

Analisis Hukum Pelanggaran Hak Privasi Kurir Shopee Express Saat Memfoto Konsumen Sebagai Bukti Penerimaan Barang

Oleh :

Shofia Eka Putri Wulandari

Dosen Pembimbing : M. Tanzil Multazam SH., M.Kn.

Hukum

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juni 2024

Pendahuluan

Di era yang semakin modern ini telah menciptakan kemajuan teknologi dan perdagangan online yang semakin marak di kalangan masyarakat. Penggunaan layanan pengiriman barang menjadi unsur utama dalam mendukung perdagangan online untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satunya platform e-commerce shopee express yang dikenal luas oleh semua kalangan masyarakat. Shopee express sebagai salah satu jasa pengiriman yang menyediakan jasa kurir, memiliki kebijakan yang ketat terhadap bukti penerimaan barang. Adanya ketentuan bukti penerimaan barang oleh shopee express yang mengharuskan memfoto atau memvideo konsumen sebagai bukti penerimaan barang telah menimbulkan perdebatan. Dalam prakteknya para kurir seringkali melakukan tindakan memfoto dengan kondisi yang kurang maksimal seperti memfoto konsumen tanpa izin. Dari hal itu, sekilas tampak biasa saja namun memiliki dampak yang membahayakan terhadap pengguna jasa pengiriman tersebut.

Pada dasarnya kurir memfoto konsumen itu menggunakan telepon selular milik pribadinya. Adapun hal yang banyak dikhawatirkan oleh konsumen yaitu foto yang diambil oleh kurir tersebut tersimpan di penyimpanan telepon miliknya atau hanya tersimpan pada aplikasi jasa pengiriman saja. Dengan maraknya kasus yang sedang beredar saat ini soal foto penerima paket yang tersebar di internet dikhawatirkan akan membuat para konsumen kurang tertarik untuk belanja online. Hal itu juga sering kita alami ketika menggunakan jasa pengiriman shopee express, yang mana kurir tersebut memfoto tanpa izin terlebih dahulu.

Keberadaan Shopee Express di bawah naungan Shopee menambah kompleksitas, mengingat Shopee adalah platform yang banyak diminati oleh berbagai kalangan masyarakat. Kondisi ini membuatnya rentan terhadap pelanggaran hak privasi dan penyalahgunaan data pribadi. Oleh karena itu, perlu perhatian lebih lanjut terkait implementasi aturan yang seharusnya dilakukan untuk melindungi konsumen dalam proses pengiriman barang, termasuk dalam hal ini, foto sebagai bagian dari data pribadi.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana mekanisme pertanggung jawaban yang berlaku terhadap pelanggaran hak privasi oleh kurir sebagai bukti penerimaan barang di shoppe?

Metode

Penelitian saya ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan Statute Approach (Perundang-undangan). Selain itu, penelitian ini menggunakan analisis deduktif dengan bersumber pada bahan hukum primer dan sekunder.

Pada bahan hukum primer menelaah peraturan yang relevan yaitu :

1. Undang-undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi
5. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
6. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

Penelitian ini juga menggunakan bahan hukum sekunder berupa artikel ilmiah, buku, jurnal atau lainnya yang relevan dengan pembahasan tersebut.

Penelitian Terdahulu

- Kondisi penelitian saat ini, menurut Jesselyn Valerie Herman dan Christine S.T. Kansil (2021) meneliti perlindungan hukum pengguna marketplace terhadap dugaan pelanggaran hak pribadi oleh jasa pengiriman berdasarkan hukum positif di Indonesia, kasus viral transaksi jual beli "Cash on Delivery". Penelitian ini menyoroti kurangnya pedoman terkait pengambilan foto sebagai bukti dalam inovasi pembayaran COD atas keluhan yang disampaikan oleh konsumen akibat barang yang dipesan tidak sesuai. Kemudian kurir tersebut mendokumentasikannya dengan menyebarluaskan foto dan video ke media sosial tanpa izin kepada pihak yang bersangkutan.
- Selanjutnya penelitian, menurut Yehuda Yavila Pemasela, Djefry W Lumintang, Anastasia Gerungan (2023) yang meneliti kedudukan hukum kurir jasa pengiriman barang terhadap konsumen menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dari hasil penelitian tersebut menyoroti bentuk pertanggungjawaban jasa pengiriman barang terhadap pelanggaran yang dilakukan kurir terhadap konsumen atas pengiriman barang yang hilang berdasarkan peraturan yang berlaku saat ini, sehingga konsumen tidak merasa dikecewakan oleh pihak perusahaan.
- Dan yang terakhir, menurut Ramadinata Tri Setiawan (2023) meneliti pertanggungjawaban hukum atas tindakan kurir ekspedisi Shopee Xpress yang menyebarluaskan foto konsumen di media sosial Twitter. Hasil penelitian menekankan bahwa pelaku usaha di sektor transaksi elektronik harus memberikan perlindungan penuh terhadap data pribadi konsumen untuk memastikan hak-hak hukum konsumen tetap terlindungi serta pertanggungjawaban hukum oleh kurir yang menyebarkan data pribadi konsumen ke media sosial.

Pembahasan

A. Aturan-aturan untuk hak privasi

Semakin berkembangnya teknologi telah menciptakan perubahan-perubahan atas penggunaan teknologi yang berpotensi melanggar privasi orang lain. Di Indonesia, aturan mengenai hak privasi tidak diatur secara eksplisit oleh Undang-Undang. Namun, secara implisit hak privasi terkandung dalam Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menjelaskan Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi. Hak privasi ini tentunya menyangkut segala aktivitas pribadi dan kehidupan setiap individu, karena perlindungan privasi sangat erat kaitannya dengan pemenuhan hak atas data pribadi.

Ketua Asosiasi Praktisi Perlindungan Data Indonesia (APPDI) Raditya Kosasih berpandangan, hak dapat dikatakan sebagai privasi berkaitan dengan akses seseorang untuk mendapatkan data atau sebaliknya. Sedangkan perlindungan data pribadi menyoal tentang pencegahan adanya akses yang tidak diperbolehkan. Namun hak privasi tentu saling berkaitan dengan data pribadi. Keterkaitan antara hak privasi dan data pribadi telah diatur dalam Pasal 26 ayat (1) Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, pengguna setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.

Data pribadi merupakan sesuatu yang sensitif dimiliki oleh setiap orang karena berisikan informasi penting yang tidak boleh dilihat oleh siapa pun tanpa izin. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UU 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, menjelaskan Data Pribadi adalah data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik. Dalam hal tersebut data pribadi yang teridentifikasi secara langsung, seperti nama, alamat, dan tanggal lahir, atau dapat diidentifikasi secara tidak langsung melalui kombinasi dengan informasi lainnya, seperti riwayat transaksi online atau riwayat penggunaan aplikasi.

lanjutan

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, telah menjelaskan bahwa Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya. Bentuk perlindungan data pribadi ini merupakan salah satu bentuk penghormatan terhadap privasi. Dalam Pasal 2, perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik mencakup perlindungan terhadap perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebaran, dan pemusnahan Data Pribadi.

Pembahasan

B. Alur Proses Pengambilan Foto Oleh Kurir Shopee Express

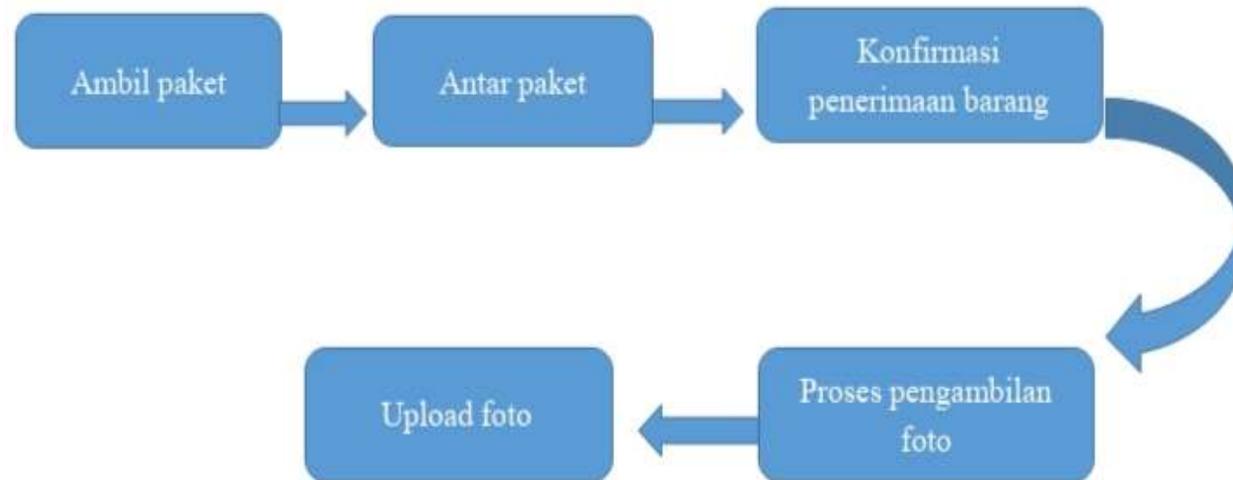
Sebagai platform belanja online terdepan se Asia Tenggara, shopee menyediakan pengalaman belanja online dengan mudah, cepat dan aman bagi para pelanggan yang berada diseluruh wilayah. Shopee memiliki berbagai macam fitur, diantaranya yaitu fitur shopee live yang mana penjual menawarkan produknya dengan mereview secara langsung melalui live streaming dan melalui fitur shopee video para penjual dapat membuat konten promosi melalui video pendek. Dengan fitur tersebut, konsumen akan tertarik untuk membeli produk yang di promosikan. Saat konsumen ingin berbelanja ada tiga cara checkout di shopee, antara lain :

1. Beli dan checkout segera
2. Masukkan produk ke dalam keranjang dan checkout bersama produk lain
3. Chat dengan penjual untuk membuat penawaran

Selama proses penjualan sampai dengan pengantaran barang yang dipesan oleh pembeli akan diantarkan oleh kurir jasa ekspedisi shopee, salah satunya adalah shopee express.

lanjutan

Alur pengantaran paket, sebagai berikut:

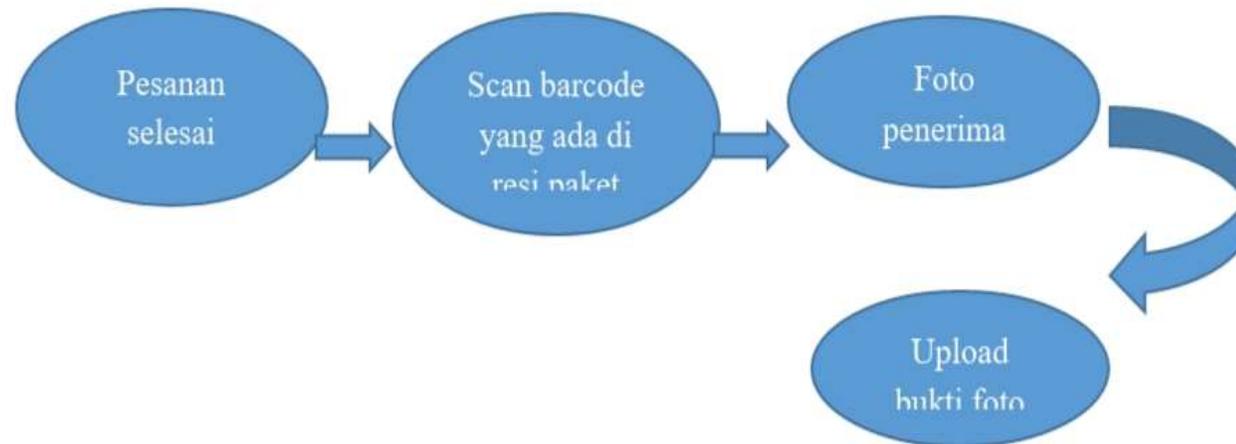


Gambar 1. Alur Pengantaran Paket

Para konsumen dipermudah dengan adanya jasa pengiriman shopee express ini karena mereka memiliki dua macam cara dalam proses pengiriman paket yaitu menggunakan layanan Drop Off dan layanan ambil sendiri.

lanjutan

Berikut ini alur proses pengambilan foto :



Gambar 2. Alur Proses Pengambilan Foto

Para penerima paket dapat mengecek bukti pesanan yang sudah diterima. Berikut ini langkah-langkah untuk melihat bukti pesanan :

lanjutan

1. Buka aplikasi shopee
2. Buka menu pilih ikon “saya”
3. Pilih ikon “kirim”
4. Pilih ikon (>) pada “Pesanan Saya”
5. Pilih “Lihat Bukti Pengiriman”

Dalam hal ini kurir wajib untuk mengupload bukti foto atau gambar tanda tangan sebagai bukti bahwa produk tersebut telah diterima oleh pembeli. Bukti foto penerimaan barang tersebut diambil kurir melalui ponsel pribadinya.

C. Kriteria Hak Privasi Bagi Kurir Shopee Express Yang Memfoto Tanpa Izin

Dalam platform shopee terdapat kebijakan privasi yang mengatur segala aktivitas para pengguna. Shopee akan bertanggung jawab atas segala hal yang menyangkut privasi pengguna berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang privasi yang berlaku dan berkomitmen untuk menghormati hak dan masalah privasi semua pengguna platform shopee. Kebijakan privasi ini digunakan untuk mengumpulkan, menggunakan, mengungkapkan dan/atau mengolah data pribadi milik pengguna. Shopee mengumpulkan data pribadi ketika pengguna mengakses platform ini.

lanjutan

Shopee mengumpulkan data pribadi milik pengguna seperti nama, alamat email, tanggal lahir, nomor telepon, foto termasuk foto yang diambil untuk tujuan penyerahan bukti pengiriman secara elektronik atau rekaman audio atau video dan masih banyak lagi. Saat proses pengumpulan data yang dilakukan oleh pihak shopee tentunya harus atas persetujuan pemilik data pribadi tersebut. Seperti halnya data pribadi yang berupa foto yang diambil melalui kamera ponsel. Foto dapat dikatakan sebagai informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik apabila masih berbentuk elektronik.

Dalam konteks layanan pengiriman seperti Shopee Express, pengumpulan data pribadi, termasuk pengambilan foto penerima oleh kurir, harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip privasi. Pada prinsip-prinsip privasi tersebut tentu tidak lepas dari prinsip Perlindungan Data Pribadi yang memuat tujuh prinsip, yaitu :

1. Batasan Tujuan Pengumpulan

Salah satu kriteria utama dalam hak privasi yaitu proses pemerolehan dan pengumpulan yang didasari atas persetujuan individu.

2. Minimalisasi Data

Dalam proses ini, kurir hanya diperbolehkan untuk mengumpulkan data yang hanya dibutuhkan saja

3. Pengamanan dan Kerahasiaan

Setelah data yang dikumpulkan dengan akurat, keamanan data penerima menjadi prioritas selanjutnya

4. Akurasi

lanjutan

5. Keterbukaan dan Keabsahan

Prinsip keterbukaan ini diperlukan untuk melindungi hak privasi penerima paket. Pihak dari kurir Shopee Express wajib memberitahukan tujuan dari pengambilan foto penerima paket, penyimpanan foto dan penggunaannya.

6. Retenti/ Batasan Penyimpanan

Dalam prinsip ini, kurir dapat menghapus data yang sudah tidak digunakan lagi dan tidak boleh menyimpan lebih lama melebihi tujuan pengumpulannya.

7. Akuntabilitas

Dalam proses pengambilan foto ini, kurir harus bertanggungjawab secara penuh atas data tersebut untuk memastikan proses yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan data pribadi.

Segala tindakan yang dilakukan oleh kurir harus berdasarkan aspek hukum dan etika yang berlaku. Hal ini dikarenakan, foto merupakan salah satu jenis data pribadi yang bersifat umum yang mana berkenaan dengan hal-hal yang dapat mengidentifikasi seseorang. Serta foto merupakan hal yang sangat sensitif bagi setiap individu.

Dalam aplikasi shopee tidak dijelaskan secara spesifik aturan terkait resiko dari tindakan mengambil foto penerima paket tanpa izin, namun Shopee akan bertanggungjawab secara penuh atas tindakan yang melanggar kebijakan privasi. Dalam peraturan perundang-undangan telah diatur bahwa tindakan memfoto orang lain tanpa izin merupakan bentuk pelanggaran hak privasi.

Jika penerima paket merasa hak privasinya dilanggar, mereka dapat mengajukan gugatan sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku, karena untuk permasalahan ini di Indonesia terdapat dua jenis sanksi yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Serta kurir harus bertanggungjawab dan menerima sanksi atas perbuatannya yang telah merugikan konsumen

Kesimpulan

Pelanggaran hak privasi di platform Shopee yang dilakukan oleh kurir Shopee Express memiliki dampak dan konsekuensi hukum yang serius. Seseorang yang melakukan tindakan memfoto tanpa izin merupakan pelanggaran hukum. Tindakan pelanggaran hak privasi akan berdampak pada penyalagunaan data pribadi seseorang. Dalam konteks layanan pengiriman Shopee Express, pengambilan foto penerima oleh kurir harus mematuhi prinsip-prinsip perlindungan privasi seperti persetujuan individu, minimalisasi data, dan keamanan data. Meskipun pengambilan foto sebagai bukti penyerahan paket adalah bagian dari prosedur kerja kurir, tindakan ini harus dilakukan dengan izin penerima untuk menghindari pelanggaran privasi. Prinsip-prinsip seperti keterbukaan tujuan, akurasi data, dan akuntabilitas harus diikuti untuk memastikan hak privasi penerima tetap terlindungi. Jika penerima merasa privasinya dilanggar, mereka berhak untuk mengajukan gugatan sesuai dengan hukum yang berlaku. Shopee bertanggung jawab untuk memastikan kebijakan privasi diikuti oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pengiriman. Melindungi hak privasi merupakan hak dan kewajiban bagi setiap individu. Seseorang yang melanggar hak privasi akan mendapatkan konsekuensi hukum. Hak privasi penting untuk dilindungi agar tidak terjadinya penyalahgunaan data pribadi dan sebagai bentuk penghormatan terhadap privasi.

Referensi

- [1] N. P. N. Suharyanti and N. K. Sutrisni, "Urgensi Perlindungan Data Pribadi dalam Menjamin Hak Privasi Masyarakat," *Pros. Semin. Nas. Fak. Huk. Univ. Mahasaraswati Denpasar 2020*, vol. 1, no. 1, pp. 119–134, 2021.
- [2] S. A. Kusnadi and A. U. wijaya, "Perlindungan Hukum Data Pribadi Sebagai Hak Privasi," *AL WASATH J. Ilmu Huk.*, vol. 2, no. 1, Art. no. 1, 2021.
- [3] N. Hamim and M. I. P. Nasution, "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Privasi pada Market Place Shopee," *IJM Indones. J. Multidiscip.*, vol. 1, no. 4, Art. no. 4, Jul. 2023.
- [4] A. R. Pratiwi and M. N. Hidayati, "Penegakan hukum privasi pada aktivitas perdagangan elektronik." Accessed: Dec. 29, 2023. [Online]. Available: <https://eprints.uai.ac.id/1889/>
- [5] J. V. Herman and C. S. T. Kansil, "Perlindungan Hukum Pengguna Marketplace terhadap Dugaan Pelanggaran Hak Pribadi oleh Jasa Pengiriman berdasarkan Hukum Positif di Indonesia (Contoh Kasus Viral Transaksi Jual Beli 'Cash On Delivery')," *J. Huk. Adigama*, vol. 4, no. 2, Art. no. 2, 2021, doi: 10.24912/adigama.v4i2.17769.
- [6] Y. Y. Pemasela, D. W. Lumintang, and A. Gerungan, "Kedudukan Hukum Kurir Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *LEX Priv.*, vol. 12, no. 1, Art. no. 1, Jul. 2023, Accessed: Feb. 27, 2024. [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/49424>
- [7] R. T. Setiawan, "Pertanggungjawaban Hukum atas Tindakan Kurir Ekspedisi Shopee Xpress yang Menyebarluaskan Foto Konsumen di Media Sosial Twitter," bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023. Accessed: Dec. 29, 2023. [Online]. Available: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/75224>
- [8] S. D. Rosadi and G. G. Pratama, "Urgensi Perlindungan Data Privasi Dalam Era Ekonomi Digital Di Indonesia," *Veritas Justitia*, vol. 4, no. 1, Art. no. 1, Jun. 2018, doi: 10.25123/vej.v4i1.2916.
- [9] "Perlindungan Hukum Data Pribadi Di Indonesia | Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)." Accessed: Jun. 14, 2024. [Online]. Available: <https://journal.binus.ac.id/index.php/BECOSS/article/view/6030>
- [10] "Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Dalam Menjamin Keamanan Data Pribadi Sebagai Pemenuhan Hak Atas Privasi Masyarakat Indonesia | Jurnal Rechten : Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia." Accessed:

[11] G. Suhendra and I. Krisnadi, “Kekuatan Shopee Sebagai E-Commerce Terpopuler Di Indonesia Saat Ini”.

[12] “Perlindungan Privasi Data Pribadi Perspektif Perbandingan Hukum | JATISWARA.” Accessed: Jun. 14, 2024. [Online]. Available: <http://www.jatiswara.unram.ac.id/index.php/js/article/view/218>

[13] “17. ok_Buku Market Place Joko Sutopo.pdf.” Accessed: Jun. 08, 2024. [Online]. Available: https://eprints.uty.ac.id/12612/1/17.%20ok_Buku%20Market%20Place%20Joko%20Sutopo.pdf

[14] R. Dhianty, “Kebijakan Privasi (Privacy Policy) dan Peraturan Perundang-Undangan Sektor Platform Digital Vis A Vis Kebocoran Data Pribadi,” *Scr. J. Kebijak. Publik Dan Huk.*, vol. 2, no. 1, Art. no. 1, Jan. 2022.

[15] A. R. Maulana and A. Sud’jai, “Perlindungan Konsumen Terhadap Kebocoran Data pada Marketplace Ditinjau dari Perundang-Undangan di Indonesia,” *Kult. J. Ilmu Huk. Sos. Dan Hum.*, vol. 2, no. 2, Art. no. 2, Jan. 2024, doi: 10.572349/kultura.v2i2.1046.

[16] D. L. Kusumadewi and A. Cahyono, “Urgensi Perlindungan Data Pribadi Pada Sistem Elektronik Untuk Anak Di Bawah Umur Di Indonesia Serta Perbandingan Regulasi Dengan Uni Eropa (General Data Protection Regulation),” *Lex Patrimonium*, vol. 2, no. 2, Nov. 2023, [Online]. Available: <https://scholarhub.ui.ac.id/lexpatri/vol2/iss2/12>

