PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN PENGGUNA MAXIM DI KOTA PADANG

Diajukan oleh:

FAKHROZI RIZKI PRATAMA
2110012111169

HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2025

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN PENGGUNA MAXIM DI KOTA PADANG

Fakhrozi Rizki Pratama [1], Elyana Novira[2]

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email: Fakhrozipratamarp200@gmail.com

ABSTRAK

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 secara rinci dijelaskan data pribadi penduduk yang wajib dilindungi meliputi Data Pribadi yang bersifat spesifik dan umum. Data Pribadi yang bersifat spesifik diantaranya : Data dan informasi Kesehatan, Data biometric, Data genetika, Catatan Kesehatan, Data anak, Data keuangan pribadi dan, atau data lainnya sesuai dengan peraturan. Selanjutnya, Data Pribadi yang bersifat umum diantaranya : Nama lengkap, Jenis kelamin, Kewarganegaraan, Agama, Status Perkawinan dan Data pribadi yang dikombinasikan untuk mengidentifikasi seseorang. Rumusan Masalah : 1)Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Maxim Di Kota Padang? 2) Bagimana Pelaksanaan Tindakan Antisipasi Perlindungan Data Pribadi Pengguna Maxim Di Kota Padang?. Jenis Penelitian yuridis sosiologis, Jenis Data dan Sumber Data, Data Primer dan Data Sekunder, Simpulan 1) Perusahaan seperti Maxim memiliki tanggung jawab untuk perlindungan konsumen seperti: Memberikan Transparansi, Mengamankan Data dan Menyediakan Mekanisme Pengaduan. 2) Langkah – Langkah untuk melindungi data pribadi konsumen pengguna maxim di kota padang seperti : Melakukan Edukasi Bagi Pengguna Maxim, Memantau Aktivitas Aplikasi Maxim, Menyediakan Saluran Pengaduan, Melakukan Audit Keamanan Secara Berkala, Menggunakan Sistem Keamanan Digital yang Tangguh, Membatasi Akses Data Pribadi, Memberikan Kebijakan Privasi yang Transparan

Kata Kunci : Perlindungan,Hukum, Konsumen, Data Pribadi, Maxim

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil‟alamin, puji syukur penulis ucapkan atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN PENGGUNA MAXIM DI KOTA PADANG.** Penulisan skripsi ini penulis selesaikan sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada ibu **Dr. Elyana Novira, S.H, M.H.,** Dosen Pembimbing yang mana telah banyak membantu, meluangkan waktu, memberikan saran dan nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Diana Kartika., Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati, R. S.H. M. H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Hendriko Arizal, S.H, M.H., Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H., Ketua Bagian Hukum Perdata.
5. Bapak Helmi Chandra SY, S.H, M.H**.,** Dosen Pembimbing Akademik
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat

7. Seluruh staf Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta beserta Jajaran.
8. Bapak Iman Mutammad Selaku Development Manager Kantor Maxim Cabang Padang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu selama melakukan penelitian.
9. Terima kasih saya ucapkan untuk kedua orang tua saya yang selalu mendoakan, memberikan restu dan dukungan baik moril maupun materil dalam kehidupan saya yaitu Papa Alman dan Mama Nurhidayah yang selalu mengajari saya arti kehidupan, tidak ada kata-kata yang cukup untuk mengatakan betapa bersyukurnya saya menjadi putra Papa dan Mama.
10. Kepada saudara kandung saya Nasywa dan Fatur, terimakasih telah menjadi saudara yang baik memberikan semangat dalam menjalani kehidupan dan bisa menjadi kebanggan orang tua.
11. Kepada teman baik saya Dirbha, David, Ucup, Hanif, Rex, Faiz, Farhand, Fadly, Aji, Gusti, Randi, Alfa, Gilang, Akram, Lemon, Mardian, Dev, Farhan z, Aldi, terimakasih telah menjadi untuk berkeluh kesah dan saling memberikan semangat dalam menjalani proses perkuliahan dan kehidupan.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan, Aamiin yaa rabbal alamin.

Padang, Februari 2025

Fakhrozi Rizki Pratama

DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI ii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Metode Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum 11

1. Pengertian Perlindungan Hukum 11

2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen 12

3. Pengertian Konsumen 13

4. Pengertian Pelaku Usaha 14

B. Tinjauan Tentang Data Pribadi 15

1. Pengertian Data Pribadi dan Peraturan Data Pribadi 15

2. Jenis – Jenis Data Pribadi 17

C. Tinjauan Tentang Transportasi Berbasis *Online* 20

1. Pengertian dan Peraturan Transportasi Berbasis *Online* 20

2. Macam - MacamTransportasi Berbasis Online. 23

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Maxim di Kota Padang 24

B. Pelaksanaan Antisipasi Perlindungan Data Pribadi Pengguna Maxim Di Kota Padang 29

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan 49

B. Saran 50

DAFTAR PUSTAKA

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, ketentuan tentang perlindungan data pribadi konsumen pada transaksi secara elektronik diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesita Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Selanjutnya disingkat dengan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi).

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 secara rinci dijelaskan data pribadi penduduk yang wajib dilindungi meliputi Data Pribadi yang bersifat spesifik dan umum. Data Pribadi yang bersifat spesifik diantaranya : data dan informasi Kesehatan, data biometric, data genetika, Catatan Kesehatan, data anak, data keuangan pribadi dan, atau data lainnya sesuai dengan peraturan. Selanjutnya, Data Pribadi yang bersifat umum diantaranya : Nama lengkap, Jenis kelamin, Kewarganegaraan, Agama, Status Perkawinan dan data pribadi yang dikombinasikan untuk mengidentifikasi seseorang.

Menurut Pasal 65 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, dijelaskan bahwa :

1) Setiap Orang dilarang secara melawan hukum memperoleh atau mengumpulkan data pribadi yang bukan miliknya dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian Subjek data pribadi.
2) Setiap Orang dilarang secara melawan hukum mengungkapkan data Pribadi yang bukan miliknya.

3) Setiap Orang dilarang secara melawan hukum menggunakan data pribadi yang bukan miliknya.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi informasi semakin pesat dan canggih. Berkat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, dunia kini sudah tanpa batas (borderless) sehingga siapapun dapat mengakses dan menyampaikan informasi kepada orang lain dengan cepat dan mudah. Hal ini menyebabkan terjadinya perubahan pada berbagai aspek kehidupan manusia, baik aspek sosial, intelektual, politik, dan hukum, yang pada akhirnya menyebabkan perubahan pada kebutuhan dan gaya hidup manusia, khususnya pada bidang ekonomi yaitu perdagangan.

Semakin banyaknya aktivitas dan mobilitas masyarakat menandakan akan adanya kebutuhan terhadap suatu aplikasi yang dapat mempermudah transaksi sehari-hari. Meskipun transportasi mengalami kemajuan, kebutuhan sehari-hari masyarakat dapat dipenuhi dengan bantuan teknologi dan informasi. Semua kebutuhan tersebut dapat dipenuhi dengan menggunakan aplikasi web yang tersedia di pintar. Sayangnya, fenomena ini cukup membantu dalam hal efisiensi waktu atau tenaga yang terlihat.[1]

Perkembangan teknologi informasi dalam bidang perekonomian telah mendorong perubahan terhadap perekonomian dunia, sehingga perekonomian dunia telah memasuki tahap baru yang pada saat ini disebut dengan ekonomi digital *(digital economic),* dimana keberadaannya ditandai dengan peningkatan aktivitas yang berkaitan dengan perekonomian yang

[1] Dian Mandayani Nasution, Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Applikasi Online, Jurnal Ilmu Hukum Volume 4, No 1, April 2018, hlm. 18. diakses padatanggal 15 Oktober 2018.

memanfaatkan teknologi informasi sebagai media untuk berkomunikasi, seperti pedagang yangmenggunakan internet sebagai alat untuk bertransaksi, dimana kegiatan jual beliyang berbasis teknologi canggih ini dikenal dengan istilah *e-commerce*.[2]

Konsumen dan produsen berinteraksi secara langsung. Setelah adanya kegiatan perdagangan berbasis teknologi canggih *(e-commerce)*, telah membawa perubahan yang signifikan, dimana konsumen dan produsen berinteraksi secaratidak langsung *(virtual)* dan sistem transaksi jual beli yang digunakan dalam *e- commerce* dirancang sedemikian rupa untuk ditandatangani secara elektronik, dimulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.[3]

Dampak teknologi informasi terhadap perekonomian telah menunjukkan perubahan yang signifikan dengan adanya ekonomi digital. Segala bentuk transaksi bisnis atau penjualan yang menggunakan media elektronik pada saat ini disebut dengan e-commerce. Berkat e-commerce, perilaku konsumen pun berubah, mereka kini lebih kritis dan selektif dalam memilih produk yang akan dibeli. Selain itu, keberadaan e-commerce juga memberikan keuntungan bagi produsen karena mereka dapat menjual barangnya dengan lebih mudah, efisien, dan biaya lebih rendah.

---

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

[3] Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis E-Commerce: Studi SistemKeamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta, hlm 7.

Dalam pembangunan ekonomi Indonesia, transportasi memegang peranan penting, antara lain dalam meningkatkan pendapatan nasional dan menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat. Hak atas pembangunan tidak terlepas dari ketentuan bahwa proses pembangunan harus memajukan umat manusia; Tujuan dari pembangunan adalah demi kemajuan yang terus berlanjut secara berkelanjutan untuk kesejahteraan masyarakat.

Pada dasarnya masyarakat di Indonesia khususnya masyarakat Kota Padang, pada umumnya bergantung pada trasportasi umum untuk menunjang aktivitas sehari-hari, baik yang berupa transportasi konvesional maupun trasportasi yang berbasis Aplikasi. Ada berbagai macam jenis transportasi umum konvensional di Kota Padang, diantaranya : bus transpadang, taxi, angkutan kota, becak, ojek pengkolan, bendi dan transportasi umum berbasis Aplikasi diantaranya : Maxim, Grab dan Gojek. Dalam prosesnya, penggunaan transportasi berbasis Aplikasi membutuhkan data pribadi dari konsumennya yang diperuntukkan agar dalam proses transaksi tidak salah tujuan.

Berdasarkan Undang-Undang Pasal 1 Angka 1 Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas Lalu Lintas, Angkutan Jalan, Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kendaraan, Pengemudi, Pengguna Jalan, serta pengelolaannya.

Data pribadi adalah suatu data yang berkaitan dengan karakteristik

seseorang, nama, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, alamat dan kedudukan dalam keluarga, yang disimpan, dirawat dan dijaga kebenaran sertadilindungi kerahasiaannya.

Terlepas dari semua kelebihan dan kenyaman yang ditawarkan dari aplikasi transportasi berbasis online ini, terdapat juga kekurangan yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen seperti penyalahgunaan terhadap data pribadi konsumen.

Di Kota Padang, terdapat tindak penyalahgunaan data pribadi yang mengakibatkan kerugian bagi pemilik data, sehingga terlihat dengan sangat jelas kurangnya pengawasan terhadap perlindungan data pribadi, kerentanan sistem dan membuktikan belum optimalnya perlindungan hukum terhadap datapribadi di Indonesia. Penyalahgunaan data pribadi melalui pencurian dan penjualan data pribadi dapat dikategorikan sebagai suatu pelanggaran hukum teknologi informasi dan pelanggaran hak asasi manusia, karena data pribadi merupakan bagian dari hak asasi manusia yang harus dilindungi.

Penyelenggara sistem elektronik dapat melakukan berbagai tindak kejahatan melalui penyalahgunakan data pribadi yang didapatkannya untuk digunakan tanpa sepengetahuan dan izin dari pihak yang mempunyai data untuk kepentingan pihak-pihak tertentu. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) Beberapa contoh tindak kejahatan yang memanfaatkan data pribadi diantaranya:

1. Penyalahgunaan data pribadi pada aplikasi transportasi online, melalui nomor telepon yang dilampirkan, konsumen dapat mengalami

pelecehanseksual.

2. Penyalahgunaan data pribadi pada pinjaman online, melalui data pribadi yang dilampirkan secara online sesuai mekanismenya, nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran akan mendapatkan tindakan intimidasi dari kolektor, bukan hanya mengintimidasi nasabah, tetapi juga keluarga dan bahkan pimpinan tempat nasabah bekerja.

Dalam setiap kegiatan yang melibatkan dua pihak, akan menciptakan sebuah perjanjian di antara pihak yang bersangkutan, seperti pada kegiatan transportasi online, dimana ada dua subjek hukum yaitu penyedia jasa transportasi dan pengguna dari jasa transportasi tersebut. Kedua pihak yang terikat pada sebuah perjanjian merupakan pendukung atas hak dan kewajiban didalam kegiatan yang dilakukan, Jadi, segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa transportasi online melahirkan suatu permasalahan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan penyedia layanan transportasi online terhadap para konsumennya. Sehingga diperlukannya suatu upaya dari perusahaan penyedia layanan jasa trasnportasi online maupun dari pemerintah untuk meningkatkan perlindungan dan menjamin kepastian hukum terhadap konsumen.

Tugas negara dan penyelenggara pemerintahan salah satunya adalah menentukan suatu strategi untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatannya. Konsumen merupakan kelompok yang paling rentan dan oleh karena itu pemerintah perlu memastikan hak-hak mereka dalam kegiatan ekonomi. Posisi konsumen dipandang lebih lemah dan sangat rentan daripada pelaku usaha.

Berdasarkan uraian diatas mengenai perlindungan terhadap data pribadi pengguna Maxim, Bahwa hal ini menjadi tanggungjawab bersama antara individu, masyarakat, badan hukum, maupun pemerintah. Berbagai upaya dapat dilakukan dengan upaya pencegahan dengan menyediakan data pribadi secara hati-hati dan upaya pengedalian dengan pengawasan dan pemantauan. Pihak-pihak yang dapat melakukan pengawasan secara massal yaitu pihak pemerintah dan pihak swasta, seperti penyedia layanan internet dan pemilik infrastruktur internet. Berdasarkan dari uraian latar belakang maka penulis dalam hal ini melakukan penelitian dengan judul "**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN PENGGUNA MAXIM DI KOTA PADANG"**

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Maxim Di Kota Padang?
2. Bagaimana Pelaksanaan Tindakan Antisipasi Perlindungan Data Pribadi Pengguna Maxim Di Kota Padang

C. Tujuan Penelitian

Peneliti ini memiliki beberapa tujuan diantaranya yaitu:

1. Untuk menganalisis Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Maxim Di Kota Padang.
2. Untuk menganalisis Pelaksanaan Antisipasi Perlindungan Data Pribadi Pengguna Maxim Di Kota Padang

D. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan hasil yang di inginkan, maka dari itu penulis melaksankan penelitian dengan cara:

1. Jenis Penelitian

   Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis (*socio legal research*) atau penelitian lapangan (*field research*). Jenis penelitian ini meneliti ketentuan hukum yang berlaku dan peristiwa sosial yang sebenarnya terjadi di masyarakat. Dengan kata lain, itu adalah penelitian tentang situasi nyata yang terjadi di masyarakat dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan fakta yang diperlukan untuk mengidentifikasi masalah.[4]

2. Jenis dan Sumber Data

   a. Data Primer

      Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya melalui penelitian ke lapangan. Wawancara dengan pengguna Maxim Kota Padang juga dapat digunakan untuk mendapatkan data tentang masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

   b. Data Sekunder

      Sekunder data adalah data yang mempelajari materi dari jurnal, buku, dan artikel, dan Data sekunder berasal dari:

      a. Bahan hukum primer terdapat dari:

---

[4] Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Citra:Jakarta, hlm 130.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

b. Bahan hukum sekunder terdapat dari :

a) Buku-buku yang bersangkutan dengan penelitian.

b) Dokumen resmi.

c) Artikel dan Jurnal.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melaksanakan penelitian, penulis menggunakan cara mengumpulkan data yang terdapat dari :

a. Wawancara

Wawancara *(interview)* merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh data dengan menggali informasi dari narasumber melalui pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kajian penelitian. wawancara adalah sebagai sebuah percakapan dengan tujuan tertentu.[5] Wawancara ini dilakukan dengan Pengguna Maxim Kota Padang untuk mendapatkan informasi lebih lanjut.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen mengumpulkan data dengan mempelajari undang-undang, buku, artikel, atau jurnal jika ada dokumen pendukung untuk masalah yang dipelajari oleh penulis.

[5] Lexy J. Moleong, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya: Bandung,hlm 3.

4. Analisi Data

Meleong mendefenisikan Teknik analisis data sebagai sebuah proses Dimana data diatur dan diurutkan ke dalam kategori dan satuan uraian dasar, untuk menemukan hipotesis kerja bedasarkan data.[6] Materi hukum yang diperoleh untuk penelitian ini terdiri dari analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah studi yang difokuskan pada norma hukum yang ditemukan dalam peraturan perundang-undangan dan norma-norma yang ada dan berkembang dalam masyarakat.[7] Setelah itu dijabarkan dalam bentuk deskripsi dan/atau uraian, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan-permasalahan yang terdapat dalam penelitian.[8]

[6] Moleong, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* PT Remaja Rosdakarya: Bandung, hlm 103.

[7] *Ibid.*, hal. 130-131.

[8] Amirudin, 2014, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Rajawali Pers, Jakarta, hlm 53.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya atau tindakan yang dilakukan oleh negara, melalui sistem hukum yang berlaku, untuk melindungi hak-hak individu atau kelompok dari segala bentuk pelanggaran, penyalahgunaan, atau ketidakadilan. Perlindungan ini mencakup berbagai aspek kehidupan, mulai dari hak asasi manusia, hak sipil, hak ekonomi, hingga hak sosial dan budaya. Tujuan dari perlindungan hukum adalah untuk menciptakan keadilan, ketertiban, dan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin hak-hak mereka untuk dilindungi secara sah dan adil.[9]

Perlindungan hukum dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, antara lain:

1. Peraturan Perundang-Undangan: Negara membuat undang-undang dan peraturan yang menjamin hak-hak individu serta memberi sanksi bagi yang melanggar.
2. Lembaga Peradilan: Pengadilan berfungsi untuk menegakkan hukum dan memberikan keadilan kepada pihak yang dirugikan.

[9] Simorangkir, M. 2018. *Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja di Indonesia:* Jurnal Hukum, Vol. 26 No. 3, Hal. 456-468.

3. Lembaga Perlindungan Khusus: Misalnya Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM), Ombudsman, atau lembaga-lembaga independen lain yang bertugas menjaga hak-hak warga negara.

