

TANTANGAN HUKUM: KEAKURATAN INFORMASI LAYANAN AI CHATBOT DAN PELINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNANYA

(Legal Challenges: Accuracy of Information on Ai Chatbot Services And Legal Protection of Users)

Gio Arjuna Putra

Scopus ID: 57816028300

Fakultas Hukum Universitas Udayana

Jl. Pulau Bai No. 1, Kota Denpasar, Bali

e-mail: gioarjunap@gmail.com

Vicko Taniady

Scopus ID: 57816661300

Fakultas Hukum Universitas Jember

Jl. Kalimantan No. 37, Kabupaten Jember, Jawa Timur

e-mail: vickotan21@gmail.com

I Made Halmadiningrat

Fakultas Hukum Universitas Udayana

Jl. Pulau Bai No. 1, Kota Denpasar, Bali

e-mail: madehalma45@gmail.com

Abstrak

Munculnya teknologi baru *Chat GPT* telah memberikan kemudahan informasi bagi penggunanya. Namun hal ini justru menyimpan permasalahan mengenai keakuratan informasi yang diberikan. Jelas hal ini sangat bersinggungan dengan kebijakan perlindungan konsumen terhadap ketepatan, keakuratan dan kebenaran informasi yang semestinya mereka dapatkan. Guna mendapatkan analisis yang komprehensif, penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konstruksi pengaturan hukum AI Chatbot kaitannya pada aspek perlindungan konsumen di Indonesia terbagi atas dua rezim pengaturan yang saling berhubungan yakni berdasarkan pengaturan UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE beserta pula peraturan-peraturan turunannya. upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna layanan AI Chatbot adalah dengan melakukan penyelesaian sengketa secara litigasi maupun non litigasi. Adapun penyelesaian secara non litigasi dilakukan dengan mengajukan keluhan terlebih dahulu kepada *customer service (contact centre)* masing-masing layanan AI Chatbot untuk selanjutnya dilakukan upaya penyelesaian secara non litigasi. Sedangkan untuk penyelesaian secara litigasi dapat dilakukan dengan tetap memperhatikan ketentuan *choice of forum* yang telah disepakati para pihak sebagaimana tertuang dalam ketentuan layanan AI Chatbot. Sebaiknya Pemerintah mesti memastikan seluruh layanan AI Chatbot yang beroperasi di Indonesia dengan kriteria tertentu telah didaftarkan dan diperiksa keandalan sistemnya. Disamping itu penting pula untuk melakukan pemeriksaan atas kesesuaian ketentuan layanan setiap PSE dengan ketentuan perundang-undangan di Indonesia, mengingat ketentuan layanan merupakan alas hukum dari hubungan hukum antara PSE dengan pengguna layanan elektronik.

Kata kunci: layanan ai chatbot, keakuratan informasi, perlindungan pengguna layanan

Abstract

The emergence of the new Chat GPT technology has provided the convenience of information for its users. However, this has created problems regarding the accuracy of the information provided. Obviously, this is very tangent to consumer protection policies on the accuracy, accuracy and truth of the information they should get. In order to obtain a comprehensive analysis, this research is a type of normative legal research with a statutory approach. The results of this study indicate that the construction of AI Chatbot legal arrangements in relation to aspects of consumer protection in Indonesia is divided into two interconnected regulatory regimes, namely based on the regulation of the Consumer Protection Law and the ITE Law as well as its derivative regulations. Legal remedies that can be carried out by users of AI Chatbot services are by conducting litigation and non-litigation dispute resolution. The non-litigation settlement is carried out by submitting a complaint first to the customer service (contact center) of each AI Chatbot service for further non-litigation settlement efforts. As for litigation settlement, it can be done by paying attention to the choice of forum provisions that have been agreed upon by the parties as stated in the AI Chatbot service provisions. The Government should ensure that all AI Chatbot services operating in Indonesia with certain criteria are registered and checked for system reliability. In addition, it is also important to examine the suitability of the terms of service of each PSE with the provisions of Indonesian law, considering that the terms of service are the legal basis of the legal relationship between PSE and electronic service users.

Keywords: ai chatbot service, information accuracy, service user protection

A. Pendahuluan

Perkembangan internet dan teknologi saat ini telah menjadi komponen yang esensial dalam seluruh aspek yang berkaitan dengan kehidupan manusia.¹ Solusi komputasi yang didasarkan pada sistem informasi dan teknik kecerdasan buatan telah menyediakan teknologi interaktif yang mampu memenuhi kebutuhan akses dan pemrosesan informasi secara real-time dalam beberapa dekade terakhir. Secara khusus, *natural language processing* (NLP) dan metodologi penggalian teks menyediakan teknik otomatis yang meniru komunikasi manusia melalui teks atau suara untuk ekstraksi pengetahuan untuk pengindeksan dan pengabstraksian otomatis.² Agen percakapan yang didasarkan pada NLP, yang dikenal sebagai "*chatbots*"³ atau "*Chat GPT*", adalah alat penting yang melakukan pencarian informasi tingkat lanjut, di mana respons dihasilkan berdasarkan analisis kumpulan data yang kaya. Dengan cara yang sederhana, *Chat GPT* dapat menerjemahkan frasa *input* menjadi respons *output* secara otomatis.⁴ Selain meniru interaksi manusia, *Chat GPT* juga berguna di berbagai bidang lain seperti pendidikan,

bisnis dan perdagangan elektronik, kesehatan, dan hiburan. Produktivitas adalah motivasi yang paling penting bagi pengguna *Chat GPT*, meskipun motivasi yang berbeda termasuk hiburan, faktor sosial, dan interaksi yang baru.⁵ Kemudahan semacam ini yang melingkupi hampir seluruh aspek kehidupan manusia telah terasistensi (dibantu) dengan kemudahan informasi yang disediakan oleh *Chat GPT*.

Fenomena terhadap kemudahan informasi lewat aplikasi *Chat GPT* juga telah dirasakan hingga di Indonesia. Salah satu *startup* teknologi Kata.ai mencatat bahwa telah terjadi pertumbuhan penggunaan hingga 170 persen pada awal tahun 2022 secara tahunan (*year on year/yoy*) yang didorong salah satunya oleh adanya layanan percakapan berbasis kecerdasan buatan lewat *Chat GPT* yang sangat digandrungi oleh sejumlah industri mulai dari jasa keuangan hingga pemerintah⁶. Laporan terbaru dari perusahaan analitik Apptopia menunjukkan bahwa hanya dalam tiga bulan pertama 2023, platform Android dan iOS sudah kedatangan 158 aplikasi *chatbot* AI. Hampir semua aplikasi tersebut mencantumkan istilah

¹ Chiara Valentina Misischiaa, Flora Poeczzeb dan Christine Strauss, "Chatbots in Customer Service: Their Relevance and Impact on Service Quality," *Procedia Computer Science* 201 (2022): 422.

² Gobinda G. Chowdhury, "Natural language processing," *Annual Review of Information Science and Technology* 37, no. 1 (2003): 51-89)

³ Alexandra Rese, Lena Ganster dan Daniel Baier, "Chatbots in retailers' customer communication: How to measure their acceptance?," *Journal of Retailing and Consumer Services* 56 (2020): 2. The term "*chatbot*" is a combination of the two words "*chat*" (conversation) and "*bot*".

⁴ Hugo Queiroz Abonizio, et al., "How people interact with a chatbot against disinformation and fake news in COVID-19 in Brazil: The CoronaAI case," *International Journal of Medical Informatics* 177 (2023): 2. The development of a computational solution to interact with users of different levels of digital literacy on topics related to COVID-19 and to map the correlations between user behavior and events and news that occurred throughout the pandemic.

⁵ Eleni Adamopoulou dan Lefteris Moussiades, "Chatbots: History, technology, and applications," *Machine Learning with Applications* 2 (2020): 1

⁶ Fahmi Ahmad Burhan, "Teknologi Chatbot Digandrungi, Pengguna Startup Kata.ai Tumbuh 170%," Katadata, <https://katadata.co.id/yuliawati/digital/6295e9c6832d5/teknologi-chatbot-digandrungi-pengguna-startup-kataai-tumbuh-170> (diakses 12 Juli 2023).

"AI Chatbot" atau "AI Chat". Berdasarkan data yang dikumpulkan Apptopia, jumlah unduhan aplikasi *chatbot* AI naik hingga 1506% di kuartal pertama 2023, sementara pemasukan dari *in-app purchase* naik hingga 4184% dan hampir mencapai angka \$3 juta di bulan Maret. Di beberapa negara, beberapa aplikasi *chatbot* seperti Nova AI, Genie AI, dan Chat with Ask AI bahkan masuk dalam peringkat 10 besar aplikasi terpopuler. Sementara itu, data yang dikumpulkan dua perusahaan analitik lain, Bernstein dan data.ai, justru menggambarkan tren yang lebih positif lagi. Dikatakan bahwa total belanja pengguna pada 10 aplikasi AI berbasis GPT-3 paling top mencapai angka \$6 juta di bulan Februari 2023.⁷

Chat GPT memberikan beragam kemudahan dengan *core design* lewat (i) *rapid information*, (ii) *ease acces*, (iii) *ease of maintenance*, (iv) *quality assurance* dan (v) *extensibility*.⁸ Salah satu aspek yang penting dibahas dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan persoalan poin iv berkaitan dengan "quality assurance". *Quality assurance* menegaskan bahwa *Chat GPT* "should provide information from reputable sources and maintain a rigorous process to ensure the quality of information in a consumable and empathetic manner".⁹ Kualitas informasi yang disuguhkan sebagai *output* dari aplikasi *chatbot* mesti mendapatkan perhatian khusus karena ia menyangkut bagaimana penggunaan

meyakini jawaban yang disediakan oleh *chatbot* tersebut. Oleh karena itu, tanpa adanya kepastian informasi yang tepat, akurat dan benar, individu dapat beralih ke informasi yang tidak dapat diandalkan, bahkan berbahaya, yang mengancam diri mereka sendiri atau masyarakat.¹⁰ Disinformasi maupun misinformasi yang disediakan aplikasi *Chat GPT* merupakan sisi gelap dari kemudahan suguhan informasi yang selalu diglorifikasi oleh penggunaannya. Pengguna layanan seringkali belum dapat membedakan kebenaran informasi yang mereka gunakan sebagai rujukan. Maka, memastikan suguhan informasi yang diberikan oleh *Chat GPT* tersebut perlu di instrumentalisasi lewat aturan-aturan terkait agar menyeimbangkan hak dan kewajiban antara pengguna layanan dan penyedia layanan aplikasi *Chat GPT*.

Selain itu, bila ditarik lebih jauh dalam pandangan yang lebih luas terhadap potensi bahaya yang mungkin ditimbulkan atau bahkan kita dapat menduga bahwa bahaya tersebut sedang dan telah terjadi saat ini adalah soal pengumpulan dan penggunaan data. Jepang merupakan salah satu negara yang sudah memiliki kesadaran terhadap masalah pengumpulan dan penggunaan data yang dilakukan *Chat GPT*. Komisi Perlindungan Informasi Pribadi Jepang mengatakan telah mengeluarkan peringatan kepada *OpenAI*, penyedia aplikasi *Chat GPT* yang didukung Microsoft, terkait pengumpulan data pengguna

⁷ Glenn Kaonang, "Kuartal Pertama 2023, Jumlah Unduhan Aplikasi Chatbot AI Naik 1500%", Hybrid, <https://hybrid.co.id/post/jumlah-unduh-an-aplikasi-chatbot-ai-naik-1500-persen> (diakses pada 12 Juli 2023)

⁸ Yuanyao Li *et al.*, "Jennifer for COVID-19: An NLP-Powered Chatbot Built for the People and by the People to Combat Misinformation" (Makalah ini dimuat dalam *Proceedings of the 1st Workshop on NLP for COVID-19 at ACL 2020*)

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Ziang Xiao, *et al.*, "Powering an AI Chatbot with Expert Sourcing to Support Credible Health Information Access", (Makalah disampaikan pada 28th International Conference on Intelligent User Interfaces (IUI '23) Sydney, NSW, Australia. ACM, New York, NY, USA 27–31 Maret 2023).

dan pihak ketiga dalam proses pembelajaran mesinnya. Komisi itu mengatakan kepada *OpenAI* untuk tidak mengumpulkan informasi pribadi yang memerlukan perhatian khusus dari pengguna *Chat GPT* dan pihak lain menambahkan pengawas dapat mengambil langkah tambahan jika mengenali lebih banyak masalah.

Kepala Eksekutif *OpenAI*, Sam Altman pada April mengunjungi Perdana Menteri Jepang Fumio Kishida dan mengumumkan rencana untuk memperluas layanan di negara tersebut, menjelang KTT para pemimpin Kelompok Tujuh (G7) di mana Kishida memimpin diskusi tentang regulasi kecerdasan buatan internasional.¹¹ Belakangan kesadaran akan bahaya dari *Chat GPT* juga disadari oleh Inggris dengan yang disampaikan langsung oleh Perdana Menternya Rishi Sunak yang menyatakan perlunya regulasi yang mengatur soal *Chat GPT* tersebut.¹² Urgensi bahaya terhadap penggunaan *Chat GPT* juga dirasakan oleh The Federal Trade Commission dengan mulai melakukan investigasi untuk mengetahui apakah *chatbot* tersebut mengandung “*engaged in unfair or deceptive privacy or data security practices or engaged in unfair or deceptive practices relating to risks of harm to consumers*”.¹³

Bila beranjak pada konteks Indonesia, dengan besarnya jumlah pengguna *Chat GPT* di Indonesia sebetulnya juga menyimpan

beberapa problem yang cukup serius. **Pertama**, permasalahan penggunaan *Chat GPT* di Indonesia tidak dibarengi dengan kualitas literasi berinternet yang baik oleh masyarakat Indonesia. Alhasil, informasi yang disuguhkan oleh *Chat GPT* tidak disaring apakah sebagai kebenaran yang mesti dipercayai atau perlu pembandingan untuk menguji kesahihan informasi. **Kedua**, permasalahan *Chat GPT* juga terletak pada landasan yuridis dari *Chat GPT* yang hingga saat ini tidak dapat ditemukan panduannya dengan aturan yang telah tersedia di Indonesia. Hal ini penting sebagai landasan legalitas dan memastikan aplikasi *Chat GPT* memang telah memenuhi standar-standar hukum yang berlaku saat ini di Indonesia. **Ketiga**, permasalahan soal pengumpulan, pengelolaan dan penggunaan data oleh *Chat GPT*. Pasca disahkannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (selanjutnya disebut UU PDP), persoalan data menjadi semakin penting jaminan pelindungannya oleh perundang-undangan. **Keempat**, persoalan pelindungan konsumen terhadap pengguna dari *Chat GPT*. Beberapa *Chat GPT* masuk dalam kategori berbayar, maka salah satu kewajiban utama dari penyedia aplikasi *Chat GPT* adalah dapat menyediakan informasi yang tepat, akurat dan benar kepada pengguna aplikasi sebagai hak yang mesti didapatkannya.

¹¹ Arif Wicaksono, “Jepang Peringatkan Bahaya Chat GPT”, Media Indonesia, <https://www.metrotvnews.com/read/NG9C56jz-jepang-peringatkan-bahaya-chat-gpt> (diakses 13 Juli 2023).

¹² Natasha Lomas, “UK’s approach to AI safety lacks credibility, report warns”, TechCrunch, <https://techcrunch.com/2023/07/17/ada-lovelace-institute-report-on-uk-regulating-ai/> (diakses 13 Juli 2023).

¹³ Cecilia Kang & Cade Metz, “F.T.C. Opens Investigation Into ChatGPT Maker Over Technology’s Potential Harms”, The New York Times, <https://www.nytimes.com/2023/07/13/technology/chatgpt-investigation-ftc-openai.html> (diakses 13 September 2023). Lihat juga Cat Zakrzewski, “FTC investigates OpenAI over data leak and ChatGPT’s inaccuracy”, The Washington Post, <https://www.washingtonpost.com/technology/2023/07/13/ftc-openai-chatgpt-sam-altman-lina-khan/> (diakses 13 September 2023). Lihat juga Brian Fung, “FTC is investigating ChatGPT-maker OpenAI for potential harm to consumers”, <https://edition.cnn.com/2023/07/13/tech/ftc-openai-investigation/index.html> (diakses 13 September 2023).

Penelitian ini pada akhirnya akan menguraikan dua permasalahan utama sebagai benang merah dari persoalan yang diuraikan sebagaimana telah disebutkan diatas. Penelitian ini akan menjawab dua persoalan berkaitan dengan (i) konstruksi pengaturan hukum *AI Chatbot* dalam kaitannya dengan aspek perlindungan konsumen di Indonesia dan (ii) upaya hukum atas kerugian konsumen dari ketidakakuratan informasi *AI Chatbot*. Pada akhirnya penelitian ini berupaya memberikan gambaran mengenai pengaturan hukum *AI Chatbot* pada Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi dan Peraturan Pemerintah tentang tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lebih lanjut, bila mana terjadi suatu kerugian terhadap konsumen dikarenakan ketidakakuratan informasi yang disediakan oleh *AI Chatbot*, rujukan Peraturan Pemerintah tentang tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan ketentuan yang tertuang dalam *HIR (Herzien Inlandsch Reglement)*.

