



## Aspek Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Bocornya Data Pribadi Pada Online Marketplace Serta Penyelesaian Sengketanya

Cherrya Prianti Mulia<sup>1</sup>, Hana Faridah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang, <sup>2</sup>Dosen Universitas Singaperbangsa Karawang

### Abstract

Received: 3 November 2024

Revised: 14 November 2024

Accepted: 30 November 2024

The presence of online marketplaces has made shopping easier for consumers, but has also raised risks to the security of personal data. Leaks of consumer personal data in online marketplaces have become an issue that is increasingly increasing with the development of digital technology. In this context, the online marketplace is not only a place for buying and selling transactions, but also a place for storing sensitive consumer information. This research aims to analyze the things that cause data leaks in online marketplaces, to find out the protection of consumers against leaks of personal data and to find out how to resolve disputes over leaks of consumers' personal data. This research method uses a normative juridical method, which is legal research that examines written law from various aspects. The research results show that leaks of personal data in online marketplaces are divided into two factors, namely internal factors and external factors. Legal protection efforts for leaks of consumer personal data are divided into preventive legal protection efforts and repressive legal protection efforts. Then, resolving disputes that arise as a result of leaking personal data can be pursued through litigation and non-litigation

**Keywords:** Legal Protection, Personal Data, Online Marketplace

(\*) Corresponding Author: diertaxto@gmail.com

**How to Cite:** Mulia, C., & Faridah, H. (2025). Aspek Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Bocornya Data Pribadi Pada Online Marketplace Serta Penyelesaian Sengketanya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(3.C), 11-22. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9918>

## INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi, terutama dalam ranah perdagangan elektronik atau online marketplace, telah memberikan dampak positif terhadap kemudahan berbelanja dan berbisnis bagi konsumen. Namun, di balik kemudahan tersebut, risiko kebocoran data pribadi konsumen juga semakin meningkat. Kebocoran data pribadi dapat mengakibatkan kerugian finansial, pelanggaran privasi, serta potensi penyalahgunaan informasi yang bersifat pribadi.

Perlindungan konsumen terhadap kebocoran data pribadi menjadi aspek hukum yang penting dalam konteks transaksi online marketplace. Hukum yang mengatur perlindungan konsumen cenderung menjadi landasan yang memastikan bahwa informasi pribadi konsumen tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Seiring dengan itu, penyelesaian sengketa yang efektif juga menjadi bagian integral dari sistem hukum untuk memastikan keadilan dan pemulihan bagi konsumen yang terdampak.

Pada pendahuluan ini, kita akan menyelidiki aspek hukum terkait perlindungan konsumen atas bocornya data pribadi pada online marketplace. Selain itu, kita akan mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat memberikan jaminan keadilan dan tanggapan yang cepat terhadap pelanggaran keamanan data.



Dengan demikian, pemahaman mendalam terhadap kerangka hukum ini diharapkan dapat memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen dalam menghadapi risiko keamanan data pada era perdagangan elektronik yang semakin canggih ini.

## **METHODS**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang mengkaji hukum dari berbagai aspek, yaitu aspek teori, sejarah, filosofi, perbandingan, struktur dan komposisi, lingkup dan materi, konsistensi, penjelasan umum dan pasal demi pasal, formalitas dan kekuatan mengikat suatu undang-undang serta Bahasa hukum yang digunakan. Jenis penelitian yang dipakai bersifat deskriptif dan analitis terhadap norma-norma hukum yang berlaku. Metode ini focus pada analisis terhadap dokumen hukum, seperti undang-undang, peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan dokumen hukum lainnya (Pratama & Apriani, 2023).

## **RESULTS & DISCUSSION**

### **Hal-Hal Yang Menyebabkan Bocornya Data Pribadi Konsumen Pada Online Marketplace**

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin cepat membuat pertukaran data informasi semakin cepat. Hal tersebut membuat kita menjadi mudah dalam mendapatkan suatu informasi. Selain itu perkembangan teknologi dan informasi juga telah banyak memudahkan kehidupan manusia sehari-hari dan memberikan dampak yang begitu besar. Besarnya manfaat dari perkembangan teknologi informasi di era saat ini membuat kita mudah dalam melakukan transaksi, mempercepat komunikasi dan efisien dalam segi waktu merupakan sedikit manfaat yang bisa diambil dari sekian banyak manfaat. Ditambah saat ini perkembangan teknologi informasi juga membuat banyak perusahaan mulai menciptakan platform digital yang terhubung dengan internet. Contohnya seperti fintech, e-commerce, online marketplace, dan lain-lain. Dan juga masyarakat semakin mudah mengakses jasa yang mereka butuhkan seperti transportasi online maupun belajar banyak hal-hal baru.

Tetapi disamping itu, perubahan teknologi informasi yang semakin cepat dan canggih bukan hanya mendatangkan banyak manfaat, perubahan teknologi informasi juga mendatangkan tantangan dan juga ancaman yang serius, selain manfaat yang sudah disebutkan perkembangan teknologi informasi juga menjadi sarana efektif seseorang untuk melakukan perbuatan melawan hukum. Dan salah satu ancaman penggunaan teknologi informasi itu adalah terkait dengan kebocoran data pribadi.

Seperti yang kita ketahui sebelumnya bahwa data pribadi adalah semua data yang berhubungan dengan orang perorangan yang teridentifikasi dan dapat diidentifikasi. Dari pernyataan tersebut dijelaskan kembali bahwa seseorang yang dapat diidentifikasi adalah seseorang yang dapat dikenali/ diidentifikasi fisik, psikologi, mental, budaya atau sosial .

Pengertian tersebut berdasarkan dari Pasal 2 a EU Data Protection Directive.

Data pribadi kini menjadi salah satu aset utama di era saat ini karena memiliki nilai ekonomis yang tinggi. Karena pentingnya data informasi di era saat ini, semakin banyak perusahaan swasta maupun pemerintahan yang mengumpulkan data secara besar-besaran. Sehingga banyak pihak yang tidak bertanggungjawab

yang membocorkan data pribadi dengan cara memanfaatkan kelengahan sistem keamanan pengelola data pribadi.

Menurut PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik pada Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa data pribadi merupakan data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya. Dan yang terakhir menurut RUU Perlindungan Data Pribadi pada Pasal 1 ayat (1) disebutkan 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.

Perlindungan terhadap data pribadi merupakan salah satu bagian dari perlindungan hak atas privasi. Menurut penjelasan Pasal 26 UU ITE hak privasi memiliki pengertian sebagai hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan, Hak Pribadi merupakan hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai, dan Hak Pribadi merupakan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang.

### **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Bocornya Data Pribadi Konsumen Pada Online Marketplace**

Perlindungan hukum menurut Philipus M Hadjon adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. Perlindungan terhadap subjek hukum akan harkat dan martabat serta hak-hak subjek hukum menggunakan ketentuan atau perangkat-perangkat hukum. Menurutny perlindungan hukum terbagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perbedaannya terletak pada peristiwa yang terjadi. Perlindungan hukum preventif merupakan upaya untuk mencegah terjadinya pelanggaran hukum atau peristiwa yang merugikan sebelum mereka terjadi. Sedangkan perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang melibatkan tindakan hukum yang diambil setelah terjadinya pelanggaran hukum atau peristiwa merugikan.

Tujuan UUPK yaitu untuk meningkatkan harkat, martabat konsumen serta meningkatkan kesadaran dan juga pengetahuan serta kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya dan mendorong pelaku usaha untuk bertanggungjawab. Hal tersebut sesuai dengan konsideran pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selanjutnya untuk mencegah penyalahgunaan data pribadi seseorang dalam hal ini konsumen online marketplace, maka setiap penggunaan data pribadi seseorang harus berdasarkan persetujuan orang yang bersangkutan. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 26 ayat 1 UU ITE yang menyebutkan bahwa 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. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghormati hak privasi seseorang, khususnya dalam penggunaan atau pemanfaatan teknologi yang dalam hal ini pemanfaatan online marketplace.

Lebih lanjut lagi, peraturan mengenai perlindungan data pribadi ada di dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang

Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, disebutkan dalam Pasal 2 ayat 1 Perlindungan Data Pribadi dalam sistem elektronik mencakup perlindungan terhadap perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan, dan pemusnahan data pribadi. Perlindungan data pribadi sendiri harus berdasarkan pada asas-asas perlindungan data pribadi yang tertuang dalam Pasal 2 ayat (2) PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 yang di dalam pasal tersebut haruslah menghormati hak privasi dari pemilik data pribadi tersebut dengan merahasiakan dan meminta persetujuan apabila akan menggunakan data pribadi selanjutnya memiliki itikad baik serta bertanggungjawab atas data pribadi yang berada pada penguasaannya.

Seperti yang disebutkan sebelumnya bahwa bentuk perlindungan hukum adalah dengan melindungi hak-hak dari konsumen sebagai pemilik data pribadi. Hak milik data pribadi sendiri tertuang di dalam Pasal 26 PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 yang salah satu hak nya yaitu pemilik data pribadi berhak atas kerahasiaan data pribadinya. Hal tersebut bertujuan untuk melindungi kepentingan dari pemilik data pribadi agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Serta pengguna data pribadi juga wajib untuk melindungi kerahasiaan dari data yang diperolehnya agar tidak terjadi penyalahgunaan yang dapat merugikan konsumen.

Baik Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE, maupun PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, masing-masing aturan tersebut memberikan batasan-batasan untuk mencegah suatu pelanggaran yakni kebocoran data pribadi konsumen. Oleh karena itu online marketplace harus melaksanakan kewajibannya, yaitu menjaga kerahasiaan data pribadi penggunanya agar tidak terjadi kebocoran data pribadi yang dapat merugikan penggunanya.

Selain hal yang sudah disebutkan diatas, salah satu cara yang dilakukan pihak online marketplace untuk menjaga data pribadi konsumennya, terdapat kebijakan privasi (*privacy policy*) yang telah disediakan oleh penyedia online marketplace yang biasanya berisi tentang syarat-syarat dan juga ketentuan yang disepakati kedua belah pihak yang diharapkan dapat melindungi kepentingan masing-masing pihak didalam memanfaatkan platform online marketplace. Syarat-syarat dan ketentuan tersebut biasanya bersisi tentang perolehan dan pengumpulan data pribadi pengguna, penggunaan data pribadi, pengungkapan data pribadi pengguna, Cookies, Pilihan pengguna dan transparansi, Keamanan penyimpanan dan penghapusan data pribadi pengguna, akses dan perbaikan data pribadi pengguna, pengaduan terkait perlindungan data pribadi pengguna, penyimpanan dan penghapusan informasi, dan juga pembaharuan terkait dengan kebijakan *privacy*.

Selain dari pihak online marketplace, untuk mencegah terjadinya kebocoran data pribadi perlunya peran aktif konsumen itu sendiri untuk melindungi data pribadinya. Dengan cara memahami terkait dengan prinsip-prinsip perlindungan data pribadi dan jenis data pribadi serta relevansinya, cermat dalam menggunakan jasa serta layanannya, serta memeriksa ketentuan mengenai kebijakan privasi.<sup>73</sup> Selain itu, konsumen juga dapat mencegah kebocoran data pribadi dengan cara, pertama tidak mengunggah hal-hal yang berkaitan dengan informasi pribadi, kedua

mengganti password secara berkala, ketiga menggunakan aplikasi resmi dan yang terakhir memanfaatkan fitur keamanan ganda pada aplikasi.

b). Perlindungan Hukum Represif Atas Kebocoran Data Pribadi Konsumen Pada Online Marketplace

Perlindungan hukum represif merupakan upaya terakhir didalam menyelesaikan sengketa. Dalam hal terjadi kebocoran data pribadi konsumen dalam online marketplace, dan menyebabkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen dapat menggugat penyedia online marketplace hal tersebut sesuai dengan Pasal 45 UUPK yang menyebutkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Upaya penyelesaian sengketa tersebut dipilih secara sukarela oleh para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan. penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagai mana yang sudah diatur oleh undang-undang.

Gugatan tersebut dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan maupun ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama, LPKSM yang melindungi kepentingan konsumen tersebut dan yang terakhir pemerintah atau instansi terkait. Dan apabila gugatan tersebut diajukan oleh sekelompok konsumen, LPKSM atau pemerintah, maka gugatan tersebut diajukan kepada peradilan umum. hal tersebut sesuai dengan Pasal 46 UUPK.

Jadi di dalam UUPK disebutkan bahwa setiap konsumen yang dilanggar hak nya maka konsumen dapat meminta pertanggungjawaban hukum kepada pelaku usaha. Dalam hal kebocoran data pribadi pada online marketplace apabila akibat dari kebocoran data tersebut menyebabkan kerugian bagi konsumen. Maka, baik konsumen ataupun perwakilan konsumen yang dirugikan karena bocornya data pribadi dapat menggugat pelaku usaha, dalam hal ini adalah penyedia platform online marketplace apabila penyelesaian sengketa melalui alternative penyelesaian sengketa dinyatakan tidak berhasil oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Sama halnya seperti didalam UUPK, apabila akibat dari kebocoran data pribadi konsumen menyebabkan kerugian pada konsumen, maka menurut Pasal 38 UU ITE konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, dalam hal ini kerugian akibat dari bocornya data pribadi konsumen. Selanjutnya didalam Pasal 39 UU ITE disebutkan bahwa gugatan perdata yang dilakukan haruslah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan selain itu konsumen juga dapat memilih penyelesaian sengketa melalui alternative penyelesaian sengketa sesuai dengan kesepakatan para pihak yang bersengketa. Selain daripada itu di dalam UU ITE tidak hanya dikenakan sanksi perdata saja tetapi terdapat sanksi pidana bagi yang melakukan perbuatan yang dilarang yaitu dalam hal ini melakukan pengaksesan secara illegal yang menyebabkan kebocoran data pribadi konsumen pada online marketplace. Pengaksesan secara illegal sendiri disebutkan didalam Pasal 30 UU ITE yang menyebutkan setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mengakses computer atau sistem elektronik dengan tujuan untuk memperoleh informasi atau dokumen elektronik dengan cara apapun termasuk didalamnya menerobos atau

menjebol sistem keamanan. Dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan yang ada didalam pasal 46 UU ITE.

Pada dasarnya perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik dalam UU ITE meliputi perlindungan dari penggunaan tanpa izin, perlindungan oleh penyelenggara sistem elektronik, dan perlindungan terhadap akses dan juga intervensi illegal. Maka dalam hal ini setiap penggunaan informasi pada setiap media elektronik haruslah berdasarkan persetujuan pihak yang bersangkutan. Meskipun demikian, didalam UU ITE belum mencakup secara keseluruhan aturan terkait dengan data pribadi, sehingga didalam penegakan hukumnya perlu ada aturan pelaksana untuk melengkapi kekosongan tersebut, salah aturan pelaksanaannya adalah PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016.

Selanjutnya, melalui PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016, dalam Pasal 26 menyebutkan terkait hak pemilik data pribadi. salah satu haknya yaitu bahwa pemilik data pribadi berhak atas kerahasiaan data pribadinya selain itu pemilik data pribadi juga berhak untuk mengajukan pengaduan dalam rangka penyelesaian sengketa data pribadi atas kegagalan perlindungan kerahasiaan Data Pribadinya oleh Penyelenggara Sistem Elektronik kepada Menteri.

Selain mengatur terkait dengan hak pengguna, terdapat juga kewajiban dari pengguna data pribadi yang tertuang dalam Pasal 27 PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 yang menyebutkan bahwa pengguna wajib untuk menjaga kerahasiaan data pribadi yang diperoleh, dikumpulkan dan dianalisisnya, menggunakan data pribadi sesuai dengan kebutuhannya lalu melindungi data pribadi dari tindakan penyalahgunaan dan bertanggung jawab jika terjadi penyalahgunaan data pribadi yang terdapat dalam penguasaannya.

Apabila terjadi kebocoran data pribadi, maka penyedia sistem elektronik wajib memberitahukan secara tertulis kepada pemilik data pribadi jika terjadi kegagalan dalam sistem yang dikelolanya sehingga menyebabkan bocornya data pribadi konsumen. ketentuan tersebut tertuang didalam Pasal 28 huruf c PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, yang menyebutkan bahwa salah satu kewajiban dari penyelenggara elektronik yaitu "memberitahukan secara tertulis kepada Pemilik Data Pribadi jika terjadi kegagalan perlindungan rahasia Data Pribadi dalam Sistem Elektronik yang dikelolanya, dengan ketentuan pemberitahuan sebagai berikut :

- Pemberitahuan haruslah disertai dengan alasan atau penyebab terjadinya kegagalan perlindungan data pribadi;
- Pemberitahuan dapat dilakukan secara elektronik apabila pemilik data telah memberikan persetujuan untuk itu yang dinyatakan pada proses pengumpulan data pribadi;
- Pemberitahuan harus dipastikan telah diterima oleh pemilik data pribadi jika akibat dari kegagalan tersebut berpotensi memberikan kerugian bagi pemilik data pribadi;

Dan apabila upaya penyelesaian sengketa tersebut belum menyelesaikan sengketa, maka pemilik dapat mengajukan gugatan sesuai dengan yang diatur didalam Pasal 32 PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik pada ayat (1) menyebutkan "Dalam upaya penyelesaian sengketa secara musyawarah atau melalui upaya penyelesaian

alternatif lainnya belum mampu menyelesaikan sengketa atas kegagalan perlindungan kerahasiaan data pribadi, setiap Pemilik Data Pribadi dan Penyelenggara Sistem Elektronik dapat mengajukan gugatan atas terjadinya kegagalan perlindungan rahasia Data Pribadi." selanjutnya ayat (2) menambahkan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya berupa gugatan perdata dan diajukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perlindungan hukum dalam hal kebocoran data pribadi pada online marketplace di Indonesia dapat terbagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan juga perlindungan hukum represif. Meskipun di Indonesia sendiri belum ada undang-undang yang secara khusus mengatur tentang perlindungan data pribadi, tetapi terdapat beberapa peraturan yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan hukum atas bocornya data pribadi konsumen pada online marketplace. Diantaranya ada Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Jo. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan juga Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik. Baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE maupun PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik masing-masing aturan tersebut memberikan batasan-batasan serta ketentuan-ketentuan untuk mencegah maupun menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat dari kebocoran data pribadi pada online marketplace. Pemberitahuan tertulis dikirimkan paling lambat selama 14 Hari sejak diketahui adanya kegagalan tersebut.

### **Penyelesaian Sengketa Atas Bocornya Data Pribadi Konsumen Pada Online Marketplace**

Penyelesaian sengketa yang pantas merupakan cita-cita setiap orang yang terlibat didalam sengketa. Termasuk sengketa yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha. Dalam menyelesaikan sengketa, para pihak yang bersengketa dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau luar pengadilan.

Sengketa konsumen merupakan sengketa yang terjadi akibat dari pelanggaran hak-hak konsumen yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik hukum perdata, hukum pidana maupun hukum administrasi negara. Menurut AZ Nasution sengketa konsumen merupakan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha (baik dalam hukum public maupun privat) mengenai produk yang di konsumsi konsumen baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Utamanya penyelesaian sengketa dapat terbagi menjadi dua yaitu melalui jalur litigasi (melalui lembaga pengadilan) maupun jalur non litigasi (lembaga di luar pengadilan). Upaya penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan apabila terjadi kerugian pada konsumen atas bocornya data pribadi pada online marketplace. Akibat dari kebocoran data pribadi konsumen tersebut, penyedia platform online marketplace dianggap telah gagal didalam melindungi kerahasiaan data pribadi konsumennya

#### **1) Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Bocornya Data Pribadi Pada Online Marketplace Secara Non Litigasi**

Penyelesaian sengketa melalui non litigasi (di luar pengadilan) merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan menggunakan lembaga alternative

penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dengan cara alternative penyelesaian sengketa biasanya merupakan upaya awal untuk menyelesaikan sengketa sebelum melalui jalur litigasi sebagai upaya terakhir. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan biasanya dilakukan dengan cara arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi dan juga konsiliasi.

Dalam hal kebocoran data pribadi konsumen pada online marketplace, meskipun terdapat sedikit perbedaan penyelesaian sengketa konsumen melalui UUPK dengan penyelesaian sengketa data pribadi dalam UU ITE maupun PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016, tetapi tidak menutup kemungkinan untuk menyelesaikan sengketa atas kebocoran data pribadi konsumen berdasarkan pada UUPK. Karena dalam kasus kebocoran data pribadi yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, dalam hal ini konsumen online marketplace tetap bisa meminta pertanggungjawaban dari penyedia platform online marketplace selaku pelaku usaha karena pengguna platform online marketplace disebut sebagai konsumen dan penyedia platform online marketplace disebut sebagai pelaku usaha tetap memiliki hak dan juga kewajiban yang harus dipenuhi oleh keduanya.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, apabila terjadi sengketa karena bocornya data pribadi konsumen pada online marketplace, dan menyebabkan kerugian pada konsumen atas bocornya data pribadi tersebut, maka konsumen dapat memilih upaya penyelesaian sengketanya melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) ataupun non litigasi (luar pengadilan). Hal tersebut sesuai dengan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Upaya penyelesaian sengketa tersebut dipilih secara sukarela oleh para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan. penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana yang sudah diatur oleh undang-undang.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagai mana yang dimaksud dalam Pasal 45 UPK dalam penjelasan pasal tersebut menyebutkan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai dalam menyelesaikan sengketa. Jadi dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui badan peradilan. Penelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dapat mengajukan permohonan penyelesaian kepada BPSK untuk melakukan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, konsoliasi atau arbitrase.

Selanjutnya untuk menyelesaikan sengketa terkait dengan kebocoran data pribadi menurut U ITE, berdasarkan ketentuan Pasal 26 UU ITE disebutkan bahwa penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang dan menimbulkan kerugian maka dapat diajukan gugatan perdata, ketentuan tersebut juga sesuai dengan Pasal 38 UU ITE. Tetapi selain itu UU ITE juga menghendaki untuk menyelesaikan sengketa dengan

menggunakan alternative penyelesaian sengketa, ketentuan tersebut ada didalam Pasal 39 Ayat (2) UU ITE yang menyebutkan "Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan."

Selanjutnya menurut PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 Maka, apabila terjadi kebocoran data pribadi maka penyelesaian sengketa diatur didalam Pasal 29 ayat (1) PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 yang menyebutkan "Setiap Pemilik Data Pribadi dan Penyelenggara Sistem Elektronik dapat mengajukan pengaduan kepada Menteri atas kegagalan perlindungan kerahasiaan Data Pribadi" dan pada ayat (2) disebutkan bahwa "Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan sebagai upaya penyelesaian sengketa secara musyawarah atau melalui upaya penyelesaian alternatif lainnya. Selanjutnya dalam ayat (3) disebutkan bahwa pengaduan tersebut haruslah berdasarkan tidak diberitahukan secara tertulis terkait dengan kebocoran data pribadi yang berpotensi maupun tidak berpotensi menimbulkan kerugian selanjutnya telah terjadi kerugian sebelum adanya pemberitahuan tertulis"

Selanjutnya, tata cara pengaduan tersebut ada pada Pasal 31 PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik yang dalam prosesnya pengaduan tersebut dilakukan paling lambat 30 hari kerja sejak pengadu mengetahui informasi yang dimaksudkan pada pasal 29 ayat (3), lalu pengaduan dilakukan dalam bentuk tertulis dengan dilengkapi bukti pendukung untuk selanjutnya diproses selama 14 hari kerja oleh tim penyelesaian sengketa sejak pengaduan tersebut diterima, apabila pengaduan tidak lengkap, pengadu harus melengkapi pengaduan tersebut maksimal 30 hari kerja apabila pengaduan sudah lengkap akan diproses selama 14 hari kerja oleh tim penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dilakukan secara musyawarah atau melalui alternative penyelesaian sengketa sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya pejabat/ lembaga penyelesaian sengketa yang menangani pengaduan dapat memberikan rekomendasi kepada Menteri untuk penjatuhan sanksi administrative kepada penyelenggara sistem elektronik meskipun pengaduan dapat diselesaikan atau tidak dapat diselesaikan secara musyawarah atau melalui upaya alternative penyelesaian sengketa.

## 2) Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Bocornya Data Pribadi Pada Online Marketplace Secara Litigasi

Penyelesaian sengketa secara litigasi biasanya berupa sarana akhir (ultimum remedium) apabila upaya-upaya alternative penyelesaian sengketa yang dilakukan sebelumnya tidak membuahkan hasil.

Penyelesaian sengketa secara litigasi (melalui pengadilan) dilakukan apabila penyelesaian sengketa melalui alternative penyelesaian sengketa atas bocornya data pribadi konsumen pada online marketplace akibat dari kegagalan sistem penyedia platform online marketplace yang gagal melindungi data pribadi konsumennya sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen tidak berhasil dilakukan. Oleh karena itu konsumen dapat mengajukan gugatan perdata sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

yang berlaku apabila alternative penyelesaian sengketa yang dilakukan sebelumnya tidak berhasil untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Dalam UUPK ketentuan penyelesaian sengketa secara litigasi ada didalam Pasal 45 Ayat (4) UUPK yang menyebutkan gugatan dapat diajukan apabila upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh para pihak yang bersengketa. Selanjutnya didalam pasal 46 UUPK menyebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen dengan kepentingan yang sama, LPKSM yang memenuhi syarat, serta pemerintah atau instansi terkait.

Selanjutnya ketentuan mengenai penyelesaian sengketa pada UU ITE ada di dalam Pasal 38 UU ITE menyebutkan bahwa setiap orang dan perwakilan masyarakat dapat mengajukan gugatan kepada penyedia sistem elektronik yang mengakibatkan kerugian sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Gugatan perdata tersebut diajukan apabila upaya penyelesaian sengketa melalui alternative penyelesaian sengketa tidak berhasil dilakukan, hal tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 39 UU ITE yang menyebutkan pada ayat (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Selanjutnya pada ayat (2) Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa akibat bocornya data pribadi ada didalam PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016. Dalam Pasal 32 menyebutkan bahwa apabila upaya penyelesaian sengketa secara musyawarah atau melalui upaya penyelesaian alternative lainnya belum mampu menyelesaikan sengketa atas kegagalan perlindungan kerahasiaan data pribadi, maka setiap pemilik data pribadi dapat mengajukan gugatan atas terjadinya kegagalan perlindungan rahasia data pribadi. gugatan perdata tersebut diajukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Apabila didalam proses penegakan hukum oleh aparat pengak hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berwenang harus melakukan penyitaan, maka yang dapat disita dalam kasus kebocoran data pribadi hanya data pribadi yang terkait dengan kasus hukum tanpa harus menyita seluruh sistem elektroniknya. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 33 Ayat (1) PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

Maka dalam kasus kebocoran data pribadi pada online marketplace, baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE dan juga PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016. Masing-masing aturan tersebut menghendaki para pihak untuk melakukan alternative penyelesaian sengketa terlebih dahulu dan apabila penyelesaian sengketa tersebut tidak membuahkan hasil, maka konsumen dapat mengajukan gugatan secara perdata akibat kerugian yang ditimbulkan dari kebocoran data pribadi tersebut.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa, penyelesaian sengketa konsumen atas bocornya data pribadi pada online marketplace terbagi menjadi dua yaitu melalui cara litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (luar pengadilan). Sengketa terjadi apabila kebocoran data pribadi tersebut yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen dapat mengajukan gugatan kepada penyedia platform online marketplace untuk diberikan sanksi administrative maupun gugatan secara perdata sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Gugatan secara perdata tersebut diajukan apabila penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa tidak berhasil dilakukan.

## **CONCLUSION**

Hal-hal yang menyebabkan bocornya data pribadi pada online marketplace pada dasarnya dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor, diantaranya faktor internal dan eksternal.

Perlindungan hukum dalam hal kebocoran data pribadi pada online marketplace di Indonesia dapat terbagi menjadi dua, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Di Indonesia terdapat beberapa peraturan yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan hukum atas bocornya data pribadi konsumen pada online marketplace. Diantaranya ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 J0. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan juga Peraturan Menteri Komunikasi dan Transaksi Elektronik Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik. Baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE, maupun PERMENKOMINFO No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik masing-masing memiliki aturan yang memberikan batasan-batasan serta ketentuan-ketentuan untuk mencegah maupun menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat dari kebocoran data pribadi pada online marketplace.

Penyelesaian sengketa konsumen atas bocornya data pribadi pada online marketplace terbagi menjadi dua, yaitu melalui cara litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (diluar pengadilan). Sengketa terjadi apabila kebocoran data pribadi tersebut yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen dapat mengajukan gugatan kepada penyedia platform online marketplace untuk diberikan sanksi administrative maupun gugatan secara perdata sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Gugatan secara perdata diajukan apabila penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa tidak berhasil dilakukan.

## **REFERENCES**

- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, "Hukum Perlindungan Konsumen" Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Shinta Dewi, *Cyberlaw Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E Commerce Menurut Hukum Intenasional*, Widya Padjajaran, Bandung, 2009.
- Intan Nur Rahmawati, Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Medpress Digital, Yogyakarta, 2014.

- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Abdul Halim Barakatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010.
- Sinta Dewi Rosadi, *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*, Refika Aditama, Bandung, 2022.
- Silviasari, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Ecommerce Melalui Sistem Cash On Delivery*, *Jurnal Media of Law and Sharia* Vol 1, No. 3, 2020.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik