

**TANGGUNG JAWAB PENYEDIA ATAS KEAMANAN DATA PENGGUNAAN
LAYANAN DALAM TRANSAKSI *ONLINE* MELALUI TOKOPEDIA**

M. Alfahri Yudha
alfahriyudha@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Abstrak

Dengan perubahan zaman dan kemajuan teknologi yang semakin pesat, keberadaan internet saat ini tidak hanya digunakan sebagai sarana komunikasi dan informasi, tetapi dalam berbagai situasi yang berbeda, internet dapat digunakan sebagai sumber pendapatan seseorang dalam perekonomian. Pertumbuhan pengguna internet yang signifikan dalam pasar digital di berbagai bidang khususnya dalam bidang perdagangan, telah memudahkan konsumen untuk melakukan kegiatan jual beli tanpa harus keluar rumah cukup hanya melalui *e-commerce*. Permasalahan yang dibahas yaitu mengenai analisis perlindungan hukum terhadap keamanan data pengguna (*user*) dalam transaksi *e-commerce* melalui tokopedia. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, menunjukkan bahwa pengaturan mengenai data pribadi di Indonesia belum mampu mengakomodasi dengan baik karena masih bersifat parsial dan sektoral. Perlindungan hukum yang Tokopedia lakukan terhadap kebocoran data pribadi konsumen sudah baik melalui pemberitahuan lewat email tiap konsumen bahwa terjadi kebocoran data pada database Tokopedia dan Pihak Tokopedia mewajibkan kepada pengguna untuk mengganti *password* secara berkala.

Kata kunci: tanggungjawab, keamanan, data, layanan, transaksi

Pendahuluan

Berdasarkan ketentuan yang termaktub dalam Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, diatur bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Transaksi jual-beli secara elektronik merupakan salah satu perwujudan ketentuan di atas.¹ Pada transaksi jual-beli secara elektronik ini, para pihak yang terkait didalamnya, melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau

¹Setia Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui *E-Commerce*", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 2, Februari-Juli 2014, hlm. 58.

kontrak yang juga dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan ketentuan Pasal 1 butir 18 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Hal ini termasuk juga *e-mail* yang dipakai sebagai “pemberitahuan tertulis” dalam transaksi elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik belum mengatur terkait dengan perlindungan data pribadi secara khusus, namun secara implisit pada Pasal 27 sampai dengan Pasal 37 undang-undang ini mengatur pemahaman mengenai perlindungan terhadap suatu data atau informasi elektronik baik yang bersifat umum maupun pribadi. Hal yang terkait dengan penjabaran tentang data elektronik pribadi, UU ITE mengamanatkannya lagi dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.²

Dalam transaksi elektronik terdapat dokumen elektronik yang dibuat oleh pihak pedagang (*merchant*) yang berisi aturan dan kondisi yang harus dipatuhi oleh pelanggan, tetapi isinya tidak memberatkan pelanggan. Regulasi tersebut dipakai untuk perlindungan hukum bagi kedua belah pihak, seperti perlindungan untuk pedagang (*merchant*) dan privasi data pribadi pengguna media elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2002 tentang Perlindungan Data Pribadi yang mengatur bagaimana data pribadi seseorang dapat dikecualikan, digunakan, dan dilindungi. Undang-undang ini biasanya diterapkan pada perusahaan atau organisasi yang bertanggungjawab atas data pribadi orang lain, seperti perusahaan teknologi, perusahaan layanan keuangan, atau lembaga pemerintah.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, diundangkan dengan tujuan dapat meminimalisir terjadinya dugaan penyalahgunaan data pribadi masyarakat. Berdasarkan hal itu, penggunaan data pribadi masyarakat harus ada izin dan persetujuan dari orang yang datanya bakal dipakai seperti yang termaktub dalam Pasal 26 ayat (1) UU ITE.³

Kedudukan Para Pihak dalam Transaksi *E-Commerce*

Eksistensi teknologi internet ini sangat membawa dampak positif bagi manusia, khususnya dibidang perdagangan, adanya revolusi teknologi informasi ini menciptakan *trend* baru dalam sistem perdagangan, dari perdagangan konvensional menjadi perdagangan virtual. Adanya fenomena yang demikian, yaitu semakin banyaknya penggunaan teknologi informasi di masyarakat dalam transaksi perdagangan, maka perlindungan hukum terhadap konsumen sangat penting

²Perlindungan data pribadi dalam sebuah sistem elektronik dalam UU ITE meliputi perlindungan data pribadi dari pengguna tanpa izin, perlindungan oleh penyelenggara sistem elektronik, dan perlindungan dari akses dan interferensi ilegal. Terkait perlindungan data pribadi dari pengguna tanpa izin, Pasal 26 UU ITE mensyaratkan bahwa pengguna setiap data pribadi dalam sebuah media elektronik harus mendapat persetujuan pemilik data bersangkutan. Setiap orang yang melanggar ketentuan ini dapat digugat atas kerugian yang ditimbulkan dan dalam Penjelasan Pasal 26 UU ITE mengatur bahwa data pribadi merupakan salah satu dari hak pribadi seseorang. Ratu Humaemah, “Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen yang Terjadi Atas Jual Beli *E-Commerce*”, *Jurnal Islamiconomic*, Vol. 6, No. 1, Januari-Juni 2015, hlm. 48.

³Ainur Rofiq, “Pengaruh Dimensi Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Partidipasi Pelanggan *E-Commerce* (Studi Pada pelanggan *E-Commerce* Di Indonesia)”, *Tesis* (Tidak diterbitkan, Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang, 2007, hlm. 98.

keberadaannya, sebab dalam rangka mengejar produktifitas dan efisiensi itu, pada akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung, pihak konsumen yang akan menanggung dampaknya.⁴

Dalam penggunaan sehari-hari, data berarti suatu pernyataan yang diterima secara apa adanya. Data adalah bentuk jamak dari *datum*, yang berasal dari bahasa Latin yang berarti “sesuatu yang diberikan”.⁵ Data pribadi adalah rangkaian yang terdiri atas fakta-fakta, komunikasi atau pendapat yang berkaitan dengan individu yang merupakan informasi sangat pribadi atau sensitif sehingga orang yang bersangkutan ingin menyimpan atau membatasi orang lain untuk mengpleksi, menggunakan atau menyebarkannya kepada pihak lain.⁶

Selaras dengan instrumen internasional di atas, konstitusi Indonesia juga mengatur tentang data pribadi. Walaupun tidak secara eksplisit menyebut mengenai perlindungan data pribadi. Hal ini cukup menjelaskan bahwa data pribadi merupakan bagian dari hak asasi. Secara filosofis, upaya pengaturan terkait hak privasi atas data pribadi merupakan manifestasi pengakuan dan perlindungan atas hak-hak dasar manusia. Landasan filosofis perlindungan data pribadi adalah Pancasila sebagai *rechtsidee* (cita hukum) yang merupakan konstruksi pikir yang mengarahkan hukum kepada apa yang dicita-citakan.⁷

Terminologi “data pribadi” dan “privasi” merupakan istilah yang ering dimaknai sama. Secara teori, keduanya memiliki pengertian dan ruang lingkup yang berbeda karena privasi memiliki pengertian dan konteks yang lebih abstrak dan luas, yaitu hak untuk tidak diganggu (*non-interference*), akses terbatas (*limited accessibility*), atau kendali atas informasi pribadi (*information control*), sedangkan perlindungan data pribadi adalah perlindungan secara khusus tentang bagaimana undang-undang melindungi, bagaimana data pribadi dikumpulkan, didaftarkan, disimpan, dieksploitasi dan disebarluaskan.⁸

Perlindungan data pribadi memiliki norma legislasi yang dimuat dalam UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang termaktub dalam Pasal 26 ayat (1) yang mengatur “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.”

Data pribadi dapat diketahui dari Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal 1 angka 29 diatur bahwa: “Data pribadi adalah setiap data tentang seseorang baik yang teridentifikasi dan/atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Sistem Elektronik dan/atau nonelektronik.” Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri

⁴Sri Redjeki Hartono, “Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas” dalam Erman Rajagukguk, et.al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm. 33.

⁵Purwanto, *Penelitian Tentang Perlindungan Hukum Data Digital*, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2007, hlm. 13.

⁶Radian Adi Nugraha, “Analisis Yuridis Mengenai Perlindungan Data Pribadi Dalam *Cloud Computing System* Ditinjau Dari Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik”, *Skripsi* (tidak diterbitkan, Fakultas Hukum Program Studi Ilmu Hukum Kekhususan Hukum Tentang Kegiatan Ikonomi, Depok: Universitas Indonesia, 2102, hlm. 19.

⁷Sugeng, *Hukum Telematika Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2020, hlm. 50.

⁸Sinta Dewi Rosadi, *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*, Bandung: Refika Aditama, 2015, hlm. 1.

Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, mengatur bahwa: “Data pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya.”

Dalam perubahan UU ITE 2016, ditambahkan ketentuan mengenai penyelenggara sistem elektronik yang wajib menghapus informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang tidak relevan yang berada di bawah 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.⁹

Pengaturan data pribadi diatur dalam PP No. 71 Tahun 2019 Pasal 14 ayat (1) yang mengatur: a) pengumpulan Data Pribadi dilakukan secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum, adil, dengan sepengetahuan dan persetujuan dari pemilik Data Pribadi; b) pemrosesan Data Pribadi dilakukan sesuai dengan tujuannya; c) pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan menjamin hak pemilik Data Pribadi; d) pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara alur, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir, dapat dipertanggungjawabkan, dan memperhatikan tujuan pemrosesan Data Pribadi; e) pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan melindungi keamanan Data Pribadi dari kehilangan, penyalahgunaan, Akses dan pengungkapan yang tidak sah, serta perubahan atau perusakan Data Pribadi; f) pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan memberitahukan tujuan pengumpulan, aktivitas pemrosesan, dan kegagalan perlindungan Data Pribadi; dan g) pemrosesan Data Pribadi dimusnahkan dan/atau dihapus kecuali masih dalam masa retensi sesuai dengan kebutuhan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam aturan ini terdapat sanksi yang sifatnya administratif yang dapat dikenakan kepada setiap penyelenggara sistem elektronik jika terbukti melakukan pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 14 ayat (1) di atas. Sanksi tersebut diatur dalam Pasal 45 yang dapat berupa: a) Teguran tertulis; b) Denda administratif; c) Penghentian sementara; d) Pemutusan Akses; dan/atau e) Dikeluarkan dari daftar.

Menteri Komunikasi dan Informatika RI menetapkan Permenkominfo No. 20 Tahun 2016 pada tanggal 7 November 2016 dan mengundang untuk berlaku pada tanggal 1 Desember 2016. Peraturan ini merupakan aturan turunan dari UU ITE yang mengatur mengenai perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik. Norma-norma regulasi yang dimuat dalam aturan ini antara lain: a) Perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik mencakup perlindungan terhadap perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan, dan pemusnahan data pribadi. Dalam melaksanakan ketentuan tersebut harus berdasarkan asas perlindungan data pribadi yang baik; b) Perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik dilakukan pada proses perolehan dan pengumpulan; pengolahan dan penganalisan; penyimpanan; penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan, dan/atau pembukaan akses; dan pemusnahan; c) Pemilik data pribadi berhak atas kerahasiaan data pribadinya; mengajukan pengaduan dalam rangka penyelesaian sengketa data pribadi atas kegagalan perlindungan kerahasiaan data pribadinya oleh penyelenggara sistem elektronik kepada menteri; mendapat akses atau kesempatan untuk mengubah atau memperbarui data pribadinya tanpa mengganggu

⁹Danrivanto Budhijanto, *Revolusi Cyberlaw Indonesia Pembaruan dan Revisi UU ITE 2016*, Bandung: Refika Aditama, 2017, hlm. 141.