B. Metode Penelitian

Dalam mengkonstruksi pembahasan terkait pengaturan hukum *AI Chatbot* dalam aspek perlindungan konsumen dan upaya hukum atas kerugian konsumen atas ketidakakuratan informasi *AI Chatbot*, penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif.¹⁴ Peneliti akan menggunakan pendekatan terhadap masalah yang diteliti dengan cara meninjau dari segi peraturan

perundang-undangan (*statute approach*). Teknik yang digunakan dalam penulisan ini dianalisis dengan cara deskriptif kualitatif. Deskriptif merupakan penganalisisan data yang diperoleh dari hasil penelitian bahan hukum diolah dan disusun secara sistematis dan diuraikan, sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan lengkap tentang obyek penelitian. Sedangkan kualitatif maksudnya data yang diperoleh dari hasil penelitian dipisah-pisahkan, diambil yang memiliki relevansi dengan permasalahan untuk kemudian dikaji lebih lanjut dan disusun secara sistematis, sehingga diperoleh kesimpulan. Metode ini bertujuan untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang diajukan dalam penulisan ini.

C. Pembahasan

1. Konstruksi Pengaturan Hukum *AI Chatbot* Kaitannya Pada Aspek Pelindungan Konsumen di Indonesia

Perkembangan AI memiliki dampak yang sangat signifikan bagi organisasi, masyarakat, hingga individu. Salah satu fitur AI yang berkembang pesat saat ini adalah layanan *AI Chatbot*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh firma analitik UBS, pengguna *AI Chatbot* dengan jenis ChatGPT telah mampu menjangkau hingga lebih dari 100 juta pengguna aktif bulanan pada Januari 2023.¹⁵ Secara sederhana, AI Chatbot merupakan fitur yang menggunakan *natural language processing* (NLP) untuk merespons pertanyaan yang diajukan oleh pengguna, serta memetakannya ke pengaturan terbaik

¹⁴ Sorjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 13.

¹⁵ Giovani Dio Prasasti, "Riset Ungkap Chatgpt Openai Punya 100 Juta Pengguna di Januari 2023", *Liputan6*, <https://www.liputan6.com/tekno/read/5197530/riset-ungkap-chatgpt-openai-punya-100-juta-pengguna-di-januari-2023> (diakses 18 Juli 2023).

yang tersedia didalam sistem.¹⁶ Penggunaan *AI Chatbot* yang meluas telah menunjukkan berbagai kasus penggunaan yang luar biasa untuk teknologi termasuk pengembangan dan pengujian perangkat lunak, puisi, esai, surat bisnis, hingga perjanjian.¹⁷ Kendati demikian, kehadiran *AI Chatbot* tersebut tentunya tidak hanya menimbulkan dampak positif, namun juga memunculkan dampak negatif khususnya dalam aspek perlindungan konsumen. Atas hal tersebut terdapat ungkapan latin yang dapat dijadikan renungan pikiran "*Inde datae leges ne fortior omnia posset*" (hukum harus dibuat, jika tidak orang yang kuat akan memiliki kekuasaan tidak terbatas).

Di Indonesia, konstruksi hukum *AI Chatbot* memiliki kesamaan dengan konsep Agen Elektronik¹⁸ yang tertuang dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) dan Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP PSTE). Pasal 1 UU ITE dan Pasal 1 angka 3 PP PSTE yang mendefinisikan Agen Elektronik sebagai suatu perangkat yang merupakan bagian dari sistem elektronik dengan tujuan untuk melakukan suatu tindakan dalam hal informasi elektronik secara otomatis yang diselenggarakan oleh

individu atau perusahaan. Jika dilihat frasa "diselenggarakan", maka dapat disimpulkan bahwa terdapat Penyelenggara Sistem Elektronik (yang juga selaku pengendali terhadap Agen Elektronik tersebut). Sehingga dengan melihat peraturan tersebut dapat disimpulkan pula adanya hubungan hukum antara Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) dan Pengguna Agen Elektronik, dimana *AI Chatbot* berkedudukan sebagai Agen Elektronik yang merupakan bagian dari PSE itu sendiri. Adapun terkait dengan hal tersebut secara eksplisit diatur dalam Pasal 36 ayat (1) PP PSTE bahwa:

"Penyelenggara sistem elektronik dapat menyelenggarakan sendiri sistem elektroniknya atau melalui Agen Elektronik."

Menelaah konstruksi hubungan hukum antara PSE dan Agen Elektronik yang menjadi pokok pembahasan dalam penulisan *a quo*, juga secara konsep memiliki kesamaan dengan penyelenggaraan data pribadi sebagaimana tertuang dalam UU PDP. Dalam pengaturan di UU PDP pada dasarnya terdapat pihak pengendali (selaku penyelenggara layanan), prosesor (perangkat lunak yang melakukan pemrosesan data), dan pemilik data pribadi.¹⁹ Perusahaan dalam hal ini pengendali data pribadi bertindak dalam penentuan tujuan dan menentukan kendali terkait pemroses data pribadi.²⁰ Di sisi lain, terdapat

¹⁶ Peter Adebawale Olujimi dan Abejide Ade-Ibijola, "NLP techniques for automating responses to customer queries: a systematic review," *Discover Artificial Intelligence* 3, no. 1 (2023)

¹⁷ Yogesh K. Dwivedi *et al.*, "Opinion Paper: 'So what if ChatGPT wrote it?' Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI for research, practice and policy," *International Journal of Information Management* 71 (2023)

¹⁸ Enni Soerjati Priowirjanto, "Urgensi Pengaturan Mengenai Artificial Intelligence Pada Sektor Bisnis Daring Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 6, no. 2 (2022).

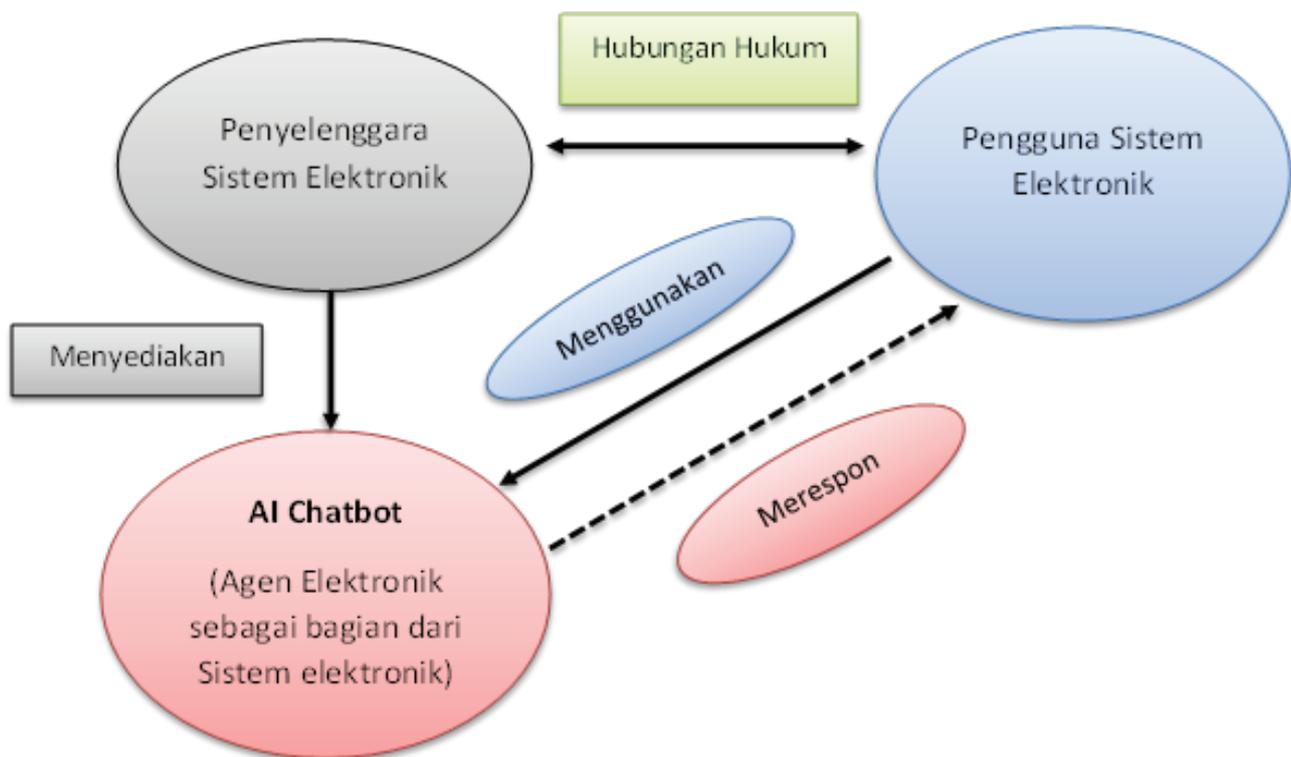
¹⁹ Dilihat pada ketentuan Pasal 1 UU PDP dan dielaborasi dengan penelitian yang dilakukan oleh Gio Arjuna Putra, "Reformulasi Ketentuan Pengelolaan Data Pribadi sebagai Ius Constituendum dalam Menjamin Pelindungan Data Pribadi Pengguna Layanan Media Sosial," *Jurnal Hukum Lex Generalis* 2, no. 8 (2021)

