober 2024 dan tidak dapat digunakan secara retroaktif untuk menyelesaikan sengketa yang muncul sebelum tanggal pengundangannya.



### **1. Dampak Akuisisi Saham PT Caternusa Sejahtera Finance oleh PT Trinusa Travelindo**

Akuisisi oleh PT Trinusa Travelindo terhadap PT Caternusa Sejahtera Finance pada tahun 2018 yang telah mendapatkan persetujuan OJK menjadikan PT Trinusa Travelindo sebagai pemegang saham mayoritas yang mengendalikan layanan Traveloka PayLater. Hal ini memberi Trinusa kewenangan atas kebijakan dan manajemen termasuk tanggung jawab terhadap pelanggaran data yang mungkin terjadi akibat kelalaian dalam pengawasan atau keamanan data.

### **2. Kewajiban PT Trinusa Travelindo Sebagai Pemegang Saham Mayoritas PT Caternusa Sejahtera Finance**

Sebagai pemegang saham mayoritas PT Caternusa Sejahtera Finance, PT Trinusa Travelindo memiliki kewajiban hukum terkait perlindungan data pribadi konsumen baik berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) untuk periode 2019–2021 maupun berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) untuk tahun 2024. Berdasarkan UUPK, PT Trinusa Travelindo dikategorikan sebagai pelaku usaha karena menjalankan layanan ekonomi melalui Traveloka PayLater di wilayah Indonesia. Oleh karena itu, perusahaan berkewajiban memberikan layanan keuangan yang transparan dan sesuai dengan aturan serta wajib mengkomunikasikan informasi secara jujur, memperlakukan konsumen secara adil, menjaga keamanan layanan, serta memberikan kompensasi atas kerugian konsumen.

Sementara itu, berdasarkan UU PDP, PT Trinusa Travelindo juga berperan sebagai Pengendali Data Pribadi karena menentukan tujuan dan pengendalian pemrosesan data pribadi pengguna. Sebagai Pengendali Data Pribadi, perusahaan wajib menetapkan dasar hukum pemrosesan, memberikan informasi yang jelas kepada subjek data, menjamin keakuratan dan keamanan data serta melaksanakan berbagai langkah perlindungan hukum termasuk penghentian dan penghapusan data bila diperlukan. Selain itu, perusahaan juga harus memberi notifikasi jika terjadi pelanggaran data agar subjek data dan otoritas terkait dapat memahami serta menanggapi risiko yang timbul.

### **3. Tanggung Jawab PT Trinusa Travelindo Terhadap Kasus Kebocoran Data**

PT Trinusa Travelindo dapat dimintai pertanggungjawaban atas kasus kebocoran data Traveloka PayLater berdasarkan prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan sebagaimana diatur dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPPerdata. Unsur perbuatan dalam kasus ini mencakup tindakan aktif atau pasif seperti perubahan data tanpa izin, transaksi tidak sah, peningkatan limit kredit tanpa persetujuan pengguna, serta penolakan akses terhadap informasi. Kelalaian perusahaan terlihat dari lemahnya sistem keamanan dan verifikasi serta respons yang menyalahkan korban tanpa investigasi memadai. Hal ini menunjukkan

kegagalan PT Trinusa Travelindo dalam menjalankan standar kehati-hatian yang wajib dimiliki pelaku usaha digital, terutama dalam pengelolaan data pribadi dan layanan keuangan. Kerugian yang dialami korban meliputi tagihan finansial yang tidak pernah disetujui, kehilangan akses akun, pencemaran nama baik, dan tekanan emosional. Keterkaitan langsung antara kelalaian perusahaan dan kerugian tersebut dibuktikan melalui log sistem, bukti transaksi, dan dokumentasi layanan pelanggan. Dalam hal ini, hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian telah terbentuk secara jelas.

Berdasarkan Pasal 1367 KUHPerdata, perusahaan juga bertanggung jawab secara vicarious liability, yaitu tanggung jawab atas perbuatan orang-orang di bawah pengawasannya, termasuk karyawan atau pihak ketiga yang terlibat dalam pemrosesan data. Konsep vicarious liability memperkuat posisi hukum korban karena menegaskan bahwa tanggung jawab tidak hanya terbatas pada pelaku langsung, tetapi juga pada perusahaan yang memiliki kewenangan atas mereka. Dalam perlindungan konsumen dan data pribadi, PT Trinusa Travelindo dianggap sebagai satu kesatuan oleh pengguna sehingga tetap bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh pihak terkait. Oleh karena itu, perusahaan berkewajiban menerapkan sistem pengawasan dan perlindungan data yang ketat, serta memberikan pemberitahuan dan kompensasi apabila terjadi pelanggaran.

Tanggung jawab PT Trinusa Travelindo atas kebocoran data pribadi pengguna terbagi menjadi dua periode yaitu sebelum dan sesudah disahkannya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Pada periode sebelum UU PDP (2019–2021), tanggung jawab perusahaan diatur melalui PP 71 Tahun 2019. Pasal 3 ayat (1) mewajibkan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) untuk menjaga keandalan dan keamanan sistem elektroniknya. Kebocoran data pengguna Traveloka PayLater pada masa ini mencerminkan kegagalan perusahaan dalam memenuhi kewajiban tersebut, yang menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas sistem keamanannya. Kasus kebocoran data ini menunjukkan bahwa sistem teknologi informasi PT Trinusa Travelindo tidak cukup kuat untuk mencegah akses ilegal oleh pihak ketiga. Meskipun tanggung jawab dapat dikecualikan jika pelanggaran terjadi karena *force majeure* atau kelalaian pengguna, perusahaan tetap harus membuktikannya. Bila tidak, tanggung jawab atas pelanggaran tetap berada di tangan perusahaan. Selain itu, perusahaan juga memiliki kewajiban untuk memberi tahu pengguna terkait insiden kebocoran sesuai Pasal 14 ayat (5) dan pelanggarannya dapat dikenai sanksi administratif seperti denda, pemutusan akses, atau bahkan pencoretan dari daftar penyelenggara.

Setelah diberlakukannya UU PDP, tanggung jawab perusahaan menjadi lebih tegas, yang terdiri atas dua hal yaitu perdata dan administratif. Secara perdata, berdasarkan Pasal 12 ayat (1) UU PDP, pengguna yang dirugikan berhak mengajukan gugatan untuk memperoleh ganti rugi, baik materiil maupun immateriil. Kasus yang terjadi pada istri Fadli pada tahun 2024 memperlihatkan pelanggaran ketika akun Traveloka PayLater-nya diretas dan digunakan untuk



transaksi ilegal. Meskipun ia tidak menggunakan layanan itu sejak 2019, akun tersebut tetap aktif dan terakses pihak tidak dikenal yang menyebabkan kerugian finansial. Respons Traveloka terhadap laporan insiden ini juga dinilai tidak kooperatif. Padahal, sebagai pengendali data, PT Trinusa Travelindo memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan data dan mencegah penyalahgunaannya. Kegagalan tersebut berpotensi menimbulkan gugatan hukum, karena pengguna telah dirugikan oleh aktivitas curang yang berasal dari kelalaian pengelolaan data pribadi oleh perusahaan.

Dari sisi administratif, UU PDP memberi kewenangan kepada otoritas perlindungan data untuk menjatuhkan sanksi kepada perusahaan yang lalai. Berdasarkan Pasal 57, PT Trinusa Travelindo dapat dikenai peringatan tertulis, denda hingga 2% dari pendapatan tahunan, penangguhan aktivitas pemrosesan data, hingga pencabutan izin operasi jika pelanggaran terus terjadi. Hal ini menunjukkan peningkatan standar dan ketegasan hukum pasca disahkannya UU PDP dalam menuntut akuntabilitas dari pelaku usaha digital.

### **C. Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Traveloka atas Kebocoran Data Pribadi**

#### **1. Hak Konsumen Traveloka atas Perlindungan Data Pribadi**

Sebelum UU PDP disahkan pada 2022, perlindungan konsumen terhadap layanan digital seperti Traveloka hanya mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam kasus tahun 2019, Gema Rahayu mengalami akses ilegal terhadap akun Traveloka-nya yang berujung pada transaksi penipuan dan kenaikan limit kredit tanpa persetujuan. Traveloka dianggap melanggar beberapa hak berdasarkan Pasal 4 UUPK seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan; informasi yang Akurat, Transparan, dan Benar; pengajuan keluhan dan penyampaian pendapat; Bantuan Hukum, Perlindungan, dan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Adil; dan Perlakuan yang Adil, Jujur, dan Tidak Diskriminatif.