sistem pengelolaan data pribadi, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan; mendapatkan akses atau kesempatan untuk memperoleh historis data pribadinya yang pernah diserahkan kepada penyelenggara sistem elektronik sepanjang masih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan meminta pemusnahan data perseorangan tertentu miliknya dalam sistem elektronik yang dikelola oleh penyelenggara sistem elektronik, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan; d) Pengguna wajib menjaga kerahasiaan data pribadi yang diperoleh, dikumpulkan, diolah, dan dianalisisnya; menggunakan data pribadi sesuai dengan kebutuhan pengguna saja; melindungi data pribadi beserta dokumen yang memuat data pribadi tersebut dari tindakan penyalahgunaan; dan bertanggungjawab atas data pribadi yang terdapat dalam penguasaannya, baik secara organisasi yang menjadi kewenangannya maupun perorangan, jika terjadi tindakan penyalahgunaan; e) Jika pemilik data pribadi merupakan orang yang termasuk dalam kategori anak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pemberian persetujuan yang dimaksud dalam peraturan menteri dimaksud dilakukan oleh orang tua atau wali dari anak yang bersangkutan.¹⁰

Berdasarkan peraturan tersebut tentang perlindungan data pribadi yang meliputi kedudukan para pihak terdapat kepastian hukum yang lengkap agar tidak ada kebocoran dalam melakukan transaksi *e-commerce* di Tokopedia.

Tanggung Jawab Penyedia Layanan Atas Kerahasiaan Keamanan Data Penggunaan Tokopedia

Seiring berkembangnya zaman cara bertransaksi memasuki tahap perubahan yang semakin modern dan menuntut produsen menawarkan produk yang lebih unik dan lebih baik lagi dari sisi promosi maupun kualitas barang yang dijual. Media promosi menjadi suatu fasilitas yang paling menentukan pesan yang disampaikan produsen ataupun distributor ke konsumen sampai dan diterima sesuai dengan keinginan. Dengan promosi maka produk akan lebih banyak diketahui dan otomatis meningkatkan minat beli konsumen. Media promosi yang paling sering digunakan adalah menggunakan media massa baik cetak maupun audio visual. Penggunaan pamflet, spanduk, baliho, iklan baris dikoran ataupun iklan di radio dan televisi merupakan bentuk-bentuk cara promosi.

Transaksi jual-beli yang konvensional dilakukan dengan bertemunya penjual dan pembeli disuatu tempat yang disebut pasar, dimana penjual secara langsung menawarkan barang dagangannya dan pembeli pun dapat dengan leluasa memilih barang yang akan dibelinya. Perkembangan internet di dunia memiliki dampak yang sangat besar bagi perkembangan teknologi dalam hal promosi dan jual beli. Adanya fasilitas ini memungkinkan terjadinya promosi dan transaksi dalam waktu yang bersamaan. Dengan menawarkan kemudahan dalam pengaksesan, tanpa pertimbangan waktu dan jarak serta memungkinkan transaksi terjadi kapan saja dan di mana saja.

Dalam pemanfaatan teknologi informasi, perlindungan data pribadi merupakan salah satu bagian dari hak pribadi (*privacy rights*). Hak pribadi mengandung pengertian sebagai berikut: 1) Hak pribadi merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan; 2) Hak

¹⁰*Ibid.*, hlm. 143.

pribadi merupakan hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai; 3) Hak pribadi merupakan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang.

Dalam Pasal 26 Perkominfo No. 20 Tahun 2016, diatur hak-hak bagi pemilik data pribadi. Hak-hak yang dimaksud adalah sebagai berikut: 1) Hak atas kerahasiaan Data Pribadinya; 2) Mengajukan pengaduan dalam rangka penyelesaian sengketa Data Pribadi atas kegagalan perlindungan kerahasiaan Data Pribadinya oleh Penyelenggara Sistem Elektronik kepada Menteri; 3) Mendapatkan akses atau kesempatan untuk mengubah atau memperbarui Data Pribadinya tanpa mengganggu sistem pengelolaan Data Pribadi, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan; 4) Mendapatkan akses atau kesempatan untuk memperoleh historis Data Pribadinya yang pernah diserahkan kepada Penyelenggara Sistem Elektronik sepanjang masih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 5) Meminta pemusnahan Data Perseorangan Tertentu miliknya dalam Sistem Elektronik yang dikelola oleh Penyelenggara Sistem Elektronik, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan

Selain diatur mengenai hak-hak pemilik data pribadi, dalam aturan ini juga diatur tentang kewajiban terhadap pengguna data pribadi. Kewajiban yang dimaksud adalah: 1) Menjaga kerahasiaan Data Pribadi yang diperoleh, dikumpulkan, diolah, dan dianalisisnya; 2) Menggunakan Data Pribadi sesuai dengan kebutuhan Pengguna saja; 3) Melindungi Data Pribadi beserta dokumen yang memuat Data Pribadi tersebut dari tindakan penyalahgunaan; dan 4) Bertanggung jawab atas Data Pribadi yang terdapat dalam penguasaannya, baik penguasaan secara organisasi yang menjadi kewenangannya maupun perorangan, jika terjadi tindakan penyalahgunaan

Menurut RUU Perlindungan Data Pribadi yang belum disahkan menjadi UU PDP, Salah satu tujuan pokok dari Undang-Undang ini adalah perlindungan yang layak terhadap kepentingan privasi dari pemilik data. Adapun hak-hak pemilik data yang perlu diperhatikan mencakup, antara lain: 1) Hak untuk mengajukan permintaan akses yang memadai dan salinan atas data pribadi miliknya kepada pengelola data pribadi yang mengelola data pribadi miliknya; 2) Hak untuk meminta pengelola data memperbaiki kesalahan dan ketidakakuratan, dan memperbaharui data pribadi yang berada di dalam pengelolaan pengelola data pribadi; 3) Hak untuk melengkapi data dan pribadi sebelum data dan pribadi tersebut dikelola oleh pengelola data pribadi; 4) Hak untuk meminta kepada pengelola data pribadi untuk memusnahkan data pribadi; 5) Hak untuk menuntut dan menerima ganti rugi atas pelanggaran terhadap hak-haknya; 6) Hak untuk dapat setiap saat menarik kembali persetujuan pengelolaan data yang telah diberikan pada pengelola data dengan pemberitahuan.

Kesepakatan dalam suatu perjanjian akan menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban antar para pihak. Dalam *e-commerce* kontrak yang terjadi antara penjual dan pembeli bukan sekedar kontrak yang disepakati secara lisan namun tertulis akan tetapi bukan tertulis diatas kertas, melainkan menggunakan data digital atau *digital message* atau kontrak *paperless*. Yang mana kehendak untuk mengikatkan diri timbul karena persamaan kehendak. Kontrak *e-commerce* terjadi ketika penjual menyodorkan form yang berisi mengenai kontrak dan pembeli melakukan persetujuan terhadap isi kontrak tersebut dengan menggunakan tanda

check atau mengklik tombol accept sebagai tanda persetujuan. Hal tersebut menimbulkan persamaan kehendak antara penjual dan pembeli.¹¹

Bentuk-bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha jika dilihat berdasarkan UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut: 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; 2) Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut; 3) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri; 4) Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan; 5) Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam kajian hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.¹²

Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut: 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*fault liability or liability based on fault*). Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha. Prinsip ini adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), khususnya Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan bahwa: "seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya"; 2) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut; 3) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai tergugat dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Prinsip ini diberlakukan beban pembuktian terbalik (*omerking van bewijslast*). Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap tidak bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Jika digunakan teori ini dalam kasus perlindungan konsumen, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat, tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah; 4) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption of non liability principle*). Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu

¹¹Alice Kalagi, "Kedudukan Dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet (E-commerce)", *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 3, No. 4, Oktober 2015, hlm. 133.

¹²Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Grasindo, 2004, hlm. 59.

bertanggung jawab, prinsip ini bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan biasanya secara akal sehat dapat dibolehkan; 5) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Tanggung jawab dalam arti hukum adalah tanggung jawab yang benar-benar terkait dengan hak dan kewajibannya. Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksenorasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.¹³

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 yang mempersulit konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha dalam jual beli melalui internet jika terjadi kerugian bagi konsumen.¹⁴

Pertanggungjawaban terhadap kerugian yang dialami konsumen, dapat menggunakan instrumen UU ITE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan terkait *e-commerce*. Penyelenggara bertanggung jawab untuk mengikuti standar yang lazim berlaku dalam komunitasnya dan/atau terhadap penerapan pedoman pemerintah sebagai patokan melakukan upaya yang terbaik dan menjaga mutu penyelenggaraan jasanya. Penyelenggara pada dasarnya harus bertanggung jawab secara mutlak terhadap semua dampak kerugian yang ditimbulkannya kepada pihak lain, namun hal itu bisa berubah menjadi terbatas, jika ada suatu mekanisme tertentu yang menjadi ukuran dalam *best practices*.

Kaitannya dengan tanggung jawab hukum maka jika dipandang dari keberadaan suatu kewajiban baik sebelum atau sebelum terjadinya suatu peristiwa tak tentu, maka terhadap tanggung jawab hukum sebenarnya juga dapat dibedakan dalam dua hal, yakni: (a) tanggung jawab sebelum terjadi suatu kejadian dan (b) tanggung jawab setelah kejadian.¹⁵ Tanggung jawab sebelum suatu kejadian adalah "tanggung jawab untuk mematuhi semua Undang-Undang dan/atau regulasi administrasi negara dalam rangka memberikan suatu yang layak kepada publik. Sementara untuk tanggung jawab setelah kejadian adalah "tanggung jawab untuk memulihkan keadaan bagi yang dirugikan kepada keadaan yang semula".

Kepentingan tersebut direpresentasikan dengan pembayaran sejumlah ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang diderita, sebagai bentuk kompensasi dari perbuatan tersebut. Pasal 26 UU ITE telah menyatakan bahwa setiap orang dapat melakukan gugatan terhadap perolehan data pribadi tanpa persetujuannya. Setidaknya terhadap pelanggaran perlindungan data pribadi dapat digugat sebagai perbuatan melawan hukum atas dasar kesalahan berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata, maupun atas dasar ketidakpatutan atau ketidakhati-hatian Pasal 1366 KUHPerdata Pasal 3 UU ITE telah menyatakan adanya prinsip kehati-hatian dan juga memberikan tanggung jawab kepada setiap penyelenggara sistem elektronik baik

¹³Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004, hlm. 46.

¹⁴Chrisai Marselino Riung, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Melalui *E-Commerce*", *Lex Privatum*, Vol. 3, No. 2, April-Juni 2015, hlm. 64.

¹⁵Edmon Makarim, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010, hlm. 159.

korporasi maupun pemerintah untuk menerapkan akuntabilitas sistem elektronik, yakni harus andal, aman dan bertanggung jawab.¹⁶

Pertanggungjawaban pihak Tokopedia terhadap kebocoran data pribadi konsumen adalah berdasarkan UU ITE dan peraturan terkait, pihak Tokopedia sudah melakukan semua usaha secara maksimal untuk melindungi sistem elektronik dan menerapkan manajemen risiko sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Jika para konsumen Tokopedia merasa dirugikan akibat kasus ini, silahkan tempuh jalur hukum untuk meminta pertanggungjawaban dari pihak Tokopedia. Tokopedia sebagai *e-commerce* terbesar di Indonesia akan patuh terhadap hukum Indonesia. Pertanggungjawaban ini bisa dimintakan lewat sanksi administratif seperti teguran tertulis, denda administratif, penghentian sementara, dan pemutusan akses. Bisa juga secara perdata lewat gugatan pengadilan.

Pihak Tokopedia telah bergerak cepat untuk memperbaiki celah yang ada dari sistem keamanan. Selain itu, Pihak Tokopedia langsung memberikan informasi kepada seluruh pengguna Tokopedia, memulai proses investigasi dan mengambil langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk memastikan akun dan transaksi tetap terjaga. Tokopedia terus memastikan bahwa kata sandi telah dienkripsi dengan enkripsi satu arah. Tokopedia juga telah menunjuk institusi independen kelas dunia yang memiliki spesialisasi di bidang keamanan siber dalam membantu investigasi dan identifikasi langkah-langkah yang diperlukan guna lebih meningkatkan lagi perlindungan data para pengguna Tokopedia.

Ada beberapa tahapan yang diterapkan dalam menanggulangi masalah ini pada situs Tokopedia untuk membangun dan meningkatkan budaya kewaspadaan, yaitu: 1) *Preparation & Monitoring*. Tahap pertama ini adalah fase pertama untuk mempersiapkan sistem ketika insiden belum terjadi, tetapi akan sangat berpengaruh terhadap fase berikutnya. Pada fase ini ada beberapa poin penting, yang pertama adalah melatih anggota agar mengetahui pengetahuan dasar tentang cara *use case* yang perlu ditangani. Poin kedua adalah mengumpulkan dan membuat dokumentasi segala informasi yang berkaitan dengan insiden manajemen agar dapat mudah diakses tim lainnya. Pada poin ketiga seorang *developer* harus memonitor *platform* untuk membantu mengetahui keadaan server atau bisnis secara *real time* sehingga dapat mempersiapkan segala kemungkinan. 2) *Alerting*. Tahap selanjutnya adalah *Alerting*, tahap ini adalah fase pertama yang dilakukan ketika terjadi suatu insiden. Ketika alarm sudah berbunyi, maka itu merupakan tanda terdapat suatu insiden. Setidaknya ada tiga kriteria yang menunjukkan sebuah alarm bekerja dengan baik, yaitu *Escalated Alert* yang bisa mengetahui seberapa bahaya insiden tersebut dan seberapa cepat *developer* bisa menyelesaikannya. Kedua adalah *Informative* yaitu ketika tim yang bukan bagian dari tim teknologi dapat mengerti tentang situasi yang terjadi dan yang terakhir adalah *to the point* yang dapat langsung menjelaskan suatu insiden secara tepat dan akurat. Ada juga poin yang tak kalah pentingnya yaitu *Basic Knowledge Alarm* yaitu setiap anggota tim punya pengetahuan dasar untuk mendefinisikan masalah dan langsung menentukan langkah yang harus dilakukan. Selain itu ada juga *Incident Management Platform* yaitu ketika terjadi suatu insiden ada jalur komunikasi yang baik untuk dapat langsung menghubungi pihak-pihak yang berkaitan. 3) *Triage & Notify*. Tahap

¹⁶Hukumonline, "Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Kebocoran Data Pribadi", www.hukumonline.com, (03 Juni 2022, 15.35).

ketiga dalam mengelola kewaspadaan adalah *Triage & Notify*. Tahapan ini menjelaskan tentang apa yang perlu dilakukan saat sebuah insiden datang. Memang melalui *Alerting & Monitoring*, *developer* dapat mengetahui keadaan atau kesehatan sistem. Namun, hal pertama yang perlu dilakukan adalah tidak panik dan mengendalikan serta mengatur situasi yang terjadi. Selanjutnya membaca situasi dan kondisi sistem agar dapat mengenali dan mengidentifikasi masalah yang terjadi. Lebih lanjut, perlu untuk mengetahui dampak yang terjadi setelahnya, baik itu dampak pada halaman penjualan, transaksi penjualan, atau sistem lainnya. Langkah yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana cara meredam atau menghentikan insiden yang terjadi sesegera mungkin. Beberapa cara yang bisa dilakukan antara lain memberikan solusi sementara untuk dapat memperbaiki keadaan. Setelah insiden dapat diatasi dan kembali normal dan sudah mengetahui apa yang sebenarnya terjadi, tim bisa mencari tahu solusi jangka panjangnya. 4. *Post-Mortem Investigation and Resolution*. Tahapan terakhir dalam manajemen insiden adalah *Post-Mortem Investigation and Resolution*. Tahapan ini langkah yang harus dilakukan untuk mencari tahu lebih dalam dan mendetail mengenai penyebab dari insiden yang terjadi. Di dalam tahapan ini, *developer* harus terus menggali lebih dalam tentang *root cause* dari sebuah insiden sehingga dapat menentukan solusi jangka panjang sebelum nantinya masuk ke dalam tahap *collateral damage*. Penting untuk melihat masalah sampai ke akar agar dapat mengetahui seberapa luas isu yang dihadapi. Langkah terakhir dalam tahap ini yaitu *Documentation*. Fase ini penting untuk menjaga suatu insiden terjadi tidak terjadi kembali di kemudian hari. Oleh karena itu penting untuk membuat dokumentasi dari pengalaman atau insiden tersebut sebagai *track record*.

