PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI KONSUMEN HOTEL ANDALAS BANDAR LAMPUNG

(Skripsi)

Oleh

Muhammad Al-Ghiffari Akbar

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI KONSUMEN HOTEL ANDALAS BANDAR LAMPUNG

Oleh

Muhammad Al-Ghiffari Akbar

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri perhotelan. Hotel Andalas Bandar Lampung, sebagai salah satu penyedia jasa perhotelan, mengumpulkan dan mengelola data pribadi konsumennya untuk berbagai keperluan operasional. Namun, dengan semakin maraknya kasus penyalahgunaan data pribadi, perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen menjadi sangat penting.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen di Hotel Andalas Bandar Lampung serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui studi pustaka dan wawancara dengan pihak terkait di Hotel Andalas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Andalas telah mengadopsi berbagai langkah untuk melindungi data pribadi konsumen, seperti menerapkan kebijakan privasi, penggunaan teknologi enkripsi, dan pelatihan karyawan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti kurangnya kesadaran hukum dan pengetahuan teknologi di kalangan karyawan serta ancaman serangan siber yang terus berkembang.

Kata Kunci: Perlindungan Privasi Data Pribadi, Perhotelan

ABSTRACT

Legal Protection Of Personal Data Of Andalas Hotel Consumers In Bandar Lampung

By

Muhammad Al-Ghiffari Akbar

The development of information technology has brought significant changes in various sectors, including the hospitality industry. Hotel Andalas Bandar Lampung, as one of the hospitality service providers, collects and manages its customers' personal data for various operational purposes. However, with the increasing cases of personal data misuse, legal protection of consumer personal data becomes very important.

This research aims to analyze the legal protection efforts for consumer personal data at Hotel Andalas Bandar Lampung and identify the challenges faced in its implementation. The research method used is a normative juridical method with a qualitative approach. Data were obtained through literature study and interviews with relevant parties at Hotel Andalas.

The results of the study indicate that Hotel Andalas has adopted various measures to protect consumer personal data, such as implementing privacy policies, using encryption technology, and providing employee training. However, several challenges are still faced, such as the lack of legal awareness and technological knowledge among employees, as well as the ongoing threat of cyberattacks

Keywords: *Personal Data Privacy Protection, Hospitality Industry*

PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI KONSUMEN HOTEL ANDALAS BANDAR LAMPUNG

Oleh

Muhammad Al-Ghiffari Akbar

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM

Pada

Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024

Judul Skripsi	: Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen Hotel Andalas Bandar Lampung
Nama Mahasiswa	: Muhammad Al-Ghiffari Akbar
Nomor Pokok Mahasiswa	: 2012011105
Bagian	: Hukum Keperdataan
Fakultas	: Hukum

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.	**M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum.**
NIP. 19740413 200501 1 001	NIP. 19710825 200501 1 002

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan

Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP.19740413 200501 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

   Ketua : **Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.** _____

   Sekretaris/Anggota : **M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum.** _____

   Penguji
   Bukan Pembimbing : **Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.** _____

2. Dekan Fakultas Hukum

Dr. M. Fakih, S.H., M.S.
NIP.1964 1218 198803 1 002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **12 Juni 2024**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Al-Ghiffari Akbar

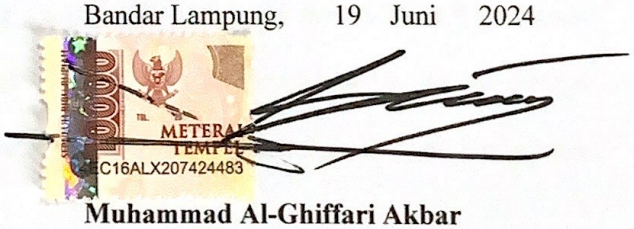
NPM : 2012011105

Bagian : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **"Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen Hotel Andalas Bandar Lampung"** benar-benar hasil karya sendiri dan bukan plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/DT/2010.

Bandar Lampung, 19 Juni 2024



Muhammad Al-Ghiffari Akbar
NPM. 2012011105

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Muhammad Al-Ghiffari Akbar, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 21 Juni 2001. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, pasangan Bapak Scorpiandi Amruzi Bakrie dan Ibu Mardian Susanti.

Penulis menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 02 Rawa Laut Pada Tahun 2014, Pada tahun 2014 penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Swasta Al-Azhar 03 Bandar Lampung, Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas SMA Negeri 07 Bandar Lampung pada tahun 2017. Penulis diterima sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung pada tahun 2020 melalui jalur SNMPTN. Penulis telah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode I tahun 2023 selama 40 hari di Desa Pura Mekar Kecamatan Gedong Surian Kabupaten Lampung Barat. Penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan."

(QS Surah Asy-Syarh ayat 5)

"Happiness depends upon ourselves."

(Aristotle)

"Terus Maju Meski Tak Sepenuhnya Siap."

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, rezeki, serta kesabaran dan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi sumber inspirasi dalam segala tindakan dan langkah hidupku, sehingga penulis dapat belajar dan bekerja keras untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

Almarhum Ayah tercinta Scorpiandi Amruzi Bakrie, S.H. dan Mama tersayang Dra. Mardian Susanti.

Orang tua yang selama ini telah mendidik dengan penuh kasih sayang, melindungiku dan merawatku dengan setulus hati serta memberiku motivasi dan do'a luar biasa untuk menjadi anak yang dapat mewujudkan impian dan membanggakan orang tua dalam kondisi sesulit apapun.

SANWACANA

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirobbil'alamin, Segala puji bagi Allah SubhanahuwaTa'ala, Rabb semesta alam, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Shalawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad, Sallallahu'alaihiwasallah, keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya yang senantiasa mengikuti jalan petunjuk-Nya. Aamiin. Hanya dengan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "**Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen Hotel Andalas Bandar Lampung"**, yang diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak yang sangat berharga bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. M. Fakih, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
2. Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung dan selaku Dosen Pembimbing I, terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, saran, masukan, dan bantuan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. M.Wendy Trijaya, S.H., M.H., selaku Sekretaris Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung dan selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas

waktu yang telah diluangkan, bimbingan, saran, masukan, dan bantuan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas I terimakasih atas waktu, kritik, dan saran dalam seminar I dan II guna kesempurnaan skripsi ini.
5. Yennie Agustin MR, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas II terimakasih atas waktu, kritik, dan saran dalam seminar I dan II guna kesempurnaan skripsi ini.
6. Fathoni, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu dan membimbing penulis dalam perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Lampung.
7. Seluruh dosen dan karyawan yang bertugas di Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya Dosen Bagian Hukum Keperdataan yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi saya.
8. Ibu Siti'ah (HRD Hotel Andalas), terimakasih atas ketersediaannya untuk menjadi narasumber penelitian penulis. Serta Ibu Irma selaku *owner* Hotel Andalas Bandar Lampung
9. Oma penulis Almh. Sunarti, terimakasih atas doa, nasihat dan semangat untuk selalu menjadi manusia yang beretika dan pribadi yang baik.
10. Kakak, Abang dan ponakan tersayang Bella Anadia Scorpiandi, Dinanta Putra D, dan Ceiysa Zakira Adila, terima kasih atas doa, kesabaran, dan dukungannya. Serta seluruh keluarga besarku, terima kasih atas dukungan dan doa yang telah diberikan selama ini.
11. Sahabat-sahabatku Pino Bagus W, Jhosua Stefanus M, Yokie Rahman, Ahmad Yudha, Fabio Arya Danuwangsa, Renanda Putra, Aby Asa , Albin Febrian, Hanif Irawan, Fadly Rizky W., terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya untuk selalu menemani, berbagi cerita, memberikan semangat, motivasi, inspirasi dan juga canda tawanya selama ini, semua akan

menjadi kenangan manis yang takkan pernah bisa dilupakan dan akan menjadi cerita dari perjalanan hidup penulis.

12. Teman-teman penulis di kampus Fahrul Roji, Audrey Natanael, Iqbal Ghofardan, Masagus Rafli, Steven, Sulton Aulia, Rachmat, Aldi Wibowo, Falah Handika, dan teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu namanya. terima kasih untuk kebersamaan, dukungan, motivasi, dan canda tawa yang telah kalian berikan kepada penulis, semoga kelak kita semua menjadi pribadi yang sukses.
13. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, Muhammad Al-Ghiffari Akbar yang telah berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Terimakasih telah bersabar dan memilih untuk selalu bangkit dan menyelesaikan semua proses perkuliahan ini. Terimakasih karena telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan dari luar keadaan, tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan salah satu pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga Allah SWT membalas jasa dan kebaikan yang telah diberikan kepada saya. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dari itu kritik, saran, dan masukan yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini.

Bandar Lampung, 19 Juni 2024
Penulis

Muhammad Al-Ghiffari Akbar

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ii
ABSTRACT iii
HALAMAN JUDUL iv
HALAMAN PERSETUJUAN v
HALAMAN PERSETUJUAN v
HALAMAN PENGESAHAN vi
PERNYATAAN vii
RIWAYAT HIDUP viii
MOTTO ix
PERSEMBAHAN x
SANWACANA xi
DAFTAR ISI xiv
I. PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 8
1.3. Ruang Lingkup 8
1.4. Tujuan Penulisan 9
1.5. Kegunaan Penelitian 9
1.5.1. Kegunaan Teoritis 9
1.5.2. Kegunaan Praktis 9
II. TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1. Pengertian mengenai hak privasi data pribadi konsumen hotel 13
2.2. Tinjauan Umum Tentang Konsumen 16
2.3. Asas-asas Perlindungan Data Pribadi Konsumen Hotel 17
2.4. Teori Perlindungan Hukum Data Pribadi 20
2.5. Hak dan Kewajiban Konsumen 25
2.6. Hak dan Kewajiban Hotel Terhadap Konsumen Hotel 28
2.6.1. Hak Konsumen 28
2.6.2. Kewajiban Hotel 28
2.7. Kajian Terdahulu 29
2.8. Kerangka Berpikir 32

III. METODE PENELITIAN 34
3.1. Jenis Penelitian 34
3.2. Tipe Penelitian 35
3.3. Pendekatan Masalah 35
3.4. Data dan Sumber Data 36
3.5. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data 38
3.5.1. Prosedur Pengumpulan Data 38
3.5.2. Prosedur Pengolahan Data 39
3.5.3. Analisis Data 40
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 41
4.1. Hasil Penelitian 41
4.1.1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Data Pribadi Pihak Hotel Andalas 41
4.1.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen Hotel Andalas 48
4.2. Pembahasan 53
4.2.1. Analisis 53
V. PENUTUP 56
5.1. Kesimpulan 56
5.2. Saran 57
DAFTAR PUSTAKA 59

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, penggunaan data pribadi dalam berbagai sektor kehidupan semakin meningkat, termasuk dalam industri perhotelan, sebagai salah satu sektor ekonomi yang krusial, telah mengalami pertumbuhan pesat dan perubahan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan teknologi informasi dan globalisasi telah membawa dampak besar pada cara konsumen berinteraksi dengan penyedia layanan perhotelan. Peningkatan mobilitas dan akses informasi konsumen telah mengubah lanskap industri ini secara fundamental.

Hotel sebagai penyedia layanan mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola beragam informasi pribadi konsumen, termasuk data identitas, data keuangan, dan preferensi pribadi lainnya. Oleh karena itu, perlindungan terhadap privasi data pribadi konsumen menjadi suatu keharusan untuk menjaga hak-hak individu dan memastikan kepercayaan konsumen terhadap industri ini.

Pentingnya perlindungan privasi data pribadi konsumen menjadi sorotan dalam konteks hukum, terutama dalam menghadapi berbagai tantangan dan risiko terkait penggunaan dan penanganan data. Konsumen hotel seringkali harus memberikan informasi pribadi mereka saat melakukan pemesanan, check-in, atau selama masa menginap, dan hal ini memunculkan pertanyaan penting seputar bagaimana hotel dapat menjaga integritas dan kerahasiaan data pribadi tersebut. Terlebih lagi, hak-hak dasar konsumen, seperti hak atas privasi, keamanan, kenyamanan, dan akses ke informasi yang akurat, juga harus dipertimbangkan dalam konteks ini.

Penelitian ini akan membahas berbagai aspek penting yang berkaitan dengan perlindungan hukum data pribadi konsumen hotel. Masalah ini menjadi semakin relevan mengingat tren pengumpulan data yang semakin meluas, baik untuk keperluan administrasi, keamanan, maupun pemasaran. Bagaimana hotel mengelola data pribadi konsumen, menjaga privasi, dan memastikan pemenuhan hak-hak tersebut adalah topik sentral yang memerlukan perhatian serius. Dalam konteks inovasi teknologi dan regulasi yang terus berubah, penting bagi penyedia layanan perhotelan untuk memahami implikasi hukum, etika, dan praktik terbaik yang terkait dengan privasi dan pemenuhan hak konsumen.

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang terhadap kerugian akibat dilanggarnya atau diabaikannya hak-hak dari konsumen. Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:[1]

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 konsumen secara patut.

[1] Undang-undang No. 8 Pasal 4 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
h. Hak untuk mendapatkan konpensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan atas hak-hak konsumen tersebut maka salah satu dari hak konsumen untuk mendapatkan keamanan secara privasi sebagai konsumen jika terjadinya penyalahgunaan privasi maupun adanya pelanggaran keamanan privasi seperti kebocoran data pribadi konsumen. Produk barang dan/atau jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani.[2] Misalnya saja apabila dalam hal hak konsumen dalam memperoleh keamanan maupun kenyamanan barang dan/atau jasa ternyata tidak sesuai dengan yang ditawarkan, maka konsumen berhak untuk memperoleh ganti rugi.

Adapun upaya perlindungan hukum yang dilakukan oleh pihak hotel terhadap konsumen yaitu :

a. Setiap konsumen wajib menunjukan identitas bisa berupa KTP atau Paspor.
b. Anak umur dibawah 17 tahun tidak diperbolehkan melakukan check in di hotel Andalas Bandar Lampung (kecuali dengan keluarga atau dengan rombongan sekolah yang sedang melakukan kegiatan study tour).
c. Pihak hotel tidak bertanggung jawab apapun yang terjadi dikamar jika setelah check in ternyata ada lawan jenis yang diam diam masuk kamar.
d. Pihak hotel akan menjaga privasi ataupun data konsumen yang tidak ingin diberi tau keberadaannya di hotel demi kenyamanan konsumen.

[2] Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), h. 22.

e. Pihak hotel melarang konsumen membawa benda senjata tajam seperti, pisau, pistol, dan barang-barang yang melanggar hukum, pihak hotel tidak bertanggung jawab jika terjadi razia oleh pihak berwajib.[3]
f. Pihak hotel bertanggung jawab penuh jika ada barang hilang di kamar hotel.
g. Jika terjadi keributan konsumen dihotel, maka pihak hotel berhak mengeluarkan konsumen tersebut secara tidak hormat dan menyuruh agar diselesaikan di luar hotel.

Beranjak dari uraian di atas dalam hal tertentu terdapat informasi data konsumen yang tidak dilindungi bahkan atas nama hukum, seperti informasi mengenai pihak hotel, para pegawai sering kali memberikan data konsumen kepada pihak ketiga dengan berbagai alasan atau demi kebaikan bersama. Konsumen menganggap informasi tersebut hal yang sifatnya pribadi. Pengungkapan informasi data konsumen tersebut dilakukan ketika terjadi kondisi darurat. Dalam keadaan tersebut pemilik informasi tidak dapat menolak untuk memberitahukan informasi data konsumen tersebut dengan dalih menyangkut privasi.

Selama perlindungan hukum terhadap data konsumen tersebut terkait kepentingan publik dan digunakan dengan terbatas dilindungi Undang-Undang, maka perlindungan konsumen dapat terabaikan.

Pada penelitian ini, peneliti memilih Hotel Andalas Bandar Lampung sebagai objek penelitian dalam hal ini sebagai penerima jasa atau konsumen. Hotel Andalas Bandar Lampung berwenang untuk memberikan penginapan berupa kamar dan menyediakan berbagai fasilitas di Hotel Andalas. Hotel Andalas memberikan pelayanan dengan berbasis syariah, seperti pengunjung yang datang harus menunjukkan buku nikah apabila menginap di dalam satu kamar berlain jenis. Berdasarkan hasil observasi peneliti ke Hotel Andalas, fasilitas yang diberikan kepada pelanggan seperti, tempat untuk bersantai, restaurant dan meeting room.[4]

[3] Siti'ah, Human Resource Development Hotel Andalas, Wawancara pada 22 Mei 2024

[4] Siti'ah, Human Resource Development Hotel Andalas, Wawancara pada 2 April 2024

Hotel Andalas adalah salah satu hotel yang letaknya berada di pusat Kota Bandar Lampung, dekat dengan keramainan sehingga akses menuju hotel sangat mudah. Hotel Andalas menyediakan beberapa fasilitas untuk memuaskan para pelanggan yang menginap ke hotel tersebut.

Keunggulan dari Hotel Andalas yaitu, melayani tamu semaksimal mungkin dengan cara melayani tamu 24 jam, tersedianya tempat parkir mobil dan motor gratis. Hotel Andalas juga bekerja sama dengan media untuk mempromosikan dan meningkatkan kemajuan hotel tersebut seperti Traveloka, Agoda, Tripadvisor, BPJS Ketenagakerjaan dan media promosi seperti menggunakan spanduk. Sementara secara umum untuk kelemahan dari Hotel Andalas ini yaitu, Hotel Andalas memiliki kamar yang terbilang sangatlah dikit yaitu hanya ada 49 kamar dan kekurangan lainnya pada hotel ini lahan parkir kendaraannya baik motor maupun mobil sangatlah terbatas. Padahal peningkatan jumlah pelanggan terjadi pada hari libur, dan kelemahan lainnya yaitu pesaing seperti Hotel grande yang berada di daerah jalan Raden intan dan belum memaksimalkan seluruh sarana dan prasarana untuk mempromosikan Andalas.[5]

Alasan hak privasi harus dilindungi adalah, Pertama, dalam membina hubungan dengan orang lain, pihak hotel Andalas harus menutupi sebagian kehidupan data konsumen sehingga dapat mempertahankan posisinya pada tingkat tertentu. Kedua, seseorang di dalam kehidupannya memerlukan waktu untuk dapat menyendiri sehingga privasi sangat diperlukan oleh seseorang. Ketiga, privasi adalah hak yang berdiri sendiri dan tidak bergantung kepada hak lain akan tetapi hak ini akan hilang apabila orang tersebut mempublikasikan hal-hal yang bersifat umum. Keempat, privasi juga termasuk hak seseorang untuk melakukan hubungan domestik termasuk bagaimana seseorang membina perkawinan, membina keluarganya dan orang lain tidak boleh mengetahui hubungan data konsumen tersebut. Kelima, alasan lain mengapa privasi patut mendapat perlindungan hukum karena kerugian yang diderita sulit untuk dinilai. Kerugiannya

[5] Siti'ah, Human Resource Development Hotel Andalas, Wawancara pada 2 April 2024

dirasakan jauh lebih besar dibandingkan dengan kerugian fisik, karena telah menganggu kehidupan pribadinya, sehingga bila ada kerugian yang diderita maka pihak korban wajib mendapatkan kompensasi.

Perlindungan hukum terhadap data pengguna pihak hotel, yang apabila data seseorang disalah gunakan akan merugikan pemilik data yang diretas, dan apabila perlindungan hukum terhadap konsumen untuk menjaga kerahasian data pribadi, kewajiban, penyelenggara juga dilarang untuk memberikan data dan informasi mengenai pihak hotel mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghidarkannya dari akses negatif.

Data konsumen adalah identitas seseorang yang bersifat privasi, yang harus disimpan dirawat dan dijaga kebenarannya serta dilindungi kerahasiaannya. Perlindungan hukum terhadap data konsumen pengumpulan, pengeolahan, penyimpanan dan pemusnahan data konsumen. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap data konsumen dalam sistem pengguna jasa hotel berdasarkan pada asas penghormatan terhadap data konsumen sebagai privasi.[6]

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggungjawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:[7]

a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;

[6] Heldya Natalia Simanullang, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, Vol, 1, No 1 2017, hlm. 114.
[7] Abdul Halim Barkatulah, Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran), Bandung, Nusa Media, 2008, hlm. 18.

d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu kehadiran Undang undang perlindungan konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.[8]

Dalam layanan jasa hotel telah menyiapkan untuk perlindungan data konsumen yang di input telah sesuai dengan undang-undang konsumen, data yang diinput berasal dari data konsumen diamankan dan digunakan semestinya oleh perusahaan Hotel Andalas dalam kelengkapan untuk menikmati jasa yang diberikan, jika terdapat masalah tidak lain dikarenakan telah terjadi adanya kondisi lemahnya posisi konsumen jika dibandingkan dengan produsen. Oleh karena itu, dengan posisi konsumen yang lemah maka perlu adanya perlindungan secara hukum. Adapun perlindungan hukum ini terbagi 2 macam cara diantaranya:

1. Menerapkan perlindungan secara langsung dimana perlindungan secara langsung ini dapat berfungsi dengan baik sehingga dapat untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen.
2. Secara tidak langsung perlindungan konsumen ini dilakukan dengan cara mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab dalam menggunakan data konsumen.

Dari penjelasan latar belakang perlindungan data konsumen tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam perlindungan hukum terhadap data konsumen dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Data Konsumen Di Hotel Andalas Bandar Lampung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999

[8] Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen (Malang: UB Press, 2011), hlm 2.

Tentang Perlindungan Konsumen." Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang cara menjaga privasi dan pemenuhan hak konsumen dalam lingkungan hotel. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan yang berguna bagi hotel dan industri perhotelan secara keseluruhan untuk meningkatkan kebijakan dan praktik terkait dengan perlindungan privasi dan pemenuhan hak konsumen. Kesimpulannya, penelitian ini menjadi sangat relevan dalam menghadapi tantangan baru dan perkembangan terbaru dalam industri perhotelan yang terus berubah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apa bentuk pelaksanaan hukum pihak hotel Andalas terhadap data konsumennya?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat perlindungan hukum di hotel Andalas?

1.3.Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini yaitu lingkup pembahasan. Lingkup pembahasan dalam penelitian ini adalah hukum keperdataan, khususnya yang berkenaan dengan perlindungan privasi data pribadi dan pemenuhan hak oleh pihak hotel terhadap konsumen. Lingkup pembahasan dalam penelitian ini meliputi aspek hukum dan praktik terkait perlindungan privasi data pribadi dalam konteks industri perhotelan, dengan fokus pada Hotel Andalas Bandar Lampung. Hal ini mencakup analisis kebijakan, prosedur implementasi, serta tingkat kesadaran dan pemenuhan hak konsumen terkait privasi data pribadi.

1.4. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan penelitian penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengeksplorasi bagaimana cara hotel melindungi data pribadi konsumennya, khususnya terkait dengan tanggung jawab pengelola hotel jika terjadi pelanggaran privasi seperti kebocoran data pada pihak pihak tertentu dan implikasinya dalam konteks hukum perlindungan konsumen.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan perlindungan privasi data pribadi di Hotel Andalas Bandar Lampung serta strategi yang diterapkan oleh pihak hotel untuk memastikan keamanan data pribadi.

1.5.Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1. Kegunaan Teoritis

a. Hasil penelitian diharapkan memberikan informasi dan masukan bagi perkembangan ilmu di bidang Hukum Perdata dan khususnya Hukum Perlindungan Konsumen.
b. Menambah wawasan dan pengetahuan terkait tanggung jawab pihak hotel dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen.
c. Dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian berikutnya.

1.5.2. Kegunaan Praktis

a. Bagi peneliti Dalam melakukan penelitian ini, Penulis dapat menemukan berbagai persoalan yang dihadapi oleh konsumen dalam mendapatkan hak-haknya dalam menggunakan jasa penginapan di hotel.
b. Bagi masyarakat Dapat memberikan pandangan terhadap masyarakat mengenai hal-hal apa saja yang dapat dilakukan apabila mendapatkan perlakuan buruk oleh pihak pengelola hotel.
c. Bagi Pelaku Usaha Untuk memberikan wawasan akan pentingnya melindungi data pribadi konsumen dalam menggunakan jasa penginapan hotel dan tidak

melupakan tanggungjawabnya sebagai pihak penanggung jawab.

d. Bagi Pemerintah Dapat dijadikan bahan masukan bagi pemerintah dalam hal pembuatan payung hukum bagi para konsumen di Indonesia.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Perlindungan hukum terdiri dari dua kata, yaitu perlindungan dan hukum. Kata perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) yang melindungi sedangkan istilah hukum menurut Soedikno Mertokusumo ialah keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.[9] Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum.

Namun dalam hukum, pengertian perlindungan hukum adalah segala daya upaya yang di lakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai pengertian perlindungan hukum sebagai berikut:

Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.

Kepentingan hukum adalah mengurusi hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari

[9] Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum, (Yogyakarta: Liberty, 2005), hlm.40.

suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.[10]

Perlindungan hukum adalah berbagai macam upaya hukum yang diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai macam ancaman dari pihak manapun. Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.[11]

Satjipto Raharjo mengutip pendapat Phillipus M. Hadjon terkait dengan pengertian perlindungan hukum. Dalam pengertian tersebut Phillipus M. Hadjon mengatakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.[12]

Dalam kaitannya dengan perlindungan hukum bagi rakyat, Muchsin membedakan perlindungan hukum menjadi dua bagian, yaitu:

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

   Pada perlindungan hukum preventif ini, subjek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan

[10] Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 53.
[11] *Ibid*, hlm.69
[12] *Ibid*, hlm.54

yang didasarkan pada diskresi. di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum yang preventif.

2. Saranan Perlindungan Hukum Represif

   Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.[13]

2.1.Pengertian mengenai hak privasi data pribadi konsumen hotel

Hak privasi pelanggan adalah hak yang melindungi informasi pribadi, rahasia, dan data pribadi pelanggan dari penyalahgunaan, pengungkapan yang tidak sah, atau akses yang tidak diinginkan oleh pihak ketiga, termasuk pemerintah.

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP):
   a. UU PDP adalah landasan utama dalam perlindungan data pribadi di Indonesia. Undang-undang ini mengatur bagaimana data pribadi harus dikumpulkan, disimpan, diproses, dan dibagikan oleh pihak-pihak yang mengelolanya, termasuk hotel.

[13] *Ibid*, hlm.19

b. UU PDP menekankan bahwa setiap pengelolaan data pribadi harus berdasarkan persetujuan dari pemilik data, dan data tersebut harus digunakan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati.
c. UU ini juga mengatur hak-hak subjek data (konsumen) seperti hak untuk mengakses, mengoreksi, menghapus data, dan hak untuk mendapatkan informasi terkait pengolahan data pribadi mereka.

Berdasarkan Pasal 3 dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, data pribadi terdiri atas:

1) Data konsumen yang bersifat umum Data konsumen yang bersifat umum merupakan data yang berkenaan dengan subyek data sehingga orang lain dapat mengetahui identitas seseorang dengan menggunakan salah satu atau kombinasi dari:
    a. Nama;
    b. Tempat dan tanggal lahir;
    c. Nomor Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, atau nomor pengenal lainnya;
    d. Data biometrik seperti sidik jari, foto digital atau pindaian retina; atau
    e. Data lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan data konsumen.
2) Data konsumen yang bersifat sensitif Data konsumen yang bersifat sensitif merupakan jenis data konsumen yang mendapatkan perlindungan hukum yang lebih besar dan harus diperlakukan dengan keamanan yang ekstra. Data konsumen yang bersifat sensitif terdiri atas:[14]
    a. Agama/Keyakinan;
    b. Kesehatan;
    c. Kondisi Fisik dan Mental.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP 71/2019):

[14] Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022, Tentang Perlindungan Data Pribadi.

   a. PP ini mengatur penyelenggaraan sistem elektronik yang digunakan untuk memproses data pribadi, termasuk sistem yang digunakan oleh hotel.
   b. Peraturan ini mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk melindungi data pribadi dari akses tidak sah dan kebocoran data.
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik:
   a. Peraturan ini memberikan pedoman teknis terkait perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik, yang mencakup prosedur pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data pribadi.
   b. Hotel sebagai penyelenggara sistem elektronik harus mematuhi ketentuan ini untuk memastikan data pribadi konsumen dilindungi dengan baik.

Hak privasi data pribadi konsumen hotel mengacu pada hak konsumen untuk:

a. Mengetahui bagaimana data pribadi mereka dikumpulkan, digunakan, disimpan, dan dibagikan oleh hotel.
b. Memberikan atau menolak persetujuan terhadap pengolahan data pribadi mereka.
c. Mengakses data pribadi yang disimpan oleh hotel, serta mengoreksi atau menghapus data tersebut jika diperlukan.
d. Mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan dan kebocoran data pribadi mereka oleh hotel atau pihak ketiga.
e. Mengajukan keluhan dan mendapatkan ganti rugi jika hak-hak privasi mereka dilanggar.

Implementasi di Hotel:

Hotel wajib mengambil langkah-langkah untuk melindungi data pribadi konsumen, seperti:

a. Memastikan adanya kebijakan privasi yang jelas dan transparan.
b. Mengimplementasikan sistem keamanan yang memadai untuk melindungi data pribadi.
c. Memberikan pelatihan kepada karyawan terkait perlindungan data pribadi.

d. Melakukan audit rutin untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

2.2.Tinjauan Umum Tentang Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris/Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian consumer atau consument tergantung dalam posisi mana ia berada.

Secara harafiah arti kata consumer adalah (lawan produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (2) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah:

"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Penjelasan Pasal 1 angka (2) tersebut juga dikenal dengan istilah dalam kepustakaan ekonomi yakni konsumen akhir dan konsumen antara. Az. Nasution didalam buku Celina Tri Siwi Kristiyanti menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barangatau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersil);
3) konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali

(nonkomersil).

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Jenis-jenis konsumen dibedakan menjadi dua yaitu :

a) Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan komersial *(intermediate consumer, intermediate buyer, derived buyer, consumer of industrial market*).
b) konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan diri sendiri/keluarga/non komersial (*Ultimate consumer, Ultimate buyer, end user, final consumer, consumer of the consumer market*).

Hukum, khususnya hukum ekonomi mempunyai tugas untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pengusaha, masyarakat, dan pemerintah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas menyebutkan bahwa pembangunan ekonomi nasional pada era globalisasi harus mampu menghasilkan aneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat menjadi sarana penting kesejahteraan rakyat, dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Selanjutnya, upaya menjaga harkat dan martabat konsumen perlu didukung peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

2.3. Asas-asas Perlindungan Data Pribadi Konsumen Hotel

Perlindungan data pribadi konsumen hotel di Indonesia didasarkan pada beberapa asas yang tercantum dalam peraturan hukum terbaru, khususnya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Asas-asas ini mencerminkan prinsip-prinsip dasar yang harus diikuti oleh hotel dalam mengelola data pribadi konsumen. Berikut adalah beberapa asas utama perlindungan data pribadi:

1. Asas Legalitas (*Lawfulness*):

Pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan data pribadi harus dilakukan sesuai dengan hukum yang berlaku. Hotel harus memastikan bahwa setiap tindakan terkait data pribadi memiliki dasar hukum yang jelas dan sah.

2. Asas Transparansi (*Transparency*):

Konsumen harus mendapatkan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses mengenai bagaimana data pribadi mereka akan dikumpulkan, digunakan, disimpan, dan dibagikan. Hotel harus memberikan kebijakan privasi yang transparan dan informatif.

3. Asas Tujuan Terbatas (*Purpose Limitation*):

Data pribadi harus dikumpulkan dan diproses hanya untuk tujuan-tujuan yang sah dan telah dikomunikasikan kepada konsumen. Penggunaan data pribadi di luar tujuan yang telah ditentukan memerlukan persetujuan tambahan dari konsumen.

4. Asas Relevansi dan Minimalisasi (*Data Minimization*):

Data pribadi yang dikumpulkan harus relevan dan terbatas pada apa yang diperlukan untuk tujuan pengolahan data tersebut. Hotel harus menghindari pengumpulan data yang berlebihan.

5. Asas Akurasi (*Accuracy*):

Data pribadi harus akurat dan, jika perlu, diperbarui. Hotel harus mengambil langkah-langkah yang wajar untuk memastikan bahwa data pribadi yang tidak akurat atau tidak lengkap diperbaiki atau dihapus.

6. Asas Keamanan (*Integrity and Confidentiality*):

Data pribadi harus dilindungi dengan langkah-langkah keamanan yang memadai untuk mencegah akses tidak sah, kebocoran, atau kerusakan. Hotel harus menerapkan teknologi dan kebijakan keamanan yang sesuai.

7. Asas Penyimpanan Terbatas (*Storage Limitation*):

Data pribadi harus disimpan hanya selama diperlukan untuk tujuan pengolahan data tersebut. Setelah tujuan tersebut tercapai atau jika konsumen menarik persetujuannya, data pribadi harus dihapus atau dianonimkan.

8. Asas Akuntabilitas (*Accountability*):

Hotel harus bertanggung jawab dan dapat membuktikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip perlindungan data pribadi. Mereka harus memiliki mekanisme untuk mengaudit dan meninjau kepatuhan terhadap UU PDP.

Implementasi di Hotel

Untuk menerapkan asas-asas ini, hotel dapat mengambil langkah-langkah berikut:

1. Menyusun dan Menerapkan Kebijakan Privasi: Mengembangkan kebijakan privasi yang jelas dan transparan, serta memastikan bahwa kebijakan ini tersedia dan dapat diakses oleh konsumen.
2. Mengelola Persetujuan: Mengumpulkan persetujuan dari konsumen sebelum mengumpulkan atau memproses data pribadi mereka, dan memberikan opsi bagi konsumen untuk menarik persetujuan mereka kapan saja.
3. Mengamankan Data: Menerapkan langkah-langkah keamanan seperti enkripsi, firewall, dan kontrol akses untuk melindungi data pribadi dari ancaman keamanan.
4. Pelatihan Karyawan: Melatih karyawan tentang pentingnya perlindungan data pribadi dan bagaimana mengelola data tersebut sesuai dengan asas-asas yang berlaku.
5. Audit dan Kepatuhan: Melakukan audit rutin untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perlindungan data pribadi dan mengambil tindakan perbaikan jika ditemukan pelanggaran.

Dengan mengikuti asas-asas ini, hotel dapat memastikan bahwa data pribadi konsumen dilindungi dengan baik, mengurangi risiko pelanggaran privasi, dan meningkatkan kepercayaan konsumen.

2.4. Teori Perlindungan Hukum Data Pribadi

Perlindungan data pribadi telah lama diakui sebagai landasan untuk melindungi hak privasi individu. Perlindungan hak atas privasi tertuang dalam pasal 28G(1) UUD 1945. Singkatnya, privasi adalah hak asasi setiap orang dan harus dilindungi. Pernyataan Pasal 28G(1) UUD 1945 sebenarnya merupakan dasar dari Pasal 26 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Secara hukum, persetujuan dari pemilik data diperlukan untuk setiap penggunaan data pribadi di media elektronik. Sehingga dalam hal ini, operator sistem elektronik yang menggunakan atau menggunakan data pribadi individu harus mematuhi persetujuan pemilik data.

Adapun teori teori mengenai perlindungan hukum data pribadi berikut beberapa teorinya :

1. Teori Perikatan Secara umum perikatan diatur didalam buku ketiga KUH Perdata. Namun, tidak ada definisi secara khusus apa yang dimaksud dengan perikatan. Berdasarkan ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata perikatan dapat timbul akibat adanya perjanjian dan dapat timbul karena undang-undang. Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata menjelaskan bahwa perjanjian dapat menimbulkan perikatan bagi para pihak yang melaksanakan perjanjian. Menurut Subekti perjanjian merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, yang mana satu pihak berhak atas suatu hal dari pihak lain, dan pihak lainnya berkewajiban untuk memberikan hak tersebut.[15] Sedangkan menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah suatu hubungan hukum yang menimbulkan akibat hukum bagi dua pihak atau lebih yang berpatokan pada syarat sah perjanjian yang pertama yaitu kesepakatan. Sehingga jika kesepakatan yang telah dibuat oleh para pihak dilanggar atau prestasi salah satu pihak tidak terpenuhi maka ada akibat hukum atau sanksi bagi pihak yang melanggarnya.[16] Prestasi adalah hak dan kewajiban bagi para pihak yang harus dilaksanakan.

[15] Subekti Rahardjo, 2007, “Hukum Perjanjian”, Jakarta : Intermesa, hlm.1.
[16] Sudikno Mertokusumo, 1986, “Mengenal Hukum”, Yogyakarta : Liberti, hlm. 103.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata perjanjian dikatakan sah apabila telah memenuhi empat (4) syarat sah nya perjanjian yaitu :

a. Sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya;
b. Kecakapan para pihak yang membuat perjanjian;
c. Adanya objek tertentu, yakni objek yang diperjanjikan;
d. Klausa yang halal;

Setelah terpenuhinya seluruh unsur ketentuan pada Pasal 1320 KUH Perdata maka perjanjian antar pihak dinyatakan sah dan mengikat para pihak, serta berlaku sebagai undang-undang sebagaimana yang dijelaskan pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yaitu, setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Perikatan juga dapat timbul karena undang-undang. Berdasarkan ketentuan Pasal 1352 KUH Perdata menerangkan bahwa perikatan dapat lahir karena undang-undang saja dan dari undang-undang sebagai akibat perbuatan orang. Sedangkan pada Pasal 1353 KUH Perdata diterangkan bahwa perikatan yang timbul akibat undang-undang dibagi menjadi perikatan yang lahir dari undang-undang akibat perbuatan manusia yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan perikatan yang lahir dari undang-undang dari perbuatan manusia yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dengan kata lain melawan hukum.[17] Teori perikatan ini digunakan untuk menganalisis hubungan hukum antara konsumen hotel dengan pihak hotel Andalas.

2. Teori Perlindungan Hukum

   Perlindungan hukum diartikan sebagai pengakuan dan jaminan atas hak-hak yang diperoleh sebagai individu dan badan hukum selaku subjek hukum. Setiap orang berhak atas perlindungan hukum, persamaan dihadapan hukum (*equality before the law*) yakni setiap orang mempunyai kedudukan yang sama, sehingga undang-undang harus memberikan perlindungan kepada semua pihak. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1 angka (3) Undang-undang Dasar Negara Republik

[17] Gunawan Widjaja & Kartini Muljadi, 2005, "Perikatan Yang Lahir Dari Undang- Undang", Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 6

Indonesia tahun 1945 yang menyatakan bahwa Indonesia adalah Negara hukum. Artinya perlindungan hukum merupakan elemen penting dalam Negara hukum. Sebab perlindungan hukum adalah pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai subjek hukum yang harus dijamin atas hak-haknya. Pada pasal 28 D angka 1 disebutkan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum, yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.[18] Kemudian didalam pasal 28 G angka 1 juga menjelaskan bahwa setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.[19]

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum didefinisikan sebagai perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dilanggar oleh orang lain, yang diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati hakhaknya secara hukum, sebab hukum sangat diperlukan bagi masyarakat yang secara social,ekonomi dan politiknya berada pada tingkatan yang lemah dan tidak cukup untuk memperoleh keadilan.[20]

Sedangkan menurut Muchsin perlindungan hukum merupakan kegiatan yang bertujuan untuk melindungi individu dengan menyeleraskan nilai-nilai dan kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan untuk menciptakan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat antar sesama manusia.[21]

Muchsin juga berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah bentuk untuk melindungi subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan cara dipaksakan dan jika dilanggar akan dikenakan sanksi. Bentuk perlindungan hukum itu ada dua macam yaitu :

a. Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan hukum preventif adalah bentuk perlindungan hukum yang dilakukan pemerintah dengan tujuan untuk mencegah

[18] Vide Pasal 28 D angka 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945.
[19] Vide Pasal 28 G angka 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945.
[20] Subekti dan Veronika Nugraheni Sri Lestari, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen. Rumah Tapak Dalam Kontrak Jual-Beli, Surabaya : CV. Jakad Media Publishing, 2020, hlm.206.
[21] Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia, Surakarta : Disertasi S2 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm.14.

terjadinya pelanggaran. Bentuk perlindungan hukum preventif ini berupa peraturan perundang-undangan.

b. Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan hukum yang dilakukan pemerintah setelah terjadinya suatu pelanggaran dan sengketa dengan cara memberikan sanksi berupa penjara, denda dan hukuman tambahan lainnya.

3. Teori Kepastian Hukum Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan kepastian adalah suatu perihal (keadaan) yang pasti, ketetapan atau ketentuan.[22]

   Hukum secara hakiki harus adil dan pasti. Menurut Hans Kelsen hukum merupakan suatu sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan pada aspek das sollen atau seharusnya yang berisi tentang apa yang harus dilakukan. Norma adalah produk dari perilaku manusia yang sadar akan aturan, yang menjadi pedoman atau acuan dalam berperilaku dalam kehidupan bermasyarakat. Dengan adanya aturan tersebut dapat menciptakan kepastian hukum.[23]

   Menurut Utrecht kepastian hukum dibedakan menjadi dua yaitu, pertama norma yang bersifat umum. Norma ini berisi perbuatan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh individu. Kedua, kepastian hukum sebagai keamanan hukum, maksudnya adalah dengan adanya norma yang bersifat umum tadi individu dapat mengetahui apa saja yang dapat dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap satu individu.[24] Kepastian hukum adalah jaminan hukum yang meliputi keadilan. Aturan-aturan yang memajukan keadilan harus bersungguh-sungguh dalam menjalankan fungsinya sebagai aturan yang ditaati. Gustav Radbruch menyatakan keadilan dan kepastian hukum merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari hukum. Menurutnya keadilan dan kepastian hukum harus diperhatikan, kepastian hukum harus dijaga demi menciptakan keamanan dan ketertiban Negara. Sehingga

[22] Dikutip dari " Kamus Besar Bahasa Indonesia" versi online/daring (dalam jaringan), diakses melalui https://kbbi.web.id/pasti/ pada Senin, 27 Mei 2024, pukul 20.18 WIB.
[23] Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, Kencana : Jakarta, 2008, hlm.158.
[24] Riduan Syahrani, Rangkuman Intisari Ilmu Hukum, Penerbit Citra Aditya Bakti : Bandung, 1999, hlm 23.

hukum positif harus ditaati. Menurut teori kepastian hukum nilai yang ingin diwujudkan adalah nilai keadilan dan kebahagiaan.[25]

Adapun dalam konteks perlindungan data pribadi konsumen hotel di Indonesia, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) di Indonesia memberikan kerangka hukum yang komprehensif untuk melindungi data pribadi konsumen, termasuk dalam industri perhotelan. Berikut penjelasannya :

1) Kepatuhan terhadap UU PDP

   Memahami dan Mematuhi Ketentuan UU PDP: Hotel harus mematuhi semua ketentuan dalam UU PDP yang mencakup definisi data pribadi, hak-hak subjek data, dan kewajiban pengendali data.

   Penetapan Kebijakan Internal: Mengembangkan kebijakan internal yang sesuai dengan ketentuan UU PDP, termasuk prosedur untuk pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data pribadi.

2) Transparansi

   Informasi yang Jelas kepada Konsumen: Hotel harus memberikan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai jenis data pribadi yang dikumpulkan, tujuan pengumpulan, metode penyimpanan, dan bagaimana data tersebut akan digunakan.

   Kebijakan Privasi: Membuat kebijakan privasi yang komprehensif dan mudah dipahami, yang menjelaskan hak-hak konsumen dan prosedur yang digunakan untuk melindungi data pribadi mereka.

3) Persetujuan (Consent)

   Persetujuan Eksplisit: Memperoleh persetujuan eksplisit dari konsumen sebelum mengumpulkan atau menggunakan data pribadi mereka. Ini bisa dilakukan melalui formulir fisik atau digital.

   Dokumentasi Persetujuan: Mencatat dan menyimpan persetujuan yang diberikan oleh konsumen untuk memudahkan audit dan verifikasi.

---

[25] Achmad Ali, Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis), Jakarta : Penerbit Toko Gunung Agung, 2002, hlm. 95.

Hak untuk Menarik Persetujuan: Memberikan informasi kepada konsumen bahwa mereka dapat menarik persetujuan kapan saja, dan memastikan adanya mekanisme untuk menghormati dan memproses penarikan persetujuan ini.

4) Hak Akses dan Kontrol

   Hak Akses: Memastikan konsumen memiliki hak untuk mengakses data pribadi mereka yang disimpan oleh hotel. Hotel harus menyediakan mekanisme yang mudah dan cepat untuk mengajukan permintaan akses.

   Hak Perbaikan: Konsumen memiliki hak untuk memperbaiki data pribadi mereka yang tidak akurat atau sudah tidak relevan.

   Hak Penghapusan: Konsumen memiliki hak untuk meminta penghapusan data pribadi mereka dalam kondisi tertentu, seperti jika data tersebut tidak lagi diperlukan untuk tujuan yang dikumpulkan.

5) Kewajiban Pemberitahuan

   Pemberitahuan Pelanggaran Data: Jika terjadi pelanggaran data, hotel harus segera memberitahu pihak berwenang dan konsumen yang terdampak. Pemberitahuan harus mencakup rincian pelanggaran, data yang terlibat, dan langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi pelanggaran tersebut.

   Transparansi dalam Penanganan Pelanggaran: Hotel harus menyediakan informasi yang jelas dan lengkap tentang tindakan yang diambil setelah pelanggaran dan bagaimana konsumen dapat melindungi diri mereka.

2.5.Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebihlebih haknya bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

c. Hak untuk memilih (*the right to be choose*)

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yan tergabung *dalam The International Organization of Consumer Union* (IOUC) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat. Hak-hak tersebut diatas juga termuat dalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak-hak konsumen antara lain;

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan untuk dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani.
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. Sebelum memilih, konsumen harus memperoleh informasi yang benar dan jelas mengenai barang/jasa yang akan dikonsumsinya. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).
c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak ini erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberian pihak yang berkepentingan dan berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi yang lebih lanjut.
d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak ini erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberian pihak yang berkepentingan dan berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi yang lebih lanjut.

e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak yang terkait (dalam hal ini pelaku usaha), maka konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban, baik secara hukum maupun penyelesaian sengketa secara patut.
f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen disini tidak hanya didapatkan melalui pendidikan formal, tetapi juga dapat dipelajari melalui media massa maupun kegiatan lembaga swadana masyarakat.
g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Konsumen sebagai pemakai barang tentu harus diberikan perlakuan atau pelayanan yang baik oleh pelaku usaha sehingga mereka bisa merasakan kenyamanan dalam berbelanja barang.
h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan/jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.
i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Tidak hanya hak konsumen saja yag diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, akan tetapi kewajiban konsumen juga diatur dalam 41 Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: “Kewajiban konsumen adalah:
    a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
    b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
    c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
    d) Mengkuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

2.6. Hak dan Kewajiban Hotel Terhadap Konsumen Hotel

Perlindungan hukum data pribadi konsumen hotel telah menjadi perhatian utama dalam industri pariwisata. Hotel sebagai tempat tinggal dan fasilitas yang menyediakan layanan kepada konsumen harus mematuhi peraturan hukum yang berlaku tentang perlindungan data pribadi konsumen. Dalam tinjauan pustaka ini, kita akan melihat hak dan kewajiban hotel terhadap konsumen dalam tema perlindungan hukum data pribadi konsumen hotel.

2.6.1. Hak Konsumen

1. Perlindungan Data Pribadi: Hotel harus mematuhi peraturan hukum yang berlaku tentang perlindungan data pribadi konsumen. Data konsumen harus dirahasiakan dan tidak boleh disebarkan tanpa persetujuan mereka, kecuali untuk hal yang dikecualikan dalam peraturan perundang-undangan.
2. Kerahasiaan Data: Hotel harus memberikan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya menjaga kerahasiaan data tamu dan tindakan pencegahan keamanan. Data tamu harus disimpan dengan aman dan tidak boleh diakses oleh pihak yang tidak berwenang.
3. Hak Privasi: Konsumen memiliki hak privasi atas data mereka, dan hotel harus menghormati hak ini. Data harus dianggap sebagai informasi yang sensitif dan memiliki nilai privasi yang tinggi. Penanganan data harus dilakukan secara etis dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.6.2. Kewajiban Hotel

1. Pemberian Pemahaman: Hotel harus memberikan pemahaman kepada semua karyawan, terutama karyawan bagian pelayanan konsumen, tentang pentingnya menjaga kerahasiaan data konsumen dan batasan-batasan informasi yang dapat disampaikan.
2. Koordinasi Antara Manager dan Departemen: Hotel harus mengkoordinasikan antara manajer hotel dan departemen terkait untuk menjaga keamanan data tamu. Data tamu seringkali terdapat di berbagai sistem dan aplikasi yang digunakan oleh berbagai departemen hotel.

3. Manajemen Akses Data dan Izin Pengguna: Hotel harus mengatur manajemen akses data dan izin pengguna dengan cermat. Hanya karyawan yang membutuhkan akses ke data pelanggan yang sebenarnya memiliki izin untuk melakukannya.
4. Penggunaan Password dan Enkripsi Data: Hotel harus menggunakan password yang kuat dan enkripsi data untuk mencegah akses ilegal terhadap informasi pelanggan.
5. Pemberian Izin Operasional: Hotel berbintang dan hotel bersertifikasi harus memenuhi persyaratan izin operasional dari pemerintah, termasuk keamanan data tamu. Bukti bahwa hotel telah mendapatkan izin operasional adalah indikasi bahwa hotel telah memenuhi standar keamanan yang diperlukan.
6. Pengawasan dan Penanganan Kerusakan Data: Hotel harus memiliki prosedur untuk mengawasi dan menangani kerusakan data, seperti hilang, dicuri, rusak, atau tidak tersedia. Jika data terganggu, hotel harus memberitahukan kepada konsumen secepatnya.

2.7. Kajian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian atau pengkajian yang intergal, maka peneliti melakukan penelusuran. Berikut ini merupakan sebagain penelitian terdahulu yang diteliti:

1. Skripsi Diah ayu wulandari Pada tahun 2019, yang berjudul " perlindungan hukum terhadap data privasi pengguna jasa grab." Hasil penelitian ini adalah membahas perlindungan hukum terhadap data konsumen pengguna jasa grab serta membahas kontrak Grab dan konsumen dalam perlindungan data konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Grab menjamin perlindungan data pribadi konsumen dengan cara orang lain tidak boleh menggunakan akun milik konsumen untuk mendapatkan layanan yang diberikan Grab. Pihak Grab melarang drive untuk menggunakan software dengan tujuan untuk melanggar hukum berupa penipuan. Pihak Grab hanya menyimpan data pribadi konsumen untuk melakukan rangkaian operasi pada aplikasi sesuai dengan Peraturan Undang-Undang dan penggunaan data pribadi konsumen oleh Grab dalam

pelayanan jasa transportasi sesuai dengan Peraturan Undang-Undang yang berlaku. Adapun kesamaan dengan fokus bahasan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen. Perbedannya yaitu terdapat dalam objek yang dibahas. Perbedaan fokus bahasan penelitian peneliti dengan skripsi ini, yaitu bahwa penelitian peneliti membahas mengenai perlindungan data pribadi terhadap data konsumen di Hotel Andalas sedangkan pada skripsi ini membahas mengenai perlindungan data pribadi terhadap pengguna jasa transportasi berbasis aplikasi online.

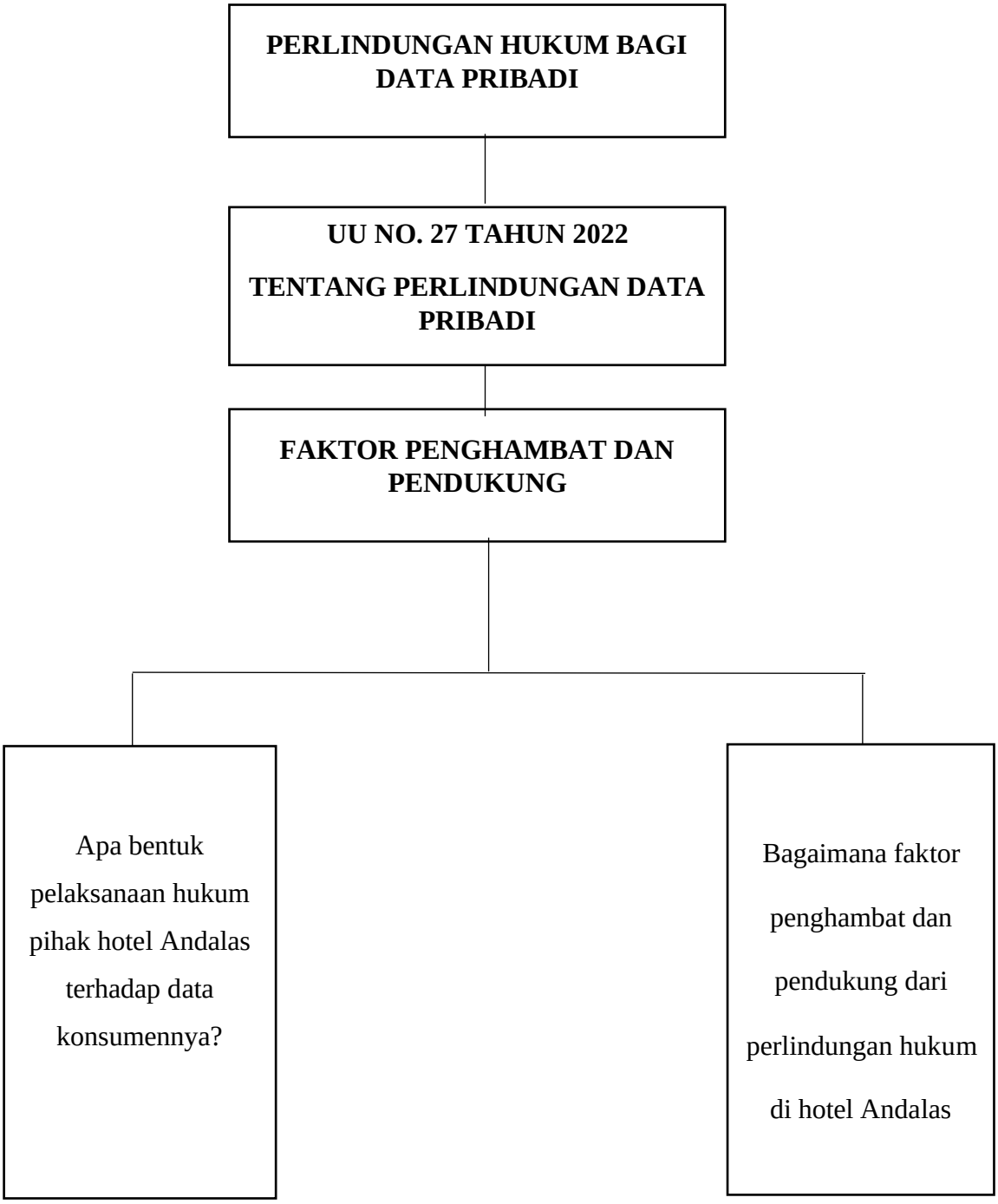
2. Jurnal Mas Rara Retno Herryani dan Harsono Njoto pada tahun 2022, yang berjudul "perlindungan hukum terhadap kebocoran data pribadi konsumen online marketace."[26] Hasil dari penelitian ini adalah konsumen yang dirugikan akibat kebocoran yang disimpan oleh online marketplace dapat mengajukan gugatan atau melakukan pengaduan kepada menteri komunikasi dan informatik republik indonesia untuk menuntut pertanggungjawaban online marketplece selaku penyelenggara sistem eloktronik ini sesuai dengan UU ITE, PP PSTE, dan permenkominfo PDPSE. Namun, ketiadaan undang – undang khusus terkait perlindungan data pribadi tentunya menyulitkan konsumen dalam hal menuntut pertanggung jawaban online marketplace.

3. Jurnal Kornelius Benuf, Siti Mahmudah dan Ery Agus Priyono pada tahun 2019, yang berjudul "perlindungan hukum terhadap keamanan data konsumen financial technology di indonesia."[27] Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap keamanan data konsumen dalam bisnis Fintech di indonesia, berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan, dan peraturan terkait, hubungan para pihak dalam bisnis fintech terjadi karena adanya perjanjian elektronik. Perlindungan terhadap data pribadi konsumen fintech diatur dalam peraturan menteri komunikasi dan informatik, peraturan Bank indonesia dan peraturan otoritas jasa keuangan. Mengenai data yang harus dilindungi telah

[26] Mas Rara Retno Herryani dan Harsono Njoto dengan Berjudul " Perlindungan Hukum Terhadap Kebocoran Data Pribadi Konsumen Online Marketace" (Jurnal Fakultas Hukum Universitas Kadiri, 2022).
[27] Kornelius Benuf, Siti Mahmudah dan Ery Agus Priyono dengan Berjudul " perlindungan hukum terhadap keamanan data konsumen fin ancial technology di Indonesia" (Jurnal Ilmu Hukum , 2019).

diatur dalam surat edaran otoritas jasa keuangan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut. Penelitian terdahul lebih memfokuskan bagaimana untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap keamanan data konsumen dalam bisnis Fintech di indonesia, berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan, dan peraturan terkait, hubungan para pihak dalam bisnis fintech terjadi karena adanya perjanjian elektronik. Sedangkan penelitian ini lebih fokus kepada perlindungan hukum data pribadi konsumen di Hotel Andalas.

2.8. Kerangka Berpikir



Keterangan :

Kerangka pikir diatas dapat dipahami bahwa, pihak hotel seharusnya wajib melindungi data pribadi konsumen sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang tersebut. Hal ini mencakup kewajiban hotel untuk memberikan informasi yang akurat dan jujur kepada konsumen, serta menjaga kualitas layanan dan produk yang mereka tawarkan. Selain itu, pihak hotel juga diharapkan menjalankan prosedur penyelesaian sengketa konsumen yang adil dan transparan. Undang-undang No. 27 Tahun 2022 ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen memiliki perlindungan hukum dalam transaksi dengan pihak hotel guna melindungi data pribadi dari hal yang tidak diinginkan seperti penyalahgunaan data, kebocoran data pribadi.

III.METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu sarana ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga metodologi penelitian yang diterapkan harus senantiasa disesuaikan dengan ilmu pengetahuan yang menjadi induknya. Tujuan dari penelitian diantaranya mendapatkan pengetahuan tentang suatu gejala, sehingga dapat merumuskan masalah dan dapat merumuskan hipotesa, untuk menggambarkan secara lengkap karakteristik suatu keadaan dari perilaku, memperoleh data mengenai hubungan gejala dengan gejala lainnya dan dapat menguji hipotesa yang berhubungan dengan sebuah akibat.[28]

Metodologi penelitian mempunyai identitas masing-masing, sehingga pasti akan ada berbagai perbedaan. Atas dasar hal tersebut, metedologi penelitian hukum juga memiliki ciri-ciri tertentu. Berdasarkan segi fokus kajiannya, penelitian hukum dapat dibedakan menjadi tiga tipe yaitu penelitian hukum normatif, penelitian hukum normatif-empiris, dan penelitian hukum empiris.[29]

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang berdasarkan bahan-bahan hukum yang fokusnya pada membaca dan mempelajari bahan-bahan hukum primer dan hukum sekunder. Sedangkan penelitian empiris merupakan penelitian yang berdasarkan perilaku hukum masyarakat yang dilakukan dengan turun langsung kelapangan yaitu penelitian wawancara terhadap narasumber Pihak Hotel Andalas Bandar Lampung.

---

[28] Soerjono Soekanto, 1984, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta:UI Press., hlm. 42.
[29] Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 52

Berdasarkan pengertian diatas jenis penulisan normatif empiris digunakan dalam penelitian ini untuk mengkaji masalah hukum mengenai perlindungan privasi data pribadi dan pemenuhan hak oleh pihak hotel terhadap konsumennya dari pihak hotel yang akan dilakukan wawancara.

3.2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian hukum deskriptif bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memproleh gambaran (deskriptif) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu dan pada saat tertentu yang terjadi dalam masyarakat.[30]

3.3. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah merupakan proses pemecahan atau penyelesaian masalah melalui tahap-tahap yang telah ditentukan sehingga mencapai tujuaan penelitian.[31]

Untuk membahas permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris.

Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan masalah dengan melihat, menelaah dan menginterpretasikan hal-hal yang bersifat teoritis yang menyangkut asas-asas hukum yang berupa konsepsi, peraturan perundang-undangan, pandangan, doktrin hukum dan sistem hukum yang berkaitan. Jenis pendekatan ini menekankan pada diperolehnya keterangan berupa naskah hukum yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Sedangkan pendekatan yuridis empiris yaitu cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah

[30] Abdulkadir Muhammad,2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm.57
[31] *Ibid*. Hlm. 112.

penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan.[32]

Penggunaan dari metode yuridis empiris dalam penelitian ini, yaitu dari hasil pengumpulan dan penemuan data serta informasi melalui studi lapangan di Hotel Andalas Bandar Lampung terhadap asumsi atau anggapan dasar yang dipergunakan dalam menjawab permasalahan pada penelitian ini, kemudian dilakukan pengujian secara induktif-verifikatif pada fakta mutakhir yang terdapat di dalam masyarakat. Dengan demikian kebenaran dalam suatu penelitian telah dinyatakan *reliable* tanpa harus melalui proses rasionalisasi.

Secara oprasional penelitian yuridis normatif dilakukan dengan penelitian kepustakaan. Sedangkan pendekatan secara yuridis empiris dilakukan dengan mewawancara narasumber yang berkompeten dan berhubungan dengan penelitian ini, untuk mendapatkan data secara oprasional penelitian empiris dilakukan dengan penelitian lapangan.

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini, yaitu:

Di Hotel Andalas Bandar Lampung

Pemilihan lokasi ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait masalah penelitian sehingga peneliti memperoleh kesimpulan yang jelas mengenai penelitian ini.

3.4.Data dan Sumber Data

Data dan sumber data yang digunakan adalah:

[32] Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji.2011. Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Rajawali Pers. Hlm.52.

1. Data primer, yaitu data yang bersumber dari objek penelitian lapangan, data diperoleh peneliti dengan cara menggali langsung dari informan dan data tersebut diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Ibu HRD Hotel Andalas Bandar Lampung.
2. Data sekunder, yaitu data yang bersumber dari peraturan perundangundangan yang berlaku literatur terkait. Data sekunder terdiri atas:
   a. Bahan hukum primer, yaitu:
      1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konnsumen: Undang-undang ini memberikan dasar perlindungan terhadap hak-hak konsumen, termasuk di sektor hotel. Hotel diwajibkan memberikan informasi yang jujur, memenuhi standar pelayanan, dan melindungi privasi konsumen.
      2) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE): Undang-undang ini memberikan perindungan terhadap data dan informasi pribadi konsumen yang diolah secara elektronik, termasuk dalam hal pemesanan dan reservasi kamar hotel melalui platform online.
      3) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE: Undang-undang ini mengatur lebih lanjut mengenai perlindungan privasi dan data pribadi pengguna layanan elektronik, yang relevan dalam penggunaan data konsumen oleh hotel.
      4) Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pelayanan Penginapan Berbintang: Peraturan ini menetapkan standar pelayanan dan hak-hak konsumen di hotel berbintang, termasuk informasi ysng harus diberikan kepada tamu, kewajiban menjaga privasi tamu, serta mekanisme penyelesaian sengketa.

5) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam system Elektronik: Peraturan ini menjelaskan bagaimana data pribadi harus di perlakukan dan diolah, termasuk dalam transaksi *online* seperti pemesanan kamar hotel.
6) Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP): Undang-undang ini memberikan bagaimana data pribadi harus dikumpulkan, disimpan, diproses, dan dibagikan oleh pihak-pihak yang mengelolanya. Dan menekankan bahwa setiap pengeola data pribadi harus berdasarkan persetujuan dari pemilik data, dan data tersebut harus digunakan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati.

b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjeleasan mengenai bahan hukum primer yang bersumber dari literatur-literatur, bahan kuliah yang berkaitan dengan penelitian ini.
c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti *website*, surat kabar, dan lain-lain.

3.5.Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

3.5.1. Prosedur Pengumpulan Data

Berdasarkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Studi pustaka dilakukan dengan

cara menginventarisasikan dan mengutip buku-buku literatur ilmu hukum, ketentuan perundang-undangan, serta karangankarangan ilmiah dan catatan-catatan kuliah yang ada kaitannya dengan penulis skripsi ini. Serta dengan cara membaca, mempelajari, mengutip dan menghimpun data yang diperoleh dari buku literatur, serta peraturanperaturan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang akan di bahas.

b. Wawancara

Dalam studi lapangan tersebut dilakukan dengan wawancara (*interview*) secara langsung kepada Ibu HRD Hotel Andalas Bandar Lampung dengan alat bantu pernyataan yang sifatnya terbuka yang dapat dikembangkan pada saat wawancara berlangsung.

3.5.2. Prosedur Pengolahan Data

Setelah data sekunder dan data primer diperoleh kemudian dilakukan pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Identifikasi Data

Mencari data yang diperoleh untuk disesuaikan dengan pembahasan yang akan dilakukan dengan menelaah peraturan-peraturan, buku atau artikel yang berkaitan dengan judul dan permasalahan.

b. Klasifikasi Data

Klasifikasi data yaitu memilah-memilah atau menggolongkan data yang diperoleh baik dengan studi pustaka maupun hasil wawancara.

c. Sistematisasi Data

Sistematika data yaitu menempatkan data sesuai dengan pokok bahasan yang telah ditetapkan secara praktis dan sistematis.

3.5.3. Analisis Data

Bahan hukum yang telah terkumpul akan di kumpulkan dengan baik secara primer, sekunder, serta tersier dan tersusun secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metode yuridis kualitatif, yaitu mengungkapkan dan memahami kebenaran masalah serta pembahasan dengan menafsirkan data yang diperoleh kemudian menuangkannya dalam bentuk kalimat yang tersusun secara terinci dan sistematis

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen di Hotel Andalas Bandar Lampung serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Perlindungan Data Pribadi: Hotel Andalas telah mengadopsi berbagai langkah untuk melindungi data pribadi konsumennya. Langkah-langkah ini meliputi penerapan kebijakan privasi, penggunaan teknologi enkripsi, dan pelatihan karyawan mengenai pentingnya perlindungan data pribadi. Upaya ini mencerminkan kesadaran tinggi dari pihak hotel akan pentingnya melindungi data pribadi konsumennya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Kendala dalam Implementasi: Meskipun telah melakukan berbagai upaya, Hotel Andalas masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaan perlindungan data pribadi. Kendala-kendala tersebut antara lain:

    a. Kurangnya Kesadaran Hukum dan Pengetahuan Teknologi**:** Beberapa karyawan masih kurang memahami aspek hukum dan teknologi terkait perlindungan data pribadi.
    b. Ancaman Serangan Siber: Hotel menghadapi ancaman serangan siber yang terus berkembang, sehingga perlu selalu memperbarui teknologi keamanan.
    c. Sanksi Internal yang Kurang Tegas: Kurangnya sanksi yang tegas terhadap pelanggaran internal dapat melemahkan disiplin dan kepatuhan terhadap kebijakan perlindungan data.

5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, berikut adalah beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas perlindungan data pribadi di Hotel Andalas:

1. Peningkatan Pelatihan dan Edukasi:

   Hotel Andalas perlu meningkatkan pelatihan dan edukasi bagi karyawan mengenai pentingnya perlindungan data pribadi dan cara mengimplementasikannya secara efektif. Pelatihan ini dapat mencakup aspek hukum dan teknologi terkini yang relevan.

1. Penguatan Teknologi Keamanan:
   Mengingat ancaman serangan siber yang terus berkembang, hotel perlu terus memperbarui dan memperkuat teknologi keamanannya. Ini termasuk penggunaan sistem enkripsi yang lebih canggih dan pengawasan keamanan yang ketat.
2. Kerja Sama dengan Otoritas Terkait:
   Hotel Andalas perlu meningkatkan kerja sama dengan otoritas terkait, seperti Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku serta mendapatkan dukungan dalam penerapan standar perlindungan data.
3. Penegakan Sanksi Internal:
   Perlu adanya penegakan sanksi yang lebih tegas terhadap pelanggaran kebijakan perlindungan data pribadi di internal hotel. Hal ini untuk memastikan bahwa semua karyawan mematuhi kebijakan yang telah ditetapkan dan menjaga disiplin dalam pelaksanaan tugasnya.
4. Peningkatan Kesadaran Konsumen:
   Hotel juga perlu meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka terkait perlindungan data pribadi. Ini dapat dilakukan melalui penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai kebijakan privasi hotel.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan Hotel Andalas dapat lebih efektif dalam melindungi data pribadi konsumennya dan meminimalisir risiko penyalahgunaan data di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ali, Achmad. 2002. *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*. Jakarta: Penerbit Toko Gunung Agung.

Az., N. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.

Barkatulah, Abdul Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*. Bandung: Nusa Media.

Chaffey, D., & Wood, S. 2019. *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice*. Pearson UK.

Darwin, P. H. (n.d.). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*.

Erna, P. 2019. "Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Dalam Transaksi Pinjaman Online (The Urgency of Personal Protection in Peer to Peer Lending)". *Majalah Hukum Nasional*, No.2, Hal 1-27.

Fajar, M. d. 2015. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ida, B. W. 2003. *Hukum Bisnis Pariwisata*. Bandung: Refika Aditama.

Mamudji, S. S. 2011. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.

Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Disertasi Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.

Marzuki, Peter Mahmud. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana.

Rosadi, S.D. 2015. *Cyber Law Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional dan Nasional*. Jakarta: Refika Aditama.

Raharjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.

Soerjono, S. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.

Syahrani, Riduan. 1999. *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*. Bandung: Penerbit Citra Aditya Bakti.

Jurnal

Anggraeni, SF, 2018, *"Polemik Pengaturan Kepemilikan Data Pribadi: Urgensi Untuk Harmonisasi dan Reformasi Hukum di Indonesia"*, Jurnal Hukum & Pembangunan, Vol. 48 No. 4, 814 – 825

Dena, R. (2012). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen. *Universitas Jendral Soedirman Fakultas Hukum*.

Dewi, S. (2015). Privasi Atas Data Pribadi: Perlindungan Hukum Dan Bantuk Pengaturan Di Indonesia. *Jurnal De Jure*, Vol. 15 Nomor 2.

Latumahina, RE, 2014, *"Aspek Hukum Perlindungan Data Pribadi Di Dunia Maya"*, Jurnal GEMA AKTUALITA, Vol.3, No. 2, Hal. 14-25

Mahira, DF, Emilda Y Lisa NA, 2020, *"Consumer Protection System (CPS): Siste, Perlindungan Data Pribadi Konsumen Melalui Collaboration Concept"*, Legislatif, Vol.3 No.2, Hal.287 -302

Mas Rara Retno Herryani dan Harsono Njoto dengan Berjudul " Perlindungan Hukum Terhadap Kebocoran Data Pribadi Konsumen Online Marketace" (Jurnal Fakultas Hukum Universitas Kadiri, 2022). 30 Kornelius Benuf, Siti Mahmudah dan Ery

Agus Priyono dengan Berjudul “ perlindungan hukum terhadap keamanan data konsumen fin ancial technology di Indonesia” (Jurnal Ilmu Hukum , 2019).

Nasution, A. (1994). Iklan dan Konsumen (Tinjauan Dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen). *Dena Rediansyah Makalah Dalam Manajemen Usahawan Indonesia*, Nomor 3.

Simorangkir, B., & Wijaya, R. (2020). *"Peran Teknologi Informasi dalam Perlindungan Privasi Data Pribadi dalam Bisnis Online"*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 12(1), 45-56.

Perundang-undangan

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang ITE

Pasal 28 D dan G angka 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 7 Tahun 2020 tentang Pelayanan Penginapan Berbintang

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP 71/2019)