

# PERLINDUNGAN TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN PADA SITUS BELANJA ONLINE YANG DIRETAS PIHAK LAIN

Ni Made Intan Purnama Asri, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:  
[intanpurnamaas@yahoo.com](mailto:intanpurnamaas@yahoo.com)

I Made Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:  
[made\\_sarjana@unud.ac.id](mailto:made_sarjana@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Studi ini memiliki tujuan untuk mengkaji situs belanja online yang telah diretas pihak lain dapat dimintai pertanggungjawabannya atas kerugian yang diperoleh konsumen terkait pemakaian jasa situs belanja online tersebut serta upaya hukum konsumen yang dirugikan oleh situs belanja online sebagai pelaku usaha di luar ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diretas oleh pihak lain atas pemakaian jasa situs belanja online tersebut. Metode yang digunakan dalam studi ini yaitu metode penelitian normatif dengan melakukan pendekatan konsep serta peraturan perundang-undangan. Hasil studi menunjukkan bahwa pertanggungjawaban terkait kerugian yang dialami konsumen akibat penyelenggara usaha selaku pelaku usaha telah diatur pada Bab VI Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengaturan perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen belum diatur secara komprehensif. Penyelenggara usaha yaitu situs belanja online luar negeri yang telah diretas pihak lain tidak memenuhi Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak dapat dimintai pertanggungjawaban yang mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sengketa antara konsumen dengan penyelenggara usaha yaitu situs belanja online luar negeri di luar ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetap dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan ketentuan Pasal 38 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.*

*Kata kunci: perlindungan konsumen, pelaku usaha, upaya hukum*

## ABSTRACT

*This study aims to examine online shopping sites that have been hacked by other parties, so that they can be held accountable for losses incurred by consumers related to the use of online shopping site services as well as legal remedies for consumers who are harmed by online shopping sites as business actors outside the provisions of Article 1 point 3 of the Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection who was hacked by other parties for using the services of the online shopping site. The method used in this study is a normative research method by approaching the concept and legislation. The results of the study show that liability related to losses suffered by consumers due to business operators as business actors has been regulated in Chapter VI Article 19 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the regulation of legal protection for consumer's personal data has not been comprehensively regulated. Business operators, namely foreign online shopping sites that have been hacked by other parties who do not comply with Article 1 point 3 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection cannot be held accountable according to the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Disputes between consumers and business operators, namely overseas online shopping sites outside the provisions of Article 1 point 3 of*

*Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, can still be held accountable under the provisions of Article 38 paragraphs (1) and (2) of the Republic of Indonesia Law. Indonesia Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions.*

*Key Words: Consumer Protection, Busnissimean, Legal Effort*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Umumnya perdagangan ialah aktivitas membeli barang pada suatu area serta di saat tertentu dan menjual barang tersebut di area lainnya pada waktu berikutnya dengan tujuan mendapatkan profit.<sup>1</sup> Tidak hanya barang saja, jasa juga dapat diperdagangkan dimana barang ataupun jasa dapat kita katakan sebagai produk jual-beli. Berbagai bentuk perjanjian perdagangan bebas antar negara memberikan kesempatan bagi masing-masing individu di masing-masing negara guna melangsungkan transaksi jual beli secara bebas menggunakan media elektronik khususnya via Internet. Kehadiran internet yang menimbulkan pertumbuhan komunikasi dan interaksi serta pemenuhan kebutuhan yang dapat dilakukan melalui media *online* menjadi sangat mungkin dilakukan. Banyak situs belanja *online* seperti Lazada, Tokopedia, Bukalapak, Shopee dan situs belanja *online* lainnya. Salah satu aspek yang berpengaruh terhadap pertimbangan pelanggan guna melakukan pembelian secara daring pada situs belanja online yaitu promosi serta kualitas jasa yang diberikan.<sup>2</sup> *E-commerce* merupakan suatu sistem penjualan, pembelian transfer, atau pertukaran produk baik barang atau jasa serta informasi secara daring.<sup>3</sup> Bersumber pada data statistik *e-commerce* 2019 nilai transaksi selama tahun 2018 dengan jumlah 24.821.916 transaksi, dengan taksiran 17,21 triliun rupiah dari 13.485 usaha *e-commerce*.<sup>4</sup> Jika dilihat berdasarkan data tersebut, maka pemakaian situs belanja *online* di Indonesia sangatlah tinggi. Sejalan dengan hal tersebut, dalam Global Web Index Indonesia tercatat sebagai wilayah dengan tingkat pemakaian *e-commerce* paling tinggi di dunia.<sup>5</sup>

Untuk dapat menggunakan layanan situs belanja *online* kita harus memiliki akun terlebih dahulu. Di dalam proses pembuatan akun di setiap situs belanja *online* dibutuhkan beberapa data atau profil pribadi pengguna sebagai calon pelanggan

---

<sup>1</sup> Irawan, Agus. "Sistem Informasi Perdagangan Pada PT Yoltran Sari Menggunakan Php Berbasis Web." *Positif: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi* 1, no. 2 (2016).

<sup>2</sup> Isyanahapsari, Shri, and Sendhang Nurseto. "Pengaruh Periklanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Secara Online Pada Situs Belanja Online (Studi Kasus pada Pengguna E-commerce Elevenia Di Kota Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 7, no. 1 (2018): 117-129.

<sup>3</sup> Setiantoro, Arfian, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani, and Rin itami Njatrijani. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7, no. 1 (2018): 1-17.

<sup>4</sup> Rozama, Nia Anggraini, et.al. *Statistik E-commerce 2019* (Jakarta, Badan Pusat Statistik, 2019), 22.

<sup>5</sup> Yosepha Pusparisa, 2019, "96% Pengguna Internet di Indonesia Pernah Menggunakan E-commerce", URL: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/12/03/96-pengguna-internet-di-indonesia-pernah-gunakan-e-commerce#>, diakses tanggal 24 September 2020.

belanja *online*, di mana profil pengguna tersebut tidak dijamin secara absolut keamanannya. Seperti misalnya pada salah satu situs belanja *online* yaitu Shopee, pembuatan akun dilakukan dengan pengumpulan profil pengguna sesuai dengan kebijakan privasi Shopee.<sup>6</sup> Shopee memang telah berupaya guna memastikan keamanan profil pribadi pengguna di sistem Shopee dengan menyimpan profil pribadi pengguna layanan Shopee dalam sistem jaringan yang aman serta hanya boleh diakses oleh pihak berwenang atas hak akses khusus ke sistem tersebut.<sup>7</sup> Akan tetapi, Shopee tetap tidak dapat memberikan jaminan atau keamanan *absolute* yang tidak dapat dihindarkan mengenai profil pribadi pengguna.<sup>8</sup>

Tidak adanya keamanan *absolute* yang tidak dapat dihindarkan mengenai profil pribadi pengguna akan meresahkan pengguna situs belanja *online* tersebut. Maka, tidak menutup kemungkinan dapat terjadinya hal yang tidak diinginkan mengenai profil pribadi pengguna situs *online* seperti profil pribadi pengguna situs *online* tersebut digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Salah satu situs belanja *online* yaitu Tokopedia mengalami kebocoran profil pengguna. Menurut William Tanuwijaya (CEO Tokopedia) mengatakan bahwa tanggal 2 Mei 2020, terjadinya peretasan data oleh oknum yang tidak mempunyai wewenang untuk mengetahui informasi pengguna situs belanja online tersebut telah diketahui Pihak Tokopedia.<sup>9</sup> Peretasan terhadap situs web toko online luar negeri oleh peretas asal Indonesia juga sempat terjadi, dimana peretas tersebut telah dibekuk oleh Direktorat Tindak Pidana Siber Bareskrim Polri.<sup>10</sup> Pemberian perlindungan keamanan profil pribadi pengguna situs belanja *online* khususnya pelanggan merupakan permasalahan yang serius di bidang *e-commerce*.<sup>11</sup> Segala transaksi yang dulunya harus dilakukan secara tatap muka kini dapat dilakukan melalui Internet. Indonesia telah memiliki peraturan mengenai transaksi melalui internet yakni Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU 19/2016).

Selain itu, Indonesia juga memiliki peraturan perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU 8/1999). Dilihat dalam ketentuan Pasal 1 angka 3 UU 8/1999, penyelenggara usaha selaku pelaku usaha dalam ketentuan UU 8/1999 hanyalah pelaku usaha yang berada atau melangsungkan kegiatan usaha diberbagai sektor ekonomi di dalam wilayah negara Indonesia. Merujuk Pasal 19 angka 1 UU 8/1999 “pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen seperti

---

<sup>6</sup> Anonim, 2020, “Bagaimana Shopee Menggunakan Data Anda?”,

URL:<https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-Shopee-menggunakan-dan-melindungi-data-Anda>, diakses tanggal 24 September 2020.

<sup>7</sup> Anonim, “Kebijakan Privasi”, URL: <https://shopee.co.id/docs/3612>, diakses tanggal 24 September 2020.

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> CNN Indonesia. 2020. “Bos Tokopedia Bicara Soal Pencurian 91 Juta Data Pengguna”. URL: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200512123606-185-502440/bos-tokopedia-bicara-soal-pencurian-91-juta-data-pengguna>, diakses tanggal 26 September 2020.

<sup>10</sup> Oktarina Paramitha Sandy, 2020, “Retas E-Commerce Luar, Hacker Indonesia Beli Tools di Sini”, URL: <https://cyberthreat.id/read/4904/Retas-E-Commerce-Luar-Hacker-Indonesia-Beli-Tools-di-Sini>, diakses 1 Februari 2021.

<sup>11</sup> Mahardika, Putu Surya, and Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pemilik Toko *Online* Dalam Jual-Beli *Online* (*E-Commerce*) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* (2018): 1-16.

kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen atas dampak pemakaian barang dan/atau jasa pelaku usaha tersebut dengan memberikan kompensasi". Namun, pelaku usaha diluar ketentuan Pasal 1 angka 3 UU 8/1999 tidak dapat dimintai pertanggung jawabannya.