Untuk kedepannya, cara Tokopedia untuk mencegah agar kasus kebocoran data seperti ini tidak terulangi lagi adalah dengan selalu memperkuat sistem keamanan Tokopedia secara berkala. Selain itu, *Penetration test* harus sesering mungkin dilakukan untuk mengetahui dimana saja letak celah keamanan. Karena, situs *marketplace* akan selalu menjadi sasaran para peretas karena banyak menghimpun data masyarakat, terutama kartu kredit, kartu debit dan dompet digital.

Dana investasi yang Tokopedia terima dari investor akan lebih banyak digunakan untuk *cyber security*. Penggunaan enkripsi harus merata terhadap semua data yang berhubungan dengan pengguna. Dari kasus ini semakin membuka mata kita semua bahwa data itu sangat penting untuk dijaga karena data pribadi merupakan aset pribadi jika disalahgunakan dampaknya akan sangat berbahaya. Maka dari itu, Tokopedia akan selalu melakukan sosialisasi untuk seluruh pengguna Tokopedia mengikuti anjuran langkah pengamanan agar semua tetap terlindungi, seperti memastikan penggantian kata sandi akun Tokopedia secara berkala, tidak menggunakan kata sandi yang sama di berbagai platform digital, dan menjaga OTP dengan tidak memberikan kode OTP tersebut kepada pihak manapun termasuk yang mengatasnamakan Tokopedia dan untuk alasan apapun.

Simpulan

Pertanggung jawaban penyedia layanan Tokopedia Terhadap keamanan 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. Tokopedia juga

menerapkan aturan yang mengatur mengenai perlindungan data pribadi adalah UU Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika RI No. 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Budhijanto, Danrivanto. 2017. *Revolusi Cyberlaw Indonesia Pembaruan dan Revisi UU ITE 2016*. Bandung: Refika Aditama.
- Hartono, Sri Redjeki. "Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas" dalam Erman Rajagukguk, et.al. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. I. Bandung: Mandar Maju.
- ¹Hukumonline, "Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Kebocoran Data Pribadi", www.hukumonline.com, (03 Juni 2022, 15.35).
- Humaemah, Ratu. 2015. "Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen yang Terjadi Atas Jual Beli *E-Commerce*", *Jurnal Islamiconomic*, Vol. 6, No. 1, hlm. 48.
- Kalagi, Alice. 2015. "Kedudukan Dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet (E-commerce)", *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 3, No. 4, hlm. 133.
- Makarim, Edmon. 2010. *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Nugraha, Radian Adi. 2012. "Analisis Yuridis Mengenai Perlindungan Data Pribadi Dalam *Cloud Computing System* Ditinjau Dari Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik", *Skripsi* (Tidak diterbitkan, Fakultas Hukum Program Studi Ilmu HukumKekhususan Hukum Tentang Kegiatan Ikonomi, Depok: Universitas Indonesia).
- Purwanto. 2007. *Penelitian Tentang Perlindungan Hukum Data Digital*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional.
- Putra, Setia. 2014. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui *E-Commerce*", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 2, hlm. 58.
- Riung, Chrisai Marselino. 2015. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Melalui *E-Commerce*", *Lex Privatum*, Vol. 3, No. 2, hlm. 64.
- Rofiq, Ainur. 2007. "Pengaruh Dimensi Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Partidipasi Pelanggan *E-Commerce* (Studi Pada pelanggan *E-Commerce* Di Indonesia)", *Tesis* (Tidak diterbitkan, Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang).
- Rosadi, Sinta Dewi. 2015. *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*. Bandung: Refika Aditama.
- Samsul, Inosentius. 2004. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi Revisi. Jakarta: Grasindo.
- Sugeng. 2020. *Hukum Telematika Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2020.