



## Perlindungan Konsumen “Curhat Online” dalam Platform Media Sosial

Dewa Gde Ary Wicaksana<sup>1</sup>, Dewa Gde Rudy<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum Universitas Udayana, E-mail: [dewa.ary2015@gmail.com](mailto:dewa.ary2015@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Hukum Universitas Udayana, E-mail: [dewa\\_rudy@unud.ac.id](mailto:dewa_rudy@unud.ac.id)

### Info Artikel

Masuk: 30 Juli 2021

Diterima: 25 September 2021

Terbit: 30 September 2021

### Keywords:

Legal protection; Consumer;  
Confide; Online

### Kata kunci:

Perlindungan hukum; Konsumen;  
Curhat; Online

### Corresponding Author:

Dewa Gde Ary Wicaksana, E-mail:  
[dewa.ary2015@gmail.com](mailto:dewa.ary2015@gmail.com)

### DOI:

10.24843/JMHU.2021.v10.i03.p15

### Abstract

*This writing aims to identify, analyse and elaborate the consumer protection of “online confide” in social media according to the Consumer Protection Law and the Electronic Information and Transaction Law, as well as the protection of consumer as patient. This is normative legal research with statute approach, conceptual approach, serta analytical approach. The study shows that “online confide” service providers shall ensure the services provided are maintained reliably, safely and responsibly as a fulfillment of consumer rights. “Online confide” service providers are obliged to provide guaranteed protection of the privacy and confidentiality of the history, condition and psychic care of people who use the online services as patients.*

### Abstrak

*Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mengelaborasi perlindungan konsumen “curhat online” di media sosial berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan data pribadi konsumen “curhat online” berdasarkan Undang-Undang ITE dan perlindungan konsumen “curhat online” sebagai pasien. Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan: peraturan perundang-undangan, konseptual dan analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyedia layanan “curhat” online harus memastikan layanan yang diberikan diselenggarakan secara andal, aman dan bertanggung jawab sebagai pemenuhan atas hak konsumen. Penyedia jasa layanan “curhat online” wajib untuk memberikan jaminan perlindungan atas privasi dan kerahasiaan Riwayat, kondisi dan perawatan psikis orang yang menggunakan layanan jasa “curhat online sebagai pasien.*

## I. Pendahuluan

Curhat atau curahan hati merupakan istilah yang sering digunakan oleh masyarakat berkaitan dengan kondisi yang berusaha untuk menceritakan sesuatu hal kepada orang lain yang dianggap dekat, dan biasanya hal yang diceritakan adalah masalah pribadi, seperti masalah pekerjaan, keluarga, pasangan ataupun kekhawatiran

lainnya.<sup>1</sup> Seiring dengan perkembangan teknologi, banyak masyarakat yang memanfaatkan *platform* media sosial untuk mencurahkan keluh kesanya. Layanan curhat *online* juga diberikan dalam masa pandemic Covid-19 oleh Pemerintah, salah satunya Pemerintah Kota Denpasar.<sup>2</sup> Pemerintah Kota Denpasar melalui Dinas Kesehatan Kota Denpasar bersama Komunitas Teman Baik memfasilitasi layanan curhat online bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluh kesanya, kekhawatiran dan permasalahan mereka selama masa pandemi. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi gangguan kesehatan fisik dan kesehatan mental masyarakat saat menghadapi pandemi. Layanan *online* yang diberikan oleh Pemerintah Kota Denpasar ini ditangani langsung oleh orang-orang yang ahli meliputi psikolog, psikiater dan relawan terlatih.<sup>3</sup>

Masalah yang disampaikan oleh masyarakat melalui layanan curhat *online* juga beragam. Beberapa dari masyarakat menyampaikan kecemasan dan ketakutan akan penularan Covid-19. Adapula yang menyampaikan kecemasan perihal kehilangan mata pencaharian akibat pandemi, tetapi masih tetap harus membiayai kehidupan keluarga. Bahkan, ada pula masyarakat yang menceritakan masalah-masalah lainnya termasuk depresi.<sup>4</sup> Fenomena curhat melalui sosial media seakan menjadi hal biasa untuk dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Bahkan banyak masyarakat yang mencurahkan permasalahan dan keluh kesanya mereka dalam bentuk "status" di media sosial seperti *facebook*, *twitter*, *Instagram* dan lain-lain. Perilaku seperti ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak segan untuk menceritakan masalah pribadinya di media sosial.<sup>5</sup> Perilaku mencurahkan keluh kesanya di media sosial ini dapat membawa dampak positif ataupun negative.

Salah satu risiko yang dihadapi saat menceritakan masalah pribadi pada media sosial adalah akan ada banyak orang, baik yang dikenal maupun tidak kenal yang mengetahui kondisi dan permasalahan. Pola curhat di media sosial biasanya dilakukan oleh seseorang untuk mencari dukungan untuk dirinya sendiri.<sup>6</sup> Curhat di media sosial memungkinkan seseorang untuk merasa lega dan puas karena telah mengutarakan perasaannya. Terlebih apabila orang tersebut mendapatkan reaksi dan dukungan sesuai yang mereka harapkan. Hanya saja perilaku ini tanpa disadari membawa dampak negative bagi kehidupan orang itu sendiri. Tindakan curhat atau mengungkapkan perasaan negative di media sosial dapat membuat seseorang merasa lega dalam jangka pendek. Biasanya, perilaku ini cenderung tidak menyelesaikan

---

<sup>1</sup> Rini Dianti Sugeng Widodo, Lili Suryani, Lili Sularmi, Yuga Pratama, "Rendahnya Intensi Anak Untuk Curhat Kepada Orang Tua Pada Siswa Mts Mathlul Anwar," *Jurnal Abdimas* 1, no. 2 (2020): 67-74.

<sup>2</sup> "Dampak Psikologis Pandemi Covid-19, Ini Nomor Layanan Curhat Online Pemkot Denpasar - Denpasarkota.Go.Id," accessed June 8, 2021, <https://www.denpasarkota.go.id/berita/baca/16600>.

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> "Layanan Curhat Online Di Denpasar Sudah Layani 28 Warga, Kebanyakan Cemas Akibat Dampak Covid-19 - Tribun Bali," accessed June 8, 2021, <https://bali.tribunnews.com/2020/08/05/layanan-curhat-online-di-denpasar-sudah-layani-28-warga-kebanyakan-cemas-akibat-dampak-covid-19>.

<sup>5</sup> "Waspada, Ini Dampak Sering Curhat Di Media Sosial," accessed June 8, 2021, <https://www.halodoc.com/artikel/dampak-sering-curhat-di-media-sosial>.

<sup>6</sup> Ibid.

permasalahan secara tuntas.<sup>7</sup> Perbuatan ini hanya akan membuat emosi semakin terpendam dan bahkan berpotensi menyinggung perasaan seseorang sehingga membuat orang merasa tidak nyaman. Curhat yang diunggah di sosial media pun terkadang mengandung konten kemarahan yang biasanya menarik perhatian orang banyak, sehingga menjadi *viral*.<sup>8</sup> Hal yang kadang luput dari perhatian masyarakat adalah bahwa apapun yang diunggah pada internet akan menjadi jejak digital yang tidak akan hilang dengan mudah.<sup>9</sup> Sebagian orang mungkin beranggapan bahwa secara fisik jejak digital mungkin dihapus tetapi yang sudah terekam kemungkinan besar dapat tersebar dengan mudah.

Kondisi ini adalah bentuk nyata bahwa penyebaran informasi di media sosial tidak dapat dikontrol dengan mudah. Suatu unggahan yang ditulis oleh seseorang bisa saja dihapus oleh orang yang mengunggah tersebut, tetapi jejak digital tersebut tidak akan hilang begitu saja apabila orang lain juga membagikan unggahan tersebut dan masih memiliki dokumen unggahan dalam bentuk *screenshot* atau tautan. Selain itu, unggahan akan tetap terekam secara otomatis dalam *server* media sosial sebagai *back up* otomatis.<sup>10</sup> Melihat kebutuhan akan layanan curhat online tersebut, beberapa pengusaha membuat aplikasi yang dapat digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat akan layanan curhat. Aplikasi tersebut merupakan aplikasi berbasis konseling psikologi yang memberikan ruang bagi penggunaannya untuk bercerita langsung kepada orang dengan latar belakang psikologi.<sup>11</sup> Masalah yang dapat diceritakan juga beragam, seperti masalah keluarga, percintaan, karier atau pendidikan. Para pelaku *start-up* tersebut menyampaikan bahwa latar belakang dibentuknya layanan curhat online adalah sebagai bentuk perhatian untuk memfasilitasi masyarakat yang membutuhkan tempat untuk bercerita. Beberapa layanan curhat online juga mengklaim bahwa identitas penggunaannya dapat dirahasiakan, sehingga mereka tidak perlu khawatir akan penilaian orang lain terhadap dirinya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut di atas, tampak adanya permasalahan yang layak untuk dikaji secara mendalam berkaitan dengan isu hukum mengenai perlindungan konsumen layanan “curhat online” di *platform* sosial media berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik berkaitan dengan perlindungan data serta perlindungan konsumen layanan “curhat online” sebagai pasien.

Penelitian ini jika dibandingkan dengan beberapa studi terdahulu memiliki kesamaan dari segi topik, yaitu sama-sama mengkaji perlindungan konsumen tetapi dengan fokus kajian yang berbeda. Tulisan ini menekankan pada perlindungan konsumen

---

<sup>7</sup> “Pikir-Pikir Lagi Sebelum Curhat Di Media Sosial - Alodokter,” accessed June 8, 2021, <https://www.alodokter.com/pikir-pikir-lagi-sebelum-curhat-di-media-sosial>.

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> “Jebak Digital Sulit Dihapus, Hati-Hatilah Berucap Di Internet,” accessed June 8, 2021, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180604203115-185-303426/jebak-digital-sulit-dihapus-hati-hatilah-berucap-di-internet>.

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> “Cerita Maxi Kembangkan Aplikasi Curhat Untuk Generasi Galau,” accessed June 8, 2021, <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4260116/cerita-maxi-kembangkan-aplikasi-curhat-untuk-generasi-galau>.

“curhat online” berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk juga kajian mengenai perlindungan data pribadi dari konsumen tersebut.

Studi terdahulu dilakukan oleh Veronica Novinna pada 2020 yang mengkaji mengenai “Perlindungan Konsumen dari Penyebarluasan Data Pribadi oleh Pihak Ketiga: Kasus Fintech Peer to Peer Lending”.<sup>12</sup> Fokus kajian penelitian ini adalah mengenai kedudukan hukum *Debt Collector* dalam penyelenggaraan fintech dan upaya pemerintah Indonesia dalam memberikan perlindungan data pribadi konsumen selaku penerima pinjaman online di Indonesia. Padal 2019, Hari Sutra Disemadi dan Paramita Prananingtyas mengkaji mengenai “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine)”.<sup>13</sup> Fokus kajian penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum nasabah pengguna *Cash Recycle Machine* (CRM) dan pertanggungjawaban Bank terhadap hak nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *cash recycle machine* (CRM) sebagai perlindungan terhadap nasabah.

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mengelaborasi perlindungan konsumen “curhat online” di media sosial berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan data pribadi konsumen “curhat online” berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan perlindungan konsumen “curhat online” sebagai pasien berdasarkan Undang-Undang Kesehatan. Untuk mewujudkan tujuan penulisan, tulisan ini akan membahas substansi yang relevan dengan permasalahan tersebut. Pertama, dibahas mengenai perlindungan konsumen “curhat online” berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kedua, dibahas mengenai perlindungan konsumen “curhat online” sebagai pasien.

## **2. Metode Penelitian**

Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan: *statute approach*, *conceptual approach*, serta *analytical approach*. Teknik penelusuran bahan hukum menggunakan teknik studi dokumen, serta analisis kajian menggunakan analisis kualitatif. Menurut pemikiran Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif merupakan suatu proses yang bertujuan untuk menemukan aturan hukum, prinsip hukum, maupun doktrin hukum dalam upaya menjawab permasalahan hukum yang sedang terjadi.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Veronica Novinna, “Perlindungan Konsumen Dari Penyebarluasan Data Pribadi Oleh Pihak Ketiga: Kasus Fintech Peer To Peer Lending,” *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 9, no. 1 (n.d.): 92-110.

<sup>13</sup> Hari Sutra Disemadi and Paramita Prananingtyas, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine),” *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 8, no. 3 (2019): 286-402.

<sup>14</sup> M; Fajar and Y Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Perlindungan Konsumen “Curhat Online” Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Fenomena curhat *online* merupakan salah satu bentuk penyebaran informasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan atau memanfaatkan internet, yaitu melalui media sosial. Hal ini merupakan dampak perkembangan revolusi industri 4.0 yang memungkinkan penyebaran informasi terjadi melalui *platform* digital yaitu aplikasi dan media sosial. Pengguna aplikasi curhat *online* dapat dikategorikan sebagai Konsumen. Merujuk pada ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia, konsumen dilindungi berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (*selanjutnya* UUPK). Ketentuan UUPK berusaha mengakomodir perlindungan terhadap seseorang dalam posisinya sebagai konsumen atau pengguna barang dan/atau jasa. Merujuk pada ketentuan Pasal 1 angka 2 UUPK ditentukan bahwa: “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.” Penyediaan fasilitas “curhat online” dapat dipahami sebagai bentuk kegiatan penyediaan jasa. Merujuk pada ketentuan Pasal 1 angka 5 UUPK ditentukan bahwa “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.<sup>15</sup>

Pengguna layanan curhat *online* kemudian dipahami sebagai konsumen penikmat jasa untuk kepentingan dirinya sendiri. Melihat posisi pengguna layanan curhat online sebagai konsumen, maka pengguna tersebut memiliki beberapa hak yang patut untuk dipenuhi oleh penyedia layanan curhat online. Hak-hak konsumen tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 4 UUPK yang antara lain mengatur mengenai hak atas “kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa hingga hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang dan/atau jasa”, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 4 UUPK huruf a dan c.<sup>16</sup> Dalam UUPK juga diatur mengenai hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian. Hal ini diatur dalam Pasal 4 huruf h yang menentukan bahwa: “Hak konsumen adalah: ... 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.”<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Sumiyati Sumiyati, “TANGGUNG JAWAB HUKUM BPJS TERHADAP PESERTA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN,” in *Proceeding of National Conference on Asbis*, vol. 4, 2019, 305–13.

<sup>16</sup> Devi Atikawati, “PENERAPAN PASAL 4 HURUF A DAN C UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT HAK KONSUMEN TERHADAP PEREDARAN KOSMETIK SHARE IN JAR (Studi Di Balai Besar Pengawasan Obat Dan Makanan Surabaya),” *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*, 2020.

<sup>17</sup> Maria Angela Dinda Shintania, “IMPLEMENTASI PASAL 4 HURUF (H) UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT DENGAN HAK KONSUMEN TERHADAP PEMBERIAN GANTI RUGI OLEH PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI BISNIS ONLINE (Studi Di Wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang),” *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*, 2020.

Seiring dengan pengaturan berkaitan dengan hak konsumen, UUPK juga mengatur mengenai kewajiban konsumen. Merujuk pada ketentuan Pasal 5 dipahami bahwa konsumen wajib untuk “membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan”.<sup>18</sup> Ketentuan dalam UUPK juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu berupa kewajiban untuk memberikan informasi kepada konsumen sebagaimana ditentukan dalam Pasal 7 huruf b UUPK yang pada intinya UUPK mewajibkan konsumen untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.<sup>19</sup> Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk “memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan serta memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 7 huruf e dan f UUPK.<sup>20</sup> Selain itu, Pasal 7 huruf g UUPK juga mengatur bahwa pelaku usaha juga wajib “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.<sup>21</sup>

Berpijak pada ketentuan mengenai hak dan kewajiban seorang konsumen dapat dipahami bahwa konsumen yang menggunakan jasa layanan “curhat *online*” memiliki hak berupa rasa aman dan nyaman selama menggunakan layanan “curhat *online*”. Rasa aman dan nyaman yang dimaksud tidak terbatas hanya berupa kondisi aman dan nyaman pada saat bercerita saja tetapi lebih luas lagi. Rasa aman dan nyaman harus dirasakan oleh konsumen termasuk dalam hal jaminan atas kerahasiaan data pribadi dan permasalahan yang disampaikan kepada pihak penyedia layanan “curhat *online*”. Rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh konsumen harus dibentuk dengan cara pemberian penjelasan berupa informasi penggunaan layanan “curhat *online*” dengan benar, jelas dan jujur terkait dengan mekanisme konsultasi dan jaminan atas kerahasiaan data pribadi termasuk pula kerahasiaan permasalahan konsumen yang tidak akan diungkapkan pada pihak-pihak lain. Hal ini sesuai dengan kewajiban seorang pelaku usaha yaitu berupa ikhtikad baik dalam menjalankan usaha termasuk pula memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas jasa yang diberikan termasuk juga penjelasan mengenai tata cara penggunaan layanan tersebut.

Selain itu, pihak pelaku usaha layanan “curhat *online*” juga dapat memberikan kesempatan bagi para konsumen untuk mencoba layanan yang mereka tawarkan dan

---

<sup>18</sup> Wahyu Simon Tampubolon, “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53–61.

<sup>19</sup> Resa Raytiaputri, “Implementasi Pasal 7 Huruf B Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pemberian Informasi Kepada Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen,” *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum* 1, no. 2 (2013).

<sup>20</sup> A A Gde Agung Brahmanta and I Made Sarjana, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali,” *Acta Comitas: Jurnal Hukum Kenotariatan* 1, no. 2 (2016).

<sup>21</sup> Dzakiannisa Roskiyasa and N G N Renti Maharaini Kerti, “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT PEMBATALAN SEPIHAK PENERBITAN TIKET PESAWAT OLEH PT. TRINUSA TRAVELINDO INDONESIA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN,” *Reformasi Hukum Trisakti* 1, no. 1 (2019).

memberikan garansi yang sesuai. Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi dan/atau ganti rugi kepada konsumen, apabila terbukti konsumen mengalami kerugian karena pelaku usaha tidak mampu memenuhi hak konsumen sebagaimana mestinya. Pihak pelaku usaha pada intinya juga dilarang untuk memperdagangkan jasa apabila tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau janji sebagaimana disebutkan dalam keterangan jasa atau pada promosi penjualan jasa, sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat (1) UUPK.<sup>22</sup> Merujuk pada ketentuan tersebut dapat dimengerti bahwa dalam upaya pelaku usaha menyediakan layanan fasilitas “*curhat online*”, pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan jasa apabila jasa tersebut ternyata tidak sesuai dengan jaminan yang disebutkan dalam iklan atau promosi.

Keberadaan layanan “*curhat online*” memiliki kaitan erat dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pelaku usaha yang menyediakan layanan “*curhat online*” dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik. Dalam UU ITE ditentukan beberapa istilah seperti Sistem Elektronik dan Penyelenggaraan Sistem Elektronik. Pada ketentuan Pasal 1 angka 5 UU ITE yang dimaksud sebagai “Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik”. Selanjutnya, yang dimaksud sebagai Penyelenggaraan Sistem Elektronik diatur dalam Pasal 1 angka 6 UU ITE, yaitu “pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat.”

Pada ketentuan Pasal 15 ayat (1) UU ITE ditentukan bahwa setiap Penyelenggaraan Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya. Selanjutnya pada ketentuan Pasal 15 ayat (2) ditekankan bahwa Penyelenggaraan Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya. Dalam penjelasan UU ITE, kata “andal” dimaknai sebagai adanya kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, “aman” berarti sistem elektronik terlindungi secara fisik dan non-fisik. Selanjutnya, merujuk pada ketentuan Pasal 16 UU ITE ditentukan bahwa: “... setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib mengoperasikan Sistem Elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut: ... b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, **kerahasiaan**, dan keteraksesan Informati Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut”.

Merujuk ketentuan dalam UU ITE dapat dipahami bahwa penyedia layanan “*curhat online*” dapat diklasifikasikan sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik, mengingat pelaku usaha tersebut memanfaatkan sistem elektronik untuk mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisa, menyimpan, menampilkan, mengumumkan dan menyebarkan Informasi Elektronik. Dalam Pasal 1 angka 1 UU ITE, Informasi elektronik dipahami sebagai “satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data

---

<sup>22</sup> I Wayan Ariawan, Ni Putu Rai Yuliantini, and Si Ngurah Ardhya, “IMPLEMENTASI KETENTUAN PASAL 8 AYAT 1 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT PENCANTUMAN LABEL PADA PRODUK MINUMAN BERALKOHOL KHAS BALI DI KABUPATEN BULELENG,” *Jurnal Komunitas Yustisia* 4, no. 1 (2021): 45–56.

interchange (EDI), surat elektronik (electronic email), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya”.

Berdasarkan paparan tersebut di atas dapat dipahami bahwa sebagai penyelenggara sistem elektronik, penyedia layanan “curhat” online harus memastikan bahwa layanan yang diberikan diselenggarakan secara andal, aman dan bertanggung jawab. Hal ini berkaitan erat dengan upaya untuk memenuhi kewajiban pelaku usaha sebagaimana ditentukan juga dalam UUPK. Selain itu, kepastian atas layanan yang diselenggarakan secara andal dan aman juga merupakan pemenuhan atas rasa aman dan nyaman sebagaimana disebutkan sebagai hak konsumen dalam UUPK.

### **3.2. Perlindungan Konsumen “Curhat Online” sebagai Pasien**

Keberadaan layanan “curhat online” yang disebutkan sebagai layanan yang didukung oleh tenaga psikolog profesional memberikan gambaran bahwa dalam layanan tersebut terdapat pula hubungan antara pasien dengan psikolog sebagai tenaga kesehatan. Merujuk pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (*selanjutnya* UU Kesehatan) ditentukan bahwa: “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”.<sup>23</sup>

Merujuk pada ketentuan dalam Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (*selanjutnya* UU Rumah Sakit), Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Merujuk pada layanan “curhat online” baik yang dilakukan oleh pihak swasta ataupun pemerintah seharusnya ditangani oleh Psikolog Klinis, yang merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Psikolog Klinis (*selanjutnya* Permenkes RI No. 45/2017) dipahami sebagai “setiap orang yang telah lulus pendidikan psikologi klinis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Para psikolog klinis dipandang memiliki kompetensi untuk memberikan jasa dan praktik psikologi klinis kepada individu. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan psikologi klinis dalam Pasal 1 angka 2 Permenkes RI No. 45/2017 adalah “segala jenis aktivitas pemberian jasa dan praktik psikologi klinis untuk menolong individu dan/atau kelompok yang dimaksud untuk pemeriksaan dan intervensi psikologis untuk upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitative maupun paliatif pada masalah psikologi klinis” Pada dasarnya, setiap pasien memiliki hak individual untuk mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang dideritanya sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 32 huruf I UU Rumah Sakit.<sup>24</sup> Hal senada juga diatur dalam ketentuan Pasal 57 ayat (1) UU Kesehatan dan ketentuan Pasal 17 huruf h angka 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (*selanjutnya* UU KIP) yang pada intinya mengatur hak setiap orang atas rahasia

<sup>23</sup> Anita R Tangkelangi, Ronaldy E C Tumbel, and Steward K Mengko, “Kesehatan Hidung Masyarakat Di Komplek Perumahan TNI LANUDAL Manado,” *E-CliniC* 4, no. 2 (2016).

<sup>24</sup> Rahandy Rizki Prananda, “Batasan Hukum Keterbukaan Data Medis Pasien Pengidap Covid-19: Perlindungan Privasi VS Transparansi Informasi Publik,” *Law, Development & Justice Review* 3, no. 1 (2020): 142-68.

kondisi pribadinya yang telah dikemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan dan setiap badan publik wajib membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali, salah satunya mengenai riwayat, kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis seseorang, karena bila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengungkapakan rahasia pribadi.<sup>25</sup>

Kerahasiaan pasien juga merupakan hal krusial dalam pelayanan psikologi klinis. Hal ini dituangkan sebagai salah satu kewajiban psikolog klinis pada ketentuan Pasal 23 ayat (1) Permenkes RI No. 45/2017 yaitu “menyimpan rahasia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Terkait dengan hak rahasia pribadi tersebut, setiap rumah sakit memiliki kewajiban untuk menyimpan rahasia kedokteran yang hanya dapat dibuka untuk kepentingan kesehatan pasien dengan tujuan pemenuhan permintaan aparat penegak hukum dalam rangka penegakan hukum dengan persetujuan dari pasien atau berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penjelasan ketentuan Pasal 38 ayat (1) UU Rumah Sakit ditentukan bahwa Rahasia kedokteran adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan hal yang ditemukan oleh dokter dan dokter gigi dalam rangka pengobatan dan dicatat dalam rekam medis yang dimiliki pasien dan bersifat rahasia. Segala hal berkaitan dengan riwayat pasien umumnya terekam dalam rekam medis.

Berdasarkan paparan tersebut di atas dapat dipahami bahwa pengguna jasa layanan “curhat *online*” dapat juga dikategorikan sebagai pasien yang menggunakan jasa tenaga kesehatan yaitu psikolog, mengingat bahwa dalam menjalankan layanan “curhat *online*” juga dibantu oleh psikolog profesional. Dalam hal ini, privasi dan kerahasiaan adalah hal yang harus dipenuhi oleh tenaga kesehatan termasuk juga psikologi sebagai pemenuhan atas hak pasien. Seorang psikolog wajib menyimpan rahasia pasien, khususnya mengenai Riwayat, kondisi dan perawatan psikis seseorang. Sehingga, penyedia jasa layanan “curhat *online*” wajib untuk memberikan jaminan perlindungan atas privasi dan kerahasiaan Riwayat, kondisi dan perawatan psikis orang yang menggunakan layanan jasa “curhat *online*”.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan paparan tersebut di atas dapat dipahami bahwa sebagai penyelenggara sistem elektronik, penyedia layanan “curhat *online*” harus memastikan bahwa layanan yang diberikan diselenggarakan secara andal, aman dan bertanggung jawab. Hal ini berkaitan erat dengan upaya untuk memenuhi kewajiban pelaku usaha sebagaimana ditentukan juga dalam UUPK. Selain itu, kepastian atas layanan yang diselenggarakan secara andal dan aman juga merupakan pemenuhan atas rasa aman dan nyaman sebagaimana disebutkan sebagai hak konsumen dalam UUPK. Pengguna jasa layanan “curhat *online*” dapat juga dikategorikan sebagai pasien yang menggunakan jasa tenaga kesehatan yaitu psikolog, mengingat bahwa dalam menjalankan layanan “curhat *online*” juga dibantu oleh psikolog profesional. Dalam hal ini, privasi dan kerahasiaan adalah hal yang harus dipenuhi oleh tenaga kesehatan termasuk juga psikologi sebagai pemenuhan atas hak pasien. Seorang psikolog wajib menyimpan rahasia pasien, khususnya mengenai Riwayat, kondisi dan perawatan psikis seseorang.

---

<sup>25</sup> Dinda Nur Riyanti, “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN COVID-19 MENURUT HUKUM POSITIF DI INDONESIA,” *LEX ADMINISTRATUM* 9, no. 2 (2021).

Sehingga, penyedia jasa layanan “curhat online” wajib untuk memberikan jaminan perlindungan atas privasi dan kerahasiaan Riwayat, kondisi dan perawatan psikis orang yang menggunakan layanan jasa “curhat online”.

## **Daftar Pustaka**

### **Buku**

Fajar, M, and Y Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.

### **Jurnal**

Ariawan, I Wayan, Ni Putu Rai Yuliartini, And Si Ngurah Ardhya. “Implementasi Ketentuan Pasal 8 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pencantuman Label Pada Produk Minuman Beralkohol Khas Bali Di Kabupaten Buleleng.” *Jurnal Komunitas Yustisia* 4, No. 1 (2021): 45-56.

Atikawati, Devi. “Penerapan Pasal 4 Huruf A Dan C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Hak Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Share In Jar (Studi Di Balai Besar Pengawasan Obat Dan Makanan Surabaya).” *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*, 2020.

Brahmanta, A A Gde Agung, And I Made Sarjana. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali.” *Acta Comitatus: Jurnal Hukum Kenotariatan* 1, No. 2 (2016).

Disemadi, Hari Sutra, And Paramita Prananingtyas. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna Crm (Cash Recycling Machine).” *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 8, No. 3 (2019): 286-402.

Novinna, Veronica. “Perlindungan Konsumen Dari Penyebarluasan Data Pribadi Oleh Pihak Ketiga: Kasus Fintech Peer” To Peer Lending”.” *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 9, No. 1 (N.D.): 92-110.

Prananda, Rahandy Rizki. “Batasan Hukum Keterbukaan Data Medis Pasien Pengidap Covid-19: Perlindungan Privasi Vs Transparansi Informasi Publik.” *Law, Development & Justice Review* 3, No. 1 (2020): 142-68.

Raytiaputri, Resa. “Implementasi Pasal 7 Huruf B Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pemberian Informasi Kepada Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen.” *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum* 1, No. 2 (2013).

Riyanti, Dinda Nur. “Perlindungan Hukum Bagi Pasien Covid-19 Menurut Hukum Positif Di Indonesia.” *Lex Administratum* 9, No. 2 (2021).

Roskiyasa, Dzakiannisa, And N G N Renti Maharaini Kerti. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Sepihak Penerbitan Tiket Pesawat Oleh Pt. Trinusa Travelindo Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Reformasi Hukum Trisakti* 1, No. 1 (2019).

Shintania, Maria Angela Dinda. “Implementasi Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Dengan Hak Konsumen Terhadap Pemberian Ganti Rugi Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Bisnis Online (Studi Di Wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang).” *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*, 2020.

Sugeng Widodo , Lilis Suryani, Lili Sularmi, Yuga Pratama, Rini Dianti. “Rendahnya Intensi Anak Untuk Curhat Kepada Orang Tua Pada Siswa Mts Mathlaul

- Anwar." *Jurnal Abdimas* 1, No. 2 (2020): 67-74.
- Sumiyati, Sumiyati. "Tanggung Jawab Hukum Bpjs Terhadap Peserta Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." In *Proceeding Of National Conference On Asbis*, 4:305-13, 2019.
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, No. 1 (2016): 53-61.
- Tangkalangi, Anita R, Ronaldy E C Tumbel, And Steward K Mengko. "Kesehatan Hidung Masyarakat Di Komplek Perumahan Tni Lanudal Manado." *E-Clinic* 4, No. 2 (2016).

### Website

- "Cerita Maxi Kembangkan Aplikasi Curhat Untuk Generasi Galau." Accessed June 8, 2021. <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4260116/cerita-maxi-kembangkan-aplikasi-curhat-untuk-generasi-galau>.
- "Dampak Psikologis Pandemi Covid-19, Ini Nomor Layanan Curhat Online Pemkot Denpasar - Denpasarkota.Go.Id." Accessed June 8, 2021. <https://www.denpasarkota.go.id/berita/baca/16600>
- "Jejak Digital Sulit Dihapus, Hati-Hatilah Berucap Di Internet." Accessed June 8, 2021. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180604203115-185-303426/jejak-digital-sulit-dihapus-hati-hatilah-berucap-di-internet>.
- "Layanan Curhat Online Di Denpasar Sudah Layani 28 Warga, Kebanyakan Cemas Akibat Dampak Covid-19 - Tribun Bali." Accessed June 8, 2021. <https://bali.tribunnews.com/2020/08/05/layanan-curhat-online-di-denpasar-sudah-layani-28-warga-kebanyakan-cemas-akibat-dampak-covid-19>.
- "Pikir-Pikir Lagi Sebelum Curhat Di Media Sosial - Alodokter." Accessed June 8, 2021. <https://www.alodokter.com/pikir-pikir-lagi-sebelum-curhat-di-media-sosial>.
- "Waspada, Ini Dampak Sering Curhat Di Media Sosial." Accessed June 8, 2021. <https://www.halodoc.com/artikel/dampak-sering-curhat-di-media-sosial>.