Pada tahun 2020, Fanny Azhariyani Hermansyah menghadapi kasus serupa dimana akun PayLater miliknya digunakan tanpa izin. Traveloka melanggar beberapa hak seperti hak atas Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan; Informasi yang Akurat, Transparan, dan Benar; Mengajukan Keluhan dan Menyampaikan Pendapat; Bantuan Hukum, Perlindungan, dan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Adil; serta Perlakuan yang Adil, Jujur, dan Tidak Diskriminatif.

Kasus pada tahun 2021 menimpa Silvia, yang akunnya digunakan oleh pihak tak dikenal untuk transaksi lebih dari Rp10 juta. Silvia berulang kali menyampaikan keluhan, namun tidak ditanggapi dengan layak. Traveloka justru menagih Silvia dan melibatkan pihak ketiga tanpa proses penyelesaian yang adil. Hal ini menandakan pelanggaran serius atas hak atas Kenyamanan, Keamanan, dan

Keselamatan; Mengajukan Keluhan dan Menyampaikan Pendapat; Bantuan Hukum, Perlindungan, dan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Adil.

Dengan kasus yang terjadi pada Fadli dan istrinya terjadi pada tahun 2024, maka UU PDP berlaku. Adapun hak-hak Fadli dan istrinya yang telah dilanggar sebagai konsumen yang memiliki data pribadi yang tersimpan di dalam sistem Traveloka dalam kasus tersebut yaitu hak untuk Memperoleh Informasi; Mengakses dan Memperoleh Salinan Data Pribadi; Memperbaiki Data yang Tidak Akurat; serta Menghentikan Pemrosesan atau Menghapus Data Pribadi.

## **2. Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Traveloka atas Kebocoran Data Pribadi**

Sebelum UU PDP disahkan, perlindungan bagi konsumen yang mengalami kebocoran data pribadi merujuk pada ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 19 ayat (2). Pasal ini memberi hak kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami, termasuk pengembalian dana, penggantian jasa, atau bentuk kompensasi lainnya. Hal ini tercermin dalam beberapa kasus antara tahun 2019 hingga 2021, seperti yang dialami oleh Gema Rahayu, Fanny Azhariyani Hermansyah, dan Silvia, di mana mereka menjadi korban transaksi tidak sah melalui layanan Traveloka PayLater. Meskipun para konsumen telah mengajukan keluhan dan bukti ketidakterlibatan mereka, pihak Traveloka gagal memberikan penyelesaian yang adil dan tidak mengembalikan kondisi finansial mereka seperti semula. Perlakuan ini bertentangan dengan ketentuan hukum yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.

Setelah diundangkannya UU PDP, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi lebih eksplisit, terutama dalam Pasal 12 yang menegaskan hak subjek data untuk menuntut ganti rugi atas kerugian akibat pemrosesan data pribadi yang melanggar hukum.<sup>10</sup> Hal ini tercermin dalam kasus terbaru tahun 2024, di mana istri Fadli menjadi korban transaksi ilegal melalui akun Traveloka yang telah lama tidak aktif. Traveloka dinilai gagal mengantisipasi ancaman keamanan meskipun terdapat tanda-tanda penipuan yang mencolok. Dalam konteks ini, Traveloka sebagai pengendali data memiliki tanggung jawab hukum untuk melindungi data pribadi pengguna dan mencegah penyalahgunaan. Kegagalan menjalankan kewajiban tersebut membuka ruang bagi subjek data untuk menempuh jalur hukum demi mendapatkan ganti rugi, baik atas kerugian finansial maupun dampak psikologis.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka disimpulkan bahwa PT Trinusa Travelindo bertanggung jawab langsung atas kebocoran data pribadi konsumen,

---

<sup>10</sup> Felicia Edbert dan Moody Rizy S. Putra, "Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Kebocoran Data Pribadi pada Perusahaan Pengelola Jasa Keuangan Berbasis IT", *Unes Law Review*, Vol. 6, No. 2, Desember 2023, hlm. 5975

baik pada tahun 2019-2021 (sebelum berlakunya UU PDP) dan pada tahun 2024 (setelah berlakunya UU PDP). Meskipun Traveloka PayLater dikelola oleh PT Caternusa Sejahtera Finance, tetapi PT Trinusa Travelindo bertanggung jawab atas operasional serta pengambilan keputusan perusahaan tersebut karena telah adanya proses akuisisi. Dasar pertanggung jawaban PT Trinusa Travelindo terhadap konsumen adalah berlakunya asas vicarious liability. Dalam artian, meskipun kebocoran data pribadi tidak secara langsung disalahgunakan oleh PT Trinusa Travelindo, tetapi sebagai sebuah perusahaan yang memproses data pribadi tersebut, PT Trinusa Travelindo bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh para konsumen yang diakibatkan oleh pihak ketiga. Adapun bentuk tanggung jawab PT Trinusa Travelindo yang terbagi menjadi dua, yaitu sebelum UU PDP dan setelah UU PDP. Pertama, sebelum UU PDP untuk kasus yang terjadi pada tahun 2019-2021, meskipun tidak diatur secara jelas mengenai perlindungan konsumen Traveloka PayLater di dalam UUPK, PP 71/2019 sanksi administratif diberikan sebagai tanggung jawab kepada pihak yang membiarkan terjadinya kebocoran data pribadi. Selain itu, konsumen juga dapat meminta ganti rugi melalui perkara perdata. Kedua, setelah adanya UU PDP untuk kasus yang terjadi pada tahun 2024, konsumen dapat menagihkan kerugian tersebut secara perdata berdasarkan basis UU PDP dan Perbuatan Melawan Hukum yang sesuai dengan KUHPperdata. Selain itu, PT Trinusa Travelindo juga dapat diberikan sanksi administratif atas kelalaiannya.

Selain itu, ditemukan juga bahwa bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh UU PDP serta UUPK adalah ganti rugi. Di dalam UUPK, untuk kasus yang terjadi pada tahun 2019 hingga 2021, para konsumen yang telah mengalami kerugian finansial akibat transaksi yang tidak sah dalam akun mereka, dapat menuntut PT Trinusa Travelindo untuk mengganti rugi sejumlah kerugian yang telah hilang. Sama halnya dengan UU PDP, Fadli dan istrinya dapat menuntut ganti rugi atas segala kerugian yang timbul akibat pemrosesan data pribadi yang diperoleh secara melawan hukum, meskipun dilakukan oleh pihak ketiga, namun dengan adanya asas vicarious liability yang diatur pada Pasal 1367 KUHPperdata, PT Trinusa Travelindo sebagai Pengendali Data Pribadi bertanggung jawab secara tidak langsung atas kebocoran data pribadi tersebut

## **V. DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

- Amirudin, dan Zainal Asikin. Pengantar Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Raja Grafindo, 2012.
- Priliasari, Erna. 2023. "Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Menurut Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia." Jurnal Rechtstvinding Media Pembinaan Hukum Nasional 12(2): 267-268.
- Soekanto, Soerdjono dan Sri Mamudji. Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994.

### **B. Jurnal**



- Dewi, D. C. K. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Traveloka Atas Kebocoran Data Pribadi Oleh Penyedia Layanan.
- Edbert, Felicia, dan Moody Rizqy Syailendra Putra. 2023. "Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Kebocoran Data Pribadi Pada Perusahaan Pengelola Jasa Keuangan Berbasis IT." *Unnes Law Review* 6(2): 5968-5975.
- Fadhli, Zawil, Sri Walny Rahayu, dan Iskandar A. Gani. 2022. "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Pada Transaksi Paylater." *Jurnal Hukum Magnum Opus* 5(1): 120-121.
- Traveloka. n.d. "Cara Baru Untuk Menggunakan Kredit Online Traveloka: Kredit Online Traveloka." Diakses pada 22 Februari 2024 dari <https://www.traveloka.com/id-id/travelokapay/paylater-credit>.

### **C. Peraturan dan Keputusan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Terorisme

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme