

**PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHATERHADAP  
DATA KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN  
APLIKASI TOKOPEDIA**

**Oleh : Verra Sely Audiawaty  
Pembimbing I: Dr. Firdaus, S.H., M.H  
Pembimbing II: Ulfia Hasanah S.H., M.Kn  
Alamat: Jl. Kakap IV gg.juar  
Email:verrasely16@gmail.com - Telepon :082372078756**

**ABSTRACT**

*Protecting personal data and documents containing such personal data from acts of abuse is the responsibility of the electronic system operator (PSE). The existence of leakage of user's personal data is of course the obligation and responsibility of the marketplace platform provider to maintain the confidentiality of the data. In Tokopedia's online buying and selling transactions, there are also practices that can cause harm to users or consumers. In the Tokopedia case, which was obtained from research by researchers, data belonging to 15 million Tokopedia users was allegedly leaked in cyberspace. In fact, the latest news mentions that data on 91 million users and more than seven million Tokopedia merchants are sold on dark web sites. The data is sold at a price of 5,000 US dollars (approximately Rp. 74 million).*

*This type of research can be classified in the type of normative research, namely legal research conducted by examining library materials. This study examines vertical and horizontal synchronization regarding the protection of Tokopedia application user data based on Law 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, in addition to Law No. -Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study also examines legal protection for users of the Tokopedia application User Data.*

*The conclusion that can be drawn from the results of the research is that the regulation regarding the protection of personal data in Indonesia has not been properly regulated in the UUPK and UU ITE. There is no specific designation for (E-commerce). This weakness is one of the factors that makes it difficult for consumers to hold business actors accountable if data leaks occur. Tokopedia's responsibility for the leakage of consumer's personal data in electronic commerce is that consumers can sue the operator of the electronic system to be subject to administrative sanctions or civil lawsuits. Settlement of personal data disputes on the Tokopedia e-commerce site can be done through court or litigation.*

**Keywords: Accountability, Service Provider, Tokopedia Application User**

## A. Latar Belakang Masalah

Banyaknya kemudahan dalam mengakses internet membuat konsumen *E-Commerce* meningkat, beberapa alasannya antara lain, adalah praktis, kemudahan sistem pembayaran, efisiensi waktu dan banyaknya harga promo yang menarik dari pelaku usaha online. *E-commerce* juga merupakan media elektronik yang menunjang dan mengalami peningkatan yang sangat pesat dan memberikan banyak kemudahan dalam melakukan proses pemasaran.<sup>1</sup>

Pengunaan E-commerce yang semakin meningkat justru memunculkan sejumlah permasalahan termasuk dalam bidang hukum. Salah satu masalah hukum yang dapat muncul yakni berkaitan dengan perlindungan privasi dan data pribadi menjadi sebuah hal penting karena pengguna E-commerce khawatir apabila merasa keamanan akan privasi dan data pribadinya terancam.<sup>2</sup> Serta timbul pula kekhawatiran akan tanggung jawab perusahaan online kepada konsumen *e-commerce* mengingat begitu banyaknya perusahaan online, pada tataran empirisnya memunculkan pula permasalahan hukum yang cukup prinsipil. Sebab, *e-commerce* tidak diatur secara khusus dalam: Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-Undang 19 Tahun 2016 Tentang

Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, maupun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan privasi dan data pribadi sangat mempengaruhi perkembangan ekonomi digital di suatu negara, tanpa terkecuali Indonesia. Privasi dan data pribadi menjadi sebuah hal yang penting karena pengguna dalam jaringan tidak akan melakukan sebuah transaksi digital apabila merasa keamanan akan privasi dan data pribadinya terancam.<sup>3</sup>

Seperti yang terjadi pada perusahaan *e-commerce* yang ada di Indonesia adalah Tokopedia. Bisnis *Customer to Costumer* (C2C) *mobile marketplace* yang diusung Tokopedia memungkinkan kehadirannya dapat mudah diterima oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk di Indonesia. Sejak peluncurannya pada tahun 2009, Tokopedia dengan misi mendorong pemerataan ekonomi digital dengan memotivasi masyarakat Indonesia untuk mulai berjualan secara online. Inisiatif ini dilakukan dengan membangun platform yang memungkinkan setiap orang dapat memulai dan menemukan apapun, di manapun dengan memudahkan para penjual dan pembeli untuk saling berinteraksi dengan mudah dan cepat.

---

<sup>1</sup> Bertha Silvia Sutejo, Internet Marketing: Konsep dan Persoalan Baru Dunia Pemasaran, *Jurnal Manajemen*, Surabaya, Vol. 6, No. 1, November 2006, hlm.43.

<sup>2</sup> Sinta Dewi Rosadi, Perlindungan dan Data Pribadi Dalam Era Ekonomi Digital Di Indonesia, *Jurnal Unpad*, Vol.4, No.1 hlm.88

<sup>3</sup> *Ibid.*

Akan tetapi pada kenyataannya, dalam transaksi jual beli online Tokopedia terjadi pula praktik-praktik yang bisa menyebabkan kerugian pelanggan atau konsumen. Kasus pada Tokopedia yang didapatkan dari penelusuran peneliti adanya data milik 15 juta pengguna Tokopedia diduga bocor di dunia maya. Bahkan, kabar terbaru menyebut data 91 juta pengguna dan lebih dari tujuh juta *merchant* Tokopedia dijual di situs gelap (*dark web*). Data tersebut dijual dengan harga 5.000 dollar AS (sekitar Rp 74 juta).<sup>4</sup> Menurut akun tersebut, data yang telah diambil dari akun diantaranya berisi e-mail, *hash password*, dan nama pengguna. Pihak Tokopedia membenarkan memang benar adanya peretasan pada platform Tokopedia tersebut dalam media online. Pihak Tokopedia juga mengklaim bahwa data tersebut masih aman.<sup>5</sup>

Kasus ini tidak hanya Tokopedia yang mengalami kebocoran data, salah satu *e-commerce* yang ada di Indonesia mengalami kejadian yang sama menyebabkan 13 juta akun pengguna berhasil diambil oleh hacker. Dari penelusuran peneliti kejadian ini terjadi pada Tahun 2017 yang diretas oleh hacker asal Pakistan yang bernama

Gnosticplayers.<sup>6</sup> Hal ini dapat membuat pengguna atau konsumen merasa khawatir dan tidak nyaman akan keamanan data pribadi milik mereka.

Atas terjadinya kebocoran data pribadi konsumen yang terjadi pada *platform marketplace* di Indonesia, penyedia *platform marketplace* yang bertindak sebagai pengemban amanat atas data pribadi konsumen penggunaannya hendaknya bertanggung gugat atas adanya kebocoran data pribadi yang dialami oleh penggunaannya, dalam kejadian ini dapat dikategorikan sebagai perbuatan melanggar hukum dan dapat dimintai pertanggungjawaban apabila telah memenuhi unsur-unsur perbuatan melanggar hukum yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka Penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini dengan judul ***“Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Data Konsumen yang menggunakan Aplikasi “Tokopedia”***.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Data Konsumen yang menggunakan Aplikasi “Tokopedia”?
2. Bagaimana Perlindungan Terhadap Data Konsumen yang

---

<sup>4</sup> <https://tekno.kompas.com/read/2020/05/03/11580057/data-pengguna-tokopedia-bocor-cek-apakah-akun-anda-terdampak>. Diakses, tanggal 27 Juni 2020.

<sup>5</sup> <https://tekno.kompas.com/read/2020/05/02/2060847/data-15-juta-pengguna-diduga->

[bocor-tokopedia-sebut-ada-upaya-pencurian](https://m.cyberthreat.id/read/6530/Kembali-Dijual-Sejumlah-Pengguna-Bukalapak-Baru-Sa-dar-Datanya-Telah-Dibobol). Diakses, tanggal 2 Mei 2020.

<sup>6</sup> <https://m.cyberthreat.id/read/6530/Kembali-Dijual-Sejumlah-Pengguna-Bukalapak-Baru-Sa-dar-Datanya-Telah-Dibobol>, Diakses, tanggal 6 mei 2020

menggunakan Aplikasi  
"Tokopedia"?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a) Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Data terhadap Konsumen yang menggunakan Aplikasi Tokopedia.
2. Untuk mengetahui Perlindungan Terhadap Data Konsumen yang menggunakan Aplikasi "Tokopedia".

b) Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
2. Dari segi teoritis untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan mengenai perlindungan hukum terhadap data pengguna aplikasi "tokopedia".
3. Sebagai salah satu referensi bagi peneliti berikutnya yang mengkaji permasalahan yang sama.

### D. Kerangka teori

#### 1. Teori Tanggung Jawab

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya mempunyai tanggung jawab

terhadap konsumen atas segala tindakan yang dapat dirugikan konsumen.<sup>7</sup>

Tanggung jawab dalam hukum perdata dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: a) tanggung jawab berdasarkan perjanjian/hubungan kontraktual; dan b) tanggung jawab karena undang-undang. Tanggung jawab yang berdasarkan pada hubungan kontraktual adalah tanggung jawab yang muncul berdasarkan perjanjian. Menurut KUHPerdata, dalam hal pihak-pihak sudah melakukan perjanjian yang memenuhi syarat sah sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1320 KUHPerdata, maka isi perjanjian menjadi kewajiban hukum dan berlaku sebagai undang-undang bagi pihak tersebut.<sup>8</sup>

Jika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian tersebut, maka pihak yang tidak memenuhi perjanjian dinyatakan wanprestasi (cidera janji). Pihak tersebut dinyatakan wanprestasi dalam hal tidak memenuhi kewajibannya, terlambat dalam memenuhi kewajibannya, atau memenuhi kewajiban tetapi tidak seperti yang telah diperjanjikan.<sup>9</sup> Sedangkan tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang merupakan tanggung jawab

<sup>7</sup> Maryati Bachtiar dan Riska Fitriani, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Jurnal Ilmu Hukum, Fakultas

Hukum Universitas riau, Vol.III No.2, Oktober 2016, Hal.4

<sup>8</sup> Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>9</sup> Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, Ctk, ke-31, Intermasa, Jakarta, 2003

yang muncul berdasarkan perintah dari Undang-Undang. Tanggung jawab muncul apabila subjek hukum tidak menaati kewajiban yang muncul dari perintah Undang-Undang. Pelanggaran terhadap tanggung jawab tersebut dikenal dengan istilah Perbuatan Melawan Hukum (PMH) yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata.

## 2. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>10</sup> Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>11</sup>

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen dan antara penyedia dan

penggunaanya, dalam kehidupan masyarakat.<sup>12</sup>

Dalam transaksi *e-commerce*, aspek tanggung jawab juga berlaku untuk pelaku usaha dalam hal penelitian ini merupakan tanggung jawab Tokopedia. Aspek tanggung jawab pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Aspek ini berlaku pada saat pelaku usaha melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

## E. Kerangka Konseptual

1. Pertanggungjawaban adalah perbuatan (hal dan sebagainya) bertanggung jawab.<sup>13</sup>
2. Data adalah sekumpulan baris fakta yang mewakili peristiwa yang terjadi pada organisasi atau pada lingkungan fisik sebelum diolah kedalam format yang bisa dimengerti dan digunakan orang.<sup>14</sup>
3. *E-Commerce* adalah aktifitas atau transaksi perdagangan melalui media internet.<sup>15</sup>
4. Konsumen adalah pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan atau jasa baik untuk diri sendiri maupun keluarga (*non komersial*) dan makhluk lainnya.<sup>16</sup>

---

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Angka (1).

<sup>11</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, hlm.9.

<sup>12</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2013, hlm.23-24

<sup>13</sup> Menurut Kamus KBBI, diakses pada tanggal 28 Maret 2022

<sup>14</sup> Hermansyah Sembiring dan Nurhayati, *Sistem Informasi Jumlah Angkatan Kerja Menggunakan Visual Basic Pada Badan Pusat Statistik (BPS)*, Jurnal Kaputama, Vol.5 No.2, Januari 2012, hlm.14

<sup>15</sup> Panggih P. Dwi Atmojo, *Internet Untuk Bisnis I*, Jogyakarta : Dirkomnet Training, 2002. hlm. 6

<sup>16</sup> Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, *Liku- liku Perjalanan Undang-*

5. Perlindungan Konsumen adalah “suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersikap pencegahan (preventif) maupun yang bersifat pemaksaan (represif), baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.<sup>17</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum ini merupakan penelitian hukum normatif yang berorientasikan kepada norma-norma hukum positif (*ius constitutum*) yaitu: penelitian yang lebih fokus kepada implementasi norma-norma. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian terhadap asas-asas hukum yang merupakan patokan-patokan berprilaku atau bersikap tidak pantas dengan memanfaatkan metode deskriptif.<sup>18</sup> Penelitian ini mengkaji tentang Pertanggungjawaban Penyedia Jasa terhadap data pengguna aplikasi tokopedia, selain itu penelitian juga mengkaji mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi Tokopedia.

### 2. Sumber Data

Penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu data yang sudah jadi. Adapun data sekunder terdiri dari :

### a. Bahan Hukum Primer

Yakni bahan-bahan ilmu hukum yang berhubungan erat dengan penelitian yaitu:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana;
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 4) Undang-Undang 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan penelitian yang berasal dari literatur dan hasil karya ilmiah dari kalangan hukum yang berkaitan dengan pokok pembahasan.

### c. Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, internet dan lain sebagainya.<sup>19</sup>

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penelitian Hukum Normatif

---

*Undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: YLKI dan USAID, 2001. Cet. 1, Hlm. 1

<sup>17</sup> Happy Susanto. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008. hlm. 18.

<sup>18</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta: 2009, hlm. 25.

<sup>19</sup> Burhan Ashshofa, *Op.cit*, hlm. 103.

adalah metode penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

#### 4. Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang dilakukan adalah analisis kualitatif, merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan tertulis.<sup>20</sup> Penulis menarik suatu kesimpulan secara deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus, dimana kedua fakta tersebut dijumpai oleh teori-teori.<sup>21</sup>

## II. PEMBAHASAN

### A. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Data Konsumen yang menggunakan Aplikasi “Tokopedia

#### 1. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen yang menggunakan Aplikasi Tokopedia

Dalam KUHPerdara, terjadinya proses jual beli secara elektronik berasal dari kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Kesepakatan tersebut dikenal dengan istilah kontrak. Kontrak

dapat disamaartikan dengan perjanjian. Perjanjian tidak membedakan apakah perjanjian tersebut dibuat secara tertulis maupun tidak, sehingga kontrak dapat diartikan sebagai perjanjian secara sempit, yaitu hanya berbentuk tertulis. Hal tersebut menjelaskan bahwa kontrak dapat disamakan dengan perjanjian.

Hubungan hukum dalam perlindungan data pribadi merupakan perikatan yang lahir dari perjanjian dan Undang-Undang. Timbulnya perikatan dalam perlindungan data pribadi didasarkan oleh peristiwa hukum Penyelenggaraan Sistem Elektronik. Peristiwa hukum tersebut menimbulkan akibat hukum perlindungan data pribadi dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik yang diatur dalam UU ITE, PP PSTE, PP PMSE dan Permenkominfo 20/2016. Serta hak dan kewajiban tersebut kemudian secara spesifik dituangkan ke dalam perjanjian berupa Syarat Ketentuan & Kebijakan Privasi antara PT. Tokopedia dan Pengguna Aplikasi Tokopedia.

Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/jasa, baik pelaku usaha dan konsumen, karena sejak itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen.

<sup>20</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1983, hlm. 32

<sup>21</sup> Aslim Rasyat, *Metode Ilmiah : Persiapan Bagi Peneliti*, Universitas Riau Press, Pekanbaru, 2005, hlm. 20.

Hubungan hukum yang didasarkan pada Pasal 1320 dan 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji tersebut akan berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang membuatnya. Peristiwa hukum yang terjadi terhadap pelaku usaha dengan konsumen tersebut adalah perdagangan baik barang dan/jasa.

## **2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Perundang-undangan**

### **2.1. Tanggung Jawab Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.<sup>22</sup>

Dengan kata lain, ia tidak hanya akan berdiam diri ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha,

instrumen peraturan nasional yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen ialah UUPK. Hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya atau telah dilanggarnya hak-hak tersebut.

Hukum juga memberikan perlindungan kepada konsumen dalam syarat dan ketentuan situs Tokopedia, yang mana didalam e-contract tersebut pelaku usaha berupaya membatasi atau menghapus tanggung jawabnya sebagai penyelenggara perdagangan elektronik. Didalam syarat ketentuan dan ketentuan situs Tokopedia yang menyatakan bahwa Tokopedia tidak bertanggung jawab serta pengguna tidak akan melakukan penuntutan terhadap Tokopedia atas segala kerusakan dan kerugian yang ditimbulkan dari adanya tindakan peretasan yang dilakukan pihak ketiga kepada akun pengguna atau konsumen.<sup>23</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi melalui *e-commerce* memang secara spesifik belum diatur baik dalam UUPK maupun UU ITE. UUPK hanya mengatur jual beli secara konvensional tradisional sedangkan UU ITE mengatur tentang transaksi elektronik pada umumnya, tidak ada penyebutan khusus untuk (ecommerce). Kelemahan inilah yang menjadi salah satu faktor

---

<sup>22</sup> Happy Susanto, Hak-Hak konsumen Jika Dirugikan, (Jakarta: Visimedia, 2008), hal. 4

<sup>23</sup> <https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-mitra-tokopedia>, diakses pada tanggal 27 maret 2022

yang mempersulit konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha dalam jual beli melalui internet jika terjadi kerugian bagi konsumen.<sup>24</sup>

Dalam melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* juga dapat ditempuh dengan upaya hukum. Upaya hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Menurut UUPK salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, pemanfaatan, barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.<sup>25</sup>

Berdasarkan hasil penelitian penulis, tanggungjawab penyedia jasa atau dalam hal ini tokopedia secara khusus belum diatur dalam undang-undang terhadap bagaimana mekanisme tanggungjawab suatu penyedia jasa online apabila terjadi permasalahan data yang bocor tersebut. Pertanggungjawaban Tokopedia terhadap kebocoran

data pribadi konsumen pada perdagangan elektronik yaitu konsumen bisa menggugat penyelenggara sistem elektronik agar dikenakan sanksi administratif atau gugatan secara perdata karena perbuatan melawan hukum. Penyelesaian sengketa data pribadi pada situs *e-commerce* Tokopedia dilakukan melalui jalur pengadilan atau secara litigasi. Konsumen dalam hal ini diwakili oleh Komunitas Konsumen Indonesia (KKI) mengajukan gugatan class action kepada Menkominfo RI sebagai tergugat I dan Tokopedia sebagai tergugat II karena dianggap melakukan perbuatan melawan hukum.

## **2.2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Berdasarkan UU ITE, Penyelenggara Sistem Elektronik memiliki tanggung jawab tertentu. Salah satunya pada Pasal 15 UU ITE terdapat prinsip *presumed-liability*,<sup>26</sup> yang mana menyatakan bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem

---

<sup>24</sup> Chrisai Marselino Riung, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Melalui E-Commerce*, Lex Privatum, Vol.III/No. 2/Apr-Jun/2015, hal 64

<sup>25</sup> Setia Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui *E-commerce*", Jurnal Ilmu

Hukum, Fakultas Universitas Riau, Vol.4 No.2 Februari-Juli 201, Hal. 14

<sup>26</sup> Edmond Makarim, "Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Kebocoran Data Pribadi", terdapat dalam <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5f067836b37ef/pertanggungjawaban-hukum-terhadap-kebocoran-data-pribadi-oleh-edmon-makarim?pake=2>, diakses tanggal 20 juli 2020 pukul 15.00.

Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.<sup>27</sup>

Namun ketentuan sebagaimana tercantum di dalam Pasal 15 ayat (1) dibatasi oleh Pasal 15 ayat (3) yang menjelaskan ketentuan Pasal 15 ayat (1) menjadi tidak berlaku dalam hal Penyelenggara Sistem Elektronik dapat membuktikan adanya keadaan memaksa, dan/atau adanya kesalahan/kelalaian pihak pengguna sistem elektronik. Konsumen yang merasa dirugikan akibat peristiwa kebocoran data pribadinya dapat menjadikan Pasal 15 ayat (1) dan (2) sebagai dasar hukum dalam tuntutan. Namun perlu diperhatikan penggunaan Pasal 15 ayat (1) dan (2) sebagai dasar hukum dalam tuntutan dapat dipergunakan selama Tokopedia tidak dapat membuktikan adanya keadaan memaksa dan kesalahan/kelalaian berada dipihak pengguna/konsumen.

Pasal 26 ayat (1) UU ITE yang berbunyi “kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas

persetujuan orang yang bersangkutan”.<sup>28</sup> Mengacu pada ketentuan Pasal 26 ayat (1) UU ITE tersebut, setiap pemindahan tangan data pribadi seseorang harus terlebih dahulu mendapatkan izin dari pemilik data (larangan pemindahtanganan data pribadi secara sewenang-wenang). Jika terjadi penggunaan data pribadi seseorang tanpa izin dari orang yang bersangkutan, maka orang yang dilanggar haknya itu dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan. Dalam perubahan UU ITE 2016, ditambahkan ketentuan mengenai penyelenggara sistem elektronik yang wajib menghapus informasi dan transaksi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang tidak relevan yang berada dibawah kendalinya atas permintaan orang yang bersangkutan berdasarkan penetapan pengadilan dan penyelenggara sistem elektronik juga wajib menyediakan mekanisme penghapusan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang sudah tidak relevan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>29</sup>

Berdasarkan uraian diatas, adanya tanggung jawab dari pihak Tokopedia agar Tokopedia dapat memberikan perlindungan

---

<sup>27</sup> Pasal 15 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

<sup>28</sup> Tim Hukumonline, “Dasar Hukum Perlindungan Data Pribadi Pengguna Internet”, dikutip

dari <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4f235fec78736/dasar-hukum-perindungan-data-pribadi-pengguna-internet>, diakses pada 23 Oktober 2020.

<sup>29</sup> Danrivanto Budhijanto, *Revolusi Cyberlaw Indonesia Pembaruan dan Revisi UU ITE 2016*, (Bandung: Refika Aditama, 2017), hal. 141

khususnya mengenai kebocoran data konsumen. Selama melakukan kegiatan usaha, adanya tanggung jawab nantinya sangat berperan penting guna melindungi hak-hak konsumen. Serta bagi perusahaan lain perlu memahami regulasi serta prinsip-prinsip serta praktek perlindungan data. Yang terdapat dalam Pasal 3 UU ITE yang menjelaskan adanya prinsip kehati-hatian dan juga memberikan tanggung jawab kepada setiap penyelenggara sistem elektronik baik korporasi maupun pemerintah untuk menerapkan akuntabilitas sistem elektronik, yakni harus andal, aman dan bertanggung jawab.

### **2.3. Tanggung Jawab Berdasarkan KUHPerdata**

Berdasarkan hasil penelitian dalam kasus yang terjadi pada perusahaan Tokopedia, dapat dibuktikan bahwa Tokopedia memenuhi dari 4 unsur Adanya Perbuatan Melawan Hukum. Yang mana unsur pertama adanya kelalaian dari Tokopedia dalam menjaga keamanan, dan kerahasiaan data pribadi pengguna/konsumen. Yang kedua, terjadinya kebocoran data merupakan pelanggaran terhadap kewajiban Tokopedia dalam prinsip-prinsip perlindungan data pribadi pengguna/konsumen, terutama dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan pemilik data sebagaimana yang diatur dalam UU ITE, PP PSTE, PP PMSE, dan Permenkominfo. Yang ketiga adanya unsur kesalahan yang

terjadi dapat berupa kelalaian. Dan yang ke empat adanya kerugian, yang mana kerugian yang dialami pengguna/konsumen merupakan kerugian immateriil (berupa perasaan was-was dan mengganggu ketenangan para pengguna Tokopedia).

Perasaan was-was tersebut juga didasarkan pada kerugian dimasa yang akan datang berupa ancaman serangan kejahatan siber seperti *Phising*, *Sosial engineering*, dan ancaman perbuatan melawan hukum lainnya yang membahayakan pengguna/konsumen Tokopedia. Yang kelima adanya kausalitas antara perbuatan dan kerugian, hal ini berkaitan dengan hubungan kausalitas *proximate causa*, sebab yang dipertimbangkan adalah sebab-sebab menurut keadaannya paling mudah menimbulkan akibat.

Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa Tokopedia dapat dimintai tanggung jawab berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum karena melanggar kewajiban yang lahir dari peraturan perundang-undangan.

### **B. Perlindungan Terhadap Data Konsumen yang Menggunakan Aplikasi Tokopedia**

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, hlm.9.

Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.<sup>31</sup> Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup.

Akan tetapi pada kenyataannya, dalam transaksi jual beli online Tokopedia terjadi pula praktik-praktik yang bisa menyebabkan kerugian pengguna maupun konsumen. Kebocoran data konsumen yang dialami oleh *platform* belanja online Tokopedia menjadi kekhawatiran masyarakat. Dalam kasus Tokopedia, bukti pembinaan dan pengawasan platform di Indonesia tidak maksimal. Ditambah belum adanya regulasi khusus yang mengatur tentang perlindungan data, sehingga konsumen sampai saat ini dalam perihal perlindungan data pribadi konsumen belum mendapatkan perlindungan yang khusus.

Jika dipandang dari UUPK terkait kasus kebocoran data yang terjadi pada Tokopedia, ini

merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen dan menciderai tujuan UUPK itu sendiri. Pasalnya didalam tujuan perlindungan konsumen, sudah disebutkan bahwa pelaku usaha memiliki kesadaran akan pentingnya perlindungan konsumen dan bersikap yang jujur serta bertanggung jawab, pelaku usaha juga harus meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa terutama memberikan kenyamanan serta memberikan keamanan dan keselamatan bagi para konsumen.

Bentuk perlindungan konsumen dalam jual beli secara online telah diatur di dalam UUPK dan Undang-Undang ITE bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Bentuk perlindungan konsumen juga meliputi sistem keamanan, pengembalian produk (*return*) dan pengembalian dana (*refund*) yang telah sesuai dengan aturan hukum positif. Namun, penyelenggara transaksi elektronik mempunyai aturan lain yang masih belum sesuai, seperti implementasi pengembalian dana (*refund*) yang belum sesuai; penggantian voucher sebagai ganti rugi yang belum tentu sesuai dengan kehendak konsumen; terjadi pembatalan sepihak oleh pihak penjual; pembatasan tanggungjawab terhadap kerugian konsumen.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, (Jakarta: Visimedia, 2008), hal. 4

<sup>32</sup> Resna Pratiwi Maharani, “*Tanggung Jawab Penyelenggara Transaksi Elektronik Dalam Melindungi Hak Konsumen*”,

Perlindungan data secara umum pengertiannya mengacu pada praktik, perlindungan, dan aturan mengikat yang diberlakukan untuk melindungi informasi pribadi dan memastikan bahwa subjek data tetap mengendalikan informasinya. Singkatnya, pemilik data harus dapat memutuskan apabila ingin membagikan beberapa informasi atau tidak, siapa yang memiliki akses, untuk berapa lama, untuk alasan apa.<sup>33</sup>

Pengaturan mengenai perlindungan data konsumen yang ada di Indonesia belum diatur baik dalam UUPK dan UU ITE. Tidak ada penyebutan khusus untuk (*E-Commerce*). UUPK tidak dijelaskan secara rinci dan spesifik mengatur perlindungan dari segi apa saja yang harus didapatkan oleh konsumen, padahal segala kegiatan yang mencakup konsumen pasti berkaitan dengan data pribadi konsumen pula. Tidak mungkin suatu transaksi antara pelaku usaha dan konsumen dapat dilakukan tanpa adanya pengumpulan atau pengolahan data pribadi konsumen. UUPK menjadi sangat lemah dalam hal perlindungan data pribadi konsumen karena tidak secara tegas menyatakan dan mengatur hal tersebut.

UUPK lebih fokus pada hak dan kewajiban konsumen serta

pelaku usaha secara umum yang menimbulkan nilai ekonomis. Dengan tidak adanya perlindungan data pribadi konsumen yang diatur dalam undang-undang ini, maka konsumen di Indonesia tidak memiliki dasar hukum yang kuat dalam mendapatkan perlindungan data pribadi miliknya.<sup>34</sup> Kelemahan inilah yang menjadi salah satu faktor yang mempersulit konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terjadinya kebocoran data.

Data pribadi dapat bocor jika penyelenggara sistem elektronik tidak peduli dengan kewajiban regulasi, rendahnya awareness pimpinan organisasi tentang pentingnya perlindungan data pribadi, ketidaktahuan pegawai, karena tidak mendapat training yang cukup, kesengajaan pegawai untuk mengumpulkan/mencuri data untuk kepentingan pribadi dan kapasitas attacker yang melebihi kemampuan sistem pengamanan data yang diterapkan. Tata kelola dan manajemen berfungsi dengan baik jika didasarkan pada serangkaian kebijakan, proses, dan pelatihan yang cerdas, dikembangkan oleh empat pemangku kepentingan utama dalam bidang organisasi jaringan

---

*Supremasi Jurnal Hukum* VOL. 1, NO. 1, 2018, hlm 73.

<sup>33</sup> Wahyudi Djafar, *Hukum Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia: Lanskap, Urgensi, dan Kebutuhan Pembaharuan*, Jakarta, 2019, hal.5

<sup>34</sup> Sekaring Ayumeida Kusnadi dan Andy Usmina Wijaya, *Perlindungan Hukum Data Pribadi Sebagai Hak Privasi*, Al Wasath, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 2 No.1, April, 2021

TI, SDM, manajemen eksekutif, dan pengguna.<sup>35</sup>

Upaya hukum yang bisa dilakukan oleh pengguna yang merasa dirugikan atas kebocoran data pribadi pada *e-commerce* di Indonesia seperti pada kasus Tokopedia, Buka Lapak dan Lazada, bisa melaporkan kepada pihak kepolisian apabila pengguna Tokopedia dirugikan atas kasus kebocoran data pribadi ini yang mengarah terhadap kejahatan elektronik. Selain laporan kepada kepolisian pengguna juga dapat menggugat secara perdata ke pengadilan negeri bila kebocoran data pribadinya merugikan secara ekonomi pengguna yang bersangkutan, meskipun belum ada aturan mengenai ganti rugi langsung kepada konsumen. Tetapi gugatan ini bisa kemudian dijadikan preseden oleh hakim untuk memutuskan gugatan pengguna tersebut secara adil. Dengan adanya gugatan ini hakim juga perlu melakukan upaya terobosan hukum untuk memberikan keadilan bagi pengguna Tokopedia yang dirugikan akibat kebocoran data pribadi pengguna. Selain itu juga perlu dibuatkannya aturan hukum yang mengakomodir tuntutan ganti kerugian bagi korban-korban yang dirugikan akibat kebocoran data pribadi oleh marketplace.<sup>36</sup>

Berdasarkan hasil penelitian penulis, bentuk perlindungan yang pihak Tokopedia berikan

kepada pengguna yang datanya bocor adalah dengan memberikan perlindungan terhadap seluruh konsumen Tokopedia dengan memberikan pemberitahuan lewat email masing-masing pengguna bahwa terjadi kebocoran data pada database Tokopedia dan Pihak Tokopedia mewajibkan kepada pengguna untuk mengganti password secara berkala demi keamanan. Hal ini sesuai dengan ketentuan PP No. 71 Tahun 2019 yang memuat prinsip *without undue delay* yang menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib mengamankan informasi atau dokumen elektronik dan segera melaporkan kepada aparat penegak hukum atau lembaga terkait. Adanya payung hukum yang jelas guna untuk memberikan perlindungan terhadap data sekaligus memberikan perlindungan terhadap penggunanya, serta memberikan kesadaran kepada masyarakat agar dapat mengurangi atau meminimalisir resiko praktek perdagangan yang curang yang dapat melindungi konsumen ecommerce dan diharapkan adanya regulasi yang jelas sehingga memberikan perlindungan hukum terhadap seluruh konsumen Tokopedia.

