JOURNAL OF ISLAMIC BUSINESS LAW
Volume 9 Issue 2 TAHUN 2025
ISSN (Online): **2580-2658**
Available online at: http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jibl

Perlindungan Hukum Terhadap Privasi Konsumen Atas Penyalahgunaan Foto Bukti Pengiriman Oleh Kurir

Bagus Widya Prasetya
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
baguswidya489@gmail.com

Abstrak:

Penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap privasi konsumen terkait penyalahgunaan foto bukti pengiriman oleh kurir, khususnya dalam komunitas kurir Shopee Express di Kecamatan Ganding. Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi aturan hukum yang melindungi konsumen dari penyalahgunaan data pribadi serta mengetahui pandangan informan mengenai efektivitas aturan tersebut dalam praktiknya. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam menjaga data pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan sosiologi hukum. Data primer diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan peraturan perundang – undangan, sedangkan data sekunder berasal dari berbagai jurnal, artikel dan media terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indonesia memiliki regulasi perlindungan data pribadi yang cukup, seperti UU Nomor 27 Tahun 2022. Namun, implementasi aturan ini masih lemah, terutama dalam hal edukasi bagi kurir dan pengamanan sistem oleh Shopee Express. Kurangnya sosialisasi menyebabkan banyak kurir tidak memahami batasan dalam pengambilan dan penyebaran foto bukti pengiriman. Dari wawancara dengan informan, ditemukan bahwa penegakan akan perlindungan data pribadi masih rendah, baik di kalangan kurir maupun konsumen. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan, edukasi lebih lanjut bagi kurir, serta penegakan hukum yang lebih ketat agar privasi konsumen dapat terlindungi secara optimal.

Kata Kunci: Privasi; Data Pribadi; Kurir.

Pendahuluan

Di era digital, hampir seluruh aspek kehidupan bergantung pada media elektronik, termasuk kesehatan, pendidikan, dan industri. Perkembangan teknologi telah mengubah cara jual beli dari transaksi langsung menjadi sistem online, yang menawarkan kemudahan serta variasi produk yang lebih luas. Konsumen kini dapat melakukan transaksi dari mana saja tanpa harus bertemu langsung dengan penjual.

Namun, transaksi online juga memiliki risiko, terutama terkait perlindungan data pribadi. Saat berbelanja online, konsumen harus memberikan data pribadinya, seperti

alamat dan nomor telepon. Jika tidak dikelola dengan baik, data tersebut dapat disalahgunakan, menimbulkan ancaman seperti penyalahgunaan identitas atau penipuan. Selain itu, pelanggaran di media sosial semakin marak, mulai dari pencurian data hingga penyebaran konten ilegal. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, hingga 17 September 2023, tercatat 3.761.730 kasus pelanggaran di media sosial, menunjukkan tingginya ancaman di dunia digital.

Dalam transaksi e-commerce, pengiriman barang merupakan tahap penting yang melibatkan kurir sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Pekerjaan kurir berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama sejak pandemi. Sebagai pihak yang menangani barang dan informasi pelanggan, kurir memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam mengantarkan paket tetapi juga menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen.[1] Mereka harus memastikan bahwa informasi yang mereka akses tidak disalahgunakan, diubah, atau disebarluaskan tanpa izin.[2]

Perlindungan data pribadi diatur dalam UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Pasal 1 angka 5 mendefinisikan prosesor data pribadi sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan data atas nama pengendali data pribadi. Kurir, dalam hal ini, termasuk sebagai prosesor data yang harus menaati aturan perlindungan informasi pelanggan. Pasal 39 menyatakan bahwa pengendali dan prosesor data wajib mencegah akses ilegal terhadap data pribadi. Dalam Pasal 1 angka 1, data pribadi mencakup informasi yang dapat mengidentifikasi individu, termasuk foto. Bahkan, dalam Penjelasan Pasal 4 ayat 2 huruf b, foto wajah dikategorikan sebagai data biometrik, yang memerlukan perlindungan ketat.

Pelanggaran terhadap aturan ini dapat terjadi jika kurir menyebarluaskan foto pelanggan tanpa izin. Pasal 16 ayat 6 UU Perlindungan Data Pribadi menegaskan bahwa pemrosesan data harus dilakukan secara terbatas, spesifik, dan sesuai dengan dasar hukum yang sah. Jika foto pelanggan digunakan di luar tujuan pengiriman, harus ada persetujuan dari pemilik data. Selain itu, Pasal 28 PP PSTE mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk memberikan edukasi kepada pengguna tentang hak dan kewajiban mereka dalam transaksi elektronik.

Kasus penyalahgunaan foto pelanggan oleh kurir bukanlah hal baru. Di media sosial, sering ditemukan foto pelanggan yang diunggah tanpa izin oleh oknum kurir, bahkan ada grup Facebook yang mengoleksi foto penerima paket. Peneliti menemukan kasus serupa di Kecamatan Ganding, khususnya di grup WhatsApp "Komunitas Kurir SPX Kecamatan Ganding," tempat para kurir berbagi foto pelanggan dengan komentar kurang etis. Temuan ini menunjukkan bahwa kesadaran hukum di kalangan kurir masih rendah, sehingga diperlukan penegakan aturan yang lebih ketat serta edukasi agar pelanggaran privasi konsumen dapat dicegah.

[1] I Wayan Gde Wiryawan, "Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E- Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)," *Jurnal Ilmu Hukum : Fakultas Hukum & Ilmu Sosial UNDIKNAS* 4, no. 2 (2021): 187–202.

[2] Winda, "Penggunaan Jasa Kurir Dalam Jual Beli Online Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah," *Jurnal El-Thawalib* 3, no. 5 (2022): 60–71, https://doi.org/10.24952/el-thawalib.v3i5.6203.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan sosiologi hukum. Jenis penelitian ini dipilih karena bertujuan untuk memahami bagaimana regulasi perlindungan data pribadi diterapkan dalam praktik oleh kurir dan Shopee Express sebagai penyelenggara sistem elektronik.[3] Data primer diperoleh melalui wawancara dengan kurir dan konsumen di Kecamatan Ganding, serta dokumentasi terkait. Sementara itu, data sekunder bersumber dari berbagai regulasi yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan analisis dokumen hukum untuk mengidentifikasi celah dalam implementasi perlindungan data pribadi. Analisis data dilakukan secara kualitatif untuk memahami sejauh mana efektivitas regulasi dalam menjaga privasi konsumen. Pemilihan subjek penelitian didasarkan pada tingginya kasus penyalahgunaan foto bukti pengiriman dalam komunitas kurir Shopee Express, sehingga penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai permasalahan yang terjadi dan solusi yang dapat diterapkan.

Layanan Shopee Express

Shopee Express merupakan layanan pengiriman yang disediakan oleh Shopee untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam berbelanja online. Layanan ini dirancang untuk memberikan solusi pengiriman yang efisien dengan berbagai pilihan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Shopee Express pertama kali diperkenalkan pada tahun 2018 dan terus berkembang hingga tahun 2024, dengan jumlah gudang yang tercatat mencapai 378.414 unit yang tersebar di seluruh Indonesia.[4] Keberadaan gudang yang luas ini memungkinkan Shopee Express untuk memberikan layanan pengiriman yang lebih cepat dan menjangkau berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil.

Shopee Express memiliki beberapa kategori layanan yang dapat dipilih oleh pengguna sesuai dengan tingkat urgensi pengiriman. Beberapa pilihan tersebut antara lain Shopee Express Standard, Shopee Express Instant, Shopee Express Sameday, dan Shopee Express Hemat. Shopee Express Standard merupakan layanan pengiriman reguler dengan estimasi waktu yang lebih fleksibel. Shopee Express Instant dan Sameday dirancang untuk konsumen yang membutuhkan barang sampai dalam waktu singkat, biasanya dalam hitungan jam. Sementara itu, Shopee Express Hemat menawarkan biaya pengiriman yang lebih terjangkau dengan waktu pengiriman yang relatif lebih lama.

Untuk menggunakan layanan Shopee Express, pengguna dapat mengaksesnya langsung melalui aplikasi Shopee dengan mengikuti beberapa tahapan. Pertama, pengguna perlu membuka aplikasi Shopee dan memilih menu layanan Shopee Express. Setelah itu, pengguna diminta untuk memasukkan alamat tujuan pengiriman secara lengkap dan akurat agar kurir dapat menemukan lokasi dengan mudah. Selain alamat, pengguna juga harus mencantumkan nama penerima barang serta nomor telepon yang dapat dihubungi untuk memastikan komunikasi yang lancar antara kurir dan penerima.

---

[3] Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, Metodelogi Penelitian (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2002), 131

[4] Farhanah Salsabila Putri, A. Ratna Pudyaningsih, and M. Tahajjudi Ghifary, "Pengaruh Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Shopee Express Kota Pasuruan," *Musytari : Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi* 6, no. 11 (July 20, 2024): 61–70, https://doi.org/10.8734/MUSYTARI.V6I11.4715.

Selain informasi dasar pengiriman, pengguna juga dapat menambahkan catatan khusus untuk kurir melalui aplikasi, seperti instruksi terkait lokasi drop-off atau permintaan khusus lainnya. Shopee juga meminta pengguna untuk mengisi detail kategori barang yang akan dikirim, termasuk berat dan ukuran barang, guna memastikan pengiriman berjalan sesuai ketentuan. Untuk barang bernilai tinggi atau mudah rusak, Shopee Express menyediakan opsi tambahan berupa asuransi pengiriman yang dapat dipilih dengan biaya tambahan tertentu. Hal ini bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi pengguna jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman.

Sebagai bagian dari kemudahan berbelanja di Shopee, pengguna juga dapat menggunakan berbagai promo dan voucher yang tersedia untuk mendapatkan potongan harga pada biaya pengiriman. Setelah seluruh informasi pengiriman dilengkapi, pengguna cukup menekan opsi "Pesan Sekarang," dan sistem Shopee Express akan secara otomatis mencarikan mitra pengemudi terdekat yang siap mengambil barang dari penjual dan mengantarkannya ke alamat tujuan. Konsumen hanya perlu menunggu hingga barang diterima dengan aman sesuai dengan estimasi waktu pengiriman yang dipilih.

Dalam hal metode pembayaran, Shopee menyediakan dua opsi utama yang dapat digunakan oleh konsumen, yaitu pembayaran digital dan pembayaran langsung saat barang diterima. Metode pembayaran digital mencakup berbagai platform seperti e-wallet dan mobile banking, yang menawarkan kemudahan transaksi secara instan. Sementara itu, bagi pengguna yang lebih memilih untuk membayar setelah menerima barang, tersedia metode pembayaran Cash on Delivery (COD). Meskipun metode COD memberikan fleksibilitas bagi konsumen yang tidak memiliki akses ke pembayaran digital, tidak semua jasa pengiriman Shopee Express mendukung opsi ini, sehingga pengguna perlu memastikan ketersediaan metode pembayaran sebelum melakukan transaksi.

Dengan adanya berbagai pilihan layanan pengiriman dan metode pembayaran yang fleksibel, Shopee Express berusaha untuk memberikan pengalaman belanja online yang lebih praktis dan aman bagi konsumen. Namun, di balik kemudahan tersebut, perlindungan terhadap data pribadi konsumen harus tetap menjadi perhatian utama, terutama terkait dengan informasi alamat, nomor telepon, dan dokumentasi pengiriman dalam bentuk foto bukti serah terima. Oleh karena itu, kesadaran serta kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data pribadi menjadi hal yang sangat penting dalam ekosistem pengiriman barang, baik bagi konsumen, kurir, maupun pihak Shopee Express sebagai penyedia layanan.

Perlindungan Hukum Terhadap Privasi Konsumen

Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum terhadap privasi konsumen atas penyalahgunaan foto bukti pengiriman oleh kurir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi perlindungan data pribadi telah tersedia, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. Kurir sebagai pelaksana di lapangan belum sepenuhnya memahami batasan dalam pengambilan dan penyebaran foto bukti pengiriman, yang mengarah pada potensi pelanggaran hak privasi konsumen. Kurangnya sosialisasi dari Shopee Express sebagai penyelenggara sistem elektronik berkontribusi terhadap ketidaktahuan kurir mengenai implikasi hukum dari tindakan tersebut.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa sebagian besar kurir merasa regulasi yang ada cukup baik, namun implementasinya masih memiliki celah.[5] Mereka mengakui bahwa penyebaran foto bukti pengiriman dalam grup komunitas internal sering dilakukan tanpa mempertimbangkan aspek legalitas dan privasi konsumen. Di sisi lain, konsumen merasa tidak mendapatkan perlindungan yang memadai dan tidak memiliki akses yang jelas untuk melaporkan pelanggaran ini. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa kurangnya sosialisasi dan pengawasan dari pihak penyelenggara layanan menyebabkan lemahnya implementasi aturan perlindungan data pribadi di sektor jasa pengiriman.

Dari perspektif teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, situasi ini mencerminkan lemahnya perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif seharusnya dilakukan dengan memberikan edukasi dan sosialisasi kepada kurir mengenai pentingnya menjaga data pribadi konsumen. Kurir perlu diberikan pelatihan tentang tata cara penanganan informasi pelanggan secara aman dan sesuai regulasi. Sementara itu, perlindungan represif berupa sanksi terhadap kurir yang melanggar aturan masih belum berjalan efektif. Kurir sering kali tidak menyadari bahwa tindakan mereka termasuk dalam penyalahgunaan data pribadi yang dapat berimplikasi hukum. Tanpa adanya sanksi yang tegas, pelanggaran ini berpotensi terus berlanjut dan merugikan konsumen.

Penelitian ini juga menemukan bahwa mekanisme pertanggungjawaban Shopee Express terhadap pelanggaran yang dilakukan kurir masih belum optimal. Berdasarkan teori pertanggungjawaban hukum oleh Hans Kelsen, Shopee Express sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, pengawasan terhadap kurir masih lemah dan mekanisme pengaduan dari konsumen belum berjalan efektif. Kurangnya sistem pengawasan yang ketat membuat banyak pelanggaran terjadi tanpa konsekuensi yang jelas. Oleh karena itu, diperlukan sistem pemantauan yang lebih baik, seperti audit berkala dan inspeksi terhadap aktivitas kurir yang memiliki akses terhadap data pribadi pelanggan.

Regulasi yang mengatur perlindungan data pribadi di Indonesia telah tertuang dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi mendefinisikan data pribadi sebagai informasi yang berkaitan dengan individu yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi, termasuk foto bukti pengiriman. Pasal 39 undang-undang yang sama juga menegaskan bahwa setiap pengendali atau prosesor data pribadi memiliki kewajiban untuk mencegah akses tidak sah terhadap data pribadi. Selain itu, Pasal 28 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib memberikan edukasi kepada pengguna mengenai hak dan kewajiban mereka terkait transaksi elektronik, termasuk perlindungan data pribadi.

Selain itu, tindakan penyebaran foto tanpa izin juga melanggar prinsip pemrosesan data sebagaimana diatur dalam Pasal 16 ayat (2) UU PDP, yang mengharuskan data pribadi diproses sesuai dengan tujuan awal pengumpulannya.[6] Dalam

[5] Kurir, hasil wawancara, 24 Desember 2024

[6] Afifah Nabila, "Analisis Penyebaran Foto Bukti Terima Konsumen Tanpa Persetujuan Sebagai Pelanggaran Hak Oleh Kurir Dan Perlindungan Hukum Yang Berlaku," *Jurnal Causa* 6, no. 2 (2024).

konteks ini, tindakan kurir yang membagikan foto bukti pengiriman tanpa izin konsumen melanggar prinsip dasar perlindungan data pribadi dan dapat dikenai sanksi administratif maupun pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 67 ayat (2) UU PDP.

Lebih lanjut, tindakan ini juga bertentangan dengan Pasal 27 ayat (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang melarang distribusi informasi elektronik yang melanggar kehormatan, hak privasi, atau kesusilaan seseorang.[7] Penyelesaian sengketa akibat penyebaran foto konsumen oleh kurir diatur dalam Pasal 64 UU PDP, yang memberikan kerangka hukum bagi para pihak untuk menyelesaikan permasalahan melalui mekanisme arbitrase, pengadilan, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Setiawan (2023), yang menyoroti lemahnya pengawasan terhadap kurir dalam sektor jasa pengiriman, penelitian ini menguatkan temuan tersebut dengan data empiris dari wawancara. Setiawan menekankan bahwa tantangan utama bukan hanya terletak pada regulasi, tetapi juga dalam implementasi kebijakan perlindungan data pribadi di lapangan.[8] Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih sistematis dalam meningkatkan pemahaman kurir serta memperkuat mekanisme pengawasan dan sanksi bagi pelanggar.

Dengan demikian, upaya peningkatan perlindungan hukum terhadap privasi konsumen harus melibatkan berbagai aspek, mulai dari edukasi bagi kurir, penguatan pengawasan oleh penyelenggara sistem elektronik, hingga kemudahan akses bagi konsumen untuk melaporkan pelanggaran. Shopee Express harus membangun sistem kepatuhan internal yang lebih ketat, termasuk mekanisme pemantauan yang berbasis teknologi untuk mendeteksi penyalahgunaan data sejak dini. Langkah-langkah ini diharapkan dapat menciptakan sistem perlindungan data pribadi yang lebih efektif dan mencegah terjadinya pelanggaran serupa di masa depan.[9]

Berdasarkan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum terhadap privasi konsumen dalam kasus penyalahgunaan foto bukti pengiriman oleh kurir mencakup dua aspek utama, yaitu perlindungan preventif dan represif. Berdasarkan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum terhadap privasi konsumen dalam kasus penyalahgunaan foto bukti pengiriman oleh kurir mencakup dua aspek utama, yaitu perlindungan preventif dan represif.[10]

---

[7] Zennia Almaida, "Perlindungan Hukum Preventif Dan Refresif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Menggunakan Transaksi Tol Nontunai," *Privat Law* 9 (2021): 222–23, https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/view/28858/pdf.

[8] Ramadinata Tri Setiawan, "Pertanggungjawaban Hukum Atas Tindakan Kurir Ekpedisi Shopee Express Yang Menyebarluaskan Foto Konsumen Di Media Sosial Twitter" (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

[9] Sagdiyah Fitri Andani Tambunan Agung and Muhammad Irwan Padli Nasution, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Di E-Commerce," *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)* 2, no. 1 (2023): 5–7, https://doi.org/10.47233/jemb.v2i1.915.

[10] M. Hadjon Philipus, *Pengantar Hukum Administrasi Masyarakat* (Yogyakarta: Gadjah Mada University, 2002). 10

Perlindungan preventif bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada konsumen sebelum terjadinya pelanggaran terhadap privasi mereka.[11] Dengan adanya perlindungan ini, konsumen dapat merasa aman bahwa data pribadi mereka tidak akan disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Selain itu, perlindungan preventif juga bertujuan untuk membangun kesadaran hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam proses pengiriman, terutama kurir yang memiliki akses langsung terhadap informasi pelanggan. Kesadaran ini penting agar setiap individu memahami batasan hukum dalam penggunaan data pribadi, sehingga dapat mengurangi risiko terjadinya pelanggaran. Perlindungan preventif juga berfungsi untuk menciptakan sistem yang lebih transparan dalam pengelolaan informasi pelanggan, sehingga setiap tindakan yang berkaitan dengan penggunaan data pribadi memiliki dasar hukum yang jelas dan tidak merugikan pihak mana pun.[12]

Sementara itu, perlindungan represif bertujuan untuk memberikan sanksi dan pemulihan hak kepada konsumen apabila terjadi pelanggaran terhadap privasi mereka. Perlindungan ini berperan dalam menegakkan keadilan dengan memastikan bahwa setiap tindakan penyalahgunaan data pribadi tidak dibiarkan tanpa konsekuensi hukum. Selain itu, perlindungan represif juga bertujuan untuk memberikan efek jera kepada pihak yang melakukan pelanggaran, sehingga dapat mencegah terulangnya kasus serupa di masa mendatang. Dengan adanya mekanisme perlindungan ini, diharapkan konsumen yang mengalami kerugian akibat pelanggaran privasi dapat memperoleh keadilan dan kompensasi yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.[13]

Jika ditinjau melalui perlindungan preventif, Shopee Express sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap kurir memahami batasan dalam pengambilan dan penyebaran foto bukti pengiriman. Hal ini dapat dilakukan melalui edukasi, pelatihan, dan sosialisasi secara berkala mengenai regulasi perlindungan data pribadi yang berlaku. Kurir harus diberikan pemahaman yang jelas tentang risiko hukum dan konsekuensi yang dapat timbul akibat penyalahgunaan data pribadi konsumen. Selain itu, sistem pengawasan internal perlu diperkuat dengan penerapan teknologi pemantauan yang lebih canggih agar potensi pelanggaran dapat dicegah sejak dini.

Sementara itu, jika ditinjau melalui perlindungan represif, mekanisme penegakan hukum dan pemberian sanksi terhadap pelanggaran harus lebih efektif. Shopee Express perlu menerapkan sanksi yang lebih tegas bagi kurir yang terbukti menyalahgunakan foto bukti pengiriman, sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dalam kode etik perusahaan serta regulasi perlindungan data pribadi yang berlaku. Selain itu, mekanisme

---

[11] Zennia Almaida, "Perlindungan Hukum Preventif Dan Refresif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Menggunakan Transaksi Tol Nontunai," *Privat Law* 9 (2021): 222–23, https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/view/28858/pdf.

[12] [12] Kevin Rayindra Arnanto and dan Hervina Puspitosari, "Perlindungan Hukum Atas Inkonsistensi Penerapan Unsur 'Persamaan Pada Pokoknya' Dalam Penegakan Hukum Sengketa Merek," *UNES Law Review* 6, no. 4 (July 31, 2024): 11857–68, https://doi.org/10.31933/UNESREV.V6I4.2153.

[13] Moh Syaeful Bahar and Rahnat Dwi Susanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Akibat Kesewenangan Pengusaha," *Jurnal Legisia* 14, no. 2 (2022): 14–31, https://journal.unsuri.ac.id/index.php/legisia/article/download/199/175.

pengaduan bagi konsumen harus diperjelas dan diperkuat agar mereka memiliki akses yang mudah dan transparan dalam melaporkan pelanggaran.

Dalam Pasal 31 Permenkominfo No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi mengatur langkah-langkah yang perlu ditempuh dalam penyelesaian sengketa terkait perlindungan data pribadi, khususnya dalam kasus kegagalan menjaga kerahasiaan data. Salah satu ketentuan yang diatur adalah batas waktu pengaduan yang harus diajukan oleh pihak yang merasa dirugikan. Pengaduan harus dilakukan paling lambat dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengadu mengetahui informasi yang berkaitan dengan pelanggaran perlindungan data pribadinya. Ketentuan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pelanggaran dapat ditangani dalam waktu yang tidak terlalu lama, sehingga upaya penyelesaian masalah dapat dilakukan secara efektif sebelum dampak pelanggaran semakin meluas.

Pengaduan yang diajukan oleh pihak yang merasa dirugikan harus disampaikan dalam bentuk tertulis dan memenuhi beberapa persyaratan administratif. Dokumen pengaduan harus mencantumkan identitas pengadu, termasuk nama dan alamat yang jelas. Selain itu, pengadu juga wajib menyertakan alasan atau dasar pengaduan yang menjelaskan secara rinci mengenai pelanggaran yang terjadi serta dampak yang ditimbulkan. Tidak hanya itu, dalam pengaduan juga harus terdapat permintaan atau bentuk penyelesaian yang diharapkan oleh pengadu, sehingga pejabat yang menangani dapat memahami secara jelas tuntutan dari pihak yang bersangkutan. Pengaduan tersebut juga harus memuat informasi mengenai tempat pengaduan, waktu penyampaian pengaduan, serta tanda tangan pengadu sebagai bentuk legalitas dokumen tersebut.

Agar pengaduan dapat diproses dengan baik, pengadu juga wajib melampirkan bukti-bukti pendukung yang relevan. Bukti-bukti ini dapat berupa dokumen, tangkapan layar, rekaman komunikasi, atau bentuk lainnya yang menunjukkan adanya pelanggaran perlindungan data pribadi. Bukti pendukung sangat penting dalam memastikan keabsahan pengaduan dan memberikan dasar bagi pejabat yang menangani untuk melakukan investigasi lebih lanjut. Tanpa adanya bukti yang cukup, pengaduan dapat dianggap tidak valid atau sulit untuk diproses lebih lanjut.

Setelah pengaduan diterima, pejabat atau tim penyelesaian sengketa data pribadi wajib memberikan tanggapan dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja. Tanggapan tersebut harus berisi informasi mengenai status pengaduan, apakah telah memenuhi syarat atau masih terdapat kekurangan. Jika pengaduan dinilai tidak lengkap, maka pengadu harus segera melengkapinya dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak menerima tanggapan tersebut. Jika dalam batas waktu yang ditentukan pengadu tidak melengkapi dokumen yang diperlukan, maka pengaduan akan dianggap batal dan tidak dapat diproses lebih lanjut.

Apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, maka pejabat atau lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelesaian sengketa data pribadi wajib memulai proses penanganan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima secara lengkap. Penyelesaian pengaduan ini harus dilakukan melalui mekanisme musyawarah atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendekatan musyawarah diutamakan untuk mencari solusi yang adil bagi semua pihak yang terlibat. Jika musyawarah tidak mencapai kesepakatan, maka dapat digunakan jalur lain yang telah diatur dalam hukum, seperti mediasi atau arbitrase.

Dalam menangani pengaduan, pejabat atau lembaga yang bertanggung jawab memiliki kewenangan untuk memberikan rekomendasi kepada Menteri untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada Penyelenggara Sistem Elektronik yang terbukti lalai dalam menjaga kerahasiaan data pribadi penggunanya. Rekomendasi ini tetap dapat diberikan baik dalam kondisi sengketa telah diselesaikan secara musyawarah maupun jika penyelesaian alternatif lainnya tidak berhasil dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat penyelesaian antara pihak pengadu dan terlapor, pihak berwenang tetap memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi guna memberikan efek jera dan meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data pribadi.

Ketentuan dalam Pasal 31 ini menggarisbawahi pentingnya mekanisme pengaduan yang terstruktur dan jelas dalam perlindungan data pribadi. Dengan adanya prosedur yang rinci, setiap individu yang merasa hak-haknya dilanggar dapat memperoleh jalur hukum yang tepat dalam mencari keadilan. Selain itu, aturan ini juga menjadi dasar bagi otoritas yang berwenang untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan guna mencegah terulangnya kasus serupa di masa mendatang. Oleh karena itu, pemahaman terhadap tata cara pengaduan ini menjadi hal yang sangat penting bagi masyarakat, terutama bagi konsumen yang merasa hak privasinya telah disalahgunakan.

Dengan mengimplementasikan perlindungan preventif dan represif secara optimal, Shopee Express dapat meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data pribadi serta mencegah terjadinya pelanggaran serupa di masa depan. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk melindungi privasi konsumen, tetapi juga untuk membangun kepercayaan publik terhadap sistem pengiriman yang lebih aman dan bertanggung jawab.

Tanggung Jawab Pihak Shopee Sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik

Shopee Express mempunyai tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa setiap mitra kurir mematuhi standar perlindungan data pribadi yang telah ditetapkan. Perlindungan data pribadi menjadi isu yang semakin penting di era digital, di mana kebocoran data dapat berdampak negatif bagi konsumen dan reputasi perusahaan. Data pribadi, termasuk informasi pelanggan seperti alamat, nomor telepon, dan foto bukti pengiriman, harus dikelola dengan hati-hati agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Dalam operasionalnya, Shopee Express telah menerapkan kode etik yang harus dipatuhi oleh kurir dalam menjalankan tugasnya. Regulasi internal ini mencakup larangan penyebaran informasi pelanggan tanpa izin serta ketentuan sanksi bagi pelanggar. Shopee Express juga telah menerapkan sistem penalti bagi kurir yang melanggar aturan, seperti pengurangan poin dan potensi pemutusan kemitraan jika pelanggaran dilakukan secara berulang. Namun, meskipun regulasi ini telah ada, kendala di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan aturan ini masih memiliki berbagai kelemahan. Banyak kurir yang kurang memahami pentingnya menjaga data pribadi konsumen, dan sosialisasi dari pihak Shopee Express terkait regulasi ini masih terbilang minim.

Selain itu, pengawasan terhadap perilaku kurir dalam menangani data pelanggan masih belum optimal. Banyak kasus menunjukkan bahwa kurir kerap membagikan foto bukti pengiriman di grup internal tanpa mempertimbangkan aspek legalitas dan privasi konsumen. Kurangnya kontrol serta sistem pemantauan yang ketat membuat pelanggaran ini sulit untuk dideteksi dan ditindaklanjuti dengan segera. Oleh karena itu, Shopee

Express perlu meningkatkan upaya dalam memperkuat regulasi, melakukan sosialisasi yang lebih masif, serta menerapkan sistem pengawasan yang lebih efektif agar perlindungan data pribadi konsumen dapat terjamin secara optimal.

Shopee Express telah mengatur perlindungan data pribadi dalam kode etik yang wajib ditaati oleh setiap kurir, seperti Kode Etik Nomor 8 yang melarang tindakan yang tidak mengenakkan atau menyinggung pelanggan, penjual, customer service agent, dan pihak lainnya dengan penalti sebesar 50 poin serta Kode Etik Nomor 19 yang secara tegas melarang penyebaran data pribadi pelanggan atau mitra pengemudi Shopee dan SPX melalui media apa pun dengan sanksi penalti sebesar 150 poin. Ketentuan ini menunjukkan bahwa Shopee Express telah memiliki regulasi internal yang mengatur perlindungan data pribadi, namun efektivitas pelaksanaannya masih dipertanyakan. Kasus penyalahgunaan foto bukti pengiriman oleh kurir menunjukkan bahwa meskipun regulasi sudah ada, penerapan sanksi dan pengawasan masih belum maksimal.

Prinsip-prinsip pertanggungjawaban dalam hukum dapat dibedakan ke dalam beberapa kategori, salah satunya adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian atau kesalahan (*fault liability or liability based on fault*). Prinsip ini bersifat subjektif, yaitu tanggung jawab yang didasarkan pada perilaku pelaku usaha. Prinsip ini diterapkan baik dalam hukum pidana maupun perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), prinsip ini diatur dalam Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367, yang menegaskan bahwa seseorang hanya dapat dimintai pertanggungjawaban hukum jika terbukti melakukan kesalahan. Dengan demikian, dalam sistem hukum perdata, pihak yang merasa dirugikan harus membuktikan adanya unsur kesalahan dari pihak lain sebelum dapat menuntut ganti rugi.

Selanjutnya, terdapat prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yang sering dikaitkan dengan product liability. Prinsip ini menegaskan bahwa produsen bertanggung jawab atas produk yang dipasarkan kepada konsumen, tanpa perlu membuktikan adanya unsur kesalahan. Jika suatu produk terbukti memiliki cacat yang dapat membahayakan konsumen dan mengakibatkan kerugian, maka produsen secara otomatis bertanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan. Prinsip ini diterapkan untuk melindungi konsumen dari risiko yang mungkin muncul akibat penggunaan produk yang tidak memenuhi standar keamanan, sehingga produsen diwajibkan untuk memastikan produknya aman sebelum dipasarkan.

Selain itu, dalam hukum perlindungan konsumen dikenal prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*). Prinsip ini menetapkan bahwa tergugat dianggap bertanggung jawab hingga ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Dalam prinsip ini berlaku konsep pembalikan beban pembuktian (*omkering van bewijslast*), yang berarti beban pembuktian berada pada pihak tergugat. Dalam konteks perlindungan konsumen, prinsip ini mengharuskan pelaku usaha yang digugat untuk membuktikan bahwa ia tidak melakukan kesalahan. Dengan kata lain, jika seorang konsumen mengalami kerugian akibat suatu produk atau jasa, maka pelaku usaha harus menunjukkan bukti yang mendukung bahwa mereka telah menjalankan kewajibannya sesuai dengan standar yang berlaku.

Di sisi lain, terdapat prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non-liability principle*). Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini hanya berlaku dalam transaksi konsumen tertentu yang sifatnya terbatas, di mana tanggung jawab hanya dibebankan jika

terdapat situasi yang secara logis dapat diterima dan dianggap wajar. Artinya, pelaku usaha tidak otomatis dianggap bersalah ketika terjadi permasalahan dengan konsumennya, melainkan harus melihat konteks serta kondisi yang melatarbelakangi kejadian tersebut.

Terakhir, terdapat prinsip tanggung jawab dengan pembatasan, yang sering digunakan oleh pelaku usaha dalam bentuk klausula eksonerasi yang dicantumkan dalam perjanjian standar. Prinsip ini bertujuan untuk membatasi atau menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap risiko tertentu. Dalam hukum kontrak, klausula ini sering digunakan untuk memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha, dengan menetapkan batasan tanggung jawab dalam transaksi dengan konsumen. Dengan adanya klausula eksonerasi, pelaku usaha dapat mengurangi potensi tuntutan hukum yang mungkin timbul akibat pelaksanaan perjanjian. Namun, dalam praktiknya, klausula ini harus tetap memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku agar tidak merugikan hak-hak konsumen secara sepihak.[14]

Dalam aspek pertanggungjawaban hukum, teori Hans Kelsen dapat digunakan untuk menganalisis tanggung jawab Shopee Express dalam kasus pelanggaran privasi konsumen oleh kurir. Teori ini menekankan bahwa setiap tindakan yang melanggar norma hukum harus dikenakan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.[15] Jika seorang kurir menyebarkan foto bukti pengiriman tanpa izin, maka tindakan tersebut melanggar norma hukum dalam hal kewajiban prosesor data pribadi sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 39 UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Berdasarkan teori Kelsen, kurir tersebut harus dikenakan sanksi sesuai dengan norma hukum yang berlaku karena bertindak di luar kewenangan dan aturan perusahaan.

Namun, tanggung jawab tidak hanya terbatas pada kurir sebagai individu, tetapi juga dapat dialihkan kepada Shopee Express sebagai perusahaan. Jika penyebaran data pribadi terjadi secara sistematis atau melibatkan lebih dari satu kurir, dan tidak ada pengawasan yang memadai dari Shopee, maka tanggung jawab dapat dialihkan secara kolektif kepada manajemen Shopee Express. Hal ini sesuai dengan Pasal 14 PP PSE yang mengharuskan penyelenggara sistem elektronik memastikan seluruh pihak yang terlibat dalam pemrosesan mematuhi prinsip perlindungan data pribadi. Dengan demikian, jika terjadi kebocoran data akibat kelalaian sistem pengawasan Shopee Express, maka perusahaan tetap dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum.

Norma hukum tertentu mengatur tanggung jawab mutlak tanpa perlu pembuktian kesalahan.[16] Dalam kasus ini, Shopee Express sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) tetap bertanggung jawab atas kebocoran data pribadi konsumen, meskipun tidak terbukti lalai. Salah satu faktor utama yang menyebabkan kebocoran data pribadi adalah

[14] Celina Tri Kiwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).
[15] Jimly Asshidique and M. Ali Safa'at, Teori Hans Kelsen Tentang Hukum (Jakarta: Konstitusi Press, 2021). 28
[16] Priescillia Mariana Palapessy, Teng Berlianty, and Sarah Selfina Kuahaty, "Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Dalam Transaksi Pengiriman Barang," *PAMALI: Pattimura Magister Law Review* 3, no. 2 (2023): 139, https://doi.org/10.47268/pamali.v3i2.1413.

lemahnya sistem pengawasan internal.[17] Shopee Express telah menetapkan kebijakan perlindungan data, tetapi mekanisme pengawasan terhadap kurir masih belum optimal.

Beberapa langkah yang seharusnya dilakukan oleh Shopee Express untuk meningkatkan pengawasan antara lain sistem pemantauan berbasis teknologi untuk mendeteksi pelanggaran sejak dini, peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada kurir mengenai pentingnya menjaga data pribadi konsumen, penerapan sanksi yang lebih tegas terhadap kurir yang melanggar regulasi perlindungan data pribadi, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang lebih transparan agar konsumen yang merasa data pribadinya disalahgunakan memiliki akses yang mudah untuk melaporkan pelanggaran.

Untuk meningkatkan pengawasan dan perlindungan terhadap data pribadi konsumen, Shopee Express perlu menerapkan berbagai langkah strategis yang mencakup aspek teknologi, edukasi, penegakan regulasi, serta transparansi dalam mekanisme pengaduan. Pengawasan yang efektif tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan pengiriman, tetapi juga memastikan bahwa setiap pihak yang terlibat dalam proses pengiriman, terutama para kurir, memahami dan menjalankan tanggung jawab mereka dalam menjaga keamanan data pribadi pelanggan. Beberapa Langkah yang dapat dilakukan oleh pihak shopee diantaranya sebagai berikut :

Langkah pertama yang harus diterapkan adalah sistem pemantauan berbasis teknologi. Shopee Express dapat mengembangkan dan mengintegrasikan sistem pengawasan digital yang mampu mendeteksi potensi pelanggaran sejak dini. Selain itu, diperlukan jugav sistem pemantauan yang dapat mencatat serta menyimpan data aktivitas kurir, sehingga jika terjadi pelanggaran, bukti digital dapat digunakan sebagai dasar untuk menindaklanjuti kasus tersebut dengan lebih akurat.

Langkah kedua adalah peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada kurir mengenai pentingnya menjaga data pribadi konsumen**.** Banyak kasus penyalahgunaan data pribadi terjadi karena kurangnya pemahaman para kurir terhadap implikasi hukum dan etika dalam penggunaan data pelanggan. Oleh karena itu, Shopee Express perlu mengadakan program pelatihan berkala yang membahas regulasi perlindungan data pribadi, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Dalam pelatihan ini, kurir harus diberikan pemahaman yang jelas mengenai konsekuensi hukum jika mereka menyalahgunakan data pelanggan, termasuk potensi sanksi pidana dan administratif yang bisa dijatuhkan. Sosialisasi juga dapat dilakukan melalui berbagai media komunikasi internal, seperti modul digital, video edukatif, atau sesi diskusi interaktif, sehingga para kurir dapat memahami pentingnya kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Langkah ketiga adalah penerapan sanksi yang lebih tegas terhadap kurir yang melanggar regulasi perlindungan data pribadi. Regulasi yang ada saat ini sudah memberikan dasar hukum yang jelas terkait tanggung jawab dalam menjaga data pribadi, namun efektivitasnya bergantung pada penerapan sanksi yang ketat terhadap pelanggar. Shopee Express perlu menyusun kebijakan internal yang memberikan konsekuensi tegas bagi kurir yang terbukti menyalahgunakan data pribadi pelanggan. Sanksi ini bisa berupa peringatan tertulis, skorsing, hingga pemutusan hubungan kerja (PHK) bagi pelanggar

[17] Maichle Delpiero et al., "Analisis Yuridis Kebijakan Privasi Dan Pertanggungjawaban Online Marketplace Dalam Perlindungan Data Pribadi Pengguna Pada Kasus Kebocoran Data," *Padjadjaran Law Review* 9, no. 1 (2021): 1–22, http://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/plr/article/view/509.

yang melakukan pelanggaran berat. Selain itu, jika pelanggaran masuk dalam kategori tindak pidana, Shopee Express harus bekerja sama dengan aparat penegak hukum untuk memastikan bahwa pelaku mendapatkan hukuman yang sesuai. Dengan adanya sanksi yang tegas dan transparan, kurir akan lebih berhati-hati dalam menjalankan tugasnya, serta lebih memahami bahwa menjaga privasi konsumen adalah bagian dari tanggung jawab profesional mereka.

Meskipun Shopee Express telah memiliki regulasi internal yang mengatur perlindungan data pribadi, efektivitas pelaksanaannya masih menjadi tantangan. Lemahnya pengawasan, kurangnya edukasi bagi kurir, serta sanksi yang belum optimal menjadi faktor utama dalam permasalahan ini. Untuk meningkatkan perlindungan data pribadi konsumen, Shopee Express harus memperkuat sistem pengawasan, meningkatkan edukasi bagi kurir, serta menerapkan mekanisme sanksi dan pengaduan yang lebih transparan. Dengan langkah-langkah ini, Shopee Express dapat menciptakan sistem perlindungan data pribadi yang lebih efektif dan mencegah terjadinya pelanggaran serupa di masa depan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelirian dan analisis yang dilakukan terhadap perlindungan hukum privasi konsumen atas penyalahgunaan foto bukti pengiriman oleh kurir maka dapat diambil kesimopulan sebagai berikut:

1. Indonesia memiliki payung hukum yang kuat dalam melindungi privasi konsumen di era digital. Hal ini tercermin dalam berbagai regulasi yang telah diterbitkan oleh pemerintah, di antaranya adalah UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**,** UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi**,** UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)**, serta** PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)**.** Regulasi tersebut mengatur berbagai aspek perlindungan data pribadi, mulai dari hak konsumen atas privasinya hingga tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik (PSE) dalam mengelola dan melindungi data pengguna secara aman. Secara normatif, regulasi ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam melindungi konsumen dari berbagai potensi pelanggaran privasi, terutama dalam transaksi berbasis teknologi yang semakin berkembang pesat.Namun, meskipun regulasi telah ditetapkan, implementasi di lapangan masih menemui berbagai kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, ditemukan bahwa masih terdapat beberapa aspek regulasi yang tidak dijalankan secara efektif, terutama dalam hal pengawasan dan sosialisasi kepada para pihak yang terlibat dalam transaksi digital, termasuk kurir. Kurangnya pengawasan terhadap praktik penyalahgunaan data pribadi oleh kurir menjadi salah satu faktor utama mengapa kasus-kasus pelanggaran privasi konsumen masih sering terjadi. Kurir, sebagai pihak yang secara langsung berinteraksi dengan data pribadi konsumen, seperti alamat dan foto penerima paket, seharusnya diberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kewajibannya dalam menjaga kerahasiaan informasi pelanggan. Namun, dalam praktiknya, banyak kurir yang belum sepenuhnya memahami aspek hukum terkait data pribadi, sehingga masih ditemukan tindakan penyalahgunaan data seperti membagikan foto penerima paket di media sosial atau grup komunikasi internal tanpa izin dari pemilik data.Salah satu contoh kasus yang ditemukan dalam

penelitian ini adalah keberadaan grup komunitas kurir di media sosial, di mana foto penerima paket sering kali disebarluaskan tanpa adanya tujuan yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi kepada kurir terkait aturan perlindungan data pribadi masih sangat minim. Padahal, regulasi yang ada telah dengan jelas mengatur bahwa penggunaan data pribadi harus dilakukan dengan dasar hukum yang sah serta dalam batasan yang telah ditentukan. Jika sosialisasi dan edukasi kepada kurir tidak diperkuat, maka kemungkinan pelanggaran privasi konsumen akan terus berulang tanpa adanya kesadaran dari pihak kurir mengenai konsekuensi hukum yang dapat timbul akibat tindakan tersebut.

2. Shopee sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) memiliki tanggung jawab hukum dalam melindungi data pribadi konsumen sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) **serta** Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)**.** Namun, berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa kurangnya pengawasan terhadap kurir dan lemahnya sistem keamanan aplikasi menjadi penyebab utama terjadinya penyalahgunaan data pribadi berupa foto bukti pengiriman. Kurir yang memiliki akses ke data pelanggan tidak selalu mendapatkan sosialisasi atau pelatihan mengenai tata cara perlindungan privasi konsumen, sehingga berpotensi menyalahgunakan informasi tersebut. Selain itu, sistem dalam aplikasi Shopee Express juga disebut masih memiliki celah keamanan yang memungkinkan akses tidak sah terhadap data konsumen.Sebagai perusahaan e-commerce besar, Shopee memiliki kewajiban untuk memastikan keamanan data pelanggan melalui pengawasan ketat terhadap mitra kerja dan penguatan sistem keamanannya. Jika tidak dilakukan, maka Shopee dapat dianggap lalai dalam memenuhi kewajiban hukumnya dan berpotensi dikenai sanksi administratif sesuai dengan UU PDP. Oleh karena itu, Shopee perlu mengambil langkah konkret seperti meningkatkan edukasi bagi kurir, menerapkan sistem monitoring yang lebih ketat, serta memperkuat keamanan aplikasi guna mencegah kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi konsumen di masa mendatang.

Daftar Pustaka

Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat. *Metodelogi Penelitian*. Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2002.

Philipus, M. Hadjon. *Pengantar Hukum Administrasi Masyarakat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University, 2002.

Asshidique, Jimly, and Ali M Safa'at. *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*. Jakarta: Konstitusi Press, 2021.

Celina, Kristiyanti Siwi Tri. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, 2008. https://books.google.co.id/books?id=d6ytQwAACAAJ&pg=PA92&hl=id&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false

Putri, Farhanah Salsabila, A. Ratna Pudyaningsih, and M. Tahajjudi Ghifary. "Pengaruh Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Shopee Express Kota Pasuruan." *Musytari : Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi* 6, No. 11 (July 20, 2024): 61–70.

Https://Doi.Org/10.8734/Musytari.V6i11.4715.

Nabila, Afifah. "Analisis Penyebaran Foto Bukti Terima Konsumen Tanpa Persetujuan Sebagai Pelanggaran Hak Oleh Kurir Dan Perlindungan Hukum Yang Berlaku." *Jurnal Causa* 6, no. 2 (2024).

Almaida, Zennia. "Perlindungan Hukum Preventif Dan Refresif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Menggunakan Transaksi Tol Nontunai." *Privat Law* 9 (2021): 22–23. https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/view/28858/pdf.

Setiawan, Ramadinata Tri. "Pertanggungjawaban Hukum Atas Tindakan Kurir Ekpedisi Shopee Express Yang Menyebarluaskan Foto Konsumen Di Media Sosial Twitter." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.

Agung, Sagdiyah Fitri Andani Tambunan, and Muhammad Irwan Padli Nasution. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Di E-Commerce." *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)* 2, no. 1 (2023): 5–7. https://doi.org/10.47233/jemb.v2i1.915.

Bahar, Moh Syaeful, and Rahnat Dwi Susanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Akibat Kesewenangan Pengusaha." *Jurnal Legisia* 14, no. 2 (2022): 214–31. https://journal.unsuri.ac.id/index.php/legisia/article/download/199/175.

Rayindra Arnanto, Kevin, and dan Hervina Puspitosari. "Perlindungan Hukum Atas Inkonsistensi Penerapan Unsur 'Persamaan Pada Pokoknya' Dalam Penegakan Hukum Sengketa Merek." *UNES Law Review* 6, no. 4 (July 31, 2024): 11857–68. https://doi.org/10.31933/UNESREV.V6I4.2153.

Delpiero, Maichle, Farah Azzahra Reynaldi, Istiwati Utami Ningdiah, and Nafisah Muthmainnah. "Analisis Yuridis Kebijakan Privasi Dan Pertanggungjawaban Online Marketplace Dalam Perlindungan Data Pribadi Pengguna Pada Kasus Kebocoran Data." *Padjadjaran Law Review* 9, no. 1 (2021): 1–22. http://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/plr/article/view/509.

Palapessy, Priescillia Mariana, Teng Berlianty, and Sarah Selfina Kuahaty. "Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Dalam Transaksi Pengiriman Barang." *PAMALI: Pattimura Magister Law Review* 3, no. 2 (2023): 139. https://doi.org/10.47268/pamali.v3i2.1413.

Wiryawan, I Wayan Gde. "Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E- Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)." *Jurnal Ilmu Hukum : Fakultas Hukum & Ilmu Sosial UNDIKNAS* 4, no. 2 (2021): 187–202.

Winda. "Penggunaan Jasa Kurir Dalam Jual Beli Online Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah." *Jurnal El-Thawalib* 3, no. 5 (2022): 860–71. https://doi.org/10.24952/el-thawalib.v3i5.6203.