²⁰ Dilihat pada Pasal 1 angka 4 Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

prosesor data pribadi yang bertugas sebagai pemroses data pribadi dengan atas nama pengendali data pribadi.²¹ Atas hal tersebut, maka terbentuk hubungan hukum antara pengendali data pribadi dengan pemilik data pribadi, sedangkan prosesor data pribadi merupakan satu kesatuan dari pengendali data pribadi. Untuk memberikan kemudahan dalam memahami hubungan hukum antara PSE, agen elektronik dan pengguna layanan sebagaimana yang dimaksud dalam penelitian *a quo*, maka akan diilustrasikan melalui gambar berikut:

didasarkan pada suatu kontrak elektronik yang termuat dalam ketentuan layanan (*click wrap agreement*). Kemudian, merujuk Pasal 1 angka 6a UU ITE dan Pasal 1 angka 4 PP PSTE mendefinisikan PSE sebagai subjek hukum yang melakukan penyediaan, pengelolaan, maupun pengoperasian sistem elektronik kepada Pengguna Sistem Elektronik. Lebih lanjut, berdasarkan Pasal 3 ayat (1) PP PSTE diatur bahwasannya PSE memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan sistem elektroniknya tersebut secara andal dan nyaman dan memiliki tanggungjawab

Gambar 1. Hubungan Hukum PSE dan Pengguna Layanan AI Chatbot²²



Secara khusus mencermati hubungan hukum diatas, alas hukum hubungan antara PSE dengan pengguna layanan ialah

terhadap beroperasinya sistem elektronik tersebut. Hal tersebut juga diperkuat dalam Pasal 8 PP PSTE yang menyatakan bahwa

²¹ Dilihat pada Pasal 1 angka 5 Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.
²² Hasil analisis penulis dengan melihat ketentuan dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

perangkat lunak yang digunakan oleh PSE harus terjadinya keamanan, keandalan, dan memastikan keberlanjutan layanan. Dalam penyelenggaraan Agen Elektronik, PSE diharuskan untuk memperhatikan prinsip-prinsip yang tertuang dalam Pasal 39 ayat (1) PP PSTE, salah satunya adalah perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menelisik aspek perlindungan konsumen terkait dengan AI Chatbot, maka perlu untuk dipahami bahwasannya **layanan yang ditawarkan oleh AI Chatbot adalah kemudahan untuk memperoleh suatu informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan yang dilakukan dengan model percakapan (tanya-jawab).**²³ Sehingga, salah satu **hak konsumen dalam AI Chatbot adalah untuk mendapatkan keakuratan informasi** yang sesuai dalam Pasal 4 angka 4 UU Perlindungan Konsumen. Pada perkembangannya, terdapat beberapa kasus *AI Chatbot* yang memberikan kesalahan atau ketidakakuratan atas informasi kepada Pengguna Sistem Elektronik.²⁴ Hal tersebut juga diperkuat dengan pandangan Richard O. Mason yang menciptakan akronim PAPA (*Privacy, Accuracy, Property, Accessibility*) sehubungan dengan hak manusia terkait informasi dari sistem komputer menyebutkan bahwa hak untuk mendapatkan keakuratan informasi pada sistem komputer memang tersedia, namun sistem yang berbasis terhadap komputer memiliki lebih banyak kesalahan.²⁵

Sehingga menimbulkan pertanyaan terkait siapa yang bertanggungjawab atas adanya ketidakakuratan informasi yang dibuat oleh *AI Chatbot*. Atas hal tersebut, dengan melihat konstruksi hukum yang dijelaskan sebelumnya melalui hubungan hukum, serta menganalisisnya melalui analogi hukum dalam konteks perlindungan data pribadi, maka dapat disimpulkan bahwa apabila terjadi sebuah kesalahan informasi yang diakibatkan oleh AI Chatbot maka kedudukan hukumnya hanya pada PSE (Pemilik) dengan Pengguna Sistem Elektronik (Pengguna Layanan).

Oleh karena salah satu **kewajiban PSE adalah untuk memastikan keandalan sistem sesuai dengan Pasal 3 ayat (1) juncto Pasal 8 PP PSTE, dan apa yang ditawarkan dalam layanan pada AI Chatbot berbentuk informasi, sehingga apabila AI Chatbot memberikan informasi yang tidak valid menandakan bahwa sistemnya tidak handal dan merugikan konsumen.** Padahal berdasarkan Pasal 8 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan barang yang rusak atau dalam hal ini Penyelenggara Sistem Elektronik dilarang untuk memperdagangkan layanan *AI Chatbot* yang sistemnya tidak handal. Atas hal tersebut, maka Penyelenggara Sistem Elektronik memiliki kewajiban untuk bertanggungjawab kepada Pengguna Sistem Elektronik.

Karakteristik *AI Chatbot* yang masuk menjadi bagian PSE, **memberikan**

²³ Martin Adam, Michael Wessel dan Alexander Benlian, "AI-based chatbots in customer service and their effects on user compliance," *Electronic Markets* 31, no. 2 (2021).

²⁴ Catherine Thorbecke, "ChatGPT maker OpenAI faces a lawsuit over how it used people's data," *CNN Business*, <https://www.cnn.com/2023/06/28/tech/openai-chatgpt-microsoft-data-sued/index.html> (diakses 18 Juli 2023).

²⁵ Jacob Young, Tyler Smith, dan Shawn Zheng, "Call Me BIG PAPA: An Extension of Mason's Information Ethics Framework to Big Data," *Journal of the Midwest Association for Information Systems (JMWAIS)* 2020, no. 2 (2020).

konsekuensi hukum kepada perusahaan AI Chatbot untuk melakukan pendaftaran ke Kementerian Komunikasi dan Informatika. Hal tersebut dapat dilihat pada Pasal 2 ayat 2 PP PSTE yang menyebutkan bahwa dalam hal setiap orang atau badan usaha yang menyediakan layanan berbentuk penyediaan informasi elektronik memiliki kewajiban untuk mendaftarkan dirinya sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik. Melalui pendaftaran dan penetapan Penyelenggara Sistem Elektronik tersebut, maka perusahaan mampu mendapatkan legitimasi hukum dari pemerintah.²⁶ Secara khusus kewajiban PSE Lingkup privat untuk melakukan pendaftaran diatur lebih lanjut melalui Pasal 2 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat (Permenkominfo 5/2020) bahwa:

- “(1) Setiap PSE Lingkup Privat wajib melakukan pendaftaran.
(2) PSE Lingkup Privat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
a Penyelenggara Sistem Elektronik yang diatur atau diawasi oleh Kementerian atau Lembaga berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan; dan/atau
b Penyelenggara Sistem Elektronik yang memiliki portal, situs, atau aplikasi dalam jaringan melalui internet yang dipergunakan untuk:
1. menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan penawaran dan/atau perdagangan barang dan/atau jasa;
2. menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan layanan transaksi keuangan;
3. pengiriman materi atau muatan digital berbayar melalui jaringan data baik dengan cara unduh melalui portal

- atau situs, pengiriman lewat surat elektronik, atau melalui aplikasi lain ke perangkat Pengguna Sistem Elektronik;
4. menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan layanan komunikasi meliputi namun tidak terbatas pada pesan singkat, panggilan suara, panggilan video, surat elektronik, dan percakapan dalam jaringan dalam bentuk platform digital, layanan jejaring dan media sosial;
5. layanan mesin pencari, layanan penyediaan Informasi Elektronik yang berbentuk tulisan, suara, gambar, animasi, musik, video, film, dan permainan atau kombinasi dari sebagian dan/ atau seluruhnya; dan/ atau
6. pemrosesan Data Pribadi untuk kegiatan operasional melayani masyarakat yang terkait dengan aktivitas Transaksi Elektronik.”

Sedangkan terhadap PSE yang menyediakan layanan AI Chatbot namun didirikan menurut hukum negara atau yang berdomisili tetap di negara lain, kewajiban melakukan pendaftaran juga dibebankan padanya dengan kriteria tertentu sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Permenkominfo 5/2020 bahwa:

- “(1) Kewajiban PSE Lingkup Privat melakukan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) juga berlaku untuk PSE Lingkup Privat yang didirikan menurut hukum negara lain atau yang berdomisili tetap di negara lain tetapi:
a. memberikan layanan di dalam wilayah Indonesia;
b. melakukan usaha di Indonesia; dan/atau
c. Sistem Elektroniknya dipergunakan dan/atau ditawarkan di wilayah Indonesia.”

²⁶ Doni, “Penyelenggara Sistem Elektronik Wajib Mendaftarkan Diri sebelum 20 Juli 2022”, Kementerian Komunikasi dan Informatika, <http://content/detail/43044/penyelenggara-sistem-elektronik-wajib-mendaftarkan-diri-sebelum-20-juli-2022/0/artikel> (diakses 18 Juli 2023).

Adapun dalam proses pendaftaran akan dilakukan pemeriksaan secara menyeluruh dari layanan yang diselenggarakan oleh PSE mulai dari gambaran umum pengoperasian sistem elektronik, kewajiban untuk memastikan keamanan informasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kewajiban melakukan perlindungan data pribadi dan kewajiban untuk melakukan uji kelaikan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (*vide* Pasal 3 ayat (3) Permenkominfo 5/2020). Disamping metode pengawasan dan pengendalian melalui persyaratan pendaftaran *a quo*, pemerintah juga dapat mengawasi PSE dari segala gangguan, seperti penyalahgunaan informasi yang mengganggu ketertiban umum, dan mencegah adanya informasi yang memiliki muatan terlarang sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan baik berdasarkan temuan pemerintah dan/atau berdasarkan pengaduan masyarakat.²⁷

Menelaah lebih dalam upaya penjaminan atas hak-hak konsumen untuk mendapatkan layanan elektronik yang tidak merugikan telah diatur secara terpisah dalam dua konstruksi rezim pengaturan yakni yang pertama, dalam rezim pengaturan hak-hak konsumen berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan kedua, berdasarkan perzim pengaturan ITE (UU ITE, PSTE dan Permenkominfo 5/2020). Untuk memudahkan melihat penjaminan terhadap hak-hak konsumen yang berkaitan dengan hak untuk mendapatkan keakuratan informasi sehingga terhindar dari kerugian yang muncul atas penggunaan layanan *AI Chatbot* diuraikan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Penjaminan Hak Konsumen atas Keakuratan Informasi dan Layanan Elektronik yang bertanggung jawab

Pelindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen)	Informasi Transaksi Elektronik (UU ITE, PP PSTE, Permenkominfo 5/2020)
Pengaturan Hak Konsumen Untuk Terhindar Dari Kerugian Atas Ketidakakuratan Informasi	
<p>➤ Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen: <i>“hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;”</i></p>	<p>➤ Pasal 3 ayat (1) PP PSTE: <i>“Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya”</i></p>
<p>➤ Pasal 4 huruf c Pelindungan Konsumen: <i>“hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;”</i></p>	<p>➤ Pasal 8 huruf a PP PSTE: <i>“Perangkat Lunak yang digunakan oleh Penyelenggara Sistem Elektronik harus:</i> <i>a. terjamin keamanan dan keandalan operasi sebagaimana mestinya;”</i></p>

²⁷ Dilihat pada bagian Penjelasan Umum Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

➤ **Pasal 7 huruf d Pelindungan Konsumen:**

Pelaku usaha berkewajiban untuk “menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;”

➤ **Pasal 8 ayat (1) Pelindungan Konsumen:**

a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

➤ **Pasal 27 PP PSTE:**

“Penyelenggara Sistem Elektronik harus menjamin berfungsinya Sistem Elektronik sesuai dengan peruntukannya, dengan tetap memperhatikan interoperabilitas dan kompatibilitas dengan Sistem Elektronik sebelumnya dan/atau Sistem Elektronik yang terkait.”

➤ **Pasal 29 huruf c PP PSTE:**

“Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyampaikan informasi kepada Pengguna Sistem Elektronik paling sedikit mengenai:
c. kelaikan atau keamanan Sistem Elektronik;

➤ **Pasal 31 PP PSTE:**

“Penyelenggara Sistem Elektronik wajib melindungi penggunanya dan masyarakat luas dari kerugian yang ditimbulkan oleh Sistem Elektronik yang diselenggarakannya.”

Berdasarkan uraian beberapa pasal terkait dengan penjaminan hak konsumen untuk terhindar dari kerugian ditimbulkan dari ketidakakuratan informasi yang dia peroleh dari layanan *AI Chatbot* dapat ditinjau dari dua sudut pandang yakni berdasarkan UU Perlindungan Konsumen yang berfokus pada harus adanya “**upaya pelaku usaha untuk menyelenggarakan jasa yang bertanggung jawab sehingga konsumen dapat terhindar dari adanya suatu kerugian**”. Dalam hal ini, penyedia layanan didudukkan sebagai produsen jasa yang mesti menjamin adanya layanan *AI Chatbot* yang tidak merugikan pengguna layanan, misalnya ketidakakuratan informasi. Kemudian, dalam perspektif UU ITE sebagai *lex specialis* dari PSE, berfokus pada “**adanya penyelenggaraan suatu sistem elektronik yang bertanggung jawab yang dimana terhadap sistem tersebut mesti dapat dibuktikan kelaikan (keandalan) sistemnya melalui pendaftaran dan/atau terdapat**

sertifikasi elektronik sehingga pengguna layanan elektronik dapat terhindar dari adanya suatu kerugian atas pemanfaatan layanan tersebut.” Meskipun telah ditentukan ketentuan-ketentuan yang bersifat preventif tersebut, tidak menutup kemungkinan pula masih terdapatnya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh PSE dan berujung pada munculnya suatu sengketa.

2. Upaya Hukum Atas Kerugian Konsumen Dari Ketidakakuratan Informasi *AI Chatbot*

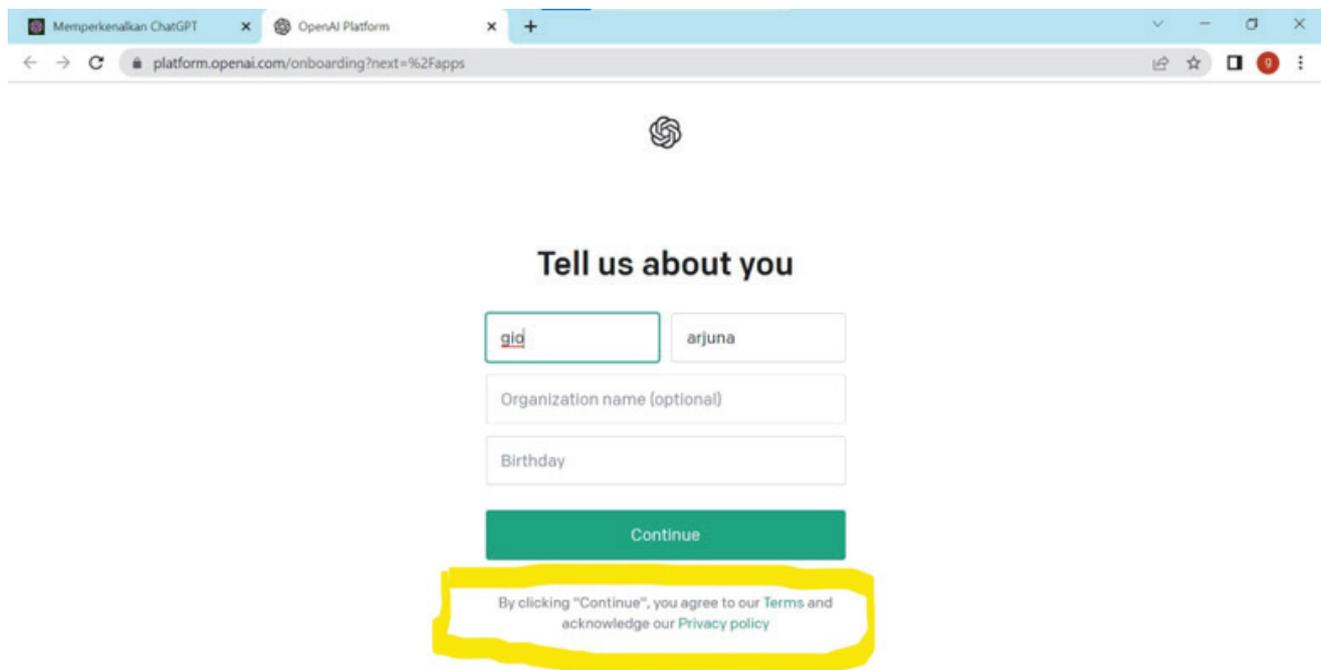
Ungkapan latin “*Ubi jus ibi remedium*” yang berarti di mana ada hak, di sana ada kemungkinan menuntut, memperolehnya atau memperbaikinya jika hak tersebut dilanggar, menjadi pengingat atas pentingnya suatu mekanisme atau sarana hukum yang harus disediakan untuk melindungi atau memperjuangkan hak-hak seseorang.²⁸ Dalam konteks perlindungan konsumen, **pemaknaan**

²⁸ Valentina Colcelli, “Reversing *Ubi Jus ibi Remedium* in Civil Law: The Italian Case of Consumer Protection,” *European Review of Private Law* 18, no. 1 (2010)

ungkapan latin tersebut dapat ditarik dalam sudut pandang sudah ada atau tidaknya suatu penjaminan perlindungan terhadap hak konsumen dan sejauh mana aturan yang ada telah memberikan ruang bagi konsumen untuk melakukan upaya hukum dalam memperjuangkan haknya. Mencermati keberadaan layanan *AI Chatbot*, sebagaimana telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, pada dasarnya hubungan hukum antara

praktiknya ditemukan pada saat pengguna layanan elektronik ingin melakukan instalasi perangkat lunak, membuat dan/atau mendaftar suatu *account* dan pada bagian tertentu terdapat tulisan "*click*" pada bagian persetujuan.²⁹ Untuk memudahkan memberikan bayangan terhadap *click wrap agreement* ini, selanjutnya disisipkan foto tangkapan layar salah satu penyedia layanan *AI Chatbot* yaitu *Chat GPT* sebagai berikut:³⁰

Gambar 1. Menu Pembuatan Akun *Chat GPT*



PSE selaku penyedia layanan (produsen) dengan pengguna layanan sistem elektronik (konsumen) didasarkan dengan suatu adanya *click wrap agreement* dalam bentuk ketentuan layanan. Bilamana mencermati lebih dalam, *click wrap agreement* dalam

Merujuk pada gambar diatas, dapat diidentifikasi bahwasannya terhadap setiap calon pengguna layanan yang mendaftarkan dirinya pada laman tersebut dan melakukan "*click*" terhadap tombol pilihan "*continue*" maka dianggap telah menyetujui seluruh

²⁹ Andira, Lintang Cahyani, and Iswi Hariyani. "Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi," *Jurnal Ilmu Kenotariatan* 1, no. 2 (2020): 34-54

³⁰ Diakses melalui <https://platform.openai.com/onboarding?next=%2Fapps> (diakses 18 Juli 2023)

ketentuan dan kebijakan yang ditentukan oleh Penyedia layanan.³¹ Klausul penundukan sepihak khas “kontrak baku” memang dianut oleh *click wrap agreement* sebagai salah satu karakteristiknya.³² Penggunaan terhadap *click wrap agreement* pada beberapa penyedia layanan *AI Chatbot* tentu penting untuk ditelaah bersama, mengingat adanya kewajiban dari penyelenggara sistem elektronik untuk menjamin keandalan sistem elektroniknya sehingga hak pengguna layanan *AI Chatbot* dapat memperoleh informasi yang akurat dari layanan tersebut.

Salah satu contoh kasus terkait dengan ketidakakuratan informasi *AI Chatbot* yang mesti disoroti hingga berujung pada diajukannya gugatan pencemaran nama baik adalah kasus Mark Walters vs ChatGPT. Adapun kasus ini bermula saat seorang jurnalis, Fred Riehl, meminta ChatGPT untuk meringkas kasus pengadilan federal dengan menautkan ke PDF online. ChatGPT justru memberikan informasi yang tidak akurat dimana terdapat kesalahan atas perincian kasus termasuk adanya informasi yang menyebutkan Walters terlibat pada kasus tersebut. Lebih lanjut ChatGPT memberikan informasi yang mengatakan bahwa Walters diyakini telah menyalahgunakan dana dari organisasi nirlaba hak senjata bernama “Yayasan Amandemen Kedua” sebesar lebih dari \$5.000.000.” Sedangkan pada kenyataannya Walters tidak pernah disebut terlibat ataupun mendapatkan tuduhan

sama sekali sebelumnya terkait dengan kasus tersebut. Hal yang patut disyukuri adalah Riehl selaku pengguna layanan tidak pernah mempublikasikan informasi palsu yang dihasilkan oleh ChatGPT dan sebaliknya ia memeriksa detailnya dengan pihak lain sehingga ditemukan fakta yang sebenarnya. Mengetahui adanya informasi yang mencemarkan nama baiknya tersebut, Walters akhirnya mengajukan gugatan terhadap ChatGPT.³³

Secara aktual, menanggapi kasus ketidakakuratan informasi tersebut CEO *OpenAI Chat GPT* hanya mengatakan bahwa “*OpenAI includes a small disclaimer on ChatGPT’s homepage warning that the system “may occasionally generate incorrect information,” but the company also presents ChatGPT as a source of reliable data, describing the system in ad copy as a way to “get answers” and “learn something new* (bilamana diterjemahkan secara berarti bebas telah terdapat penafian kecil di beranda *ChatGPT* yang memperingatkan bahwa sistem “terkadang dapat menghasilkan informasi yang salah”, tetapi perusahaan juga menyajikan *ChatGPT* sebagai sumber data yang andal, menjelaskan sistem dalam salinan iklan sebagai cara untuk “mendapatkan jawaban” dan “belajar sesuatu yang baru”).³⁴

Sehubungan dengan adanya kasus diatas, hal yang patut diperhatikan adalah tindakan bijak yang diambil oleh Riehl selaku pengguna layanan yang memperoleh

³¹ Boykin, Deborah Davis. “Survey of E-Contracting Cases: Browsewrap, Clickwrap, and Modified Clickwrap Agreements,” *The Business Lawyer* 68, no. 1 (2012): 257

³² Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen : Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktikanya*, (Yogyakarta: Ombak Dua, 2014), 15

³³ Diakses melalui <https://www.theverge.com/2023/6/9/23755057/openai-chatgpt-false-information-defamation-lawsuit> (diakses 18 Juli 2023).

³⁴ *Ibid.*

informasi tidak akurat dari *ChatGPT* yang bisa saja membuatnya menerima tuntutan hukum dari Walters. Berdasarkan kasus tersebut pula dapat dipahami besarnya kerugian yang dapat diderita pengguna layanan AI Chatbot bilamana informasi yang diberikan oleh AI Chatbot tidaklah akurat. Menelaah dalam perspektif hukum positif Indonesia, **ketidakakuratan informasi yang diberikan oleh penyedia layanan AI Chatbot dapat ditafsirkan sebagai suatu ketidakandalan sistem.** Adapun kewajiban penyedia layanan AI Chatbot untuk menjamin keandalan sistem selaku penyelenggara sistem elektronik telah diatur dalam Pasal 8 PP PSTE bahwa:

“Perangkat Lunak yang digunakan oleh penyelenggara sistem elektronik harus:

- a. **Terjamin keamanan dan keandalan operasi sebagaimana mestinya;** dan
- b. Memastikan keberlanjutan layanan”

Selanjutnya kewajiban lainnya yang harus dipenuhi oleh penyelenggara sistem elektronik adalah untuk melindungi penggunaannya dan masyarakat luas dari kerugian yang ditimbulkan dari penggunaan layanan tersebut sesuai ketentuan Pasal 31 PP PSTE bahwa:

*“Penyelenggara sistem elektronik **wajib melindungi penggunaannya** dan masyarakat luas dari **kerugian yang ditimbulkan oleh sistem elektronik** yang diselenggarakannya.”*

Dalam hal pengguna layanan mengalami kerugian atas pemanfaatan layanan AI Chatbot maka terdapat upaya hukum yang dapat dilakukan. Secara teori terdapat dua upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pengguna layanan AI Chatbot yang dirugikan atas informasi yang tidak akurat

yaitu secara non litigasi maupun non litigasi. **Pertama,** dasar hukum dari upaya penyelesaian sengketa melalui non litigasi ini dilakukan melalui proses diluar pengadilan sebagaimana telah ditentukan berdasarkan Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen bahwa:

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Berkenaan dengan hal ini, PP PSTE sebagai peraturan turunan dari UU ITE, telah mengatur pula mengenai kewajiban penyedia layanan AI Chatbot selaku PSE yang juga menjalankan fungsi agen elektronik untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa sebagaimana termuat dalam Pasal 38 ayat (2) huruf c PP PSTE yakni terdapatnya *“mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa.”* Sejalan dengan hal tersebut, *OpenAI ChatGPT* ternyata telah menentukan adanya penyelesaian sengketa secara non-litigasi yang dapat ditempuh oleh pengguna layanannya yakni dalam ketentuan layanannya Bagian 8 *Dispute Resolution Section of Term & Use* bahwa:³⁵

*“(b) Informal Dispute Resolution. We would like to understand and try to address your concerns prior to formal legal action. **Before filing a claim against OpenAI, you agree to try to resolve the dispute informally by sending us notice at dispute-resolution@openai.com of your name, a description of the dispute, and the relief you seek. If we are unable to resolve a dispute within 60 days, you may bring a formal proceeding. Any statute of limitations will be tolled during the 60-day resolution process. If you reside in the EU, the European Commission***

³⁵ Diakses melalui <https://openai.com/policies/terms-of-use> (diakses 18 Juli 2023).

provides for an online dispute resolution platform, which you can access at <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. "

Bilamana diterjemahkan secara bebas dapat diidentifikasi bahwasannya *OpenAI ChatGPT* menyebut penyelesaian secara non litigasi tersebut dengan istilah "*Informal Dispute Resolution*" yang dilakukan dengan cara menyampaikan tuntutan tersebut melalui surat elektronik kepada *Open AI ChatGPT*. Dalam hal penyelesaian secara non litigasi tidak menyelesaikan sengketa yang timbul antara PSE penyedia layanan AI Chatbot dengan pengguna layanannya maka dapat ditempuh upaya hukum selanjutnya secara litigasi. **Kedua**, penyelesaian sengketa yang timbul secara litigasi merupakan upaya hukum penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui badan peradilan. Hal yang mesti diperhatikan dalam mengajukan upaya hukum secara litigasi terhadap penyedia layanan adalah memastikan terlebih dahulu ada atau tidaknya klausul pemilihan penyelesaian sengketa atau "*choice of forum*" yang tertuang di dalam ketentuan layanan *AI Chatbot* yang sebelumnya telah disepakati antara PSE dengan pengguna layanan. **Dalam hal ini**

pengguna layanan dapat mengajukan upaya hukum litigasi sesuai dengan pemilihan tempat penyelesaian sengketa yang telah disepakati atau dengan kata lain merujuk pada kesepakatan yang tertuang dalam ketentuan layanan.

Letak penting dari pentingnya pemahaman atas keberadaan "*choice of forum*" berhubungan erat dengan masalah "kompetensi absolut" penyelesaian sengketa. Kompetensi absolut ialah terkait dengan kewenangan pengadilan untuk mengadili suatu perkara menurut obyek, materi atau pokok sengketa.³⁶ Bilamana suatu tuntutan atau gugatan keperdataan diajukan pada Pengadilan Negeri di Indonesia sedangkan dalam ketentuan layanan *AI Chatbot* telah ditentukan penyelesaian sengketa keperdataan pada badan Arbitrase luar negeri maka terhadap hal tersebut dapat saja diputuskan untuk dinyatakan tidak dapat diterima (*niet ontvankelijke verklaard*) melalui Putusan Sela oleh Hakim yang memeriksa, mengadili dan memutus perkara (*vide* Pasal 134 HIR).³⁷ Untuk memudahkan memahami konstruksi pengaturan *choice of forum* pada beberapa penyedia layanan *AI Chatbot*, lebih lanjut diuraikan melalui tabel sebagai berikut:

³⁶ Cut Memi, "Penyelesaian Sengketa Kompetensi Absolut Antara Arbitrase Dan Pengadilan," *Jurnal Yudisial* 10, no. 2 (2017): 119

³⁷ Imam Muhasan, "Menakar Ulang Spesialitas Hukum Pajak Dalam Lapangan Hukum Di Indonesia: Tinjauan Atas Penerapan Kompetensi Absolut Dalam Penyelesaian Sengketa Pajak," *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)* 1, no. 1 (2017): 12-22

Tabel 2. Pengaturan Penyelesaian Sengketa oleh Penyedia Layanan AI Chatbot (*Choice of Forum*)

OPENAI CHATGPT	TYPINGMIND	WRITESONIC
		
<p>Berdasarkan Ketentuan Layanan Masing-Masing</p>		
<p>➤ Section 8 Dispute Resolution:</p> <p>(a) MANDATORY ARBITRATION. <i>You and OpenAI agree to resolve any past or present claims relating to these Terms or our Services through final and binding arbitration, except that you have the right to opt out of these arbitration terms, and future changes to these arbitration terms, by filling out this form within 30 days of agreeing to these arbitration terms or the relevant changes.</i></p> <p style="text-align: center;">Jo.</p> <p>(d) Arbitration Procedures. <i>The arbitration will be conducted by telephone, based on written submissions, video conference, or in person in San Francisco, California or at another mutually agreed location. The arbitration will be conducted by a sole arbitrator by ADR Services under its then-prevailing rules. All issues are for the arbitrator to decide, except a California court has the authority to determine (i) the scope, enforceability, and arbitrability of this Section 8, including the mass filing procedures below, and (ii) whether you have complied with the pre-arbitration requirements in this section. The amount of any settlement offer will not be disclosed to the arbitrator by either party until after the arbitrator determines the final award, if any.</i></p>	<p>Tidak diatur dalam ketentuan layanannya mengenai <i>choice of forum</i>. Adapun hanya terdapat pengaturan mengenai pilihan hukum yaitu “choice of law” sebagaimana termuat dalam Section 8 General Terms and Law bahwa:</p> <p><i>“This Agreement is governed by the laws of Wyoming, United States. You acknowledge that no joint venture, partnership, employment, or agency relationship exists between you and typingmind.com as a result of your use of these services. You agree not to hold yourself out as a representative, agent or employee of typingmind.com. You agree that typingmind.com will not be liable by reason of any representation, act or omission to act by you.”</i></p>	<p>Seperti halnya <i>Typingmind</i>, Penyedia Layanan <i>Writesonic</i> tidak menentukan adanya klausula “Choice of Forum” dan hanya mengatur mengenai klausula pilihan hukum sebagaimana yang termuat dalam <i>Section Governing Law</i> bahwa:</p> <p><i>“These Terms shall be governed and construed in accordance with the laws of State of Delaware without regard to its conflict of law provisions...”</i></p>

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwasannya terdapat suatu kemungkinan dimana suatu penyedia layanan *AI Chatbot* tidak menentukan mekanisme penyelesaian sengketa khususnya berkaitan dengan pemilihan tempat penyelesaian sengketa. Sedangkan terhadap hal tersebut sebenarnya telah diwajibkan berdasarkan ketentuan perundang-undangan (*vide* Pasal Pasal 38 ayat (2) huruf c PP PSTE). Sebenarnya masih banyaknya penyedia layanan *AI Chatbot* yang belum menentukan mekanisme penyelesaian sengketa ialah karena belum terdaftarnya para PSE Penyedia Layanan *AI Chatbot* tersebut sebagaimana yang diperintahkan dalam undang-undang. Konsekuensi *logis-yuridis* dari belum didaftarkannya suatu layanan *AI Chatbot* adalah belum terbuktinya layanan tersebut memenuhi kewajiban-kewajiban PSE termasuk menjamin keandalan suatu sistem dan menentukan mekanisme penyelesaian sengketa dengan pengguna layanan. Kendatipun suatu PSE belum terdaftar secara resmi oleh pemerintah namun pengguna layanan tetap dapat melakukan upaya-upaya hukum baik secara litigasi maupun non litigasi mengingat adanya hubungan hukum yang timbul dari ketentuan layanan yang telah disepakati para pihak sebagai kontrak elektronik dengan model *click wrap agreement*.

D. Penutup

Konstruksi pengaturan hukum *AI Chatbot* kaitannya pada aspek perlindungan konsumen di Indonesia terbagi atas dua rezim pengaturan yang saling berhubungan yakni berdasarkan pengaturan UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE beserta pula peraturan-peraturan

turunannya. Adapun hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dari layanan *AI Chatbot* harus dilihat sebagai satu kerangka aturan yang utuh dengan kewajiban PSE untuk menjamin adanya keandalan (kelaikan) layanan sistem elektronik yang ditawarkan. Sehingga dalam hal terdapatnya ketidakakuratan informasi yang diberikan oleh *AI Chatbot* dapat ditafsirkan sebagai bentuk ketidakandalan layanan elektronik yang merugikan pengguna layanan.

Terhadap sengketa yang timbul sebagai akibat dari adanya kerugian yang diderita karena ketidakakuratan informasi yang diberikan oleh *AI Chatbot* maka upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna layanan *AI Chatbot* adalah dengan melakukan penyelesaian sengketa secara litigasi maupun non litigasi. Adapun penyelesaian secara non litigasi dapat dilakukan dengan mengajukan keluhan terlebih dahulu kepada *customer service (contact centre)* masing-masing layanan *AI Chatbot* untuk selanjutnya dilakukan upaya-penyelesaian secara non litigasi. Sedangkan untuk penyelesaian secara litigasi dapat dilakukan dengan tetap memperhatikan ketentuan *choice of forum* yang telah disepakati para pihak sebagaimana tertuang dalam ketentuan layanan *AI Chatbot*. Oleh karena masih terdapatnya PSE yang menyediakan layanan *AI Chatbot* tanpa menentukan mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas maka terdapat pula isu penjaminan hak konsumen atas penggunaan layanan *AI Chatbot*. Sehingga upaya yang mesti dilakukan oleh pemerintah adalah memastikan seluruh layanan *AI Chatbot* yang beroperasi di Indonesia untuk dapat didaftarkan dan diperiksa keandalan sistemnya. Disamping itu penting pula untuk melakukan pemeriksaan

atas kesesuaian ketentuan layanan setiap PSE dengan ketentuan perundang-undangan di Indonesia, mengingat ketentuan layanan merupakan alas hukum dari hubungan hukum antara PSE dengan pengguna layanan elektronik.

Daftar Pustaka

Buku

- Soekanto, Sorjono dan Mamudji, Sri, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011)
- Wardiono, Kelik, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen: Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, (Yogyakarta: Ombak Dua, 2014)

Makalah/Artikel/Prosiding/Hasil Penelitian

- Abonizio, Hugo Queiroz et al., "How people interact with a chatbot against disinformation and fake news in COVID-19 in Brazil: The CoronaAI case," *International Journal of Medical Informatics* 177 (2023)
- Adam, Martin., Wessel, Michael dan Benlian, Alexander, "AI-based chatbots in customer service and their effects on user compliance," *Electronic Markets* 31, no. 2 (2021)
- Adamopoulou, Eleni dan Moussiades, Lefteris, "Chatbots: History, technology, and applications," *Machine Learning with Applications* 2 (2020)
- Andira, Cahyani, Lintang dan Hariyani, Iswi, "Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi," *Jurnal Ilmu Kenotariatan* 1, no. 2 (2020)
- Boykin dan Davis, Deborah, "Survey of E-Contracting Cases: Browsewrap, Clickwrap, and Modified Clickwrap Agreements," *The Business Lawyer* 68, no. 1 (2012)
- Chowdhury, Gobinda G., "Natural language processing," *Annual Review of Information Science and Technology* 37, no. 1 (2003)
- Colcelli, Valentina, "Reversing Ubi Jus ibi Remedium in Civil Law: The Italian Case of Consumer Protection," *European Review of Private Law* 18, no. 1 (2010)

- Dwivedi, Yogesh K. et al., "Opinion Paper: 'So what if ChatGPT wrote it?' Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI for research, practice and policy," *International Journal of Information Management* 71 (2023)
- Li, Yuanyao et al., "Jennifer for COVID-19: An NLP-Powered Chatbot Built for the People and by the People to Combat Misinformation" (Makalah ini dimuat dalam Proceedings of the 1st Workshop on NLP for COVID-19 at ACL 2020)
- Memi, Cut, "Penyelesaian Sengketa Kompetensi Absolut Antara Arbitrase Dan Pengadilan," *Jurnal Yudisial* 10, no. 2 (2017)
- Mischiaa, Chiara Valentina, Flora Poeczzeb dan Christine Strauss, "Chatbots in Customer Service: Their Relevance and Impact on Service Quality," *Procedia Computer Science* 201 (2022)
- Muhasan, Imam. "Menakar Ulang Spesialitas Hukum Pajak Dalam Lapangan Hukum Di Indonesia: Tinjauan Atas Penerapan Kompetensi Absolut Dalam Penyelesaian Sengketa Pajak," *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)* 1, no. 1 (2017)
- Olujimi, Peter Adebawale dan Ade-Ibijola, Abejide, "NLP techniques for automating responses to customer queries: a systematic review," *Discover Artificial Intelligence* 3, no. 1 (2023)
- Putra, Gio Arjuna "Reformulasi Ketentuan Pengelolaan Data Pribadi sebagai Ius Constituendum dalam Menjamin Pelindungan Data Pribadi Pengguna Layanan Media Sosial," *Jurnal Hukum Lex Generalis* 2, no. 8 (2021)
- Priowirjanto, Enni Soerjati, "Urgensi Pengaturan Mengenai Artificial Intelligence Pada Sektor Bisnis Daring Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 6, no. 2 (2022).
- Rese, Alexandra., Ganster, Lena dan Baier, Daniel, "Chatbots in retailers' customer communication: How to measure their acceptance?," *Journal of Retailing and Consumer Services* 56 (2020)
- Xiao, Ziang et al., "Powering an AI Chatbot with Expert Sourcing to Support Credible Health Information Access", (Makalah disampaikan pada 28th International Conference on Intelligent User Interfaces (IUI '23) Sydney, NSW, Australia. ACM, New York, NY, USA 27–31 Maret 2023)

Young, Jacob., Smith, Tyler dan Zheng, Shawn, "Call Me BIG PAPA: An Extension of Mason's Information Ethics Framework to Big Data," *Journal of the Midwest Association for Information Systems (JMWAIS)* 2020, no. 2 (2020)

Internet

Burhan, Fahmi Ahmad, "Teknologi Chatbot Digandrungi, Pengguna Startup Kata.ai Tumbuh 170%", Katadata, <https://katadata.co.id/yuliawati/digital/6295e9c6832d5/teknologi-chatbot-digandrungi-pengguna-startup-kataai-tumbuh-170> (diakses 12 Juli 2023)

Doni, "Penyelenggara Sistem Elektronik Wajib Mendaftarkan Diri sebelum 20 Juli 2022", Kementerian Komunikasi dan Informatika, <http://content/detail/43044/penyelenggara-sistem-elektronik-wajib-mendaftarkan-diri-sebelum-20-juli-2022/0/artikel> (diakses 18 Juli 2023)

Diakses melalui <https://platform.openai.com/onboarding?next=%2Fapps> (diakses 18 Juli 2023)

Diakses melalui <https://openai.com/policies/terms-of-use> (diakses 18 Juli 2023)

Diakses melalui <https://www.theverge.com/2023/6/9/23755057/openai-chatgpt-false-information-defamation-lawsuit> (diakses 18 Juli 2023)

Fung, Brian, "FTC is investigating ChatGPT-maker OpenAI for potential harm to consumers", <https://edition.cnn.com/2023/07/13/tech/ftc-openai-investigation/index.html> (diakses 13 September 2023).

Kang, Cecilia & Metz, Cade, "F.T.C. Opens Investigation Into ChatGPT Maker Over Technology's Potential Harms", *The New York Times*, <https://www.nytimes.com/2023/07/13/technology/chatgpt-investigation-ftc-openai.html> (diakses 13 September 2023)

Kaonang, Glenn, "Kuartal Pertama 2023, Jumlah Unduhan Aplikasi Chatbot AI Naik 1500%", Hybrid, <https://hybrid.co.id/post/jumlah-unduh-an-aplikasi-chatbot-ai-naik-1500-persen> (diakses pada 12 Juli 2023)

Lomas, Natasha, "UK's approach to AI safety lacks credibility, report warns", *TechCrunch*, <https://techcrunch.com/2023/07/17/ada-lovelace-institute-report-on-uk-regulating-ai/> (diakses 13 Juli 2023)

Prasasti, Giovani Dio, "Riset Ungkap Chatgpt Openai Punya 100 Juta Pengguna di Januari 2023", *Liputan6*, <https://www.liputan6.com/tekno/read/5197530/riset-ungkap-chatgpt-openai-punya-100-juta-pengguna-di-januari-2023> (diakses 18 Juli 2023)

Thorbecke, Catherine, "ChatGPT maker OpenAI faces a lawsuit over how it used people's data", *CNN Business*, <https://www.cnn.com/2023/06/28/tech/openai-chatgpt-microsoft-data-sued/index.html> (diakses 18 Juli 2023)

Wicaksono, Arif, "Jepang Peringatkan Bahaya Chat GPT", *Media Indonesia*, <https://www.metrotvnews.com/read/NG9C56jz-jepang-peringatkan-bahaya-chat-gpt> (diakses 13 Juli 2023)

Zakrzewski, Cat, "FTC investigates OpenAI over data leak and ChatGPT's inaccuracy", *The Washington Post*, <https://www.washingtonpost.com/technology/2023/07/13/ftc-openai-chatgpt-sam-altman-lina-khan/> (diakses 13 September 2023).

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik