



Analisis Yuridis Kebocoran Data Pelanggan pada Platform Tokopedia dan Tanggungjawab terhadap Perlindungan Hukum Konsumen

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Rayhan Wira Sadewa Universitas Esa Unggul rayhanwirasadewaaa@student.esaunggul.ac.id	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 2, Agustus 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Gousta Feriza Universitas Esa Unggul Gousta.feriza@esaunggul.ac.id	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Sadewa, R. W., & Feriza. G. (2025). Analisis Yuridis Kebocoran Data Pelanggan pada Platform Tokopedia dan Tanggungjawab terhadap Perlindungan Hukum Konsumen). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (2), 2748-2757.

Abstrak

Teknologi digital telah memberikan perubahan pada perspektif individu dalam menjalankan bisnis secara signifikan, terutama dengan munculnya platform online seperti Tokopedia. Meskipun teknologi ini sangat berguna, teknologi ini juga menghadirkan tantangan, terutama dalam hal menjaga keamanan informasi pribadi pengguna. Studi ini mengkaji aspek hukum dari pelanggaran data yang terjadi di Tokopedia pada Mei 2020. Fokusnya adalah pada kewajiban hukum yang dimiliki perusahaan dalam melindungi data pelanggan. Studi ini menggunakan pendekatan hukum dengan melihat undang-undang seperti Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik maupun UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Studi ini menunjukkan bahwasanya pelanggaran data dapat dilihat sebagai kegagalan untuk melindungi data pribadi, yang melanggar hak privasi pengguna. Sebagai pengelola data, Tokopedia diwajibkan secara hukum untuk menjaga keamanan informasi pribadi pengguna. Oleh karena itu, kita membutuhkan undang-undang yang lebih kuat dan aturan yang lebih baik untuk melindungi data pribadi guna membangun lingkungan digital yang lebih aman, lebih transparan, dan bertanggung jawab di Indonesia.

Kata kunci: Pelanggaran data, tanggung jawab hukum, tokopedia

Abstract

The progress in digital technology has caused big changes in how society works. conducts trade transactions, particularly through e-commerce platforms like Tokopedia. This digital change makes things easier but also brings big problems, especially when it comes to keeping information safe and protecting people's private data. This study looks at the legal issues from the Tokopedia data leak in May 2020, and it focuses on the legal duties that companies have to keep customers' data secure. The method applied is a normative juridical approach, conducted by analyzing relevant regulations, including Law Number 1 of 2024 on Information and Electronic Transactions and Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. The analysis results indicate that the data breach incident may be considered a form of negligence in protecting personal data, which potentially violates consumers' privacy rights. As the party managing data, Tokopedia has a legal obligation to maintain the confidentiality and security of user information. Therefore, stronger law enforcement and enhanced regulations for personal data protection are needed to build a safe, transparent, and responsible digital ecosystem in Indonesia.

Key word: Data breaches, legal responsibility, tokopedia

A. Pendahuluan

Perdagangan merupakan salah satu kegiatan penting yang sangat memengaruhi distribusi barang dan jasa, serta berperan besar dalam membentuk kehidupan modern. Aktivitas ini menjadi faktor utama dalam menentukan kesejahteraan ekonomi suatu negara. Perkembangan teknologi memberikan dampak besar terhadap perdagangan, karena informasi kini menjadi elemen penting yang memengaruhi aktivitas ekonomi, baik dalam skala lokal maupun global.

Di Indonesia sendiri, kemajuan teknologi informasi telah memberikan dorongan besar terhadap aktivitas perdagangan. Hal ini membuat perekonomian semakin mandiri dan mendorong masyarakat untuk lebih aktif terlibat dalam perdagangan, terutama dalam bentuk yang tidak lagi bersifat tradisional. Saat ini, pembeli dan penjual bisa melakukan transaksi secara online melalui perantara digital. Pembeli cukup mendaftar di platform marketplace, sementara penjual dapat menawarkan produknya secara langsung di platform tersebut. Sistem ini dikenal dengan e-commerce, yaitu model perdagangan tanpa harus bertemu langsung atau menandatangani dokumen fisik. E-commerce berkembang pesat di Indonesia seiring dengan kemunculan berbagai platform marketplace yang memudahkan proses jual beli secara digital. (Pohan et al., 2023)

Belanja daring, atau e-commerce, seperti Tokopedia, telah memberikan perubahan atas pandangan individu dalam membeli maupun menjual barang di Indonesia. Hal ini karena teknologi semakin maju, dan orang-orang menginginkan layanan yang cepat, mudah, dan nyaman yang bisa mereka dapatkan secara daring. Dengan e-commerce, orang dapat menemukan lebih banyak pilihan ketika mencari produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan mempertimbangkan kualitas dan kuantitas (Sonjaya & Setiawan, 2022). Namun, dengan semua manfaat ini, ada tantangan baru, terutama dalam hal melindungi informasi pribadi orang-orang. Salah satu contoh masalah ini adalah kebocoran data pribadi Tokopedia pada Mei 2020. Menurut laporan berita CNBC Indonesia, kebocoran data Tokopedia tahun 2020 merupakan peristiwa besar yang memengaruhi dunia digital Indonesia. Peristiwa ini pertama kali dilaporkan pada 2 Mei 2020, oleh akun Twitter @underthebreach, yang mengatakan bahwasanya data 91 juta pengguna Tokopedia maupun 7 juta akun penjual telah bocor dan dijual di web gelap. Awalnya, seorang peretas bernama Whysodank menawarkan 15 juta detail akun di forum RaidForums. Kemudian, seluruh detail 91 juta pengguna tersebut terjual di Empire Market dengan harga sekitar Rp75 juta. Data yang dicuri meliputi ID pengguna, nama lengkap, alamat email, tanggal lahir, jenis kelamin, nomor ponsel, maupun kata sandi yang diacak. Tokopedia mengakui bahwasanya peretasan tersebut terjadi. Dalam pernyataan pada 3 Mei 2020, VP of Corporate Communications Tokopedia, Nuraini Razak, mengatakan bahwasanya informasi penting seperti kata sandi masih aman karena enkripsi. Ia juga mengatakan bahwasanya sistem keamanan seperti OTP (one-time password) masih berfungsi dengan baik. Tokopedia juga menyarankan agar pengguna sering mengganti kata sandi mereka agar tetap aman.

Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang dipimpin oleh Menteri Johnny G. Plate, mengatakan bahwasanya tim teknis mereka telah bekerja sama dengan Tokopedia untuk menangani kebocoran data tersebut. Mereka juga mendorong Tokopedia untuk meningkatkan perlindungan data pribadinya. Hal tersebut mengungkapkan bahwasanya di dunia digital saat ini, data pribadi dapat disalahgunakan jika sistem yang mengelolanya tidak diamankan dengan baik. Indonesia kini memiliki Undang-Undang No. 1 Tahun 2024, yang menggantikan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Penting untuk membahas seberapa baik undang-undang ini melindungi konsumen, terutama bagi perusahaan yang mengelola data pribadi.

Dengan latar belakang ini, studi ini akan mengkaji bagaimana tinjauan hukum mengendalikan perlindungan data pribadi ketika terjadi kebocoran data di platform digital. Studi ini juga akan memeriksa seberapa besar tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik atas insiden tersebut, berdasarkan undang-undang yang tercantum dalam UU ITE dan Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Berlandaskan dari latar belakang penelitian ini, peneliti akan menfokuskan pokok pembahasan permasalahan yang akan terbagi dua yaitu:

- 1) Bagaimana aturan hukum dalam pengelolaan data pelanggan pada platform resmi?
- 2) Bagaimana tanggung jawab hukum Tokopedia sebagai pengelola data pribadi dalam kasus kebocoran data yang menimpa penggunanya?

B. Metodologi

Dalam proses ini, Peter Mahmud Marzuki menggambarkan kajian hukum normatif sebagaimana sebuah tahap guna menemui peraturan, prinsip, dan prinsip hukum untuk menyelesaikan masalah di bidang tersebut (Sigit et al., 2020.). Peneliti merujuk pada bahan hukum primer yang meliputi sejumlah regulasi penting, di antaranya:

- a. Bahan hukum primer, yaitu
 - 1) UU No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, yang mengatur aktivitas dalam ruang siber.
 - 2) UU No. 19 Tahun 2016 mengenai Perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 3) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.
 - 4) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 7 Tahun 2019.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu
 - 1) Jurnal-jurnal hukum
 - 2) Artikel
 - 3) Buku
 - 4) Kasus hukum
 - 5) Pendapat ahli hukum
- c. Bahan hukum tersier, yaitu
 - 1) Kamus hukum
 - 2) Encyclopedia

Peneliti mengimplementasikan teknik penelitian kepustakaan sebagai proses dari pengumpulan data, dengan kata lain peneliti melakukan literasi serta memahami acuan literatur secara relevan. Dalam tahapan ini, peneliti mengelola data yang telah dihimpun kemudian melakukan analisis pada data tersebut sehingga dapat ditarik sebuah benang merah berupa kesimpulan yang relevan dengan topik penelitian

C. Hasil dan Pembahasan

Bagaimana aturan hukum dalam pengelolaan data pelanggan pada platform resmi

Cara orang berkomunikasi dan berbisnis telah berubah total akibat pertumbuhan teknologi informasi. Salah satu dampak nyata dari perubahan digital ini adalah munculnya sistem perdagangan elektronik (e-commerce). Sistem ini memungkinkan bisnis dan pengguna melakukan transaksi daring tanpa perlu hadir secara fisik. Hal ini menawarkan efisiensi dan kemudahan yang luar biasa, berkat berbagai platform digital resmi yang menghubungkan penjual dan pembeli dalam sistem perdagangan daring. Seiring pertumbuhan ini, penyedia platform mengumpulkan dan menggunakan semakin banyak data pribadi konsumen untuk mendukung layanan mereka. Namun, terlepas dari kemudahan dan kecepatan transaksi, masih terdapat masalah, terutama dalam melindungi konsumen. Masalah utamanya adalah bagaimana mengelola dan mengamankan data pribadi yang dikumpulkan, dianalisis, dan disimpan oleh platform digital. Saat ini, data dianggap sangat penting, sehingga ketika perlindungan data pribadi dilanggar, hal itu tidak hanya membahayakan privasi tetapi juga dapat merugikan konsumen secara finansial dan hukum.

Mochtar Kusumaatmadja mengatakan bahwasanya perlindungan konsumen adalah seperangkat hukum yang mengatur bagaimana pembeli dan penjual berinteraksi, terutama ketika terjadi masalah selama pembelian barang. Hukum-hukum ini terutama membantu melindungi konsumen dalam kehidupan sehari-hari mereka. Gagasan ini didasarkan pada Pasal 1 angka 1 UUPK No. 8 Tahun 1999. Dikatakan bahwasanya perlindungan konsumen mengacu pada langkah yang dilakukan untuk memastikan bahwasanya berbagai hak konsumen dilindungi oleh hukum. Perlindungan ini mencakup hak guna mendapatkan barang dan jasa, serta keamanan informasi pribadi selama proses pembelian (Dewi, 2015). Karena semakin banyak orang membeli barang secara daring, perlindungan konsumen dalam e-commerce menjadi semakin penting. Tujuannya adalah untuk membuat belanja daring terasa aman dan nyaman bagi konsumen. Untuk mencapai e-commerce yang aman, transparan, dan adil, masyarakat, pelaku bisnis, dan pemerintah harus bekerja sama. Beberapa perlindungan khusus yang harus diberikan kepada konsumen dalam e-commerce meliputi: (Daeng et al., 2024)

Hak atas data yang jelas dan asli – Pelaku usaha perdagangan daring diharuskan untuk memberikan data yang sesuai mengenai barang atau jasa yang diiklankan, termasuk harga,

deskripsi, dan biaya pengiriman. Hak untuk membatalkan transaksi pembeli berhak membatalkan transaksi jika barang yang diperoleh tidak sama dengan informasi yang diberikan atau mengalami kerusakan selama proses pengiriman. Keamanan informasi pribadi – Pelaku usaha perdagangan wajib mempertahankan kerahasiaan data pribadi konsumen dan tidak diperbolehkan menggunakan data tersebut untuk tujuan yang dapat merugikan pembeli. (Daeng et al., 2024)

Jadi, hak atas privasi merupakan gagasan dasar yang perlu dilindungi dalam semua sistem daring tempat orang berbisnis. Privasi adalah hak asasi manusia fundamental yang dimiliki setiap orang. Privasi membantu melindungi orang dari gangguan yang tidak diinginkan, pengawasan, dan pengumpulan informasi pribadi tanpa izin. Saat ini, privasi berarti lebih dari sekadar menjaga keamanan ruang pribadi. Privasi juga berarti memiliki hak untuk memutuskan informasi apa tentang diri Anda yang dibagikan, terutama saat bertransaksi daring. Gagasan tentang hak atas privasi pertama kali diperkenalkan oleh Samuel D. Warren maupun Louis D. Brandeis dalam artikel terkenal mereka, "The Right to Privacy" (1890). Mereka menegaskan bahwasanya hak atas privasi yaitu "hak guna dibiarkan sendiri," atau hak untuk tidak diganggu. (Martien, 2023)

Dalam sistem hukum Indonesia, meskipun privasi belum sepenuhnya tercakup seperti GDPR, terdapat peningkatan pengakuan atas hak privasi dalam berbagai peraturan sektoral. Dua undang-undang utama, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), membantu melindungi data pribadi masyarakat secara daring. Peraturan-peraturan ini mencakup hal-hal seperti persyaratan persetujuan, pemberitahuan pelanggaran data, dan izin bagi mereka untuk meminta penghapusan data. Peraturan-peraturan ini menunjukkan bahwasanya hak privasi konsumen semakin diakui di dunia digital.

Oleh karena itu, hak privasi bukan hanya tentang benar atau salah, tetapi kini menjadi persyaratan hukum yang harus dipatuhi oleh penyelenggara sistem elektronik. Pelanggaran hak privasi, terutama jika bisnis digital membocorkan atau menyalahgunakan data pribadi, merupakan pelanggaran hukum yang dapat berujung pada tuntutan perdata, administratif, bahkan pidana, tergantung pada tingkat keseriusan pelanggarannya. Di Indonesia, cara platform resmi menangani data pelanggan diatur oleh UU ITE No. 11 Tahun 2008, yang telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016, dan PP PSTE No. 71 Tahun 2019. Meskipun UU ITE tidak secara spesifik mendefinisikan data pribadi, PP No. 71 Tahun 2019 juga melindungi data pribadi konsumen dalam bertransaksi elektronik. Peraturan ini secara umum mencakup:

1. Definisi Data Pribadi

PP PSTE menjelaskan arti data pribadi, sebagaimana tercantum sebagaimana Pasal 1 angka 29. Data pribadi yakni informasi mengenai semua berkaitan dengan seseorang yang mampu diidentifikasi, baik secara langsung maupun melalui cara lain. Hal ini dapat terjadi melalui metode elektronik maupun non-elektronik lainnya. Contoh data pribadi meliputi nama, alamat email, No. telepon, No. identifikasi, riwayat transaksi, maupun jenis informasi serupa lainnya.

2. Kewajiban Pengelola Data Pribadi

Pasal 3 PP PSTE menyatakan bahwasanya PSE wajib mengelola sistem secara andal, aman, maupun mempunyai tanggung jawab atas kelancaran berfungsinya sistem tersebut. Keandalan dan keamanan sistem ini mencakup perlindungan terhadap gangguan, akses ilegal, serta potensi kebocoran data pribadi. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, maka PSE dapat dianggap tidak menjalankan tanggung jawabnya dalam menjaga sistem sesuai prinsip penyelenggaraan sistem elektronik yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

3. Persyaratan Penyimpanan dan Penggunaan Data Pribadi

Pasal 14 Peraturan PSTE menyatakan bahwasanya PSE harus memastikan data pribadi yang mereka tangani atau proses dalam sistem elektronik mereka tetap aman dan terlindungi. Perlindungan ini perlu diterapkan di setiap tahap penanganan data, seperti saat disimpan atau digunakan, untuk mencegah penyalahgunaan atau akses tanpa izin. Selain itu, data pribadi hanya dapat dipergunakan dengan izin orang yang bersangkutan, kecuali jika ada undang-undang yang mengizinkannya. Hal ini menunjukkan bahwasanya mendapatkan izin sangatlah penting ketika menangani informasi pribadi secara daring.

4. Notifikasi Pelanggaran Data

Berdasarkan Pasal 14 ayat (5) UU PSTE, jika data pribadi tidak dilindungi, PSE harus memberikan informasi tertulis kepada pemilik data. Tujuan penyampaian informasi ini adalah

untuk memastikan semua pihak dapat bekerja sama dengan jelas serta memberikan kesempatan kepada pemilik data untuk mengambil langkah-langkah perlindungan bagi diri mereka sendiri.

5. Penghapusan Data Pribadi

Pasal 15 UU PSTE menyatakan bahwasanya orang yang memiliki data pribadi dapat meminta Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) untuk menghapusnya, kecuali jika ada undang-undang lain yang mewajibkan data tersebut disimpan. Aturan ini menunjukkan bahwasanya orang tetap memiliki kendali atas data pribadinya, bahkan ketika harus menghapusnya dari sistem elektronik.

Pasal 26 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwasanya informasi pribadi hanya dapat digunakan pada perangkat elektronik jika orang tersebut menyetujuinya. Ini berarti bahwasanya mendapatkan izin sangat penting ketika menangani data pribadi seseorang. Jika informasi seseorang digunakan tanpa izin, hal tersebut dapat melanggar hukum. Selain itu, Pasal 15 UU ITE menyatakan bahwasanya orang yang menyelenggarakan sistem elektronik wajib memastikan sistemnya andal, aman, dan bertanggung jawab (Raihan, 2023).

Selain itu, Pasal 30 UU ITE secara tegas melarang setiap bentuk akses tidak sah terhadap sistem elektronik milik orang lain. Ketentuan ini memberikan perlindungan tambahan terhadap data pribadi pengguna, dengan cara mengkriminalisasi peretasan dan pembobolan sistem elektronik. Meskipun peretasan atau kebocoran data sering kali dilakukan oleh pihak ketiga, tanggung jawab hukum tetap melekat pada penyelenggara sistem elektronik. Penyelenggara tidak hanya bertanggung jawab atas kelalaian langsung, tetapi juga berkewajiban mengambil langkah preventif untuk memastikan keamanan data pengguna secara menyeluruh. Kegagalan dalam menjalankan kewajiban tersebut dapat dianggap sebagai kelalaian hukum dalam penyelenggaraan sistem elektronik, yang berimplikasi pada tanggung jawab hukum baik secara administratif maupun perdata.

Sebuah pelanggaran data yang terkenal terjadi di Tokopedia ketika sistem mereka diretas. Hal ini dilakukan oleh orang yang seharusnya tidak melakukannya. Peretasan tersebut mengakibatkan informasi pribadi pengguna bocor secara ilegal. Peristiwa ini membuat kita bertanya-tanya seberapa besar tanggung jawab penyedia sistem elektronik dalam menjaga keamanan dan privasi data pengguna. Tokopedia, sebagai sebuah layanan, belum melakukan upaya yang memadai untuk melindungi data pengguna sebagaimana diwajibkan oleh hukum.

Bagaimana Tanggungjawab hukum Tokopedia sebagai pengelola data pribadi dalam kasus kebocoran data yang menimpa penggunanya.

Peristiwa kebocoran data pribadi yang menimpa jutaan pengguna Tokopedia pada tahun 2020 menjadi sorotan publik dan menimbulkan kekhawatiran serius mengenai sejauh mana penyelenggara sistem elektronik, khususnya marketplace, bertanggung jawab terhadap keamanan data konsumennya. Kasus ini menjadi salah satu contoh nyata betapa pentingnya perlindungan hukum terhadap data pribadi di tengah masifnya penggunaan platform digital dalam kehidupan sehari-hari.

Kekhawatiran ini bahkan lebih valid karena pada saat kejadian, Indonesia tidak memiliki undang-undang khusus yang sepenuhnya mencakup perlindungan data pribadi. Jadi, mencoba untuk meminta pertanggungjawaban perusahaan seperti Tokopedia masih bergantung pada sistem hukum yang terbatas, yang mencakup UU ITE No. 11 Tahun 2008 maupun aturannya, seperti PP PSTE No. 71 Tahun 2019. Pasal 15, ayat (1) UU ITE mengatakan bahwasanya setiap PSE harus menyiapkan sistem elektronik yang aman maupun andal, dan mereka harus mempunyai tanggung jawab atas cara kerja sistem ini. Selain itu, Pasal 15, ayat (2) mengatakan bahwasanya PSE bertanggung jawab untuk memastikan sistem mereka tetap berjalan dengan lancar. Karena itu, Tokopedia memiliki kewajiban hukum untuk menjaga sistemnya tetap aman dari gangguan apa pun, seperti akses ilegal atau peretasan, yang dapat membahayakan privasi data pribadi pelanggan.

Dalam praktiknya, hubungan hukum antara pengguna dan Tokopedia sebagai PSE dituangkan dalam kontrak elektronik berbentuk Terms & Conditions atau Syarat dan Ketentuan Penggunaan. Kontrak ini bersifat baku dan diterapkan melalui model click-wrap agreement, di mana pengguna dianggap menyetujui seluruh isi perjanjian dengan mengklik tombol "Setuju" saat mendaftar atau menggunakan layanan. Meskipun sah secara hukum, kontrak jenis ini umumnya disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa keterlibatan konsumen, sehingga berpotensi menimbulkan ketimpangan dalam hubungan hukum antara kedua belah pihak. (Fathur, 2020)

Salah satu aturan umum dalam perjanjian daring adalah klausul eksonerasi, yang mengurangi atau menghapus tanggung jawab penyedia layanan atas kerugian yang mungkin dialami pengguna. Ketentuan Tokopedia menegaskan bahwasanya mereka tidak mempunyai tanggung jawab atas kerugian apa pun yang disebabkan oleh peretasan dari pihak ketiga, dan pengguna tidak dapat mengambil tindakan hukum dalam kasus tersebut. Aturan ini jelas menimbulkan kekhawatiran tentang bagaimana konsumen dapat mencari perlindungan hukum. (Fathur, 2020)

Klausul eksonerasi semacam ini sejalan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK No. 8 Tahun 1999, yang secara tegas mengungkapkan bahwasanya pelaku usaha tidak boleh mencantumkan ketentuan baku yang mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen. Oleh karena itu, klausul tersebut dapat dinyatakan tidak sah secara hukum, karena bertentangan dengan asas-asas perjanjian yang adil dan merugikan hak-hak konsumen. Jika dikaitkan dengan bentuk perlindungan hukum, maka klausula semacam ini bertentangan dengan jaminan hukum preventif, yang seharusnya memastikan bahwasanya pelaku usaha menyusun kontrak yang adil dan tidak merugikan konsumen. Di sisi lain, bila kebocoran data telah terjadi, maka seharusnya tersedia jaminan hukum represif, berupa mekanisme penyelesaian sengketa atau pertanggungjawaban yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan (Miru & Yodo, 2004).

Perkara kebocoran data Tokopedia menjadi subjek gugatan hukum. Perkara ini diajukan oleh Komunitas Konsumen Indonesia (KKI) terhadap Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (KOMINFO) sebagai Tergugat I dan PT Tokopedia selaku Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) sebagai Tergugat II, sebagaimana tercantum dalam Putusan No. 235/PDT.G/2020/PN.JKT.PST. Gugatan ini menunjukkan bahwasanya PT Tokopedia didakwa tidak berhati-hati dalam menyimpan maupun menjaga kerahasiaan data pribadi. Perusahaan tersebut gagal melindungi hak privasi pengguna di platform tokopedia.com. Akibatnya, data pribadi pengguna diakses oleh pihak ketiga tanpa izin. Ketika data dibagikan atau dikendalikan oleh seseorang tanpa izin, hal tersebut disebut kebocoran data. Hal ini menunjukkan bahwasanya Tokopedia tidak melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk melindungi data pribadi. Data yang bocor tersebut mencakup detail sensitif seperti alamat rumah, No. telepon, dan informasi identifikasi pribadi.

Untuk menjamin kerahasiaan tersebut, PSE memiliki kewajiban hukum dalam menyimpan dan mengelola data pribadi dengan aman. Ditegaskannya hal ini sebagaimana Pasal 31 PP PSTE No. 71 Tahun 2019 yang mengungkapkan bahwasanya Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) berkewajiban memberikan perlindungan kepada pengguna maupun masyarakat dari kerugiannya yang muncul akibat kegagalan sistem elektronik yang mereka kelola. Berdasarkan ketentuan ini, kegagalan Tokopedia dalam mencegah terjadinya kebocoran data dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap kewajiban hukum yang telah diatur dalam regulasi.

Di samping itu, dalam gugatan yang diajukan, KKI menilai bahwasanya PT Tokopedia juga telah melakukan pelanggaran serius karena tidak pernah menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada pemilik data terkait insiden kebocoran informasi pribadi pengguna. Padahal, hal tersebut merupakan kewajiban hukum yang secara tegas tercantum dalam Pasal 14 ayat (5) PP PSTE. Kewajiban ini bersifat imperatif dan mencerminkan prinsip transparansi serta akuntabilitas dalam tata kelola data.

Selanjutnya, Pasal 2 huruf e Permenkominfo No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik juga mengatur bahwasanya perlindungan data pribadi harus didasarkan pada prinsip kelayakan sistem elektronik yang digunakan oleh PSE. Dalam hal ini, Tokopedia dianggap lalai karena tidak menyediakan sistem keamanan elektronik yang memadai untuk mencegah terjadinya kebocoran maupun penyalahgunaan data pribadi secara ilegal. Keadaan ini semakin mempertegas bahwasanya Tokopedia tidak berhasil menjalankan kewajibannya dalam menjaga data pribadi serta hak privasi para pemilik akun yang memanfaatkan layanannya. Dampak dari insiden kebocoran data ini membuat banyak pengguna merasa cemas, khawatir, maupun rasa aman yang hilang dikarenakan data pribadi mereka tersebar di internet tanpa izin. Penyebaran data seperti nama lengkap, alamat, No. telepon, hingga informasi akun lainnya membuka peluang besar bagi pengguna untuk menjadi target berbagai jenis kejahatan siber, seperti penipuan online, phishing, maupun pemalsuan identitas. Kejadian ini jelas merupakan bentuk pelanggaran mengenai hak privasi individu, yang sejatinya sebagai bagian dari HAM dan dilindungi secara konstitusional oleh UUD 1945. Adapun permintaan pencabutan izin Tokopedia yang diajukan kepada KOMINFO dalam perkara tersebut didasarkan pada dugaan kelalaian negara, dalam hal ini pemerintah melalui Menteri

Komunikasi dan Informatika (tergugat I), yang dianggap telah gagal menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban PSE. Berdasarkan Pasal 35 PP PTSE No. 71 Tahun 2019, Menteri memiliki otoritas guna melakukan pengawasan terhadap PSE. Pengawasan ini mencakup berbagai bentuk tindakan, seperti pengendalian, pemeriksaan, pemantauan, pengamanan, dan penelusuran. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwasanya setiap PSE menyelenggarakan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan dan standar perlindungan data pribadi yang telah ditetapkan.

Namun, dalam kasus kebocoran data pengguna Tokopedia, terjadi penguasaan informasi akun konsumen oleh pihak ketiga tanpa adanya persetujuan dari pemilik data. Fakta ini menunjukkan adanya kelalaian dalam pelaksanaan fungsi pengawasan oleh tergugat I, yang seharusnya secara aktif mengawasi dan memastikan keamanan sistem elektronik yang digunakan oleh Tokopedia. Dengan demikian, kelalaian otoritas pengawas dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana diatur dalam Pasal 35 PP PSTE dapat dinilai sebagai kesalahan dalam menjalankan tugas administratif yang berdampak serius terhadap hak privasi konsumen.

Berdasarkan Permenkominfo. No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, KOMINFO juga memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada PSE yang terbukti melanggar aturan perlindungan data pribadi. Sanksi tersebut dapat berupa peringatan tertulis, denda administratif, pembekuan sementara, sampai dengan dicabutnya izin operasional. Dalam gugatan ini, permintaan pencabutan izin Tokopedia dinilai sebagai bentuk tuntutan terhadap pertanggungjawaban negara dalam menjalankan peran pengawasan dan penegakan regulasi secara konsisten serta efektif. Dengan kata lain, selain Tokopedia sebagai penyelenggara layanan digital, pemerintah sebagai pemegang otoritas pengawasan turut dipersalahkan karena dinilai lalai dalam menghindari terjadinya pelanggaran pada perlindungan data pribadi di ruang digital.

Dalam duduk perkara Putusan No. 235/PDT.G/2020/PN.JKT.PST, terdapat beberapa petitum yang diajukan oleh pihak penggugat, yaitu Komunitas Konsumen Indonesia (KKI), yang secara langsung menyoroti kelalaian dua pihak tergugat, yakni Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (sebagai Tergugat I) dan PT Tokopedia (sebagai Tergugat II). Dalam permohonan provisi, Penggugat memohon agar Pengadilan memerintahkan Tergugat II menghentikan sementara kegiatan operasional sebagai PSE selama proses pemeriksaan perkara berlangsung, sampai adanya putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap. Permintaan ini didasarkan pada pentingnya mencegah potensi risiko kebocoran lebih lanjut selama proses penanganan perkara.

Masih dalam permohonan provisi, Tergugat II juga diminta untuk memberikan pemberitahuan tertulis kepada seluruh pemilik akun Tokopedia, yang datanya telah bocor, mengenai informasi detail data pribadi yang sudah dipegang oleh pihak ketiga. Permintaan ini sejalan dengan prinsip transparansi dan hak atas informasi yang merupakan bagian dari perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam PP PSTE maupun Peraturan Menteri Kominfo No. 20 Tahun 2016.

Sementara itu, dalam pokok perkara, penggugat meminta Majelis Hakim untuk memerintahkan Tergugat I agar menjatuhkan sanksi administratif terhadap Tergugat II, berupa kewajiban membayar denda administratif sebesar Rp100.000.000.000, (seratus miliar rupiah) yang harus disetorkan ke kas negara. Hal ini ditujukan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelanggaran yang dilakukan Tokopedia terhadap kewajiban perlindungan data pribadi pengguna layanannya.

Selanjutnya, Tergugat II juga diminta untuk menyampaikan permohonan maaf secara terbuka dan menyatakan pertanggungjawaban atas segala kerugian yang terjadi akibat kebocoran atau penguasaan data pribadi oleh pihak yang tidak berwenang. Permohonan maaf dan pernyataan tersebut diminta untuk dipublikasikan secara luas melalui tiga media massa nasional, yaitu Bisnis Indonesia, Kompas, dan The Jakarta Post, serta melalui situs resmi Tokopedia. Tuntutan ini mencerminkan upaya penggugat untuk mendorong akuntabilitas publik dan pemulihan reputasi konsumen yang terdampak.

Di sisi lain, Tergugat II, yaitu PT Tokopedia, dalam jawabannya menyatakan bahwasanya sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE), pihaknya tidak terbukti melakukan perbuatan melawan hukum. Tokopedia menegaskan bahwasanya peristiwa kebocoran data pribadi yang terjadi merupakan akibat berasal dari tindak peretasan (hacking) yang dilaksanakan pihak ketiga yang tidak dapat dikendalikan maupun bukan tanggung jawab PSE. Dengan demikian, Tokopedia dalam hal ini juga merupakan korban dari serangan siber yang dilakukan secara

melawan hukum, yang mengakibatkan bocornya data pribadi pengguna yang seharusnya dijaga kerahasiaannya.

Sebagai bentuk tanggung jawab terhadap konsumen, Tokopedia mengaku telah melaporkan peristiwa pidana pencurian data tersebut kepada Badan Reserse Kriminal Kepolisian Negara Republik Indonesia (Bareskrim Polri) guna dilakukan proses hukum lebih lanjut. Tindakan pelaporan ini merupakan langkah konkret yang menunjukkan itikad baik Tokopedia dalam merespons insiden tersebut serta upaya untuk melindungi hak-hak penggunanya.

Lebih lanjut, Tokopedia juga menegaskan bahwasanya pihaknya telah memenuhi kewajiban hukum sebagaimana ketentuan Pasal 14 ayat (5) PP PSTE No. 71 Tahun 2019, yang mengatur bahwasanya PSE berkewajiban memberikan pemberitahuan pada pemilik data pribadi apabila adanya kegagalan dalam melindungi data pribadi. Tokopedia menyampaikan bahwasanya pihaknya telah memberikan pemberitahuan tertulis kepada para pengguna terkait terjadinya kebocoran data akibat serangan peretasan. Bahkan, pemberitahuan tersebut dilaksanakan dua kali, yakni pada tanggal 3 Mei 2020 maupun 12 Mei 2020, yang dikirimkan secara langsung melalui email kepada para pengguna Tokopedia. (Priliasari Erna, 2023)

Isi dari pemberitahuan tersebut menjelaskan penyebab kegagalan dalam perlindungan data pribadi, serta mengonfirmasi bahwasanya kebocoran terjadi akibat upaya peretasan oleh pihak yang tidak berwenang. Dalam suratnya, Tokopedia juga menyarankan para pengguna untuk segera mengganti kata sandi (password), meskipun Tokopedia memastikan bahwasanya password pengguna tetap dalam kondisi aman karena telah dienkripsi.

Dalam hal ini, Tokopedia juga telah memenuhi ketentuan Pasal 28 huruf c Permenkominfo No. 20 Tahun 2016, yang mewajibkan PSE untuk menyampaikan Pemberitahuan secara tertulis pada pemilik data pribadi wajib diberikan selambatnya 14 (empat belas) hari sejak kegagalan diketahui. Dalam hal ini, insiden kebocoran data terdeteksi pada 2 Mei 2020 dan pemberitahuan telah dikirim pada 3 Mei 2020, maka Tokopedia telah menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (Priliasari Erna, 2023)

Tokopedia menyatakan bahwasanya mereka telah menginformasikan pengguna mengenai insiden tersebut sehari setelah kebocoran diketahui, yaitu pada 3 Mei 2020. Selain itu, sebagai bentuk tanggung jawab, Tokopedia juga telah melaporkan peristiwa tersebut kepada Bareskrim Polri untuk dilakukan investigasi lebih lanjut. Namun, kepatuhan administratif dan langkah pelaporan ini tidak serta-merta menghilangkan kewajiban moral dan sosial Tokopedia dalam memastikan keamanan data pengguna serta memberikan pemulihan yang layak jika terjadi kerugian.

Hal ini menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana hukum Indonesia memberikan perlindungan hukum yang efektif terhadap korban kebocoran data pribadi. Dalam konteks teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon, terdapat dua bentuk perlindungan: preventif (pencegahan) maupun represif (pemulihan). Kebijakan notifikasi kepada pengguna merupakan bentuk perlindungan preventif, namun pada kenyataannya tidak disertai dengan mekanisme represif yang kuat, karena korban kesulitan mendapatkan ganti rugi melalui jalur pengadilan.

Pada 21 Oktober 2020, Pengadilan Negeri Jakarta Pusat memberikan putusan sela dalam perkara No. 235/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Pst yang menolak gugatan yang diajukan oleh KKI terhadap PT Tokopedia dan Kominfo. Penolakan tersebut dilakukan karena majelis hakim menyatakan tidak berwenang untuk mengadili perkara ini, mengingat salah satu tergugat adalah lembaga pemerintah, sehingga seharusnya gugatan diajukan melalui Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN), bukan Pengadilan Negeri. Akibatnya, pokok perkara mengenai apakah Tokopedia lalai dalam menjaga keamanan data pribadi tidak pernah diperiksa.

Kondisi ini memperlihatkan bahwasanya terdapat hambatan prosedural yang signifikan dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha digital atas kebocoran data pribadi. Ketika pengadilan tidak dapat memeriksa pokok perkara karena gugatan diajukan ke forum yang tidak sesuai, yaitu Pengadilan Negeri alih-alih Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN), maka proses hukum berhenti pada tahap awal dan korban kehilangan kesempatan untuk mendapatkan keadilan secara menyeluruh. Dengan demikian, sistem hukum saat itu belum mampu mengakomodasi mekanisme penyelesaian sengketa yang kompleks seperti kasus kebocoran data pribadi, terutama ketika melibatkan instansi pemerintah sebagai salah satu pihak tergugat.

Dengan demikian, meskipun secara administratif Tokopedia telah memenuhi kewajiban formal berupa notifikasi kepada pengguna dan pelaporan kepada Bareskrim Polri sebagai bentuk tanggung jawab, tetap terdapat celah besar dalam aspek pertanggungjawaban terhadap

kerugian yang dialami konsumen. Kesalahan dalam memilih forum peradilan, seperti menggugat ke Pengadilan Negeri padahal seharusnya ke Pengadilan Tata Usaha Negara, menjadi hambatan prosedural yang mengakibatkan pokok perkara tidak dapat diperiksa.

D. Kesimpulan

Sebagaimana pembahasan dan analisis di atas, dapat dikatakan bahwasanya Tokopedia, sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik, diwajibkan secara hukum untuk melindungi informasi pribadi pengguna. Kewajiban ini tertuang dalam UU ITE No. 11 Tahun 2008, PP PSTE No. 71 Tahun 2019, dan Permenkominfo No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.

Pada kasus pelanggaran data tahun 2020, Tokopedia telah melakukan apa yang seharusnya dilakukan dengan menginformasikan kepada pengguna dan melaporkan kejadian tersebut kepada pihak kepolisian.

Namun, hanya karena mereka telah mengambil langkah-langkah tersebut, bukan berarti mereka sepenuhnya bebas dari tanggung jawab hukum atas kerugian yang diderita pengguna. Selain itu, pencantuman klausul pengecualian dalam syarat dan ketentuan Tokopedia menunjukkan bahwasanya pengguna tidak mendapatkan perlindungan hukum yang adil, yang bertentangan dengan prinsip perlakuan adil terhadap hak-hak konsumen.

Upaya hukum melalui gugatan oleh Komunitas Konsumen Indonesia (KKI) juga tidak membuahkan hasil karena ditolak oleh Pengadilan Negeri Jakarta Pusat akibat kesalahan pemilihan forum peradilan. Gugatan tersebut harus diajukan ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) karena salah satu tergugat adalah lembaga pemerintah. Hal ini mencerminkan adanya hambatan prosedural yang menyebabkan pokok perkara tidak diperiksa dan korban kehilangan akses terhadap pemulihan yang layak.

Sanksi terhadap pelanggaran perlindungan data dalam PP PSTE dan Permenkominfo umumnya bersifat administratif dan belum menjangkau pemulihan secara langsung bagi korban. Hal ini menunjukkan bahwasanya pada saat insiden terjadi, sistem hukum di Indonesia belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang menyeluruh maupun efektif pada pelanggaran data pribadi. Dengan demikian, dibutuhkan perbaikan regulasi, mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, serta penegakan hukum yang responsif guna menjamin keamanan data maupun keadilan bagi masyarakat sebagai pemilik data pribadi.

E. Referensi

- Daeng, M. Y., Makkininnawa, S. T., & Yusuf, M. F. D. (2024). *Hukum Perlindungan Konsumen* (1st ed.). TAMAN KARYA Anggota IKAPI.
- Dewi, E. W. (2015). *Hukum perlindungan konsumen* (1st ed.). Graha Ilmu. https://senayan.iainpalangkaraya.ac.id/akasia/index.php?p=show_detail&id=12415&keywords=
- Fathur, M. (2020). *TANGGUNG JAWAB TOKOPEDIA TERHADAP KEBOCORAN DATA PRIBADI KONSUMEN*. 2. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/PH/article/view/1476>
- Martien, H. D. (2023). *Perlindungan Hukum Data Pribadi* (Sulaiman, Ed.; Vol. 1). Mitra Ilmu. www.mitrailmumakassar.com
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen* (1st ed., Vol. 4). Rajagrafindo Persada.
- Pohan, T. D., Irwan, M., & Nasution, P. (2023). *PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI KONSUMEN DALAM PLATFORM E COMMERCE*. 1(3). <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v1i2.327>
- Priliasari Erna. (2023). *PERLINDUNGAN DATA PRIBADI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA (Legal Protection of Consumer Personal Data in E-Commerce According To Laws dan Regulations in Indonesia)*. 12(2).
- Raihan, M. (2023). *PERLINDUNGAN DATA DIRI KONSUMEN DAN TANGGUNGJAWAB MARKETPLACE TERHADAP DATA DIRI KONSUMEN (STUDI KASUS: KEBOCORAN DATA 91 JUTA AKUN TOKOPEDIA)*. 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v3i10.2513>
- Sigit, S., Nugroho, S. H., Hum, M., Anik, T., Haryani, S. H., Farkhani, S., & Hi, S. H. (2020). *METODOLOGI RISET HUKUM*.
- Sonjaya, A., & Setiawan, D. A. (2022). Bandung Conference Series: Law Studies Perlindungan Hukum bagi Korban Kebocoran Data Pribadi Pengguna Aplikasi Tokopedia berdasarkan

UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi. *Bandung Conference Series: Law Studies Perlindungan Hukum Bagi Korban Kebocoran Data Pribadi Pengguna Aplikasi Tokopedia Berdasarkan UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi*, 2, 420–427. <https://doi.org/10.29313/bcsls.v2i1.866>