

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MENGENAI
DATA PRIBADI PENGGUNA LAYANAN APLIKASI GRAB DI KOTA
PADANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S-1) Ilmu Hukum



Diajukan oleh:

Fahrez Drata Kesuma

2010012111072

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2024**

UNIVERSITAS BUNG HATTA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg : 579/ pdt/ 02/II-2024

Nama : Fahrez Drata Kesuma
NPM : 2010012111072
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Mengenai Data Pribadi Pengguna Layanan
Aplikasi Grab di Kota Padang

Telah disetujui pada Hari Senin Tanggal Dua Puluh Dua Bulan Januari Tahun
Dua Ribu Dua Puluh Empat untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H

(Pembimbing)



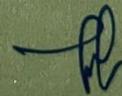
Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



(Dr. Sanidjar Pebrihariati, S.H., M.H)



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI
No. Reg : 579/ pdt/02/ II-2024

Nama : Fahrez Drata Kesuma
NPM : 2010012111072
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Mengenai Data Pribadi Pengguna Layanan
Aplikasi Grab di Kota Padang

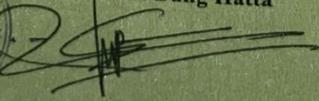
Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian **Hukum Perdata** pada
Hari **Kamis** Tanggal **Lima Belas** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh**
Empat dan dinyatakan **LULUS**

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H (Ketua/Pembimbing) 
2. Dr. (c) Suamperi, S.H., M.H (Anggota Penguji) 
3. Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H (Anggota Penguji) 



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta


Dr.Sanidjar Pebrihariati.R , S.H., M.H

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MENGENAI
DATA PRIBADI PENGGUNA LAYANAN APLIKASI GRAB DI KOTA
PADANG**

ABSTRAK

Fahrez Drata Kesuma¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : fahrezdrata@gmail.com

Penggunaan transportasi *online*, mengakibatkan permasalahan di bidang hukum perlindungan konsumen. Permasalahan yang sangat perlu diperhatikan mengenai perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen. Hal tersebut ada, karena mudahnya Grab untuk memperoleh data pribadi para konsumennya. Salah satu cara Grab dapat memperoleh data pribadi konsumennya adalah pada saat proses penggunaan layanan. Rumusan Masalah: 1) Bagaimanakah Perlindungan Hukum terhadap data pribadi konsumen pengguna layanan Transportasi *online* Aplikasi Grab? 2) Bagaimanakah Pertanggung jawaban penyedia layanan transportasi *online* Grab terhadap kerahasiaan data pribadi konsumen? Jenis Penelitian ini yuridis sosiologis, sumber data dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumen. Data dianalisis secara kualitatif. Simpulan Hasil Penelitian: 1) Perlindungan Hukum data pribadi konsumen pengguna layanan Transportasi *online* Aplikasi Grab, grab memberikan bentuk perlindungan hukum penggunaan informasi rahasia konsumen tidak sah oleh pihak ketiga, Grab melarang penggunaan perangkat lunak untuk tujuan yang menyimpang dari Grab, Grab hanya menggunakan data untuk keperluan layanannya. 2) Grab bertanggungjawab dan terbatas pada kewajiban yang diberikan Grab kepada konsumen. Grab tidak bertanggungjawab atas klaim kehilangan dan kerusakan yang disebabkan oleh pengguna. Apabila penyalahgunaan data tersebut terjadi di luar wewenang grab atau diluar aplikasi, grab memberikan informasi pengaduan atau pencegahan agar data tersebut tidak bocor atau disalahgunakan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Data, Grab.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS REGARDING PERSONAL DATA OF GRAB APPLICATION SERVICE USERS IN PADANG CITY

Fahrez Drata Kesuma¹, Yofiza Media¹

¹*Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University*

Email : fahrezdrata@gmail.com

The use of online transportation has resulted in problems in the field of consumer protection law. An issue that really needs attention is regarding the legal protection of consumers' personal data. This exists because it is easy for Grab to obtain the personal data of its consumers. One way Grab can obtain consumers' personal data is during the process of using the service. Problem Formulation: 1) What is the legal protection for the personal data of consumers using the Grab Application online transportation service? 2) What is the responsibility of Grab's online transportation service provider regarding the confidentiality of consumers' personal data? This type of research is sociological juridical, data sources come from primary data and secondary data. Data collection techniques through interviews and document study. Data was analyzed qualitatively. Conclusion of Research Results: 1) Legal protection of personal data of consumers using online transportation services. The Grab application, Grab provides a form of legal protection for unauthorized use of confidential consumer information by third parties. Grab prohibits the use of software for purposes that deviate from Grab. Grab only uses data for service requirements. 2) Grab is responsible and limited to the obligations that Grab gives to consumers. Grab is not responsible for claims of loss and damage caused by users. If misuse of the data occurs outside Grab's authority or outside the application, Grab provides complaint or prevention information so that the data is not leaked or misused.

Keywords : Consumer Protection, Data, Grab.

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah *rabbil'alam*, dengan mengucapkan Segala puji dan sukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan karunia serta kasih sayang-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membimbing kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang hingga saat sekarang ini. Dengan segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat serta kelancaran kepada penulis, skripsi ini sebagai tugas akhir dalam mencapai gelar sarjanah hukum, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MENGENAI DATA PRIBADI PENGGUNA LAYANAN APLIKASI GRAB DI KOTA PADANG”**. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dan dorongan moril maupun materil dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada Ibu **Dr. Yofiza Media, S.H. M.H** selaku Dosen Pembimbing dimana dalam penulisan skripsi ini telah banyak meluangkan waktu, membantu dan memberikan pengarahan, nasihat maupun saran agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Bapak Hendriko Arizal, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H.,M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr . Elyana Novira SH.,M.H., selaku dosen penasehat Akademik (PA) penulis di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Almarhum Bapak Hendra selaku Ayah Penulis dan Ibu Oktaviyanti selaku Ibu Penulis yang sudah mensupport dan mengantarkan penulis untuk mengejar gelar sarjana yang di inginkan
6. Bapak/Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah bekerja keras demi kelangsungan dan kejayaan bersama dan atas pengabdian serta dedikasinya dalam mendidik penulis selama duduk di bangku perkuliahan
7. Staf Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan pelayanan yang baik bagi penulis dalam menjalankan aktivitas perkuliahan.
8. Ibu Reisti Shintiana Putri dan Ibu Lidya Pratiwi sebagai staff di Kantor Grab Kota Padang yang telah membantu dalam penulisan skripsi serta telah memberikan izin penelitian kepada penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Semoga Allah Swt. Senantiasa melimpahkan rahmat dan rida-Nya kepada kita semua.

Padang, 1 Maret 2024

Penulis

Fahrez Drata Kesuma

2010012111072

DAFTAR ISI

<u>ABSTRAK</u>	i
<u>ABSTRACT</u>	ii
<u>KATA PENGANTAR</u>	iii
<u>DAFTAR ISI</u>	vi
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
A. <u>Latar Belakang</u>	1
B. <u>Rumusan Masalah</u>	9
C. <u>Tujuan Penelitian</u>	10
D. <u>Metode Penelitian</u>	10
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Pengertian Perlindungan Hukum</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Bentuk Perlindungan Hukum</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Tinjauan Tentang Konsumen</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Pengertian Konsumen</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Perlindungan Konsumen</u>	Error! Bookmark not defined.
C. <u>Tinjauan Tentang Data Pribadi</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Pengertian Data Pribadi</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Sanksi Terhadap Perlindungan Data Pribadi</u>	Error! Bookmark not defined.
D. <u>Tinjauan Tentang Layanan Aplikasi Transportasi <i>Online</i> Grab</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Pengertian Layanan</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Pengertian Transportasi <i>Online</i></u>	Error! Bookmark not defined.

3. Profil Aplikasi Grab.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

A. Perlindungan Hukum terhadap data pribadi konsumen pengguna layanan Transportasi *online* Aplikasi Grab**Error! Bookmark not defined.**

B. Pertanggungjawaban Penyedia Layanan Transportasi *Online* Grab Terhadap Kerahasiaan Data Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENUTUP**Error! Bookmark not defined.**

A. Simpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan sistem teknis telah menyebabkan percepatan yang signifikan dalam transmisi data dan informasi, sehingga menjadikan data pribadi sebagai aset yang sangat berharga. Kondisi saat ini ditandai dengan munculnya isu perlindungan data pribadi, karena data tersebut memiliki nilai yang signifikan dan secara intrinsik terkait dengan hak asasi manusia yang fundamental.

“Perlindungan Diri Pribadi” dalam ranah kemajuan digital, konsep data pribadi dapat dipahami sebagai informasi yang terkait dengan individu ketika memanfaatkan *platform online* dalam ranah virtual. Data pribadi ini berfungsi sebagai representasi identitas seseorang dalam format digital. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 atau dikenal dengan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi.

Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi “Subjek Data Pribadi berhak mendapatkan Informasi tentang kejelasan identitas, dasar kepentingan hukum, tujuan permintaan dan penggunaan Data Pribadi, dan akuntabilitas pihak yang meminta Data Pribadi.”

Ketentuan mengenai perlindungan hak privasi di Indonesia bersumber dari Pasal 28G Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Ketentuan konstitusi ini menegaskan bahwa setiap orang

mempunyai hak untuk menjaga diri sendiri, keluarga, kehormatan, martabat,
dan harta benda yang dikuasainya.

Jenis data spesifik yang tercakup dalam konteks ini adalah Data dan Informasi Kesehatan, Data Biometrik, Data Genetik, Catatan Kesehatan, Data Anak, Data Keuangan Pribadi, dan data lainnya yang sesuai dengan aturan terkait. Selain itu, kategori Data Pribadi generik mencakup beberapa elemen, seperti Nama Lengkap, Jenis Kelamin, Kebangsaan, Agama, Status Perkawinan, dan kombinasi Data Pribadi apa pun yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi seseorang secara unik.

Seiring berjalannya waktu, bidang teknologi informasi mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan dan pesat. Munculnya teknologi informasi di bidang ekonomi telah memicu perubahan transformatif dalam perekonomian global, yang mengarah pada munculnya fase baru yang biasa disebut ekonomi digital. Lanskap perekonomian masa kini ditandai dengan maraknya aktivitas perekonomian yang didukung oleh teknologi informasi, seperti yang terlihat dari pemanfaatan internet sebagai media komunikasi bagi para pedagang yang melakukan transaksi. Bentuk perdagangan yang dimediasi secara teknologi ini umumnya dikenal sebagai e-commerce.¹

Kehadiran *e-commerce* mampu meningkatkan aktivitas ekonomi dan perdagangan yang signifikan. Konsep *e-commerce* dengan *marketplace* nya telah mengubah konsep bertransaksi perdagangan. *E-Commerce* telah menjadi lalu

¹ Richardus Eko Indrajit, 2001, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta, hlm. 33.

lintas perdagangan, baik secara nasional maupun internasional. Dalam transaksi komersial tradisional, terjadi interaksi langsung antara produsen dan konsumen. Namun demikian, munculnya praktik perdagangan canggih yang didorong oleh teknologi, yang umumnya dikenal sebagai e-commerce, telah membawa transformasi besar. Hal ini menghasilkan skenario di mana produsen dan konsumen terlibat dalam interaksi tidak langsung (virtual), dan kerangka transaksional yang digunakan dalam e-commerce memfasilitasi kemampuan penandatanganan langsung. Proses perolehan barang elektronik, meliputi tahapan pengadaan, pemeriksaan, dan pengangkutan.

Perkembangan yang cepat dan dinamis di era industri kontemporer telah menghasilkan masyarakat global di mana batas-batas semakin kabur, dan aktivitas ekonomi semakin saling berhubungan. Hasil dari dunia usaha tanpa batas adalah transisi negara-negara ke era yang ditandai dengan perdagangan global, perdagangan tanpa batas, dan persaingan tanpa batas. Munculnya perdagangan internet dapat dikaitkan dengan kemajuan digitalisasi.²

Kemajuan teknologi memiliki kapasitas untuk menjelaskan ekspansi ekonomi suatu negara. Terdapat korelasi positif antara tingkat kemajuan teknis dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Namun demikian, kemajuan teknologi

²Agus Yahya, 2010, *Hukum perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Kencana, Jakarta, hlm. 162.

informasi juga membawa dampak positif dan negatif.³ Dalam konteks Indonesia, terdapat prevalensi penyalahgunaan teknologi yang signifikan untuk tujuan terlarang, khususnya dalam bidang teknologi yang berorientasi perdagangan, yang terkadang disebut sebagai *e-commerce*. Meskipun alat ini bertujuan untuk memberikan hasil yang positif, ada kemungkinan juga alat ini digunakan untuk tujuan yang negatif.⁴

Dalam konteks Indonesia, terdapat banyak kasus penyalahgunaan data pribadi yang mengakibatkan kerugian finansial bagi individu. Hal ini menyoroti kekurangan yang signifikan dalam pengawasan perlindungan data pribadi, serta kerentanan sistem. Kejadian-kejadian ini menjadi bukti bahwa perlindungan hukum atas data pribadi di Indonesia belum berjalan optimal. Penyalahgunaan dan komersialisasi data pribadi dapat digolongkan sebagai pelanggaran terhadap hak asasi manusia, karena data pribadi merupakan komponen integral hak asasi manusia yang perlu dilindungi.

Memastikan perlindungan data pribadi memerlukan kewaspadaan terus-menerus. Menjamurnya pengguna internet dan besarnya volume transaksi yang dilakukan melalui perdagangan digital atau *e-commerce* telah berkontribusi pada peningkatan penekanan pada perlindungan informasi pribadi. Hal ini terutama

³ Admin Stie, 2016, *Perkembangan Teknologi terhadap Ekonomi*, <https://stie.dewantara.ac.id/perkembangan-teknologi-terhadap-ekonomi/>

⁴ Rahma Ovita Sari, 2017, *Perkembangan Teknologi E-Commerce*, <http://rahmaovitasari.blogspot.com/2017/06/perkembangan-teknologi-e-commerce.html>

didorong oleh pengakuan bahwa informasi tersebut dapat diproses, dibuat profilnya, dan selanjutnya disebarluaskan kepada pihak ketiga. Memastikan perlindungan data dan informasi pribadi muncul sebagai aspek penting dalam membangun kepercayaan dalam jaringan interaksi komunikasi. Kecenderungan untuk menjaga data pribadi sangat terkait dengan tingkat kepercayaan dalam menjaga data dan informasi pribadi tertentu dalam lingkup pribadi seseorang.

Pengamanan data pribadi kependudukan dan demografi di Indonesia, termasuk Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan Kartu Keluarga (KK), menjadi hal yang sangat penting untuk mencegah segala bentuk penyalahgunaan data pribadi. eksploitasi.⁵ Alasan di balik fenomena ini adalah data pribadi telah berubah menjadi aset tak berwujud yang berharga.

Di zaman modern ini dimana teknologi sudah semakin maju banyak orang yang menggunakan jasa layanan *online* seperti jasa transportasi, pesan antar makanan dan lain – lain, pastinya untuk menggunakan layanan tersebut, para konsumen akan mengunduh sebuah aplikasi yang mendukung untuk bisa menikmati layanan praktis ini. Setelah mengunduh aplikasi tersebut konsumen akan memiliki aplikasi yang berkaitan dengan layanan itu. Konsumen yang akan

⁵ Lia Sautunnida, 2018, *Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia: Studi Perbandingan Hukum Inggris dan Malaysia*, <https://doaj.org/article/0c71638df12d411e8763ad134a69ae83>

menggunakan layanan transportasi *online* maupun pesan antar *online* seperti gojek, grab dan lain – lain harus mendaftarkan diri ke aplikasi tersebut.

Konsumen tentunya akan mengisi data pribadi baik itu berupa nama, e-mail, nomor telepon, alamat, dan segala hal yang mengenai data pribadi konsumen tersebut tanpa memikirkan apakah data pribadi tersebut tidak digunakan untuk sesuatu yang buruk atau tidak. Bahkan konsumen pun tidak peduli dengan keamanan data pribadi tersebut. Pada kenyataannya tidak ada jaminan bahwa data pribadi konsumen akan aman dan tidak disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Tentunya ini merupakan permasalahan yang serius karena adanya kekhawatiran data pribadi konsumen akan disalah gunakan. Melihat keadaan dan posisi data pribadi konsumen yang tidak jelas pengamanannya, maka diperlukannya tindakan dari pemerintah untuk mengatasi permasalahan keamanan data pribadi tersebut. Apalagi didalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tidak disebutkan secara signifikan mengenai adanya data pribadi konsumen yang terdapat dalam aplikasi *online*. Maka melihat dari tidak adanya pengaturan mengenai data pribadi konsumen transportasi *online* dibutuhkan perlindungan terhadap konsumen selaku pengguna daripada aplikasi *online* tersebut yang disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

yang menyebutkan bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁶

Maraknya penggunaan transportasi secara *online*, mengakibatkan timbulnya permasalahan baru di bidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Salah satu permasalahan yang sangat perlu diperhatikan adalah mengenai perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen yang melakukan penggunaan layanan transportasi secara *online*. Hal tersebut ada, karena mudahnya Grab untuk memperoleh data pribadi para konsumennya. Salah satu cara Grab dapat memperoleh data pribadi konsumennya adalah pada saat proses penggunaan layanan. Sebelum penggunaan layanan dilakukan, para konsumen *online* diwajibkan untuk mengisi form *online* dan menjawab beberapa pertanyaan yang bersifat privasi. Hal ini tentunya harus dilakukan konsumen agar dapat menjalankan penggunaan layanan transportasi *online* dengan lancar.

Sebaliknya, meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia saat ini yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha (Pasal 7) dan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha (Pasal 8 sampai dengan Pasal 17) demi memberikan perlindungan kepada hak konsumen (Pasal 4), namun pada kenyataannya belum dapat sepenuhnya melindungi konsumen (dalam hal

⁶ M. Sofyan Lubis. 2009, *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, hlm. 7

ini perlindungan data pribadi) di transaksi *e-commerce* dalam kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta proses produksi barang dan jasa ternyata belum diikuti dengan kemajuan perangkat hukum yang ada.

Masalah isu pencurian data pribadi meningkat dengan seiring berjumlahnya pengguna internet. Mengenai kasus kebocoran data pribadi ada kasus 20.000 (Dua puluh ribu) data pengguna dalam layanan Grab Hitch pada Agustus 2019. Regulator perlindungan data Singapura akhirnya mendenda Grab sebesar US7,3 atau sekitar 108 Juta, Kebocoran data tersebut meliputi foto profil, nama, saldo pengguna, dan nomor plat kendaraan. Hal ini perlu adanya aturan yang kuat dan tegas untuk melindungi data pribadi di Indonesia. Seperti yang telah diterapkan oleh Amerika Serikat yang mengatur perlindungan data pribadi sejak disahkannya *Data Privacy Act of 1997* pada tanggal 31 Juli 1997.

Berdasarkan pemaparan diatas, Penulis tertarik untuk meneliti tentang **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MENGENAI DATA PRIBADI PENGGUNA LAYANAN APLIKASI GRAB DI KOTA PADANG”**,

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum terhadap data pribadi konsumen pengguna layanan Transportasi *online* Aplikasi Grab ?
2. Bagaimanakah Pertanggung jawaban penyedia layanan transportasi *online* Grab terhadap kerahasiaan data pribadi konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui Perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen pengguna layanan transportasi *online* Grab
2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban penyedia layanan transportasi *online* Grab terhadap kerahasiaan data konsumen

D. Metode Penelitian

Metode penelitian mengacu pada prosedur sistematis yang diterapkan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi yang andal dan tidak memihak, yang kemudian dapat diproses dan dianalisis secara ilmiah.

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, penulis melakukan penelitian untuk mendapatkan hasil yang sejalan dengan temuan yang diharapkan penulis:

1. Jenis Penelitian

Metodologi penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *sosio-legal*. Pendekatan yuridis sosiologis merupakan

kerangka teori yang mengkaji persinggungan antara hukum dan masyarakat, dengan fokus pada analisis empiris fenomena hukum dalam konteks sosial.⁷ Fokus utama pendekatan ini adalah mengutamakan pengkajian dan perolehan informasi hukum melalui cara-cara empiris, yaitu dengan melibatkan secara aktif subjek yang dalam hal ini adalah masyarakat. Penelitian ini mengkaji hukum-hukum yang relevan dan implementasi praktisnya dalam masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi dan statistik terkait mengenai keadaan masyarakat saat ini, dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang ada. Pemilihan penelitian yuridis sosiologis oleh penulis dilatarbelakangi oleh landasannya pada peraturan perundang-undangan positif yang ada dan kaitannya dengan penerapan praktis di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini akan dikaji dari sudut pandang sosiologi.

2. Jenis dan Sumber Data

Menurut sumbernya, data penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori berbeda: data utama dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat penulis langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian

⁷ Zainudin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 105

lapangan. Hukum sebagai wujud eksistensi masyarakat berfungsi sebagai representasi pola perilaku kehidupan nyata, mencari data empiris.⁸Istilah ini juga disebut sebagai data primer atau data baru. Peneliti menggunakan beberapa pendekatan untuk mengumpulkan data primer, termasuk melakukan observasi, melakukan diskusi terkonsentrasi, melakukan wawancara, dan mendistribusikan survei. Peneliti memanfaatkan data tersebut untuk memperoleh wawasan langsung mengenai penerapan perlindungan hukum bagi konsumen terkait data pribadi dalam konteks Layanan Aplikasi Grab di Kota Padang.

b. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang diperoleh dan dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang ada untuk memenuhi kebutuhan data penelitiannya. Biasanya informasi ini disampaikan melalui pemanfaatan diagram, grafik, atau tabel yang berisi data. Data sekunder mengacu pada berbagai sumber yang dapat dimanfaatkan untuk tujuan penelitian. Sumber tersebut meliputi buku, dokumen resmi pemerintah, data arsip, dokumen, jurnal, artikel, dan bahan lain yang relevan. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder akan digunakan

⁸ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm. 23.

untuk menyelidiki pelaksanaan tindakan perlindungan hukum konsumen atas data pribadi di Layanan Aplikasi Grab khususnya dalam lingkup geografis Kota Padang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data mengacu pada metode sistematis yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan dan memperoleh data dan informasi, yang berfungsi sebagai bukti pembuktian dalam penyajian penelitian mereka. Pengumpulan data merupakan komponen penting dalam proses penelitian, sehingga mengharuskan peneliti menganalisis data untuk mendapatkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Penulis menggunakan berbagai pendekatan pengumpulan data dalam penelitian ini, yang meliputi:

a. Observasi

Observasi adalah metode mendasar yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data empiris yang berkaitan dengan fenomena sosial, sehingga memungkinkan diperolehnya pemahaman komprehensif tentang perilaku atau peristiwa yang diselidiki. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang mendasar karena kemampuannya menangkap keadaan sebenarnya dan kondisi sebenarnya di lapangan. Metodologinya melibatkan observasi langsung terhadap subjek yang diselidiki. Peneliti turun ke lapangan dan melakukan observasi langsung

terhadap subjek penelitian, menggunakan persepsi visual pribadi. Selanjutnya, temuan-temuan yang diperoleh dari observasi yang dilakukan terhadap subjek penelitian didokumentasikan dalam catatan tertulis.⁹ Tindakan observasi merupakan upaya rutin manusia yang bertumpu pada pemanfaatan panca indera sebagai alat persepsi utama. Intinya, observasi mengacu pada kapasitas individu untuk memanfaatkan persepsi sensoriknya untuk mengumpulkan informasi.¹⁰

Metodologi ini digunakan dalam studi terorganisir secara sistematis yang menyelidiki perlindungan hukum seputar perlindungan data pribadi pengguna saat menggunakan layanan Aplikasi Grab. Pendekatan ini penulis gunakan untuk mengkaji perkembangan penerapan perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen dalam konteks penggunaan layanan Aplikasi Grab di Kota Padang. Selain pemantauan kondisi fisik, strategi ini juga mencakup pengamatan menyeluruh terhadap perilaku seseorang dan dinamika interaksi sosial. Melalui pendekatan ini, informasi berharga dapat dikumpulkan dari individu yang mungkin menghadapi tantangan dalam komunikasi verbal

⁹ Merdeka, 2022, *Jenis-Jenis Teknik Pengumpulan Data Pengertian dan Aplikasinya*, merdeka.com, <https://www.merdeka.com/sumut/jenis-jenis-teknik-pengumpulan-data-pengertian-dan-aplikasinya-klm.html>

¹⁰ Morissan, 2017, *Metode Penelitian Survei*, Kencana, Padang, hlm. 143.

dan non-verbal, atau yang mungkin memilih untuk tidak berkomunikasi dengan cara-cara tersebut.

b. Wawancara

Wawancara mengacu pada metode pengumpulan data penelitian melalui pertukaran pertanyaan dan tanggapan langsung antara pewawancara dan orang yang diwawancarai. Prosedur ini melibatkan penggunaan panduan wawancara, yang berfungsi sebagai alat untuk menyusun wawancara. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan perolehan informasi dari berbagai sumber dengan cara mengajukan pertanyaan yang relevan langsung dengan proyek penelitian. Sugiyono mendefinisikan wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.¹¹ Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber guna mengumpulkan informasi yang diantisipasi. Dalam konteks penelitian ini, peran pewawancara diemban oleh peneliti, sedangkan peran informan diemban oleh narasumber. Para peneliti menggunakan metodologi ini untuk memperoleh wawasan yang tepat dan nyata mengenai penerapan langkah-langkah perlindungan hukum konsumen terkait data pribadi pengguna layanan Aplikasi Grab. Dalam penelitian

¹¹ Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, IKAPI, Bandung, hlm. 317.

ini, peneliti akan melakukan wawancara terstruktur dengan Pihak Staff dari Kantor Grab yaitu Ibu Reisti Shintiana Putrid an Ibu Lidya Pratiwi serta Pengguna Aplikasi Grab dari Pihak Driver atas nama RF,AF,FFF,IK dan RS dan Pihak Konsumen atas nama MI,AP,ANN,GG dan RP di Kota Padang terkait Perlindungan Data Pribadi Pengguna Layanan Aplikasi Grab.

c. Studi Dokumen

Analisis dokumen adalah suatu metode pengumpulan data yang melibatkan pemeriksaan peraturan perundang-undangan, publikasi ilmiah, artikel, dan dokumen relevan lainnya yang memberikan dukungan terhadap permasalahan yang dikemukakan oleh penulis.

d. Studi Pustaka

Pendekatan penelitian kepustakaan, juga disebut sebagai penelitian perpustakaan, melibatkan pengumpulan informasi relevan secara sistematis dari berbagai sumber tekstual seperti buku, artikel ilmiah, publikasi berita, dan teks relevan lainnya. Teknik studi perpustakaan mencakup lebih dari sekedar membaca dan mendokumentasikan informasi yang diperoleh. Hal ini mengharuskan peneliti untuk secara efektif mencerna informasi yang dikumpulkan selaras dengan proses penelitian perpustakaan yang ditentukan.

e. Studi Lapangan

Penelitian lapangan adalah pendekatan metodologis yang digunakan untuk mengungkap bukti empiris yang berkaitan dengan fenomena sosial dengan mengamati dan menganalisis perilaku dalam konteks alaminya. Gaya studi ini berupaya menjelaskan informasi faktual dengan mengkaji secara dekat interaksi antara individu dan lingkungan sekitarnya. Penulis memperoleh data-data yang berkaitan dengan lokasi penelitian sesuai dengan judul penelitian, yang selanjutnya dijadikan sebagai tempat peruntukan penelitian tepatnya Studi di Kota Padang yaitu dengan Pihak Staff Kantor Grab di Kota Padang. Pemilihan lokasi ini berdasarkan lokasi peneliti dan informan, untuk mengumpulkan pengetahuan yang diperlukan, penulis melakukan penelitian lapangan untuk memastikan keadaan dan kondisi yang ada.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong, teknik analisis data mengacu pada suatu prosedur sistematis di mana data diklasifikasi dan disusun ke dalam kategori-kategori tertentu, disertai dengan pemberian uraian yang mendasar. Proses ini bertujuan untuk memperoleh hipotesis kerja potensial dari data yang dianalisis.¹² Setelah selesai mengumpulkan data dari berbagai sumber dengan menggunakan metode pengumpulan data tersebut di atas, peneliti akan

¹² Moleong, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, hlm.103

melanjutkan untuk melakukan pengolahan dan analisis data dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Penting untuk dicatat bahwa data yang diperoleh tidak diwujudkan dalam format numerik, juga tidak melibatkan penggunaan persentase, pengukuran tertentu, tabulasi, atau tabel. Oleh karena itu, analisis ini dilakukan dengan menggunakan pernyataan atau deskripsi yang selaras dengan gejala dan data yang dikumpulkan di bidang terkait mengenai permasalahan yang dihadapi. Semua aspek yang berkaitan dengan penelitian terkait erat dengan undang-undang dan peraturan terkait. Selanjutnya, undang-undang dan peraturan terkait menjelaskan masalah tersebut. Selanjutnya, informasi tersebut dijelaskan dengan menggunakan cara deskriptif dan penjelasan, memungkinkan perumusan temuan sebagai resolusi atas pertanyaan penelitian.¹³

¹³ Amirudin dan Aikin Zainal, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali PERS, Jakarta, hlm. 53.