



Resolution of Consumer Personal Data Protection Efforts during Online Buying and Selling Transactions

Bonaraja Purba¹, Grace Ambarita^{2*}, Lastiara Manik³, Nopia Simamora⁴
Universitas Negeri Medan

Corresponding Author: Grace Ambarita graceyosia393@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Personal Data, Buying and Selling Online, Internet

Received : 17 May

Revised : 19 June

Accepted: 21 July

©2023 Purba, Ambarita, Manik, Simamora: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

The purpose of this study is to discuss resolutions regarding the protection of consumers' personal data when buying and selling online. The research method used in this research is data collection through library research, collected through literature research, namely by studying the provisions of the law regarding online/e-commerce transactions and other laws and regulations that are relevant to the research material. The results of the study show that in general Indonesia has legal regulations governing privacy policy in E-Commerce, which are contained in Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions (UU Nomor 18 Tahun 2008 tentang ITE) and Government Regulation Number 28 of 2012 concerning Implementation of Electronic Systems and Transactions (PP Nomor 28 Tahun 2012 tentang PSTE). This is intended so that consumers avoid or can prevent fraud by irresponsible persons.

Resolusi Terhadap Upaya Perlindungan Data Pribadi Konsumen saat Transaksi Jual-Beli Online

Bonaraja Purba¹, Grace Ambarita^{2*}, Lastiara Manik³, Nopia Simamora⁴
Universitas Negeri Medan

Corresponding Author: Grace Ambarita graceyosia393@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Data Pribadi, Jual Beli Online, Internet

Received : 17 Mei

Revised : 19 Juni

Accepted: 21 Juli

©2023 Purba, Ambarita, Manik, Simamora: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah membahas resolusi terkait perlindungan data pribadi konsumen saat transaksi jual beli online. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data melalui Penelitian Kepustakaan, dikumpulkan melalui penelitian literatur, yakni dengan mempelajari ketentuan Perundangundangan tentang Transaksi online /E-commerce dan Peraturan Perundang-undangan lain yang relevan dengan materi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indonesia secara umum memiliki regulasi hukum yang mengatur mengenai privacy policy dalam E-Commerce, yaitu terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU Nomor 18 Tahun 2008 tentang ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP Nomor 28 Tahun 2012 tentang PSTE). Hal ini bertujuan agar konsumen terhindar atau dapat mencegah penipuan yang dilakukan oknum yang tidak bertanggung jawab.

PENDAHULUAN

Pesatnya pertumbuhan teknologi informasi dan sistem transaksi secara online telah menjadikan industri teknologi informasi menjadi industri yang diunggulkan. Selain memberikan kemudahan/praktis dan efisiensi waktu, teknologi informasi juga memberikan keuntungan yang lainnya, yaitu untuk memperluas pangsa pasar ke seluruh dunia tanpa harus pergi atau mengirim orang ke negara-negara lain untuk memasarkannya. Dengan pemanfaatan teknologi tersebut telah banyak memberikan kemudahan bagi manusia dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Sebagai contoh yaitu dalam dunia perdagangan, atau jual beli online didalam melakukan transaksi bisnis seorang pembeli tidak mesti bertatap muka langsung dengan penjual seperti layaknya dalam pasar tradisional melainkan hanya melalui suatu media elektronik yang terhubung secara online, yang dikenal dengan internet. Sekarang ini di dunia bisnis dikenal ada dua model utama, yaitu bisnis konvensional yang merujuk kepada nilai dan tata cara yang tradisional, yang lazim dikenal dengan bisnis klasik atau konvensional, dan bisnis modern yang bersifat kontemporer. Masing-masing model bisnis memiliki cara, permasalahan, konsekuensi yuridis, dan solusi yang berbeda. Salah satu hasil perkembangan teknologi informasi adalah jual beli yang dilakukan melalui media elektronik dan dikenal dengan kontrak jual beli secara elektronik.

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan sumber hukum di Indonesia, suatu kontrak jual beli harus memiliki beberapa klausula-klausula yang tekstual, yaitu berbentuk akta atau kontrak secara tertulis, jelas, dan nyata, baik berupa akta otentik maupun akta dibawah tangan. Hal ini akan mempermudah pelaksanaan kontrak jual beli termasuk hak dan kewajiban dari para pelakunya. Sistem hukum yang berlaku saat ini yang belum mempertimbangkan pengaruh-pengaruh dari pemanfaatan internet. Sedangkan bisnis modern yang bersifat kontemporer sudah dipengaruhi oleh pemanfaatan dari internet. Perkembangan yang paling mutakhir muncul sebuah model atau sistem transaksi bisnis yang sangat inovatif dan kreatif mengikuti high tech improvement (kemajuan teknologi tinggi) di bidang komunikasi dan informasi.

Secara rinci Ada beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dengan menggunakan internet sebagai media jual-beli, yaitu:

1. Keuntungan bagi pembeli:
 - a. menurunkan harga jual produk;
 - b. meningkatkan daya kompetisi penjual;
 - c. meningkatkan produktivitas pembeli;
 - d. manajemen informasi yang lebih baik;

- e. mengurangi biaya dan waktu pengadaan barang;
- f. kendali inventory yang lebih baik.
- 2. Keuntungan bagi penjual:
 - a. identifikasi target pelanggan dan definisi pasar yang lebih baik;
 - b. manajemen cash flow yang lebih baik;
 - c. meningkatkan kesempatan berpartisipasi dalam pengadaan barang atau jasa (tender);
 - d. meningkatkan efisiensi;
 - e. kesempatan untuk melancarkan proses pembayaran pesanan barang;
 - f. mengurangi biaya pemasaran.

Dengan sistem e-commerce ini seorang penjual (seller) tidak harus bertemu langsung (face to face) dengan pembeli (buyers/consumers), dalam suatu transaksi dagang. Transaksi bisa terjadi hanya lewat surat menyurat melalui e-mail, telekopi dan lain-lain. Pembayaran (payment) bisa dilakukan juga melalui internet. Data message (pesan data) yang berisi agreement (perjanjian dan kesepakatan kontrak) bisa disampaikan oleh salah seorang diantara pihak yang terkait (sebagai originator) kepada pihak lain (si penerima, addressee) secara langsung atau melewati mediator (intermediary) melalui jasa elektronik seperti internet, ekstranet, email dan lainnya.

Dalam hal ini para perusahaan e-commerce menawarkan dan memasarkan barangnya bergantung kepada teknologi apa yang disebut sebagai ad-targeting. Ad-targeting adalah kegiatan yang dilakukan oleh kalangan industri dan bisnis untuk memasarkan sebuah produk barang dan jasa dengan cara menarget potential consumer. Latar belakang dari ad-targeting sendiri adalah adanya teknologi yang memberikan kemudahan dan keakurasian dalam promosi dan pemasaran dengan biaya rendah. Praktek Surveillance dan Unlawful Interception sebagai Pelanggaran terhadap Hak atas Privasi dalam Kebebasan Melalui teknologi yang digunakan tersebut, terdapat potensi permasalahan pemanfaatan data pribadi para konsumen diantaranya pelacakan transaksi online dimana didalamnya terdapat preferensi belanja, lokasi belanja, data komunikasi, hingga alamat seorang konsumen. Praktik intervensi terhadap privasi dan gangguan terhadap data pribadi tentunya menjadi salah satu persoalan besar yang mengemuka terutama dengan semakin meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang mengakibatkan Situasi tersebut tentunya berakibat pada rentannya perlindungan hak atas privasi tiap-tiap konsumen.

METODOLOGI

Metode pengumpulan data yang digunakan, yakni: Penelitian Kepustakaan (library research). Sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini maka pengumpulan data akan dilakukan melalui Penelitian Kepustakaan, dikumpulkan melalui penelitian literatur, yakni dengan mempelajari ketentuan Perundang-undangan tentang Transaksi online/E-commerce dan Peraturan Perundang-undangan lain yang relevan dengan materi penelitian dan kemudian Seluruh bahan hukum/perundang-undangan yang relevan dikumpulkan dengan Teknik studi dokumen dan selanjutnya dianalisis dengan teknik analisis deskriptif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Para Konsumen

Salah satu kelebihan atau keuntungan dalam jual-beli online adalah informasi yang beragam dan mendetail yang dapat diperoleh konsumen dibandingkan dengan perdagangan konvensional tanpa harus bersusah payah pergi ke banyak tempat. Namun demikian, ecommerce juga memiliki kelemahan. Metode transaksi elektronik yang tidak mempertemukan pelaku usaha dan konsumen secara langsung serta tidak dapatnya konsumen melihat secara langsung barang yang dipesan berpotensi menimbulkan permasalahan yang merugikan konsumen. Beragam kasus yang muncul berkaitan dengan pelaksanaan transaksi terutama faktor keamanan dalam jual-beli secara online ini tentu sangat merugikan konsumen. Padahal jaminan keamanan transaksi jual-beli online sangat diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen /penggunanya. Pengabaian terhadap hal tersebut akan mengakibatkan pergeseran terhadap falsafah efisiensi yang terkandung dalam transaksi jual-beli online menuju ke arah ketidakpastian yang nantinya akan menghambat upaya pengembangan pranata jual-beli online. Permasalahan hukum serta pemecahan yang sudah dijelaskan di atas, sebenarnya tidak lain dimaksudkan sebagai upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli online. Masalah keamanan merupakan masalah penting dalam pemanfaatan media elektronik khususnya internet. Tanpa jaminan keamanan, maka para pelaku usaha akan enggan untuk memanfaatkan media ini. Untuk jaminan keamanan ini, hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah masalah domisili perusahaan, sehingga apabila ada sengketa hukum, dapat diketahui dengan pasti kedudukan hukum dari perusahaan yang menawarkan produknya melalui media elektronik. Pada prinsipnya masalah perizinan, pendirian dan pendaftaran perusahaan sama dengan perusahaan pada umumnya, tunduk pada hukum di tempat di mana perusahaan didaftarkan. Secara Nasional, pranata untuk memberikan

perlindungan terhadap konsumen adalah UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun UU perlindungan Konsumen ini secara khusus belum mengantisipasi perkembangan teknologi informasi di dalam pengaturannya. Dalam tataran internasional, telah dibuat kesepakatan-kesepakatan internasional yang secara khusus dapat digunakan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli online.

Pranata dan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi jual-beli online dalam tatanan Nasional, Indonesia telah memiliki UU yang memberikan perlindungan terhadap hak kekayaan intelektual seperti hak Cipta, Paten dan Merk termasuk mengesahkan UU tentang Perlindungan Konsumen. Dalam tatanan nasional usaha untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen memang dinyatakan dengan diberlakukannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya dalam Penjelasan Undang-undang tersebut dijelaskan bahwa fenomena globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Tujuan perlindungan konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan konsumen ini adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlu pula ditegaskan bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Selain pengaturan dalam UU Perlindungan Konsumen, sebenarnya dalam tataran

tertentu untuk melindungi konsumen dapat pula digunakan hukum pidana dalam hal ini KUHP. Sebenarnya masih ada satu lagi pranata hukum yang dapat melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce yakni dengan asuransi. Dari apa yang telah dipaparkan di atas, maka sudah sangat jelas bahwa demi kebutuhan perlindungan terhadap konsumen terutama konsumen yang melakukan transaksi bisnis dengan menggunakan teknologi elektronik (ecommerce), maka urgensi untuk membuat legislasi yang mengatur mengenai hal ini sudah sangat tinggi. Hal ini disebabkan karena peraturan perundang-undangan yang ada terutama undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen belum mengakomodasi kebutuhan tersebut. Karakteristik yang berbeda dalam sistem perdagangan melalui teknologi elektronik tidak tercover dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut. Untuk itu perlu dibuat peraturan hukum mengenai cyberlaw termasuk didalamnya tentang ecommerce agar hak-hak konsumen sebagai pengguna teknologi elektronik dalam proses perdagangan khususnya dalam melakukan transaksi e-commerce dapat terjamin.

B. Pengaturan Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam transaksi jual-beli online di Indonesia

Hukum ekonomi klasik telah memberi tanda terkait bagaimana sistem dan mekanisme perdagangan dijalankan, dimana jika ada permintaan (Supply), selalu ada penawaran (Demand), pun hal-nya terjadi didalam mekanisme transaksi online saat ini, yang dibutuhkan oleh penjual dan penyedia jasa e-commerce melihat peluang bahwa data privasi dari konsumen daring, memberikan kemudahan untuk mengetahui dan menjual produk-produk sesuai yang diinginkan dengan tepat dan tanpa susah payah, walau hal tersebut jelas-jelas telah melanggar hak privasi dari konsumen itu sendiri. Indonesia secara umum memiliki regulasi hukum yang mengatur mengenai privacy policy dalam online marketplace system, yaitu terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU Nomor 18 Tahun 2008 tentang ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP Nomor 28 Tahun 2012 tentang PSTE). Salah satu sektor Pemerintah Indonesia yang menangani e-commerce adalah Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo), dari dua regulasi hukum tersebut Kemenkominfo memiliki program pendaftaran dan pendataan bagi pelaku usaha e-commerce melalui serangkaian proses profiling dan report databased.

Hal ini bertujuan agar konsumen terhindar dari penipuan yang dilakukan oknum yang tidak bertanggung jawab. Kedepan, proyeksi perlindungan data privasi melalui mekanisme privacy policy pada online marketplace system

terus berbenah, karena ada dua regulasi hukum yang secara spesifik mengatur mengenai hak privasi, yaitu Rancangan Peraturan Menteri tentang Perlindungan Data Pribadi yang merupakan amanah dari PP Nomor 82 tahun 2012 serta Rancangan Undang-Undang mengenai Perlindungan Data Pribadi, dua regulasi hukum tersebut didorong oleh pemerintah untuk menjawab kebutuhan masyarakat terkait dengan perlindungan privasi konsumen. Tujuan dari regulasi hukum tersebut mendorong agar klausul baku yang sering disuguhkan kepada calon konsumen pada aplikasi e-commerce dapat secara adil dan terbuka untuk disepakati kedua belah pihak.

C. Perlindungan Data Pribadi konsumen saat jual-beli online di Indonesia

Privacy policy merupakan deskripsi yang lengkap yang menyatakan tentang tanggungjawab dan pelaksanaan dari ketentuan tersebut dalam rangka melindungi hak privasi seorang individu yang telah mengungkapkan data privasinya dalam kegiatan e-commerce /jual beli online melalui media elektronik. Privacy policy dalam setiap transaksi kegiatan e-commerce dapat diakses dengan mudah, hal ini dikarenakan ketentuan tersebut menjadi sangat penting dalam kegiatan e-commerce sebagai code of conduct yang dihormati oleh para pihak. Peraturan hukum telah menjelaskan secara komprehensif mengenai kewajiban dan tanggung jawab dari pelaku usaha, khususnya terkait proteksi kepada status perlindungan konsumen yang ditempatkan sangat baik, yang juga mengedepankan prinsip favourable.

Kondisi riil dalam kegiatan e-commerce menunjukkan bahwa konsumen adalah pihak yang lemah dalam setiap transaksi tersebut, artinya aturan-aturan teknis terkait code of conduct dari aktivitas e-commerce tersebut diharapkan mampu melindungi kepentingan konsumen melalui detail per-consent dari privacy policy yang berlaku dalam setiap kegiatan transaksi agar disepakati kedua belah pihak, sehingga penyedia platform online marketplace system tidak dengan mudah mengcollect data untuk profit oriented. konteks ini negara bersifat justice and fairness dalam menjadi "pihak ditengah-tengah" dan menjadi pihak yang mengontrol privacy policy yang dirumuskan disepakati oleh penyedia jasa e-commerce/penjual dengan konsumen terkait dengan data privasi yang dilakukan secara online. sehingga dalam konteks ini, klausul baku privacy policy yang sangat banyak kekurangan tersebut dapat segera diperbaiki agar hak-hak konsumen tidak terlanggar.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pengaturan tentang perlindungan hukum terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU Nomor 18 Tahun 2008 tentang ITE), dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP Nomor 28 Tahun

2012 tentang PSTE). Dalam rangka melindungi hak privasi agar tidak terlanggar oleh penyedia ecommerce maupun penyedia online marketplace system, maka dimungkinkan adanya upaya hukum yang diakses online yang diatur dalam mekanisme hukum internasional. Metode penyelesaian sengketa dapat terpenuhi dengan ketentuan-ketentuan IT atau dalam konteks ini yang menjadi customary dalam penyelesaian sengketa jual beli melalui media elektronik, hal ini termasuk penunjuk netral, proses penyusunan identitas, mendengarkan masukan oral dari para pihak, diskusi hingga keputusan yang bersifat mengikat. berusaha mensinergikan antara penyelesaian di luar peradilan maupun pendekatan-pendekatan yang sesuai dengan kaidah IT, bahwa upaya hukum merupakan perkembangan yang marak terjadi dewasa ini. Pelanggaran data privasi ini sifatnya sangat luas dan tidak terbatas pada unsur keperdataan semata, maka perlu ada regulasi hukum yang lebih spesifik dan memperluas upaya hukum yang dilakukan bagi konsumen yang terlanggar hak privasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Djafar, Wahyudi, and Asep Komarudin. "Perlindungan Hak Atas Privasi di InternetBeberapa Penjelasan Kunci." Elsam, Jakarta (2014).
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, 2000 Diterjemahkan oleh Subekti dan R.Tjitrosudibio, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Nasution Adnan,Buyung, Bantuan Hukum Di Indonesia, (Jakarta,LP3ES Press, 1983). Endipradja, Firman Tumentara, Hukum Perlindungan Konsumen, (Malang,\Setara Press, 2017).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348)
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat, cet. 8, (Jakarta, PT RajaGrafindo Perkasa,2014).
- Solove, Daniel J. The digital person: Technology and privacy in the information age. Vol. 1. NyU Press, 2004.
- Sukranatha, Anak Agung Ketut,“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Produk Makanan Yang Tidak Menggunakan Bahasa

Indonesia", *Kertha Semaya*4, No. 3.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843)

Wiranjaya, I. Dewa Gede Adi, and I. Gede Putra Ariana. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggaran Privasi Konsumen Dalam Bertransaksi Online." *Kerta Semaya* 4, no. 4 (2016).