### III. PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Pengaturan mengenai perlindungan data pribadi yang ada di Indonesia belum diatur baik dalam UUPK dan

---

<sup>35</sup> Rahmawati Nafi'ah, Pelanggaran Data Dan Pencurian Identitas Pada E-

Commerce, Vol. 3, No. 1, Mei 2020, hal. 10-11

<sup>36</sup> *Ibid.*

UU ITE. Tidak ada penyebutan khusus untuk (*E-Commerce*). Kelemahan inilah yang menjadi salah satu faktor yang mempersulit konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terjadinya kebocoran data.

2. Pertanggungjawaban

Tokopedia terhadap kebocoran data pribadi konsumen pada perdagangan elektronik yaitu konsumen bisa menggugat penyelenggara sistem elektronik dengan mengajukan gugatan Perbuatan Melawan Hukum berdasarkan pasal 1365 KUHP. Penyelesaian sengketa data pribadi pada situs *e-commerce* Tokopedia dapat dilakukan melalui jalur pengadilan atau secara litigasi.

**B. Saran**

1. Kepada jajaran legislatif maupun eksekutif pemerintahan diharapkan dapat menyegerakan RUU Perlindungan Data Pribadi agar disahkan menjadi undang-undang untuk menjamin hak warga negara atas perlindungan data pribadi dan melakukan sosialisasi untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam melindungi data pribadinya ketika berinteraksi sosial di dunia maya serta menjamin pengakuan dan penghormatan atas pentingnya perlindungan data pribadi.

2. Konsumen perlu berhati-hati dalam memasukan data pribadi atau data sensitifnya ke dalam suatu situs di internet. Baik itu *e-commerce* atau situs lainnya. Sebaiknya dilihat terlebih dahulu bagaimana syarat dan ketentuan dari situs tersebut terkait dengan penggunaan data pribadi dan bagaimana sistem keamanan dari situs tersebut. Agar apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan terjadi, konsumen lebih paham untuk bertindak menangani keadaan tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku**

Abdul Halim Barkatulah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen : Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Pertama, Bandung :Nusa Media

*Gugat (Aansprakelijkheid) Untuk Kerugian, Yang Disebabkan Karena Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta : Pradnya Paramita.

E. Suherman, 1979, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan)* , Cet II, Alumni : Bandung.

**B. Jurnal/Makalah**

Alice Kalagi, “Kedudukan dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet (*E-commerce*)”, *Lex Privatum*, Vol. III No. 4 (Oktober 2015), hlm, 133.

Az. Nasution, “*Revolusi Teknologi Dalam Transaksi*

*Bisnis Melalui Internet*”,  
(Jurnal Keadilan Volume I  
No.3 September 2001), hlm  
28.

Maryati Bachtiar dan Riska  
Fitriani,

“Pertanggungjawaban  
Pelaku Usaha Kepada  
Konsumen Terhadap  
Promosi Yang Tidak Benar  
Ditinjau dari Undang-  
Undang No.8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan  
Konsumen”, Jurnal Ilmu  
Hukum, Fakultas Hukum  
Universitas Riau, Vol.III  
No.2, Oktober 2016, Hal.4

Setia Putra, “Perlindungan  
Hukum Terhadap Konsumen  
Dalam Transaksi Jual-Beli  
Melalui *Ecommerce*”, Jurnal  
Ilmu Hukum, Fakultas  
Universitas Riau, Vol.4 No.2  
Februari-Juli 201, Hal. 14

Tim Hukumonline, “Dasar  
Hukum Perlindungan Data  
Pribadi Pengguna Internet”,  
dikutip  
dari <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4f235fec78736/dasar-hukum-perlindungan-data-pribadi-pengguna-internet>, diakses pada 23  
Oktober 2020.

Tim Tokopedia, “Informasi Data  
Pelanggan Tokopedia”,  
dikutip dari  
[www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com),  
diakses pada 26 Maret 2022

### **C. Peraturan PerUndang- Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun  
1999 Tentang Perlindungan  
Konsumen.

Undang-Undang 19 Tahun 2016  
Tentang Perubahan Atas  
Undang-Undang Nomor 11  
Tahun 2008 Tentang  
Informasi.