

Perbuatan Melawan Hukum dalam Kebocoran Data Penumpang Lion Air Group

ABSTRACT: Currently, the world is increasingly developing and advancing with all sophisticated technology, of course this becomes a new urgency, especially for the legal world to see this development. data containing privacy content has become a valuable commodity that is often associated with an effective instrument for identifying a person. The case of data leakage of Lion Air Group passengers in online forums that harm passengers as consumers is stated in Article 36(1) of the Regulation of the Minister of Communication and Information of the Republic of Indonesia Number 20 of 2016 concerning Protection of Personal Data in Electronic Systems only subject to administrative sanctions in the form of verbal warnings, written warnings , temporary suspension of activities, and announcements on online sites. The absence of steps taken by Lion Air Group to provide certainty or things that are compensatory to consumers makes the rights of consumers not fulfilled. This paper uses a doctrinal method in dealing with problems related to unlawful acts committed by two former GoQUo employees as Malindo Air partners in online flight ticket booking service providers in the Lion Air Group passenger data leak. The results of the discussion show that accessing and stealing other people's personal data and distributing information containing other people's personal data without rights is an illegal act that creates an obligation in the form of compensation. The losses suffered by consumers both materially and immaterially can be resolved through non-litigation and litigation channels.

KEYWORDS: Unlawful Act, Data Leakage, Lion Air Group.



Copyright © 2022 by Author(s)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

HOW TO CITE:

Afiif Hadiani Pratiwi, Edi Wahjuni, Nuzulia Kumala Sari, "Perbuatan Melawan Hukum dalam Kebocoran Data Penumpang Lion Air Group" (2021) 1:2 Journal of Private and Economic Law 107-134. DOI: <https://doi.org/10.19184/jpel.v1i2.24615>

Submitted: 09/06/2021 Reviewed: 31/10/2021 Revised: 08/11/2021 Accepted: 02/12/2021

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di bidang transportasi udara telah membawa dampak bagi perkembangan dunia penerbangan.¹ Pesatnya kemajuan dalam dunia penerbangan menuntut adanya peningkatan dalam berbagai aspek diantaranya aspek kapasitas transportasi, aspek pelayanan, serta aspek keselamatan dan keamanan. Selain itu, dalam konteks digital dengan berkembangnya teknologi informasi memberikan banyak manfaat dalam dunia penerbangan guna mengintegrasikan data termasuk data penumpang. Menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016 data pribadi merupakan data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya. Istilah “*the right to be alone*” yang dikenalkan oleh Thomas Cooley pada tahun 1879 merupakan landasan dari adanya privasi.² Gellert dan Gutwirth mengartikan terminologi tersebut sebagai bagaimana menaungi informasi yang diperoleh dari interaksi sosial agar dapat tersembunyi dan aman dari pantauan atau eksplorasi pihak-pihak yang tidak diharapkan.³ Data yang memuat informasi yang sifatnya pribadi kaitannya dengan tindak kejahatan di dunia maya adalah rawannya penyalahgunaan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab yang dapat membahayakan pemilik asli dari data tersebut.⁴

Pemberitaan di media menyebutkan Malindo Air sebagai anak perusahaan Lion Air Group yang bergerak dalam industri penerbangan mengalami kebocoran data penumpang karena dua mantan karyawan penyedia layanan *e-commerce* GoQuo yang selama ini menjadi mitra Malindo Air sebagai aplikasi penyedia pemesanan online tiket pesawat

¹ Hidayat, Muhammad Taufik “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Prespektif Peraturan Perundang-Undangan tentang Penerbangan” *Al’Adl* (2016) 8:3, 2.

² Thomas Cooley appears to have coined the phrase “the right to be let alone” in his *TREATISE ON THE LAW OF TORTS* (1st ed. 1879): “Persanalimmunit~he right of one’s person may be said to be a right of complete immunity; the right to be alone.” *Zd.* at 29. Warren and Brandeis were careful to credit Cooley with this creation and cited the second edition of the treatise. Warren & Brandeis, 195.

³ et al., I Serge Gutwirth “Reforming European Data Protection Law” *Dordrecht Springer* (2015) 16.

⁴ Latumahina, Rosalinda Elsina “Aspek Hukum Perlindungan Data Pribadi Di Dunia Maya” *Jurnal Aktualita* (2015) 3:2, 2.

terbang telah mengakses dan mencuri data pribadi penumpang Malindo Air.⁵ *Newsroom* yang berada di laman resmi milik Lion Air juga memuat berita terkait informasi terkini tentang perkembangan data penumpang Lion Air Group yang menunjukkan bahwasannya berita kebocoran data penumpang tersebut benar adanya.⁶ Pihak Lion Air Group hanya menghimbau kepada seluruh penumpang atau pelanggan yang memiliki akun Malindo Miles untuk segera mengubah kata sandi jika kata sandi digunakan sama pada layanan yang lain secara online dan belum mengambil langkah-langkah yang menjangkau ranah memberikan kepastian maupun hal-hal yang bersifat ganti kerugian kepada penumpang sebagai konsumen yang dirugikan atas permasalahan tersebut sebagai bentuk representasi tanggung jawab dari pihak Lion Air Group. Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik juga belum mampu menjangkau permasalahan terkait kebocoran data secara menyeluruh karena hanya mengatur sanksi administratif berupa peringatan lisan, peringatan tertulis, penghentian sementara kegiatan, dan pengumuman di situs dalam jaringan (*website online*). Atas kebocoran data penumpang yang terjadi ini menimbulkan tanggung jawab bagi Lion Air Group terhadap konsumen yang mengalami kerugian. Kerugian yang diderita konsumen baik secara immaterial maupun material dapat dimintai pertanggungjawaban melalui upaya penyelesaian baik di luar pengadilan maupun melalui pengadilan.

Penelitian ini disusun dalam tiga permasalahan pokok. Pertama, menganalisa kebocoran data penumpang yang dilakukan oleh Lion Air Group merupakan perbuatan melawan hukum. Kedua, mengetahui dan menganalisa tanggung jawab Lion Air Group terhadap konsumen yang

⁵ Cyberthreat.id, “Eks Karyawan GoQuo yang Bocorkan Data Pelanggan Malindo Air”. <https://m.cyberthreat.id/read/2987/Eks-Karyawan-GoQuo-yang-Bocorkan-Data-Pelanggan-Malindo-Air> (Diakses pada 20 Januari 2020 pukul 10.00 WIB).

⁶ Corporate Lion, “Informasi Terkini tentang Perkembangan Data Penumpang Lion Air Group”, <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/newsroom/2019/09/24/informasi-terkini-tentang-perkembangan-data-penumpang-lion-air-group>. (Diakses pada 11 November 2019 pukul 20.00 WIB).

mengalami kerugian atas kebocoran data penumpang Lion Air Group. Ketiga, mengetahui dan menganalisa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kebocoran data penumpang Lion Air Group.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual.⁷ Beberapa bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan serta bahan hukum sekunder seperti buku hukum dan jurnal hukum dan bahan non hukum seperti buku non hukum dan jurnal non hukum. Adapun metode pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan studi pustaka, dengan menggunakan teknik analisis deduktif.

III. PEMENUHAN UNSUR PERBUATAN MELAWAN HUKUM ATAS KEBOCORAN DATA PENUMPANG LION AIR GROUP

Perbuatan melawan hukum merupakan bentuk perikatan yang lahir dari undang-undang sebagai akibat dari perbuatan manusia yang melanggar hukum.⁸ Perbuatan melawan hukum dalam arti sempit adalah orang yang melakukan pelanggaran terhadap hak orang lain atau telah melakukan perbuatan yang bertentangan dengan suatu

⁷ Susanti, Dyah Ochtorina, A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), 138.

⁸ Widjaja, Gunawan, Kartini Muljadi, *Seri Hukum Perikatan-Perikatan Yang Lahir Dari Undang-Undang*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017, 81.

kewajiban hukumnya sendiri.⁹ Setelah adanya *arrest* dari *Hoge Raad* 1919 Nomor 110 tanggal 31 Januari 1919 maka pengertian perbuatan melawan hukum diperluas yaitu :

“Hal berbuat atau tidak berbuat itu adalah melanggar hak orang lain, atau itu adalah bertentangan dengan kewajiban hukum dari orang yang berbuat (sampai di sini adalah merupakan perumusan dari pendapat yang sempit), atau berlawanan baik dengan kesusilaan maupun melawan kepantasan yang seharusnya ada di dalam lalu lintas masyarakat terhadap diri atau benda orang lain.”¹⁰

Perbuatan melawan hukum dalam arti luas dapat diartikan bahwa perbuatan tersebut tidak sengaja melanggar orang lain dan bertentangan dengan kewajiban hukum tetapi perbuatan tersebut juga berlawanan dengan kesusilaan dan kepantasan terhadap diri atau benda orang lain yang seharusnya ada di dalam masyarakat.¹¹ Berdasarkan rumusan dalam *Nieuw Nederlands Burgerlijk Wetboek* perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melanggar hak (subyektif) orang lain atau perbuatan (atau tidak berbuat) yang bertentangan dengan kewajiban menurut undang-undang atau bertentangan dengan apa yang menurut hukum tidak tertulis yang seharusnya dijalankan oleh seorang dalam pergaulannya dengan sesama warga masyarakat dengan mengingat adanya alasan pembenar menurut hukum.¹² Menurut Munir Fuady, yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum yaitu¹³ sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku bahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat.

⁹ Volmar, H.F.A., *Pengantar Studi Hukum Perdata* (Diterjemahkan Oleh I.S. Adiwinata), Rajawali Pers, Jakarta, 2004, at 184.

¹⁰ *Ibid* at 185.

¹¹ *Ibid* at 186.

¹² *Nieuw Nederlands Burgerlijk Wetboek*. Buku 6 Titel 3 Artikel 162.

¹³ Fuady, Munir *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, 3.

Selanjutnya, perbuatan tersebut merupakan perbuatan melawan hukum dikarenakan menyebabkan, antara lain a) Adanya suatu perbuatan, perbuatan dalam hal ini adalah baik berbuat sesuatu maupun tidak berbuat sesuatu,¹⁴ b) Perbuatan itu harus melawan hukum (*onrechmatige*), dalam hal ini unsur melawan hukum diartikan secara luas sebagai perbuatan yang melanggar undang-undang yang berlaku, perbuatan yang melanggar hak orang lain yang dijamin oleh hukum, perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan, dan perbuatan yang bertentangan dengan sikap baik dalam bermasyarakat untuk memperhatikan kepentingan orang lain,¹⁵ c) Adanya unsur kesalahan (*schuld*), dalam suatu perbuatan melawan hukum unsur kesalahan dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum apabila ada kesengajaan, kelalaian (*negligence, culpa*), dan tidak ada alasan pembenar atau pemaaf (*recht-vaardigingsgrond*), d) Menimbulkan kerugian (*schade*), kerugian dalam hal ini termasuk dalam kerugian berupa materiil maupun kerugian immaterial, e) Memiliki kausalitas antara perbuatan yang dilakukan dengan kerugian yang ditimbulkan,¹⁶ f) Adanya perbuatan yang bertentangan dengan kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan masyarakat yang baik (*zorgvuldigheid*).¹⁷

Kebocoran data penumpang Lion Air Group yang dilakukan oleh karyawan GoQuo sebagai mitra Malindo Air dalam penyedia pemesanan tiket pesawat terbang secara *online* dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum apabila telah memenuhi Pasal 1365 KUHPperdata. Unsur-unsur perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365 KUHPperdata meliputi ada perbuatan, perbuatan tersebut harus melawan hukum, ada kerugian bagi korban, adanya hubungan sebab

¹⁴ Djojodirdjo, M.A. Moegni *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramitha, Jakarta, 2010, 10.

¹⁵ *Ibid*, at 11.

¹⁶ Fuady, Munir *Op.Cit.*, at 8.

¹⁷ *Ibid*, at 8-9.

akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian, adanya kesalahan.¹⁸

Unsur pertama dalam perbuatan melawan hukum diawali dengan adanya perbuatan yang dilakukan oleh pelaku.¹⁹ Perbuatan dalam hal ini diartikan berbuat sesuatu maupun tidak berbuat sesuatu. Dalam kebocoran data penumpang Lion Air Group, unsur perbuatan tercermin dari perbuatan yang dilakukan oleh dua mantan karyawan GoQuo sebagai mitra Malindo Air dalam penyedia pemesanan *online* tiket pesawat terbang yang telah mengakses dan mencuri data pribadi penumpang Malindo Air. Unsur perbuatan terpenuhi dengan tindakan atau perbuatan dalam hal ini berbuat sesuatu (aktif) yang dilakukan oleh dua mantan karyawan GoQuo.

Unsur kedua adalah perbuatan tersebut harus perbuatan melawan hukum diartikan sebagai berikut :²⁰ a) Perbuatan yang melanggar undang-undang yang berlaku, b) Perbuatan yang melanggar hak orang lain yang dijamin oleh hukum c) Perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku, d) Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan (*goede zeden*), e) Perbuatan yang bertentangan dengan sikap yang baik dalam bermasyarakat untuk memperhatikan kepentingan orang lain (*indruist tegen de zorgvuldigheid, welke in het maatschappelijk verkeer betaamt ten aanzien van anders persoon of goed*).

Kaitannya dengan kebocoran data penumpang Lion Air Group, perbuatan tersebut merupakan perbuatan melawan hukum tercermin dari perbuatan tersebut merupakan perbuatan yang melanggar undang-undang yang berlaku dimana dua mantan karyawan GoQuo mengakses dan mencuri data penumpang Malindo Air tanpa hak. Perbuatan yang dilakukan oleh dua mantan karyawan GoQuo merupakan perbuatan yang melanggar hak orang lain yang dijamin oleh hukum dalam hal ini

¹⁸ Badruzaman, Mariam Darus, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, cet.2, PT. Alumni, Bandung, 2006, 146.

¹⁹ *Ibid*, at 146.

²⁰ Fuady, Munir *Op Cit*, at 11.

data pribadi telah diatur dalam Pasal 30 ayat (3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 26 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Pasal 36 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik. Data pribadi dalam hal ini data penumpang Malindo Air yang diakses dan dicuri serta diunggah dalam forum *online* merupakan perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku dan bertentangan dengan kesusilaan. Selain itu, perbuatan tersebut bertentangan dengan sikap yang baik dalam bermasyarakat untuk memperhatikan kepentingan orang lain.

Unsur ketiga adalah adanya kerugian bagi korban. Kerugian dalam perbuatan melawan hukum diakui kerugian secara materiil dan immaterial yang dapat dinilai dengan uang.²¹ Dalam hal ini, kebocoran data penumpang Lion Air Group menimbulkan kerugian terhadap penumpang yang data pribadinya berupa kartu tanda penduduk atau KTP penumpang, alamat, nomor telepon, email, dan nomor paspor bocor. Kebocoran data pribadi dalam forum *online* ini dapat dimanfaatkan dan disalahgunakan oleh oknum-oknum tidak bertanggungjawab yang dapat membahayakan pemilik asli dari data tersebut. Data yang memuat informasi pribadi dapat disalahgunakan untuk kepentingan transaksi online, membuat identitas palsu, hingga kejahatan terorisme.²²

Unsur keempat adalah adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang ditimbulkan. Terdapat dua teori mengenai hubungan sebab akibat, yaitu teori hubungan faktual (*causation in fact*) dan teori penyebab kira-kira (*proximate cause*). Dalam

²¹ *Ibid.*

²² Sari, Nani Widya "Kejahatan Cyber Dalam Perkembangan Teknologi Informasi Berbasis Komputer", Jurnal Surya Kencana Dua, (2018) 5:2, 1.

kebocoran data penumpang Lion Air Group terdapat hubungan sebab akibat dimana perbuatan yang disebabkan oleh dua mantan karyawan GoQuo sebagai mitra Malindo Air dalam penyedia pemesanan tiket pesawat terbang secara *online* yang mengakses dan mencuri data penumpang Malindo Air menimbulkan akibat tersebarnya data penumpang di forum *online*.

Unsur kelima dari perbuatan melawan hukum adalah adanya kesalahan. Suatu tindakan dalam perbuatan melawan hukum mengandung unsur kesalahan yang dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika memenuhi unsur-unsur ada unsur kesengajaan, ada unsur kelalaian (*negligence, culpa*), tidak ada alasan pembenar atau alasan pemaaf (*rechtvaardigingsgrond*), seperti keadaan *overmacht*, membela diri, tidak waras, dan lain-lain.²³

Kesalahan ini terlihat dari dua mantan karyawan GoQuo yang mengakses dan mencuri data penumpang Malindo Air hingga menyebabkan data pribadi penumpang bocor ke forum *online*. Sehingga dengan terpenuhinya semua unsur dalam perbuatan melawan hukum maka kebocoran data penumpang Lion Air Group dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum.

IV. TANGGUNG JAWAB HUKUM ATAS KEBOCORAN DATA PENUMPANG LION AIR GROUP

Seiring dengan kemajuan yang terjadi dalam dunia penerbangan, jaminan atas keselamatan dan keamanan yang optimal ikut menjadi sorotan yang terus dikembangkan. Dengan diratifikasinya *Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air* atau yang disebut dengan Konvensi Montreal 1999 menunjukkan adanya komitmen untuk memberikan payung hukum terkait tanggung jawab pengangkut, jaminan kepastian hukum penumpang, barang bagasi, dan kargo, serta memberikan perlindungan bagi maskapai penerbangan

²³ Munir Fuady. *Op Cit*, at 12.

berupa adanya batas besaran tanggung jawab kompensasi kepada penumpang, barang bagasi, dan kargo.²⁴ Perkembangan pentingnya perlindungan dan jaminan atas hak-hak penumpang sebagai konsumen juga diakomodir dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Hal ini sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan diselenggarakannya penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman, dan nyaman dengan mengutamakan dan melindungi angkutan udara.²⁵

Maskapai penerbangan dan agen perjalanan sangat terbantu dengan adanya digitalisasi guna mempermudah dan menekan biaya dari pemrosesan data.²⁶ Dalam hal ini data pribadi yang dikirimkan dan mengalami digitalisasi akan memiliki rekam jejak di internet seperti melalui pembelian tiket pesawat baik melalui website maskapai penerbangan atau pihak ketiga, maka data tersebut akan sangat mudah dijumpai pada belahan bumi lain seketika itu juga.²⁷ Menurut ketentuan Pasal 2 ayat (1) Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik yang dimaksud dengan perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik mencakup perlindungan terhadap perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan, dan pemusnahan data pribadi. Lebih lanjut, Pasal 2 ayat (2) Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik menjelaskan bahwa perlindungan data pribadi dilaksanakan berdasarkan asas perlindungan data pribadi yang baik meliputi a) penghormatan terhadap data pribadi sebagai privasi, b) data pribadi bersifat rahasia sesuai Persetujuan dan/atau berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, c) berdasarkan persetujuan, d) relevansi dengan tujuan perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman,

²⁴ *Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air (Montreal Convention) 1999*. Jurnal Hukum Internasional, Vol. 3 No. 2 Januari 2006, 3.

²⁵ *Ibid* at 9.

²⁶ *Ibid* at 8.

²⁷ Serge Gutwirth. *Op.cit.*, at. 9.

pengiriman, dan penyebarluasan, e) kelaikan Sistem Elektronik yang digunakan, f) iktikad baik untuk segera memberitahukan secara tertulis kepada pemilik data pribadi atas setiap kegagalan perlindungan data pribadi, g) ketersediaan aturan internal pengelolaan perlindungan data pribadi, h) tanggung jawab atas data pribadi yang berada dalam penguasaan pengguna, i) kemudahan akses dan koreksi terhadap data pribadi oleh pemilik data pribadi, j) keutuhan, akurasi, dan keabsahan serta kemutakhiran data pribadi.

Berbicara mengenai perlindungan data pribadi, tanggung jawab menjadi hal yang sangat penting guna mewujudkan penyelenggaraan perlindungan data pribadi yang baik. Tanggung jawab muncul karena kesalahan yang dilakukan. Prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi a) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based of liability*), merupakan prinsip yang menyatakan secara hukum seseorang dapat diminta pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya, b) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*preemption of liability*), yaitu prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat, c) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presump of nonliability*), yaitu prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah, d) Prinsip tanggung jawab mutlak (*stricy liability*), dalam prinsip ini merupakan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan force majeure, e) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*), dengan adanya prinsip tanggung jawab ini, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada

pembatasan, maka harus berdasarkan pada Perundang-undangan yang berlaku.²⁸

Ketentuan dalam Pasal 28 huruf c Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik merupakan bentuk tanggung jawab ketika terjadi kegagalan dalam perlindungan data pribadi oleh penyelenggara sistem elektronik. Selanjutnya, Pasal 36 ayat (1) Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016 menyebutkan bahwa setiap orang yang memperoleh, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarluaskan data pribadi tanpa hak atau tidak sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini atau peraturan perundang-undangan lainnya dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berupa a) peringatan lisan; b) peringatan tertulis; c) penghentian sementara kegiatan dan/atau; d) pengumuman di situs dalam jaringan (website online).

Tanggung jawab sendiri dalam perbuatan melawan hukum dapat dibagi menjadi tanggung jawab tidak hanya karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan sendiri tetapi juga berkenaan dengan perbuatan melawan hukum orang lain dan barang-barang di bawah pengawasannya, tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum terhadap tubuh dan jiwa manusia, dan tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum terhadap nama baik.²⁹ Kaitannya dengan kebocoran data penumpang Lion Air Group adalah kebocoran data penumpang dilihat sebagai kesalahan yang berdampak terhadap bocornya sejumlah data pribadi penumpang yang kemudian dalam kesalahan tersebut memunculkan tanggung jawab.

²⁸ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004, 58.

²⁹ Rosa Agustina. *Op. Cit.* at 11

Peraturan lain yang mengatur terkait sistem elektronik adalah Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut PP PSTE, dimana peraturan ini merupakan tindak lanjut dari UU ITE. Berdasarkan Pasal 26 ayat (1) PP PSTE menyebutkan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menjaga kerahasiaan, keutuhan, keautentikan, keteraksesan, ketersediaan, dan dapat ditelusurinya suatu informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

V. GANTI RUGI ATAS KEBOCORAN DATA PENUMPANG LION AIR GROUP

Hukum perdata merupakan rangkaian peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum antara orang perseorangan yang bersifat privat.³⁰ Pengertian ini dikuatkan dengan pendapat R. Subekti yang mengemukakan bahwa hukum perdata adalah segala hukum pokok yang mengatur kepentingan-kepentingan perseorangan.³¹ Dalam Pasal 1233 Buku III KUHPerdata menyatakan bahwa perikatan dilahirkan baik karena persetujuan (perjanjian) atau karena undang-undang. Lebih lanjut, Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan bahwa perikatan yang lahir dari persetujuan adalah perbuatan yang mana satu orang atau lebih sama-sama mengikatkan dirinya atas suatu hal. Sedangkan perikatan yang lahir karena undang-undang dalam Pasal 1352 KUHPerdata timbul dari undang-undang atau dari undang-undang sebagai akibat perbuatan seseorang.

Menurut ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata dalam perbuatan hukum yang dilakukan mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian untuk menggantikan kerugian tersebut, namun KUHPerdata tidak mengatur lebih jauh mengenai ganti kerugian yang harus dipenuhi dalam perbuatan melawan hukum tersebut. Ganti kerugian sendiri merupakan

³⁰ C.T.S. Kansil. 1989. Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia. Jakarta. Balai Pustaka. 257.

³¹ C.T.S. Kansil. 1995. Modul Hukum Perdata. Cetakan Kedua. Jakarta. PT. Pradnya Paramita. 1.

pemberian prestasi yang setimpal akibat suatu perbuatan yang menyebabkan dideritanya suatu kerugian. Secara analogis kerugian karena ingkar janji (*wanprestasi*) yang termuat dalam Pasal 1243 KUHPerdara memiliki kesamaan sehingga dapat diterapkan sebagai ganti kerugian dalam perbuatan melawan hukum.³² Lebih lanjut, Moegni Djojodirjo mengemukakan bahwa Pasal 1365 KUHPerdara memberikan kemungkinan terkait beberapa jenis penuntutan, yaitu ganti kerugian atas kerugian dalam bentuk uang, ganti kerugian atas kerugian dalam bentuk setara atau pengembalian keadaan pada keadaan semula, pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah bersifat melawan hukum, larangan untuk melakukan suatu perbuatan, meniadakan sesuatu yang diadakan secara melawan hukum, pengumuman dari pada keputusan atas dari sesuatu yang telah diperbaiki.³³

Putusan Hoge Raad pada 24 Mei 1918 mempertimbangkan bahwa pengembalian kepada keadaan semula merupakan pembayaran ganti kerugian yang paling tepat.³⁴ Pemberian ganti kerugian diusahakan berupa pengembalian yang nyata yang sekiranya lebih sesuai daripada pembayaran ganti kerugian dalam bentuk uang yang hanya merupakan nilai *equivalent* saja. Selanjutnya, ganti kerugian berupa uang dalam perbuatan melawan hukum dapat dibedakan menjadi beberapa, yaitu 1) Ganti rugi nominal, ganti rugi ini diberikan apabila terjadi perbuatan melawan hukum yang mengandung unsur kesengajaan sehingga atas hal tersebut orang yang mengalami kerugian diberikan sejumlah uang tertentu sesuai dengan rasa keadilan tanpa menghitung berapa sebenarnya kerugian tersebut, 2) Ganti rugi kompensasi (ganti rugi aktual), merupakan ganti rugi yang melakukan pembayaran kepada orang yang mengalami kerugian sebesar kerugian yang benar-benar

³² Setiawan, Rachmat, 1991. Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum. Bandung. Binacipta. 28.

³³ Sri Redjeki Slamet. Agustus 2013. Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan *Wanprestasi*. Jakarta. *Lex Jurnalica*. 10(2). 7.

³⁴ *Ibid.* At 7

telah dialami oleh korban dari perbuatan melawan hukum. Ganti rugi kompensasi dapat diterima terhadap kerugian yang berupa kerugian finansial, penderitaan fisik, dan penderitaan mental, 3) Ganti rugi penghukuman, merupakan suatu ganti dalam jumlah besar yang melebihi dari jumlah kerugian yang sebenarnya diderita oleh orang yang mengalami kerugian.³⁵

Ganti kerugian dalam perbuatan melawan hukum lebih lanjut dapat berupa kerugian yang bersifat materiil maupun kerugian yang bersifat immaterial. Kerugian materiil sendiri merupakan kerugian berupa harta kekayaan yang meliputi kerugian yang diderita dan juga keuntungan yang seharusnya diperoleh seseorang. Sedangkan kerugian yang bersifat immaterial merupakan kerugian yang tidak terletak pada bidang harta kekayaan seperti penderitaan mental atau hilangnya kesenangan hidup seseorang. Hubungannya dengan konsep ganti rugi, ganti rugi yang sifatnya materiil didasari oleh pasal-pasal dalam KUHPerdara yang mengatur mengenai ganti rugi *wanprestasi* yang diterapkan secara analogis untuk mengatur ganti rugi materiil dalam perbuatan melawan hukum. Dalam hal ini, orang yang mengalami kerugian harus membuat rincian perhitungan yang dilakukan secara sistematis terkait kerugian yang telah diderita dan keuntungan yang akan didapatkan.³⁶

Ketentuan dalam Pasal 1371 KUHPerdara menjadi landasan dari ganti rugi yang bersifat immaterial. Ganti rugi yang bersifat immaterial tidak dapat diperhitungkan secara matematis berapa jumlah uang yang diberikan untuk mengganti kerugian yang diderita tetapi membutuhkan kebijaksanaan hakim dalam menerapkan syarat bahwa jumlah ganti kerugian tersebut haruslah wajar. Ganti kerugian yang bersifat immaterial sulit dinilai jumlah ganti kerugiannya jika hendak diberikan dalam bentuk uang sehingga lebih mudah diberikan dalam bentuk

³⁵ Fuady, Munir, 2005. Perbuatan Melawan Hukum. Bandung, PT. Citra Aditya Bakti. 134.

³⁶ *Ibid.* at 135

natura atau pengembalian keadaan pada keadaan semula, pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan melawan hukum, larangan untuk melalukakan suatu perbuatan, atau meniadakan sesuatu yang diadakan secara melawan hukum. Selanjutnya, Pasal 1371 ayat (2) KUHPerdara menyebutkan bahwa penggantian kerugian dinilai menurut kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak dan menurut keadaan.³⁷

Perbuatan melawan hukum menimbulkan perikatan hukum yang meletakkan kewajiban kepada orang yang melanggar hukum itu untuk memberikan ganti kerugian kepada orang yang merasa dirinya dirugikan sebagai akibat dari perbuatan orang yang melanggar itu.³⁸ Ganti kerugian yang dituntut dapat berupa 1) *Konsten*, yaitu segala biaya dan ongkos-ongkos yang sungguh-sungguh telah dikeluarkan oleh si korban, 2) *Schade*, yaitu kerugian yang diderita oleh si korban sebagai akibat langsung dari perbuatan yang melanggar hokum itu, 3) *Interessen*, yaitu bunga uang atau keuntungan yang tidak jadi diterima sebagai akibat langsung dari perbuatan yang melanggar hukum itu.³⁹

Menurut Van Apeldoorn hak merupakan hukum yang dihubungkan dengan manusia atau subjek hukum tertentu sehingga menjelma menjadi suatu kekuasaan.⁴⁰ Dalam Bahasa Belanda hak disebut dengan istilah "*recht*". Lebih lanjut, untuk membedakan istilah hukum dan hak dalam Bahasa Belanda yang disebut dengan istilah "*recht*" maka hak disebut dengan "*subjectief recht*" dan hukum dengan istilah "*objectief recht*". Hak itu sendiri dapat dibedakan menjadi hak mutlak dan hak relative. Hak mutlak (hak absolut), merupakan hak yang memberikan kewenangan atau kekuasaan kepada setiap orang untuk melakukan suatu perbuatan yang harus dihormati oleh orang lain sehingga hak mutlak merupakan hak yang diberlakukan kepada setiap orang. Hak

³⁷ Agustina, Rosa. Perbuatan Melawan Hukum. Cetakan Kedua. Jakarta. 2003. Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 52.

³⁸ Najih, Mokhammad, Soimin. Pengantar Hukum Indonesia. 2016. Cetakan Kelima. Malang. Setara Press. 206.

³⁹ Soetami, Siti. 2005. Pengantar Tata Hukum Indonesia. Bandung . Eresco. 38.

⁴⁰ Apeldoorn, L.J. Van. *Inleiding tot de studie van het Nederlandse Recht* atau Pengantar Ilmu Hukum. 1986. Jakarta. Pradnya Paramita. 340.

relatif (hak nisbi), yaitu hak yang hanya memberikan kewenangan terhadap seseorang atau lebih dari seseorang tertentu yang berkewajiban mewujudkan kewenangan berhaknya (misalnya hak menagih).

Janus Sidabalok mengemukakan bahwa ada tiga macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya, yaitu 1) Hak manusia karena kodratnya, yaitu hak yang diperoleh begitu kita lahir, seperti hak untuk hidup dan hak untuk bernapas. Hak ini tidak boleh diganggu gugat oleh negara dan negara wajib menjamin pemenuhannya, 2) Hak yang lahir dari hukum, merupakan hak yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Hak ini juga disebut sebagai hak hukum, 3) Hak yang lahir dari hubungan kontraktual. Hak ini didasarkan pada perjanjian/kontrak antara orang yang satu dengan orang yang lain.⁴¹

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK meliputi : a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak

⁴¹ Sidabalok, Janus. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung. 2016. Citra Aditya. 21.

sebagaimana mestinya; i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pemenuhan hak dalam perbuatan melawan hukum merujuk kepada Pasal 1365 KUHPerdara dimana perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) sama dengan perbuatan melawan undang-undang (*onwetmatigedaad*). Dalam hal ini ganti rugi dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang telah dirugikan.⁴² Ganti rugi itu timbul karena adanya kesalahan, bukan karena adanya perjanjian. Lebih lanjut, Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara menyatakan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri tetapi juga disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Menurut Sudikno Mertokusumo hak merupakan kepentingan yang dilindungi oleh hukum.⁴³ Kepentingan dalam hal ini diartikan sebagai tuntutan yang diharapkan pemenuhannya. Lebih lanjut, hak merupakan suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum. Hak-hak konsumen telah dituangkan dalam Pasal 4 UUPK sebagai perwujudan dari diakomodirnya kepentingan konsumen. Menurut ketentuan Pasal 4 huruf a UUPK konsumen berhak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Lebih lanjut, Pasal 4 huruf c UUPK menyebutkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa undang-undang merepresentasikan perwujudan dari terciptanya manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Kaitannya dengan hak konsumen, Pasal 4 huruf h UUPK menerangkan bahwa konsumen memiliki hak untuk

⁴² H.S, Salim. Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW). 2009. Cetakan Keenam. Jakarta. Sinar Grafika. hlm 181.

⁴³ Mertokusumo, Sudikno. Mengenal Hukum : Suatu Pengantar. Jakarta. 2005. Liberty. 50.

mendapatkan kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Konsumen yang mengalami kerugian atas ketidaksesuaian atau tidak sebagaimana mestinya barang dan/atau jasa yang digunakan oleh konsumen dapat meminta pemenuhan sesuai dengan hak-hak konsumen. Hal ini sejalan dengan Pasal 7 huruf f UUPK bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam Pasal 7 huruf g UUPK juga mengatur hal serupa terkait kewajiban pelaku usaha dalam memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Lebih lanjut, konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian yang efektif juga diatur dalam Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*).

Berkaitan dengan tidak terpenuhinya hak konsumen, maka sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti kerugian ini lebih lanjut diatur dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK dimana ganti kerugian yang dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kaitannya dengan kebocoran data penumpang Lion Air Group, konsumen yang dirugikan atas kejadian tersebut dapat meminta ganti kerugian berdasarkan hak konsumen dan kewajiban tanggungjawab pelaku

usaha atas pemakaian jasa dalam hal ini di bidang penerbangan yang menyebabkan sejumlah data penumpang bocor dalam forum *online*.

Pemenuhan ganti rugi terhadap kebocoran data penumpang Lion Air Group yang dilakukan oleh karyawan GoQuo yang merupakan mitra Malindo Air sebagai penyedia pemesanan online tiket pesawat terbang sesuai amanat Pasal 19 ayat (2) UUPK dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ganti rugi yang diberikan didasarkan kepada besarnya kerugian yang diderita oleh konsumen itu sendiri ketika data pribadinya bocor. Konsumen sebagai penumpang Lion Air Group yang data pribadinya ikut bocor dan mengalami kerugian yang bersifat materiil dapat menuntut pemenuhan ganti rugi berupa pengembalian uang sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) UUPK sepanjang dapat kerugian tersebut benar-benar diderita.

Sedangkan konsumen sebagai penumpang Lion Air Group yang data pribadinya ikut bocor dan mengalami kerugian yang bersifat immaterial dapat menuntut pemenuhan ganti rugi yang setara nilainya dengan kerugian yang diderita. Sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (5) UUPK pemenuhan ganti kerugian ini tidak berlaku apabila pelaku usaha dalam hal ini Lion Air Group dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan merupakan kesalahannya. Selain itu, Pasal 28 UUPK menjelaskan bahwa pembuktian terhadap ada dan tidaknya kesalahan dibuktikan oleh pelaku usaha dimana hal ini memperkuat bahwa Lion Air Group harus mampu membuktikan tidak adanya unsur kesalahan yang dilakukan sehingga tidak perlu memberikan ganti kerugian.

VI. UPAYA PENYELESAIAN HUKUM ATAS KEBOCORAN DATA PENUMPANG LION AIR GROUP

Permasalahan hukum membutuhkan penyelesaian yang dapat mengurai permasalahan tersebut sehingga suatu permasalahan hukum yang terjadi dapat diselesaikan. Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan menurut Pruitt dan Rubin dapat dibedakan menjadi : 1) *Contending* (bertanding), merupakan upaya penyelesaian sengketa dengan cara mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu atas pihak yang lain, 2) *Yieldiding* (mengalah), yaitu dengan cara bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan, 3) *Problem solving* (pemecahan masalah), yaitu upaya penyelesaian dengan cara mencari jalan keluar yang memuaskan dari kedua belah pihak, 4) *With drawing* (menarik diri), yaitu upaya penyelesaian dengan cara menarik diri dari permasalahan yang dihadapi baik secara fisik maupun psikologi, 5) *In action* (diam), yaitu penyelesaian masalah dengan tidak melakukan apapun.⁴⁴

Berkenaan dengan adanya kebocoran data penumpang Lion Air Group yang disebabkan oleh karyawan GoQuo sebagai mitra Malindo Air dalam penyedia layanan pemesanan tiket pesawat konsumen yang dirugikan dapat menempuh upaya penyelesaian melalui jalur litigasi (pengadilan) dan melalui upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang sering disebut non-litigasi. Upaya penyelesaian melalui jalur litigasi cenderung menghasilkan masalah baru karena sifatnya yang memenangkan satu pihak (*win lose*), tidak responsif, memakan waktu yang lama (*time consuming*), dan terbuka untuk umum.⁴⁵ Seiring dengan perkembangan maka muncul konsep proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan bersifat tertutup untuk umum (*close door session*), kerahasiaan para pihak terjamin, dan prosesnya lebih cepat dan efisien.⁴⁶ Selain itu proses sengketa di luar pengadilan lebih menguntungkan bagi

⁴⁴ G, Pruitt Dean, Rubin Z. Konflik Sosial. 2004. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 4.

⁴⁵ Winarta, Frans Hendra. Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional, 2009. Jakarta. Sinar Grafika. 9.

⁴⁶ *Ibid*

para pihak karena yang dicari adalah *win-win solution* dari permasalahan yang ada.

Alternatif penyelesaian sengketa merupakan pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa melalui proses litigasi di pengadilan.⁴⁷ *Black's Law Dictionary* mendefinisikan alternatif penyelesaian sengketa sebagai "*a procedure for settling a dispute by means other than litigation, such as arbitration or mediation*"⁴⁸ Jenis-jenis alternatif penyelesaian sengketa meliputi : 1) Konsultasi, yaitu tindakan personal untuk mendapatkan pendapat hukum dari konsultan sebagai bentuk upaya penyelesaian dari suatu permasalahan yang dihadapi, 2) Mediasi, yaitu upaya penyelesaian di mana seseorang bertindak sebagai fasilitator untuk berkomunikasi antar pihak yang hendak didamaikan guna mencapai suatu perdamaian atau kesepakatan.⁴⁹ Beberapa prinsip mediasi adalah bersifat sukarela atau tunduk pada kesepakatan para pihak, pada bidang perdata, sederhana, tertutup dan rahasia, serta bersifat menengahi atau bersifat sebagai fasilitator, 3) Negosiasi, berasal dari kata "*negotiation*" yang berarti perundingan. Negosiasi merupakan upaya penyelesaian dengan proses tarik ulur dan adu argumentasi di antara kedua belah pihak yang berbeda kepentingan atas persoalan yang sama. Dalam negosiasi terjadi proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar atas suatu masalah yang sedang berlangsung,⁵⁰ 4) Konsiliasi, yaitu upaya penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak bertindak sebagai pihak yang mengirimkan suatu penawaran penyelesaian antara para pihak. 5) Arbitrase, berasal dari Bahasa Latin "*arbitrase*" yang artinya kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut

⁴⁷ *Ibid.* 15.

⁴⁸ *Black's Law Dictionary*. 2004. Eight Edition. West Publishing Co. 86.

⁴⁹ Frans Hendra Winarta. *Op. Cit.* 15.

⁵⁰ *Ibid.* hlm 23.

kebijaksanaan.⁵¹ Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu perkara di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang berselisih.

Berdasarkan ketentuan Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan guna mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Kaitannya dengan penyelesaian sengketa konsumen UUPK mengamanatkan tugas dan kewenangan tersebut kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tugas dan wewenang BPSK dimuat dalam ketentuan Pasal 52 UUPK yang meliputi a) melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, b) memberikan konsultasi perlindungan konsumen, c) melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku, d) melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini, e) menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, f) melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen, g) memanggil pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, h) memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini, i) meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen, j) mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan, k) memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di

⁵¹ *Ibid.* hlm 36.

pihak konsumen, l) memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, m) menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Penyelesaian sengketa menurut ketentuan Pasal 29 Permen Nomor 20 Tahun 2016 dapat dilakukan dengan bahwa seetiap pemilik data pribadi dan penyelenggara sistem elektronik dapat mengajukan pengaduan kepada Menteri atas kegagalan perlindungan kerahasiaan data pribadi. Pengaduan sebagaimana yang dimaksudkan sebagai upaya penyelesaian sengketa secara musyawarah atau melalui upaya penyelesaian alternatif lainnya. Pengaduan dilakukan berdasarkan alasan tidak dilakukannya pemberitahuan secara tertulis atas kegagalan perlindungan rahasia data pribadi oleh penyelenggara sistem elektronik kepada pemilik data pribadi atau penyelenggara sistem elektronik lainnya yang terkait dengan data pribadi tersebut, baik yang berpotensi maupun tidak berpotensi menimbulkan kerugian atau telah terjadinya kerugian bagi pemilik data pribadi atau penyelenggara sistem elektronik lainnya yang terkait dengan kegagalan perlindungan rahasia data pribadi tersebut, meskipun telah dilakukan pemberitahuan secara tertulis atas kegagalan perlindungan rahasia data pribadi namun waktu pemberituannya yang terlambat. Menteri dapat berkoordinasi dengan pimpinan Instansi Pengawas dan Pengatur Sektor untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut.

Konsumen yang merasa dirugikan atas kebocoran data penumpang Lion Air Group dapat mengadukan kegagalan perlindungan kerahasiaan data pribadi kepada Menteri sesuai dengan ketentuan Pasal 26 Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016 terkait hak pemilik data pribadi meliputi : a) atas kerahasiaan Data Pribadinya, b) mengajukan pengaduan dalam rangka penyelesaian sengketa Data Pribadi atas kegagalan perlindungan kerahasiaan Data Pribadinya oleh Penyelenggara Sistem Elektronik kepada Menteri, c) mendapatkan akses

atau kesempatan untuk mengubah atau memperbarui Data Pribadinya tanpa mengganggu sistem pengelolaan Data Pribadi, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan, d) mendapatkan akses atau kesempatan untuk memperoleh historis Data Pribadinya yang pernah diserahkan kepada Penyelenggara Sistem Elektronik sepanjang masih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan, e) meminta pemusnahan Data Perseorangan Tertentu miliknya dalam Sistem Elektronik yang dikelola oleh Penyelenggara Sistem Elektronik, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengaturan lebih lanjut mengenai kegagalan perlindungan data pribadi dalam hal ini kebocoran data penumpang Lion Air Group dimuat dalam Pasal 29 Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016, yaitu bahwa setiap Pemilik Data Pribadi dan Penyelenggara Sistem Elektronik dapat mengajukan pengaduan kepada Menteri atas kegagalan perlindungan kerahasiaan Data Pribadi. Pengaduan sebagaimana dimaksudkan merupakan sebagai upaya penyelesaian sengketa secara musyawarah atau melalui upaya penyelesaian alternatif lainnya. Pengaduan tersebut dilakukan berdasarkan alasan tidak dilakukannya pemberitahuan secara tertulis atas kegagalan perlindungan rahasia Data Pribadi oleh Penyelenggara Sistem Elektronik kepada Pemilik Data Pribadi atau Penyelenggara Sistem Elektronik lainnya yang terkait dengan Data Pribadi tersebut, baik yang berpotensi maupun tidak berpotensi menimbulkan kerugian atau telah terjadinya kerugian bagi Pemilik Data Pribadi atau Penyelenggara Sistem Elektronik lainnya yang terkait dengan kegagalan perlindungan rahasia Data Pribadi tersebut, meskipun telah dilakukan pemberitahuan secara tertulis atas kegagalan perlindungan rahasia Data Pribadi namun waktu pemberituannya yang terlambat. Selanjutnya Menteri dapat berkoordinasi dengan pimpinan Instansi Pengawas dan Pengatur Sektor untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut.

Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan (*litigasi*) merupakan suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur, memeriksa, dan memutus perkara dilaksanakan oleh hakim. Dalam proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari litigasi adalah putusan yang bersifat *win-lose* dalam hal ini ada pihak yang dikalahkan dan ada pihak yang dimenangkan.⁵² Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi sendiri menjadi sarana akhir setelah penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*nonlitigasi*) dilakukan dan tidak membuahkan hasil.

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 UUPK menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Lebih lanjut, Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dalam hal ini penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Ketentuan dalam Pasal 46 UUPK mengatur lebih lanjut mengenai subjek hukum yang bisa melakukan gugatan, yaitu gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen

⁵² Amriani, Nurnaningsih. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. 2012. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada. 35.

swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya, pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah diajukan kepada peradilan umum. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Berdasarkan Pasal 26 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan berdasarkan persetujuan orang yang bersangkutan. Lebih lanjut, Pasal 26 ayat (2) UU ITE menyatakan bahwa setiap orang yang dilanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini.

Ketentuan dalam Pasal 32 Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016 juga mengatur terkait gugatan yang diajukan atas kegagalan perlindungan data pribadi yang dalam upaya penyelesaian sengketa secara musyawarah atau melalui upaya penyelesaian alternatif lainnya belum mampu menyelesaikan sengketa atas kegagalan perlindungan kerahasiaan Data Pribadi, setiap Pemilik Data Pribadi dan Penyelenggara Sistem Elektronik dapat mengajukan gugatan atas terjadinya kegagalan perlindungan rahasia Data Pribadi. Gugatan sebagaimana dimaksud hanya berupa gugatan perdata dan diajukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

VII. KESIMPULAN

Pertama, kebocoran data penumpang Lion Air Group yang dilakukan oleh dua mantan karyawan GoQUo sebagai mitra Malindo Air dalam penyedia jasa layanan pemesanan tiket pesawat terbang secara *online* merupakan perbuatan melawan hukum karena telah mengakses dan mencuri data pribadi milik orang lain serta menyebarkan informasi yang memuat data pribadi milik orang lain tanpa hak. Perbuatan melawan hukum tersebut melanggar ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara, Pasal 30 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 26 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Pasal 2 ayat (2) Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

Kedua, tanggung jawab Lion Air Group terhadap perbuatan melawan hukum atas kebocoran data penumpang Lion Air Group yang disebabkan oleh dua mantan karyawan GoQuo sebagai mitra Malindo Air dalam penyedia jasa layanan pemesanan tiket pesawat terbang secara *online* adalah memenuhi hak-hak konsumen sebagai penumpang Lion Air Group sesuai dengan ketentuan Pasal 26 ayat (1) UU ITE, Pasal 26 ayat (1) PP Nomor 71 Tahun 2019, Pasal 28 huruf c Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016. Tanggung jawab tersebut mengakibatkan timbulnya kewajiban untuk memberikan ganti kerugian sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara. Ganti kerugian tersebut didasarkan pada Pasal 7 huruf f UUPK dimana pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Lebih lanjut, Pasal 19 ayat (2) UUPK mengatur mengenai pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Ketiga, upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan atas perbuatan melawan hukum kebocoran data penumpang Lion Air Group melalui dua jalur yaitu di luar pengadilan (*non litigasi*) dan melalui jalur pengadilan (*litigasi*). Upaya penyelesaian kebocoran data penumpang Lion Air Group di luar pengadilan didasarkan pada ketentuan Pasal 47 UUPK terkait penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan guna mencapai penyelesaian mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Ketentuan dalam Pasal 52 UUPK menjelaskan bahwa BPSK memiliki tugas dan kewenangan melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Selain itu, sesuai dengan ketentuan Pasal 29 Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016 konsumen sebagai pemilik data pribadi dapat mengajukan pengaduan kepada Menteri Komunikasi dan Informatika atas kegagalan perlindungan kerahasiaan data pribadi dan pengaduan tersebut dimaksudkan sebagai upaya penyelesaian sengketa secara musyawarah atau melalui upaya penyelesaian alternatif lainnya. Upaya penyelesaian kebocoran data penumpang Lion Air Group secara litigasi dilakukan melalui gugatan perbuatan melawan hukum ke pengadilan negeri berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara, Pasal 45 ayat (1) UUPK, Pasal 26 ayat (2) UU ITE, Pasal 32 Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016.

REFERENSI

Kansil, C.S.T. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Dictionary, Black's Law. 2004. Eight Edition. West Publishing Co.

Kansil, C.S.T. 1995. *Modul Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air (Montreal Convention) 1999. *Jurnal Hukum Internasional*, Vol. 3 No. 2 Januari 2006.

Lion, Corporate. 2019. "Informasi Terkini tentang Perkembangan Data Penumpang Lion Air Group". <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/newsroom/2019/09/24/informasi-terkini-tentang-perkembangan-data-penumpang-lion-air-group>. [Diakses pada 11 November 2019 pukul 20.00 WIB].

Cyberthreat.id. 2019. Eks Karyawan GoQuo yang Bocorkan Data Pelanggan Malindo Air. <https://m.cyberthreat.id/read/2987/Eks-Karyawan-GoQuo-yang-Bocorkan-Data-Pelanggan-Malindo-Air> [Diakses pada 20 Januari 2020 pukul 10.00 WIB].

Winarta, Frans Hendra. 2013. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika.

Susanti, Dyah Octorina, A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), 138.

Widjaja, Gunawan dan Kartini Muljadi. 2017. *Seri Hukum Perikatan-Perikatan Yang Lahir Dari Undang-Undang*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Volmar, H.F.A. 2004. *Pengantar Studi Hukum Perdata* (Diterjemahkan Oleh I.S. Adiwinata). Jakarta: Rajawali Pers.

Gutwirth, I Serge, et al. (eds.). 2015. *Reforming European Data Protection Law*. Dordrecht. Springer.

Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

L.J. Van Apeldoorn. . 1986. *Inleiding tot de studie van het Nederlandse Recht* atau Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta: Pradnya Paramita.

M.A. Moegni Djodirdjo. 2010. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramitha.

Mariam Darus Badruzaman. 2006. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. cet.2. Bandung: PT.Alumni.

Muhammad Taufik Hidayat. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam Prespektif Peraturan Perundang-Undangan Tentang Penerbangan. Banjarmasin". *Al'Adl* (2016) 8:3.

Mokhammad Najih & Soimin. 2016. *Pengantar Hukum Indonesia*. Cetakan Kelima. Malang: Setara Press.

Munir Fuady. 2002. *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Munir Fuady. 2005. *Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Nani Widya Sari. *Kejahatan Cyber Dalam Perkembangan Teknologi Informasi Berbasis Komputer*. Tangerang. *Jurnal Surya Kencana Dua*. (2018) 5:2.

Nurnaningsih Amriani. 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Nieuw Nederlands Burgerlijk Wetboek. Buku 6 Titel 3 Artikel 162.

Pruitt Dean G & Rubin Z. 2004. *Konflik Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rachmat Setiawan. 1991. *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: Binacipta.

Rosa Agustina. 2003. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Rosalinda Elsina Latumahina. "Aspek Hukum Perlindungan Data Pribadi Di Dunia Maya". Yogyakarta. *Jurnal Aktualita*. (2014) 3:2.

Salim H.S. 2009. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Cetakan Keenam. Jakarta: Sinar Grafika.

Sidharta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Siti Soetami. A. 2005. *Pengantar Tata Hukum Indonesia*. Bandung: Eresco.

Sri Redjeki Slamet. Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan *Wanprestasi*. *Lex Journalica*. (2014) 10:2.

Sudikno Mertokusumo. 2005. *Mengenal Hukum : Suatu Pengantar*. Jakarta: Liberty.

Thomas Cooley appears to have coined the phrase "the right to be let alone" in his TREATISE ON THE LAW OF TORTS (1st ed. 1879): "Persanalimmunit~he right of one's person may be said to be a right of complete immunity; the right to be alone." Zd. at 29. Warren and Brandeis were careful to credit Cooley with this creation and cited the second edition of the treatise. Warren & Brandeis.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400).

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1829).

Wet Bescherming Persoonsgegevens. 2000. Belanda.