2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen adalah bidang hukum yang mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam hubungan transaksi perdagangan, dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dari berbagai risiko dan kerugian akibat praktik bisnis yang tidak adil atau merugikan. Perlindungan ini meliputi hak untuk mendapatkan informasi yang benar, hak untuk memilih barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan, hak untuk mendapatkan perlakuan yang adil, dan hak atas keamanan serta keselamatan saat menggunakan produk atau layanan.[10]

Dalam konteks hukum Indonesia, hukum perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha, mengatur hak-hak konsumen dalam transaksi, serta memberikan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku.[11]

---

[10] Alfian, R. 2022. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce: Tantangan dan Solusi." *Jurnal Hukum dan Bisnis*, Vol. 27, No. 2, hlm. 185-198.

[11]Sujono, 2023, "Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Digital: Studi Kasus Perdagangan Online." *Jurnal Perundang-Undangan*, Vol. 34, No. 4, hlm 221-239.

Secara umum, hukum perlindungan konsumen mencakup beberapa aspek penting, seperti:

1. Hak Konsumen: Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, hak untuk memilih barang atau jasa, hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang aman dan berkualitas, hak untuk mendapatkan ganti rugi jika dirugikan, serta hak untuk memperoleh perlindungan hukum.
2. Kewajiban Pelaku Usaha: Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai produk atau jasa, menjaga kualitas barang dan jasa, serta bertanggung jawab atas produk yang cacat atau menimbulkan kerugian.
3. Sanksi Hukum: Ketentuan sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha yang melanggar hak konsumen atau yang terlibat dalam praktek bisnis yang merugikan konsumen.

3. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah pihak yang menggunakan barang dan/atau jasa yang diproduksi atau disediakan oleh pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, konsumen adalah setiap orang yang membeli, menerima, atau menggunakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, baik untuk keperluan pribadi, keluarga, rumah tangga, maupun untuk tujuan lainnya yang bersifat non-komersial.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**,** konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang aman dan berkualitas, hak untuk mendapatkan

informasi yang jelas dan benar mengenai barang atau jasa yang mereka beli, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi jika mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa yang cacat atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Menurut Rochmat 2009**,** konsumen memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian, karena mereka adalah pihak yang memberikan permintaan terhadap barang dan jasa. Oleh karena itu, perlindungan terhadap konsumen tidak hanya bertujuan untuk menjaga kepentingan individu, tetapi juga untuk memastikan terciptanya pasar yang sehat dan efisien. Perlindungan ini juga mencakup pengaturan terhadap iklan dan promosi produk agar tidak menyesatkan konsumen.[12]

4. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang, baik individu, kelompok, atau badan hukum, yang menjalankan kegiatan untuk menghasilkan, memperjualbelikan, atau menyediakan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan komersial. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha adalah pihak yang memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang mereka tawarkan memenuhi standar kualitas dan keamanan yang telah ditetapkan. Mereka juga wajib memberikan informasi yang jelas dan tidak menyesatkan mengenai barang atau jasa yang dijual.

[12] Rochmat, W. 2009. *Perlindungan Hukum bagi Warga Negara dalam Sistem Hukum Indonesia*. Rangkang, Yogyakarta, hlm 83.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur pelaku usaha dalam beberapa aspek, seperti kewajiban untuk menyediakan barang atau jasa yang aman dan tidak membahayakan konsumen, kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat mengenai produk, serta tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan produk atau jasa yang tidak sesuai dengan standar atau yang cacat.

Ginting 2021, menjelaskan bahwa pelaku usaha, dalam hal ini, memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan hubungan yang seimbang dengan konsumen. Sebagai pihak yang menyediakan barang dan jasa, mereka memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kualitas dan keselamatan produk. Selain itu, pelaku usaha juga harus mengikuti aturan hukum yang berlaku dalam menjaga transparansi, keadilan, dan integritas dalam setiap transaksi.[13]

B. Tinjauan Tentang Data Pribadi

1. Pengertian Data Pribadi dan Peraturan Data Pribadi

Data pribadi merujuk pada segala informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi seseorang secara langsung atau tidak langsung. Data pribadi mencakup berbagai jenis informasi, baik yang bersifat identitas pribadi, fisik, sosial, atau informasi yang dapat mengungkapkan kebiasaan, preferensi, atau pola perilaku individu. Beberapa contoh data pribadi termasuk nama lengkap, alamat rumah, nomor identifikasi pribadi, nomor

[13] Ginting, 2021, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen" *Jurnal Hukum dan Teknologi*, Vol. 33, No. 2, hlm. 142-157.

telepon, alamat email, riwayat pendidikan, pekerjaan, serta data biometrik seperti sidik jari atau pemindaian wajah.

Penting untuk dicatat bahwa data pribadi bukan hanya informasi yang dapat mengidentifikasi seseorang secara langsung, tetapi juga informasi yang dapat digabungkan dengan data lain untuk mengidentifikasi individu. Misalnya, sebuah nomor telepon yang tidak memiliki identitas khusus, namun jika digabungkan dengan nama atau alamat lainnya, dapat mengungkapkan identitas pemiliknya.[14]

Menurut Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), data pribadi didefinisikan lebih rinci sebagai "data apapun yang terkait dengan individu yang dapat diidentifikasi, baik langsung maupun tidak langsung, melalui nomor identifikasi, data lokasi, atau faktor-faktor lain yang menunjukkan identitas orang tersebut". Perlindungan terhadap data pribadi menjadi semakin penting di era digital, di mana banyak aktivitas sehari-hari yang melibatkan pengumpulan dan pemrosesan data pribadi, baik oleh pemerintah, perusahaan, maupun penyedia layanan digital.

Peraturan terkait perlindungan data pribadi berfungsi untuk mengatur pengumpulan, penggunaan, penyimpanan, dan distribusi data pribadi, serta memastikan bahwa individu memiliki kontrol atas informasi pribadi mereka. Di Indonesia, peraturan utama yang mengatur perlindungan data pribadi adalah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang

[14] Sari, 2023, "Penerapan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia Tantangan dan Solusi." *Jurnal Hukum Teknologi*, Vol. 29, No.1, hlm. 55.

Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang diundangkan pada 2022. UU PDP mengatur berbagai aspek terkait pengelolaan data pribadi, termasuk hak-hak individu, kewajiban pengendali data, serta sanksi bagi pihak yang melanggar ketentuan yang ada.

2. Jenis – Jenis Data Pribadi

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Jenis–jenis Data Pribadi Sebagai Berikut:

1) Data Identitas Pribadi

Data identitas pribadi adalah informasi yang digunakan untuk mengenali seseorang secara langsung dan spesifik. Beberapa jenis data identitas pribadi adalah:

a) Nama lengkap: Nama yang digunakan individu dalam kehidupan sehari-hari atau dalam dokumen resmi.
b) Nomor identitas: Nomor yang digunakan untuk identifikasi seseorang, seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor paspor, nomor SIM, atau nomor Kartu Keluarga (KK).
c) Alamat rumah: Lokasi tempat tinggal seseorang yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi individu.
d) Nomor telepon: Nomor ponsel atau telepon rumah yang digunakan seseorang.
e) Alamat email: Alamat surat elektronik yang digunakan dalam komunikasi pribadi maupun profesional.

2) Data Sensitif

Data sensitif adalah jenis data pribadi yang memiliki potensi dampak lebih besar jika terjadi kebocoran atau penyalahgunaan. Data ini memerlukan perlindungan lebih ketat. Beberapa contoh data sensitif adalah:

a) Agama: Informasi yang mengidentifikasi keyakinan atau agama seseorang.
b) Kesehatan: Data yang terkait dengan kondisi kesehatan atau riwayat medis individu.
c) Orientasi seksual: Data yang berkaitan dengan kecenderungan seksual seseorang.
d) Ras atau etnisitas: Informasi yang mengidentifikasi ras atau kelompok etnis individu.
e) Keanggotaan politik: Afiliasi politik atau keanggotaan dalam organisasi politik tertentu.

3) Data Keuangan

Data ini mencakup informasi yang berkaitan dengan transaksi atau status keuangan seseorang, yang bisa digunakan untuk mengidentifikasi kondisi finansial individu. Beberapa contoh data keuangan adalah:

a) Nomor rekening bank: Nomor rekening yang digunakan individu untuk transaksi perbankan.
b) Nomor kartu kredit atau debit: Informasi terkait kartu pembayaran yang digunakan oleh individu.

c) Pendapatan atau gaji: Data tentang sumber penghasilan atau gaji yang diterima seseorang.

d) Riwayat kredit: Catatan kredit atau utang yang menunjukkan perilaku pembayaran atau kredit seseorang.

4) Data Lokasi

Data lokasi adalah informasi yang mengungkapkan lokasi geografis seseorang. Data ini dapat dikumpulkan melalui GPS atau informasi terkait perjalanan. Contohnya termasuk:

a) Lokasi real-time: Lokasi seseorang saat ini yang terdeteksi oleh perangkat yang digunakan.

b) Riwayat lokasi: Informasi mengenai tempat-tempat yang dikunjungi oleh individu dalam periode waktu tertentu.

5) Data Biometrik

Data biometrik adalah data yang berkaitan dengan ciri fisik atau perilaku seseorang yang digunakan untuk identifikasi otomatis. Data ini sulit untuk dipalsukan atau disalin. Jenis data biometrik meliputi:

a) Sidik jari: Data yang diambil dari pola sidik jari individu.

b) Pengenalan wajah: Data yang diambil dari fitur wajah individu yang digunakan untuk identifikasi.

c) Pengenalan suara: Data suara individu yang digunakan untuk verifikasi atau identifikasi.

d) Iris mata: Pengenalan pola iris mata individu.

Perlindungan data pribadi merujuk pada upaya untuk melindungi informasi yang terkait dengan individu yang dapat

digunakan untuk mengidentifikasi orang tersebut, seperti nama, alamat, nomor telepon, informasi keuangan, data kesehatan, dan informasi sensitif lainnya, agar tidak jatuh ke tangan yang salah atau disalahgunakan. Perlindungan ini bertujuan untuk menjaga privasi individu serta memastikan bahwa data pribadi diproses dengan cara yang sah, transparan, dan sesuai dengan hak-hak individu yang bersangkutan.

Di Indonesia, perlindungan data pribadi diatur oleh Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang disahkan untuk memberikan dasar hukum yang jelas dalam mengelola dan melindungi data pribadi. UU ini mengatur kewajiban pihak yang mengumpulkan atau mengelola data pribadi, baik itu badan hukum pemerintah maupun swasta, untuk memastikan bahwa data yang mereka kumpulkan digunakan dengan cara yang aman dan sah. Perlindungan ini juga mencakup hak individu untuk mengontrol data pribadi mereka, termasuk hak untuk mengakses, memperbaiki, menghapus, dan membatasi penggunaan data pribadi mereka.

C. Tinjauan Tentang Transportasi Berbasis *Online*

1. Pengertian dan Peraturan Transportasi Berbasis *Online*

Transportasi berbasis online merujuk pada layanan transportasi yang menggunakan platform digital atau aplikasi berbasis internet untuk menghubungkan penyedia jasa transportasi (misalnya pengemudi) dengan pengguna jasa (penumpang). Layanan ini memungkinkan pengguna untuk memesan kendaraan seperti mobil, motor, atau bahkan layanan

transportasi umum lainnya secara daring melalui aplikasi atau situs web. Konsep ini lebih dikenal dengan istilah *ride-hailing* atau *ride-sharing.*

Transportasi berbasis online di Indonesia mulai berkembang pesat sejak beberapa tahun terakhir. Seiring dengan pertumbuhannya, pemerintah Indonesia merasa perlu untuk mengatur sektor ini untuk menjamin kepastian hukum, keselamatan, serta perlindungan bagi pengguna jasa dan penyedia layanan. Beberapa peraturan yang mengatur transportasi berbasis online di Indonesia antara lain:

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang perlindungan keselamatan pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat.

Peraturan ini adalah revisi dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 yang lebih memperjelas dan memperbarui berbagai ketentuan terkait transportasi berbasis online. Beberapa hal yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 mengatur tentang perlindungan keselamatan pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat adalah:

a. Pengaturan sistem tarif

   Dalam peraturan ini, tarif transportasi berbasis online harus mengikuti prinsip transparansi dan keadilan, serta dapat disesuaikan dengan jarak tempuh dan waktu perjalanan.

b. Pemenuhan persyaratan teknis

Kendaraan yang digunakan untuk transportasi berbasis online harus memenuhi standar teknis yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk kelayakan kendaraan dan keamanan.

c. Peningkatan perlindungan konsumen

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 juga mengatur kewajiban penyedia layanan untuk menyediakan layanan pelanggan yang dapat menangani keluhan dan pengaduan, serta memberikan jaminan keamanan bagi penumpang.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Meskipun Undang-Undang ini tidak secara khusus mengatur transportasi berbasis online, namun beberapa pasalnya tetap relevan dengan pengaturan transportasi berbasis aplikasi, terutama mengenai ketentuan keselamatan berkendara dan ketertiban lalu lintas. Misalnya, pengemudi transportasi berbasis online harus mengikuti peraturan lalu lintas yang berlaku, memiliki kelengkapan dokumen kendaraan, serta memastikan kendaraan dalam kondisi layak jalan.

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah ini juga menyentuh aspek transportasi umum di jalan raya, meskipun tidak secara langsung mengatur transportasi berbasis online, tetapi menetapkan berbagai persyaratan terkait operasional angkutan jalan secara umum. Beberapa poin yang relevan dengan transportasi berbasis online,

seperti kewajiban pengemudi untuk memiliki SIM yang sesuai, dan memastikan kendaraan yang digunakan memenuhi persyaratan keselamatan.

2. Macam - MacamTransportasi Berbasis Online.

a. Ojek Online (*Motorbike Ride-Hailing*)

Ojek online adalah jenis transportasi berbasis aplikasi yang menggunakan sepeda motor sebagai moda transportasi utama. Layanan ini sangat populer di kota-kota besar, terutama untuk perjalanan jarak pendek dan dalam kondisi lalu lintas yang padat. Pengguna aplikasi dapat memesan pengemudi yang siap mengantarkan mereka ke tujuan yang diinginkan.[15]

b. Taksi Online (*Car Ride-Hailing*)

Taksi online merujuk pada layanan transportasi berbasis aplikasi yang menggunakan mobil sebagai kendaraan utama. Layanan ini memberikan alternatif bagi masyarakat untuk memesan taksi secara digital, menggantikan cara tradisional yang mengharuskan penumpang menunggu taksi di jalan atau di pangkalan.[16]

[15] Soejono, F. 2020, Regulasi dan Kebijakan Transportasi Berbasis Online di Indonesia, *Jurnal Hukum Transportasi*, Vol. 18, No. 3, hlm. 145-160.

[16] Kusuma, R, 2020, Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi dan Persaingannya dengan Transportasi Konvensional di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 28, No. 2, hlm. 134-145.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Maxim di Kota Padang

Dengan meningkatnya mobilitas dan aktivitas masyarakat mendorong terciptanya sebuah aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Semua kebutuhan masyarakat dalam hal transportasi maupun dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari dapat terpenuhi hanya dengan menggunakan aplikasi *online* yang telah tersedia dalam ponsel pintar.

Hal ini sangat membantu masyarakat, karena lebih menghemat waktu dan tenaga yang dikeluarkan. Terlepas dari semua kelebihan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh transportasi online ini, terdapat juga berbagai kekurangan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik kerugian materil maupun imateril, seperti pengemudi yang berkendara secara tidak wajar atau ugal-ugalan untuk mengejar target.

Pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab juga selalu mencari celah untuk dapat melakukan suatu tindakan untuk kepentingan dirinya sendiri, seperti tindak penyalahgunaan data pribadi konsumen.

Dari hasil wawancara saya dengan bapak Imam Mutammad sebagai Development Manager Kantor Maxim Cabang Padang, pihak maxim melakukan tindak pencegahan atas perlindungan data pribadi konsumen dengan lebih meningkatkan seleksi driver dan memberikan edukasi tentang tindakan-tindakan yang termasuk dalam kategori penyalahgunaan data pribadi, namun

jika suatu waktu terjadi penyalahgunaan terhadap data priadi konsumen dan membuat konsumen merasa tertanggu, maka pihak maxim akan memproses keluhan yang dilaporkan konsumen dengan melakukan pencocokan laporan tersebut kedalam sistem terlebih dahulu dan menghubungi pihak yang bersangkutan yaitu pengemudi dan konsumen. Jika memang terbukti bahwa driver tersebut telah melakukan tindak penyalahgunaan data pribadi konsumen tersebut, maka pihak maxim akan memberikan surat peringatan tertulis yang berisikan perjanjian apabila pengemudi mengulangi kesalahan yang sama dikemudian hari maka driver tersebut harus siap menerima sanksi berupa pemberhentian mitra dari Kantor Maxim Indonesia cabang Padang, yang ditandatangani oleh driver yang bersangkutan dan pihak maxim.

Konsumen merasa sangat dirugikan atas tindak penyalahgunaan data pribadi yang dilakukan oleh driver dan merasa hal ini tidak bisa diselesaikan melalui perjanjian dan surat peringatan dari pihak Maxim, maka pihak Maxim akan menjatuhi hukuman berat berupa pemberhentian Mitra tanpa adanya surat peringatan terlebih dahulu, hal tersebut bertujuan supaya tercipta rasa nyaman untuk konsumen, dan konsumen dapat mengajukan laporan ke pihak berwajib, yaitu pihak kepolisian.

Dari hasil wawancara dengan bapak Imam Mutammad sebagai Development Manager Kantor Maxim Cabang Padang, sampai saat ini pihak Maxim belum pernah menerima laporan terkait penyalahgunaan data pribadi konsumen. Pihak Maxim telah melakukan Upaya pencegahan semaksimal mungkin melalui peningkatan seleksi driver dan memberikan edukasi mengenai

informasi-informasi penting terkait pelaggaran-pelanggaran yang tidak boleh dilakukan khususnya terkait data pribadi konsumen.

Dalam era digital yang berkembang pesat, data pribadi konsumen menjadi salah satu aset yang sangat berharga. Di Kota Padang penggunaan layanan transportasi berbasis aplikasi seperti Maxim semakin meningkat. Namun, peningkatan ini juga diiringi oleh risiko pelanggaran perlindungan data pribadi konsumen. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana hukum melindungi data pribadi pengguna Maxim di Kota Padang.

Data pribadi mencakup informasi yang dapat mengidentifikasi seseorang, seperti nama, alamat, nomor telepon, dan informasi pembayaran. Perlindungan data pribadi adalah bagian dari hak privasi yang dijamin oleh hukum. Di Indonesia, perlindungan data pribadi mulai mendapat perhatian serius dengan diterapkannya Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Dalam konteks Maxim, penting untuk memastikan bahwa data konsumen tidak disalahgunakan oleh pihak perusahaan maupun pihak ketiga.

Dalam kebijakan Maxim Sebagai perusahaan transportasi daring, Maxim mengumpulkan berbagai data pengguna untuk mendukung operasional layanan. Kebijakan privasi perusahaan menjadi instrumen utama dalam menjelaskan bagaimana data pribadi konsumen dikumpulkan, disimpan, dan digunakan. Namun, tidak semua konsumen memahami isi kebijakan ini, sehingga sering kali terjadi kesalahpahaman mengenai perlindungan data mereka.

Perusahaan seperti Maxim memiliki tanggung jawab untuk perlindungan konsumen seperti:

1) Memberikan Transparansi Terkait Layanan dan Tarif

Maxim, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang transportasi dan layanan berbasis teknologi, menempatkan transparansi sebagai salah satu tanggung jawab utamanya. Perusahaan memastikan bahwa seluruh informasi terkait layanan, tarif, kebijakan, dan prosedur disampaikan secara jelas dan mudah diakses oleh pelanggan maupun mitra. Melalui platformnya, Maxim berkomitmen untuk memberikan kejelasan dalam setiap transaksi, termasuk rincian biaya dan estimasi waktu layanan, guna membangun kepercayaan dan memberikan pengalaman yang adil serta nyaman bagi semua pihak yang terlibat dan informasi tentang pengumpulan dan penggunaan data harus dijelaskan secara jelas kepada konsumen.

2) Mengamankan Data

Maxim memiliki tanggung jawab besar dalam mengamankan data pribadi pengguna dan mitranya dengan mengimplementasikan sistem perlindungan data yang ketat. Perusahaan ini menggunakan teknologi enkripsi dan protokol keamanan terbaru untuk menjaga kerahasiaan informasi sensitif, seperti data identitas, kontak, dan pembayaran. Selain itu, Maxim mematuhi regulasi perlindungan data yang berlaku di setiap wilayah operasinya, serta terus memperbarui kebijakan keamanan untuk menghadapi potensi ancaman siber. Dengan komitmen ini, Maxim memastikan bahwa data pelanggan dan mitra tetap aman dan terlindungi

dari penyalahgunaan dan perusahaan wajib memastikan data konsumen terlindungi dari akses yang tidak sah.

3) Menyediakan Mekanisme Pengaduan

Maxim bertanggung jawab untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif, guna memastikan bahwa pelanggan dan mitra dapat menyampaikan keluhan atau masukan dengan mudah dan cepat. Perusahaan ini menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti fitur pengaduan dalam aplikasi, layanan pelanggan melalui email, dan pusat panggilan, untuk menangani setiap laporan secara transparan dan profesional. Maxim juga memiliki prosedur yang sistematis dalam menangani pengaduan, termasuk proses verifikasi, analisis, dan penyelesaian masalah secara tepat waktu. Dengan menyediakan mekanisme ini, Maxim berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kepercayaan semua pihak yang terlibat dan Konsumen harus memiliki akses ke mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran data pribadi.

Pemerintah, melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), memiliki tugas untuk mengawasi implementasi Undang - Undang Perlindungan Data Pribadi. Di tingkat lokal, pemerintah Kota Padang dapat berperan aktif dengan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya perlindungan data pribadi seperti sosialisasi terkait perlindungan data pribadi. Selain itu, pengawasan terhadap perusahaan yang beroperasi di Kota Padang perlu ditingkatkan untuk mencegah terjadinya pelanggaran.

B. Pelaksanaan Tindakan Antisipasi Perlindungan Data Pribadi Pengguna Maxim Di Kota Padang

Dari hasil wawancara dengan bapak Imam Mutammad sebagai Development Manager Kantor Maxim Cabang Padang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan landasan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha di Indonesia. Tujuan utama undang-undang ini adalah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, menciptakan sistem perdagangan yang adil, serta meningkatkan kesadaran konsumen akan pentingnya melindungi diri sendiri dalam transaksi perdagangan.

Sebagai konsumen, masyarakat memiliki hak-hak yang dijamin oleh undang-undang ini, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang digunakan, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya. Hak-hak ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen tidak menjadi pihak yang dirugikan dalam transaksi ekonomi.

Di sisi lain, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang diatur dalam undang-undang ini, seperti memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai barang atau jasa yang ditawarkan, menjamin kualitas barang atau jasa, serta memberikan kompensasi apabila terjadi kerugian yang diakibatkan oleh barang atau jasa yang mereka sediakan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kepercayaan antara pelaku usaha dan konsumen dalam ekosistem perdagangan.

Selain mengatur hak dan kewajiban, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memberikan perlindungan hukum melalui lembaga-lembaga khusus, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini berfungsi untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, murah, dan efisien. Kehadiran BPSK menjadi salah satu upaya konkret pemerintah dalam menegakkan hak-hak konsumen.

Sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar undang-undang ini juga diatur dengan jelas. Pelaku usaha yang terbukti merugikan konsumen dapat dikenai sanksi administratif, pidana, atau perdata. Sanksi ini bertujuan untuk memberikan efek jera sekaligus mendorong pelaku usaha agar lebih bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Undang-undang ini juga memberikan ruang bagi konsumen untuk melakukan edukasi dan pengawasan. Konsumen diharapkan aktif dalam melaporkan pelanggaran atau ketidaksesuaian barang atau jasa yang mereka konsumsi. Dengan demikian, konsumen dapat berperan aktif dalam menciptakan perdagangan yang adil dan transparan.

Dalam implementasinya, tantangan yang dihadapi adalah rendahnya tingkat kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka. Banyak konsumen yang belum memahami mekanisme pengaduan atau proses penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi mengenai undang-undang ini perlu terus dilakukan oleh pemerintah dan lembaga terkait.

Selain itu, pengawasan terhadap pelaku usaha juga menjadi isu penting dalam pelaksanaan undang-undang ini. Pemerintah perlu memastikan bahwa pelaku usaha mematuhi ketentuan yang ada, khususnya dalam memberikan

informasi yang benar dan jujur kepada konsumen. Pengawasan yang lemah dapat menyebabkan pelanggaran terhadap hak konsumen semakin marak terjadi.

Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat penting dalam menciptakan keadilan dalam transaksi ekonomi. Dengan adanya undang-undang ini, diharapkan konsumen merasa lebih terlindungi dan memiliki kepercayaan yang lebih besar dalam bertransaksi. Di sisi lain, pelaku usaha juga didorong untuk meningkatkan kualitas barang dan jasa yang mereka tawarkan.

Sebagai upaya ke depan, sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen perlu terus ditingkatkan. Edukasi, pengawasan, dan penegakan hukum yang konsisten adalah kunci untuk memastikan bahwa perlindungan konsumen dapat terwujud secara optimal, sehingga menciptakan ekosistem perdagangan yang sehat dan berkeadilan.

Dari hasil wawancara saya dengan bapak Imam Mutammad sebagai Development Manager Kantor Maxim Cabang Padang, Pihak Maxim, sebagai penyedia layanan transportasi online, memiliki kebijakan privasi yang mengatur pengumpulan dan pengolahan data pribadi pengguna. Kebijakan ini mencakup jenis data yang dikumpulkan, tujuan pemrosesan, durasi penyimpanan, langkah-langkah keamanan, serta hak-hak pemilik data pribadi.

TABEL 1.1

DAFTAR NAMA – NAMA PENGGUNA MAXIM DI KOTA PADANG

Nama Pengguna Maxim	Kode Pengguna Maxim
Budiman	B007
Imam	M401
Ikhsan	K506
Bambang	A078
Gusti	R302

Sumber : Kantor Maxim Cabang Kota Padang 2025

Untuk menjadi pengemudi Maxim di Kota Padang, terdapat mengikuti langkah-langkah berikut:

1) Identitas Diri:
   a. Kartu Tanda Penduduk (KTP).
   b. Surat izin mengemudi SIM A untuk pengemudi mobil atau SIM C untuk pengemudi motor yang masih aktif.
   c. Surat Tanda Nomor Kendaraan STNK kendaraan yang akan digunakan harus sah dan berlaku.
   d. Foto kendaraan ambil foto kendaraan dari tampak depan dan belakang dalam kondisi baik.
   e. Foto diri terbaru dan jelas.
   f. Alamat email dan nomor telepo pastikan keduanya aktif untuk keperluan komunikasi.
2) Kendaraan:
   a. Kondisi kendaraan harus dalam kondisi layak jalan dan terawat.

b. Tahun pembuatan beberapa sumber menyebutkan tidak ada batasan tahun pembuatan kendaraan, namun sebaiknya memastikan kendaraan dalam kondisi prima.

3) Perangkat

a. Memiliki *smartphone* diperlukan untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi maxim.

Di Kota Padang, pihak Maxim telah mengambil langkah-langkah untuk melindungi data pribadi konsumen dengan meningkatkan seleksi terhadap pengemudi dan memberikan edukasi mengenai tindakan yang termasuk dalam kategori penyalahgunaan data pribadi. Jika terjadi penyalahgunaan data pribadi yang merugikan konsumen, Maxim akan memproses keluhan tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Langkah – Langkah pelaksanaan untuk melindungi data pribadi konsumen pengguna maxim di kota padang

1. Melakukan Edukasi Bagi Pengguna Maxim

Edukasi kepada pengguna Maxim adalah langkah penting untuk melindungi data pribadi mereka. Dalam era digital, banyak pengguna yang tidak menyadari risiko keamanan data saat menggunakan aplikasi online. Edukasi dapat meningkatkan kesadaran mereka tentang potensi ancaman dan cara melindungi informasi pribadi agar tidak disalahgunakan.

Langkah awal dalam edukasi adalah memperkenalkan pengguna pada konsep dasar keamanan data pribadi. Pengguna perlu memahami bahwa data seperti nama, nomor telepon, alamat, dan informasi pembayaran

memiliki nilai tinggi bagi pihak-pihak yang berniat jahat. Pengetahuan ini akan membuat pengguna lebih berhati-hati saat berbagi informasi mereka di platform online.

Maxim dapat mengedukasi pengguna untuk membuat kata sandi yang kuat dan unik untuk akun mereka. Kata sandi yang lemah seperti "123456" atau "*password*" sering menjadi target utama peretas. Dengan edukasi yang baik, pengguna akan memahami pentingnya menggunakan kombinasi huruf, angka, dan simbol dalam kata sandi mereka.

Edukasi juga harus mencakup informasi tentang *phishing*, yaitu upaya untuk mencuri informasi pribadi melalui pesan atau situs palsu. Pengguna Maxim harus diajarkan untuk tidak memberikan kode OTP (*One-Time Password*) atau informasi sensitif lainnya kepada pihak yang tidak dikenal, bahkan jika terlihat seperti permintaan resmi.

Maxim dapat menyediakan panduan tentang kebijakan privasi mereka sehingga pengguna memahami bagaimana data mereka digunakan. Edukasi ini penting untuk memastikan pengguna merasa aman menggunakan layanan Maxim dan mengetahui hak mereka terkait pengelolaan data pribadi.

Pengguna sering kali tidak menyadari bahwa mereka dapat mengontrol banyak aspek keamanan aplikasi. Maxim dapat memberikan edukasi tentang cara mengatur izin aplikasi, seperti akses ke lokasi, kamera, dan kontak. Hal ini mencegah akses yang tidak diperlukan oleh pihak lain.

Berbagi akun adalah salah satu kebiasaan yang dapat mengancam keamanan data pengguna. Edukasi dari Maxim harus mencakup bahaya

berbagi akun dengan orang lain, termasuk risiko kebocoran data dan kehilangan kendali atas informasi pribadi.

Maxim dapat mengedukasi pengguna tentang pentingnya memperhatikan notifikasi keamanan dari aplikasi. Jika ada aktivitas mencurigakan, seperti login dari perangkat baru, pengguna harus segera mengambil tindakan, seperti mengganti kata sandi untuk melindungi akun mereka.

Edukasi juga harus mencakup pentingnya memperbarui aplikasi Maxim secara berkala. Pembaruan sering kali mencakup perbaikan keamanan yang dirancang untuk melindungi pengguna dari ancaman terbaru. Pengguna perlu memahami bahwa pembaruan ini bukan hanya tentang fitur baru, tetapi juga tentang keamanan.

Melalui edukasi berkelanjutan, Maxim dapat membantu pengguna mengembangkan kebiasaan digital yang aman. Ini termasuk tidak menggunakan Wi-Fi publik untuk transaksi sensitif, menghindari menyimpan informasi pribadi di perangkat bersama, dan memanfaatkan fitur keamanan seperti autentikasi dua faktor. Edukasi ini tidak hanya melindungi pengguna saat menggunakan Maxim, tetapi juga dalam aktivitas digital lainnya.

Dengan memberikan edukasi yang komprehensif, Maxim tidak hanya meningkatkan keamanan platform mereka tetapi juga membantu pengguna menjadi lebih sadar dan bertanggung jawab dalam melindungi data pribadi mereka.

2. Memantau aktivitas aplikasi maxim

Memantau aktivitas aplikasi Maxim merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa aplikasi berjalan dengan aman dan optimal. Pemantauan ini mencakup deteksi aktivitas mencurigakan, memastikan kepatuhan terhadap kebijakan keamanan, dan melindungi data pengguna dari potensi pelanggaran. Tanpa pemantauan yang baik, aplikasi rentan terhadap serangan siber dan penyalahgunaan data.

Dengan pemantauan yang efektif, Maxim dapat mengidentifikasi aktivitas mencurigakan, seperti login dari lokasi yang tidak biasa atau pola penggunaan yang tidak normal. Deteksi dini ini membantu mencegah potensi penyalahgunaan data pengguna, seperti pencurian informasi pribadi atau transaksi yang tidak sah.

Pemantauan aktivitas aplikasi memungkinkan Maxim untuk memantau transaksi secara lansung. Setiap pemesanan layanan atau pembayaran yang tidak sesuai dengan pola pengguna dapat langsung ditandai untuk ditinjau lebih lanjut. Hal ini sangat penting untuk melindungi pengguna dari transaksi palsu atau penipuan.

Setiap aktivitas yang dilakukan di aplikasi menghasilkan log atau catatan digital. Dengan menganalisis log ini, Maxim dapat mengidentifikasi anomali seperti akses tidak sah, upaya peretasan, atau penggunaan sistem yang tidak sesuai dengan kebijakan perusahaan. Log ini juga berfungsi sebagai bukti jika terjadi insiden keamanan.

Pemantauan aktivitas memungkinkan Maxim untuk merespons dengan cepat jika terjadi ancaman keamanan. Sebagai contoh, jika ada upaya

peretasan yang terdeteksi, sistem dapat langsung mengambil tindakan seperti memblokir akses pengguna tertentu atau mengunci akun sementara hingga ancaman tersebut dapat diatasi.

Pemantauan aktivitas aplikasi juga membantu memastikan bahwa operasi Maxim tetap sesuai dengan kebijakan privasi dan peraturan perlindungan data. Jika ditemukan pelanggaran terhadap kebijakan ini, langkah perbaikan dapat segera diambil untuk mencegah kerugian lebih lanjut bagi pengguna.

Melalui pemantauan, Maxim dapat melacak perangkat yang terhubung dengan akun pengguna. Jika ada perangkat yang tidak dikenal mengakses akun, sistem dapat memberi peringatan kepada pengguna. Ini melindungi pengguna dari akses tidak sah yang dapat mengancam keamanan data pribadi mereka.

Selain untuk keamanan, pemantauan aktivitas juga membantu Maxim meningkatkan performa aplikasi. Data dari pemantauan dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki bug, meningkatkan kecepatan layanan, dan memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan.

Melalui pemantauan aktivitas, Maxim dapat memberikan laporan kepada pengguna terkait aktivitas akun mereka. Pengguna dapat melihat log login, riwayat pemesanan, dan informasi lain yang relevan untuk memastikan bahwa akun mereka aman dan tidak disalahgunakan.

Dengan menerapkan pemantauan aktivitas yang komprehensif, Maxim dapat menunjukkan kepada pengguna bahwa mereka serius dalam

menjaga keamanan dan kenyamanan layanan. Langkah ini tidak hanya melindungi data pengguna tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap aplikasi Maxim sebagai platform yang aman dan andal.

Dengan pemantauan yang tepat, Maxim dapat menjaga operasional aplikasi tetap aman, efisien, dan sesuai dengan standar perlindungan data pribadi. Hal ini memberikan manfaat jangka panjang baik bagi perusahaan maupun para penggunanya.

3. Menyediakan saluran pengaduan

Saluran pengaduan merupakan komponen penting dalam sistem perlindungan data pribadi pengguna Maxim. Dengan adanya saluran ini, pengguna dapat melaporkan insiden atau potensi pelanggaran terkait data pribadi mereka. Ini menunjukkan komitmen Maxim terhadap keamanan data dan memberikan kepercayaan kepada pengguna bahwa perusahaan siap menangani masalah dengan cepat.

Tabel 1.2

Keluhan Aplikasi Maxim Di Kota Padang 2024

Content	Mengapa harga tiba2 berubah — Tue ★☆☆☆☆ hariocc Hi maxim.. mengapa harga ongkos sya tiba2 berubah jdi mahal? Ada waktu tunggu. Padahal yang lama nunggu kan kita? Kenapa kita yang bayar lebih	**Ease of Use**	Aplikasi gak jelas — 31 Aug ★☆☆☆☆ anumty Tampilan aplikasinya gak jelas, membingungkan, tidak semua tempat tercantum alamatnya
Accuracy	TIDAK AKURAT — Thu ★☆☆☆☆ goodddddd really helpful Tolong tim IT nya perbaiki lagi apps nya! Tertulis driver 2min dan di map terlihat sudah dekat sampe taunya masih 20 menit dan masih jauh??? Kenapa se gak akurat itu ya? Bolak balik saya merasakan ini. Tolong perbaiki lah, masih jauh banget ini sama grab dan gojek😬	**Timeliness**	APLIKASI KACAU — Fri ★☆☆☆☆ Sthria Sistem cancel yang tidak jelas, orderan jadi double tapi giliran cancel tidak bisa malah dicqrikan driver lain. Tolong perbaiki!!
Format	Titik Maps tidak sesuai — 11 Aug ★☆☆☆☆ Firda M. Titik maps tidak sesuai sehingga driver tidak sampai pada alamat penjemputan. Kemudian setelah customer membatalkan pesanan karena titik penjemputan bergeser lumayan jauh, driver masih tetap bisa menghubungi customer dan menurut saya itu sangat mengganggu.	**Perceived of Usefulness**	Tidak di rekomendasikan! — 4 Aug ★☆☆☆☆ nama panggilan saya adalah y... Aplikasinya butuh perbaikan bgt ini, dapat saldo 100k tapi gabisa dipake, udah order makanan tapi gabisa pake pembayaran melaui aplikasi. Mau batalin orderan tapi gabisa juga, oiya drivernya kasar bgt 😬

Sumber: Kantor Maxim Kota Padang 2025

Dari Uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa masalah saluran pengaduan aplikasi maxim sulit mendapatkan titik lokasi yang pas, Untuk saat ini, tampilan *maps* sangat dasar dilakukannya evaluasi keberhasilan berdasarkan persepsi pengguna yang menjelaskan bahwa masih banyak pelanggan yang mengeluh mengenai fasilitas yang diberikan oleh Maxim seperti harga yang tiba tiba berubah.

Saluran pengaduan berfungsi sebagai mekanisme resmi bagi pengguna untuk melaporkan masalah seperti penyalahgunaan data, akses tidak sah, atau pencurian informasi pribadi. Selain itu, saluran ini juga membantu perusahaan mengidentifikasi celah keamanan atau potensi ancaman yang mungkin tidak terdeteksi sebelumnya.

Sistem pengaduan yang baik harus mudah diakses oleh semua pengguna. Maxim dapat menyediakan berbagai kanal, seperti email, nomor telepon khusus, fitur laporan di dalam aplikasi, atau live chat, sehingga pengguna dapat memilih metode yang paling nyaman untuk melapor.

Kecepatan dalam menangani pengaduan sangat penting untuk meminimalkan dampak pelanggaran data. Misalnya, jika pengguna melaporkan akses tidak sah ke akun mereka, Maxim dapat segera mengunci akun tersebut untuk mencegah kerugian lebih lanjut dan melindungi informasi lainnya.

Maxim perlu memastikan bahwa saluran pengaduan memiliki prosedur yang jelas dan transparan. Setiap pengaduan yang diterima harus diberi nomor referensi sehingga pengguna dapat melacak status penyelesaian

masalah mereka. Ini memberikan rasa kepastian bahwa masalah mereka sedang ditangani.

Dalam menangani pengaduan, Maxim harus menjaga kerahasiaan pengguna yang melapor. Data pribadi pengguna yang terlibat dalam pengaduan tidak boleh disalahgunakan atau dibagikan kepada pihak yang tidak berwenang. Hal ini sejalan dengan prinsip perlindungan data pribadi yang diatur dalam Undang - Undang Perlindungan Data Perlindungan.

Selain menangani pengaduan, saluran ini juga bisa berfungsi sebagai media edukasi. Maxim dapat memberikan informasi kepada pengguna tentang tindakan pencegahan untuk melindungi data pribadi mereka, seperti tips menghindari phishing, pentingnya mengganti kata sandi secara berkala, dan cara mengidentifikasi aktivitas mencurigakan.

Laporan yang masuk melalui saluran pengaduan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan sistem keamanan Maxim. Dengan menganalisis pola pengaduan, perusahaan dapat mengidentifikasi kelemahan sistem dan mengembangkan langkah-langkah preventif untuk mencegah pelanggaran serupa di masa depan.

Penyediaan saluran pengaduan yang efektif menunjukkan kepada pengguna bahwa Maxim peduli terhadap keamanan dan hak-hak mereka. Hal ini meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan konsumennya.

Aluran pengaduan juga membantu Maxim mematuhi peraturan perlindungan data pribadi, seperti yang diatur dalam Undang - Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia. Regulasi ini mewajibkan

perusahaan untuk memiliki mekanisme bagi pengguna untuk melaporkan pelanggaran data pribadi, dan tindakan ini dapat melindungi perusahaan dari potensi sanksi hukum.

Dengan menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses, responsif, dan aman, Maxim dapat meningkatkan perlindungan terhadap data pribadi pengguna sekaligus menciptakan rasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan mereka.

4. Melakukan Audit Keamanan Secara Berkala

Audit keamanan adalah langkah proaktif yang dilakukan untuk menilai dan memperbaiki sistem keamanan aplikasi. Dalam konteks aplikasi seperti Maxim, audit keamanan secara berkala memastikan bahwa data pribadi pengguna terlindungi dari ancaman eksternal maupun internal. Selain itu, audit ini juga membantu mengidentifikasi kelemahan dalam sistem yang mungkin belum terdeteksi sebelumnya, sehingga dapat mencegah potensi pelanggaran data.

Melalui audit, tim keamanan dapat memeriksa seluruh komponen sistem, termasuk server, aplikasi, dan jaringan, untuk menemukan celah keamanan. Misalnya, kerentanan seperti penggunaan protokol lama, konfigurasi firewall yang lemah, atau data yang tidak terenkripsi bisa ditemukan selama proses audit. Penemuan ini memungkinkan perusahaan untuk segera memperbaikinya sebelum digunakan oleh pihak tidak bertanggung jawab.

Audit keamanan juga memastikan bahwa data pribadi pengguna dilindungi sesuai dengan standar dan regulasi yang berlaku, seperti Undang

- Undang Pelindungan Data Pribadi di Indonesia. Proses ini mencakup pengecekan apakah data pengguna dienkripsi, diakses hanya oleh pihak berwenang, dan disimpan dengan aman. Audit ini memberikan jaminan bahwa perusahaan tidak hanya mematuhi regulasi, tetapi juga menjaga kepercayaan pengguna.

Selain mengevaluasi teknologi, audit keamanan juga menilai efektivitas kebijakan dan prosedur yang telah diterapkan. Misalnya, apakah karyawan mematuhi kebijakan keamanan data, atau apakah langkah-langkah seperti pelatihan keamanan sudah cukup efektif. Dari hasil audit, perusahaan dapat memperbarui kebijakan yang kurang optimal atau memperkuat pelatihan untuk meningkatkan kesadaran keamanan di kalangan karyawan.

Melakukan audit secara berkala membantu perusahaan memitigasi risiko jangka panjang, seperti ancaman serangan siber, kebocoran data, atau bahkan kerugian finansial akibat denda regulasi. Dengan langkah ini, Maxim tidak hanya menjaga keamanan sistemnya, tetapi juga menciptakan budaya yang menempatkan keamanan sebagai prioritas. Audit berkala juga memastikan bahwa sistem dapat mengikuti perkembangan teknologi dan ancaman keamanan terbaru.

Dengan audit keamanan yang konsisten, Maxim dapat menjaga keandalan sistem dan kepercayaan pengguna, serta memastikan keberlanjutan layanan yang aman dan sesuai dengan regulasi.

5. Menggunakan Sistem Keamanan Digital yang Tangguh

Sistem keamanan digital yang tangguh merupakan fondasi utama dalam melindungi data pribadi pengguna aplikasi seperti Maxim. Dalam era

digital, ancaman seperti peretasan, pencurian data, dan serangan siber semakin kompleks. Dengan sistem keamanan yang kuat, Maxim dapat memastikan bahwa data pribadi pengguna, seperti informasi identitas, lokasi, dan pembayaran, tetap terlindungi dari potensi kebocoran atau penyalahgunaan.

Salah satu komponen penting dalam sistem keamanan digital adalah enkripsi. Data yang dikirimkan atau disimpan dalam aplikasi Maxim harus dienkripsi menggunakan teknologi terkini, seperti *Advanced Encryption Standard (AES).* Dengan enkripsi, data yang disadap oleh pihak ketiga akan sulit diakses karena hanya dapat dibuka oleh penerima yang memiliki kunci dekripsi. Langkah ini melindungi informasi sensitif, seperti detail pembayaran dan komunikasi pengguna.

Maxim dapat meningkatkan keamanan dengan menerapkan autentikasi dua faktor (2FA). Fitur ini menambahkan lapisan perlindungan ekstra, di mana pengguna harus memasukkan kode verifikasi selain kata sandi untuk mengakses akun mereka. Dengan 2FA, bahkan jika kata sandi pengguna bocor, akun mereka tetap sulit diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Hal ini sangat penting dalam mencegah serangan seperti phishing atau brute force.

Sistem keamanan yang tangguh juga harus dilengkapi dengan mekanisme pemantauan ancaman secara real-time. Dengan teknologi seperti *Intrusion Detection Systems (IDS) dan Intrusion Prevention Systems (IPS),* Maxim dapat mendeteksi dan mencegah aktivitas mencurigakan di aplikasi sebelum ancaman tersebut berkembang menjadi pelanggaran keamanan.

Sistem ini membantu perusahaan untuk merespons ancaman dengan cepat, sehingga potensi kerugian dapat diminimalkan.

Komponen penting lain dari sistem keamanan yang tangguh adalah pembaruan perangkat lunak secara berkala. Ancaman keamanan terus berkembang, sehingga Maxim harus rutin memperbarui sistem untuk menutup celah yang mungkin dieksploitasi oleh peretas. Selain itu, audit keamanan berkala diperlukan untuk mengevaluasi keefektifan sistem dan memastikan kepatuhan terhadap standar keamanan terbaru, seperti yang diatur dalam regulasi perlindungan data pribadi.

Dengan mengimplementasikan sistem keamanan digital yang tangguh, Maxim dapat melindungi data pengguna, menjaga kepercayaan mereka, dan memastikan layanan berjalan dengan aman dan lancar di tengah tantangan keamanan digital yang semakin meningkat.

6. Membatasi Akses Data Pribadi

Membatasi akses terhadap data pribadi merupakan langkah krusial untuk mencegah kebocoran data. Dalam sistem seperti Maxim, hanya individu atau departemen yang memiliki kepentingan langsung terhadap data tertentu yang seharusnya memiliki akses. Dengan membatasi akses, risiko penyalahgunaan data oleh pihak internal maupun eksternal dapat diminimalkan, sehingga privasi pengguna tetap terjaga.

Prinsip *Least Privilege* atau hak akses minimum harus diterapkan untuk memastikan setiap pengguna atau sistem hanya memiliki akses ke data yang benar-benar diperlukan untuk tugas mereka. Misalnya, seorang pengemudi Maxim hanya perlu mengakses informasi pemesanan yang

relevan dengan mereka, tanpa akses ke informasi lain seperti data pembayaran pengguna. Prinsip ini mencegah akses yang tidak sah dan meningkatkan perlindungan terhadap data sensitif.

Maxim dapat menggunakan teknologi seperti sistem *Role-Based Access Control (RBAC)* untuk mengelola akses data. Dengan RBAC, setiap peran dalam perusahaan diberikan izin akses tertentu sesuai dengan kebutuhan tugas mereka. Teknologi ini memungkinkan perusahaan mengontrol siapa yang dapat melihat, mengubah, atau menghapus data, sehingga meminimalkan kemungkinan kebocoran atau penyalahgunaan data.

Pembatasan akses harus disertai dengan pemantauan rutin terhadap aktivitas pengguna dan evaluasi hak akses. Misalnya, hak akses karyawan yang sudah tidak aktif atau pindah ke posisi lain harus segera dicabut untuk mencegah potensi penyalahgunaan. Dengan memonitor penggunaan data, perusahaan juga dapat mendeteksi pola akses yang mencurigakan dan mengambil tindakan pencegahan dengan cepat.

Membatasi akses data pribadi juga membantu Maxim mematuhi regulasi perlindungan data, seperti Undang - Undang Pelindungan Data Pribadi di Indonesia. Regulasi ini mengharuskan perusahaan untuk melindungi data pengguna dari akses yang tidak sah dan memastikan bahwa data hanya digunakan untuk tujuan yang telah disetujui. Kepatuhan terhadap regulasi ini tidak hanya melindungi pengguna, tetapi juga menghindarkan perusahaan dari sanksi hukum.

Dengan membatasi akses data pribadi secara ketat, Maxim dapat meningkatkan keamanan, menjaga kepercayaan pengguna, dan memastikan bahwa data pribadi dikelola dengan cara yang aman dan bertanggung jawab.

7. Memberikan Kebijakan Privasi yang Transparan

Kebijakan privasi yang transparan adalah landasan utama untuk membangun kepercayaan antara Maxim dan penggunanya. Ketika pengguna memahami bagaimana data pribadi mereka dikumpulkan, digunakan, dan dilindungi, mereka akan merasa lebih yakin untuk menggunakan aplikasi. Transparansi ini mencerminkan bahwa Maxim berkomitmen menjaga privasi pengguna sebagai prioritas utama.

Dalam kebijakan privasi, Maxim perlu menjelaskan secara rinci alasan pengumpulan data pribadi dan bagaimana data tersebut digunakan. Contohnya, informasi lokasi digunakan untuk memfasilitasi layanan perjalanan, sementara data kontak digunakan untuk berkomunikasi dengan pengguna terkait pemesanan. Dengan memberikan informasi ini secara jelas, Maxim membantu pengguna memahami tujuan penggunaan data mereka sehingga mengurangi kekhawatiran.

Memberikan kebijakan privasi yang transparan juga merupakan kewajiban hukum berdasarkan regulasi perlindungan data, seperti Undang - Undang Pelindungan Data Pribadi di Indonesia. Regulasi ini mengharuskan Maxim untuk menginformasikan hak-hak pengguna, seperti hak untuk mengakses, memperbaiki, atau menghapus data pribadi mereka. Dengan menerapkan kebijakan yang sesuai, Maxim tidak hanya melindungi pengguna tetapi juga menghindari potensi denda atau sanksi hukum.

Agar kebijakan privasi efektif, Maxim harus menyusun kebijakan dalam bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti. Pengguna dari berbagai latar belakang tidak selalu memiliki pemahaman teknis atau hukum, sehingga bahasa yang ramah akan mempermudah mereka memahami hak dan perlindungan yang diberikan. Hal ini menciptakan pengalaman yang inklusif dan meningkatkan rasa aman bagi pengguna.

Maxim juga harus menyediakan saluran informasi bagi pengguna yang memiliki pertanyaan atau keluhan terkait kebijakan privasi. Misalnya, Maxim dapat memberikan kontak layanan pelanggan khusus atau bagian di aplikasi untuk menjawab pertanyaan tentang data pribadi. Dengan langkah ini, Maxim menunjukkan transparansi dan kesiapan untuk menangani kekhawatiran pengguna secara langsung.

Dengan memberikan kebijakan privasi yang transparan, Maxim tidak hanya memenuhi kewajiban hukum tetapi juga menciptakan ekosistem layanan yang aman, terpercaya, dan ramah pengguna, sehingga mendorong loyalitas dan kepercayaan jangka panjang dari para penggunanya.

Pihak maxim melakukan Kebijakan Maxim dalam menjaga data pribadi pengguna, termasuk di Kota Padang, berpedoman pada standar perlindungan data pribadi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan Indonesia, seperti Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Maxim sebagai platform layanan transportasi online berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna, termasuk nama, nomor telepon, alamat, dan informasi pembayaran. Data tersebut hanya digunakan untuk

keperluan operasional, seperti pemrosesan pemesanan dan peningkatan layanan. Selain itu, Maxim mengimplementasikan langkah-langkah keamanan seperti enkripsi dan pengaturan akses terbatas untuk memastikan data pengguna tetap aman dari ancaman kebocoran atau penyalahgunaan. Namun, pelaksanaan kebijakan ini juga menghadapi tantangan, seperti potensi ancaman siber dan perlunya transparansi lebih lanjut dalam pengelolaan data pribadi. Untuk meningkatkan kepercayaan pengguna di Kota Padang, Maxim perlu terus memperkuat sistem keamanan dan memberikan edukasi kepada pengguna mengenai pentingnya melindungi informasi pribadi mereka.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpukan bahwa:

1. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Maxim di Kota Padang, Perusahan maxim melakukan tindak pencegahan atas perlindungan data pribadi konsumen dengan lebih meningkatkan seleksi driver dan memberikan edukasi tentang tindakan-tindakan yang termasuk dalam kategori penyalahgunaan data pribadi, Perusahaan seperti Maxim memiliki tanggung jawab untuk perlindungan konsumen seperti:
   1) Memberikan Transparansi
   2) Mengamankan Data
   3) Menyediakan Mekanisme Pengaduan
2) Pelaksanaan Tindakan Antisipasi Perlindungan Data Pribadi Pengguna Maxim Di Kota Padang, Sebagai konsumen, masyarakat memiliki hak-hak yang dijamin oleh undang-undang ini, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Langkah – Langkah untuk melindungi data pribadi konsumen pengguna maxim di kota padang
   1) Melakukan Edukasi Bagi Pengguna Maxim
   2) Memantau Aktivitas Aplikasi Maxim
   3) Menyediakan Saluran Pengaduan
   4) Melakukan Audit Keamanan Secara Berkala
   5) Menggunakan Sistem Keamanan Digital yang Tangguh

6) Membatasi Akses Data Pribadi
7) Memberikan Kebijakan Privasi yang Transparan

B. Saran

Berdasarkan Hasil Analisis Yang Sudah Di Sampaikan Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Maxim Di Kota Padang maka dapat disarankan:

1. Agar Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Maxim Di Kota Padang Maxim perlu lebih intens dalam memberikan edukasi kepada penggunanya mengenai pentingnya perlindungan data pribadi dan Maxim perlu memastikan bahwa kebijakan privasi yang ada selalu jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Agar Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Maxim Di Kota Padang dapat melindungi data pribadi pengguna, Maxim harus menggunakan sistem keamanan yang tangguh dan selalu memperbarui perangkat lunak serta protokol yang digunakan dan Maxim perlu memastikan bahwa saluran pengaduan terkait data pribadi mudah diakses oleh pengguna dan responsif terhadap setiap laporan yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Amirudin, 2014, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Rajawali Pers, Jakarta.

Lexy J. Moleong, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya: Bandung.

Moleong, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* PT Remaja Rosdakarya: Bandung.

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

Rochmat, W. 2009. *Perlindungan Hukum bagi Warga Negara dalam Sistem Hukum Indonesia*. Yogyakarta

Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Citra, Jakarta.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

C. SUMBER LAIN

Alfian, R. 2022. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce: Tantangan dan Solusi." *Jurnal Hukum dan Bisnis*, Vol. 27, No. 2, hlm. 185-198.

Dian Mandayani Nasution, Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi Transportasi Berbasis Applikasi Online, Jurnal Ilmu Hukum Volume 4, No. 1, April 2018, hlm. 18. diakses padatanggal 15 Oktober 2018.

Ginting, 2021, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen" *Jurnal Hukum dan Teknologi*, Vol. 33, No. 2, hlm. 142-157.

Kusuma, R, 2020, Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi dan Persaingannya dengan Transportasi Konvensional di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 28, No. 2, hlm. 134-145.

Sari, 2023, "Penerapan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia Tantangan dan Solusi." *Jurnal Hukum Teknologi*, Vol. 29, No.1, hlm. 55.

Simorangkir, M. 2018. *Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja di Indonesia:* Jurnal Hukum, Vol. 26 No. 3, hlm. 456-468.

Soejono, F. 2020, Regulasi dan Kebijakan Transportasi Berbasis Online di Indonesia, *Jurnal Hukum Transportasi*, Vol. 18, No. 3, hlm. 145-160.

Sujono, 2023, "Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Digital: Studi Kasus Perdagangan Online." *Jurnal Perundang-Undangan*, Vol. 34, No. 4, hlm 221-239.