Setelah melakukan penelusuran pada penelitian sebelumnya terdapat beberapa kesamaan topik dengan tulisan ini, yaitu: penelitian pertama ditulis oleh Putu Surya Mahardika dan Dewa Gde Rudy dengan judul Tanggung Jawab Pemilik Toko *Online* Dalam Jual-Beli *Online* (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen yang membahas mengenai apakah pemilik toko *online* dapat bertanggung jawab mengenai kerugian yang dirasakan konsumen atas pemakaian jasanya.<sup>12</sup> Penelitian kedua ditulis oleh Sukarmi dan Yudhi Tri Permono dengan judul Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Secara *Online* yang membahas mengenai perlindungan konsumen pada transaksi *online* dalam situs belanja *online*.<sup>13</sup> Penelitian ketiga ditulis oleh Rai Agustina Dewi dan I Nyoman Suyatna dengan judul Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *Online* yang membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas dampak negatif yang dirasakan konsumen ketika melakukan transaksi bisnis *online*.<sup>14</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya yakni penelitian ini lebih membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang di luar ketentuan Pasal 1 angka 3 UU 8/1999 yang telah diretas pihak lain.

Maka karena hal tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai apakah situs belanja *online* sebagai pelaku usaha yang di luar ketentuan Pasal 1 angka 3 UU 8/1999 yang telah diretas pihak lain dapat dimintai pertanggungjawabannya atas kerugian yang dialami konsumen terkait pemakaian jasa situs belanja *online* tersebut dan bagaimana upaya hukum konsumen yang dirugikan oleh situs belanja *online* sebagai pelaku usaha di luar ketentuan Pasal 1 angka 3 yang diretas oleh pihak lain atas pemakaian jasa situs belanja *online* tersebut dengan demikian penulis mengangkat judul penelitian "Perlindungan Konsumen Terhadap Situs Belanja *Online* Yang Diretas Pihak Lain".

## 1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan perincian pada latar belakang, pada penulisan ini mengulas dua permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah situs belanja *online* selaku pelaku usaha yang telah diretas pihak lain dapat dimintai pertanggungjawabannya atas kerugian yang dirasakan konsumen terkait penggunaan jasa situs belanja *online*?
2. Bagaimana upaya hukum konsumen yang dirugikan oleh situs belanja *online* selaku pelaku usaha yang diretas oleh pihak lain atas pemakaian jasa situs belanja *online*?

## 1.3. Tujuan Penulisan

---

<sup>12</sup> Mahardika, Putu Surya, and Dewa Gde Rudy, *op.cit*

<sup>13</sup> Sukarmi, Sukarmi, and Yudhi Tri Permono. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Secara *Online*." *Jurnal Hukum* 35, no. 1 (2019).

<sup>14</sup> Dewi, Rai Agustina, and I. Nyoman Suyatna. "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *Online*." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 4, no. 2 (2018): 1-13.

Tujuan penelitian ini guna mengkaji situs belanja *online* yang telah diretas pihak lain dapat dimintai pertanggungjawabannya atas kerugian yang diperoleh konsumen terkait pemakaian jasa situs belanja *online* tersebut serta upaya hukum konsumen yang dirugikan oleh situs belanja *online* sebagai pelaku usaha di luar ketentuan Pasal 1 angka UU 8/1999 yang diretas oleh pihak lain atas pemakaian jasa situs belanja *online* tersebut.

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan metode penelitian yuridis normatif yang mengulas mengenai pendapat para ahli serta asas-asas ilmu hukum.<sup>15</sup> Pendekatan yang dipakai pada penelitian yuridis normatif ini ialah pendekatan konsep (*conceptual approach*) serta pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Pemakaian pendekatan konsep (*conceptual approach*) dengan mencermati pandangan-pandangan atau ideology-ideologi yang tumbuh di dalam ilmu hukum, sedangkan pendekatan perundang-undangan dengan mengkaji serta menelaah peraturan-peraturan yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji pada jurnal ini. Penulisan ini mempergunakan dua bahan hukum, dimana bahan hukum tersebut bahan hukum primer serta bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer pada penelitian ini memakai UU 8/1999, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut UU 30/1999), UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU 11/2008) dan UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU 11/2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU 19/2016). Sedangkan, bahan hukum sekunder yang ialah buku-buku, jurnal serta penelitian hukum lainnya.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Tanggung Jawab Situs Belanja *Online* Yang Diretas Pihak Lain

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU 8/1999) menjelaskan bahwa konsumen ialah orang yang menggunakan suatu produk berupa barang dan/atau jasa, baik digunakan demi kepentingannya bersifat pribadi maupun non pribadi. Apabila seseorang telah menggunakan jasa suatu situs belanja *online* dan telah terjadi transaksi baik secara *online* (seperti transfer atau uang elektronik) maupun *offline* (seperti *cash on delivery*), maka seseorang tadi merupakan pelanggan atau konsumen situs belanja *online* tersebut. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh situs belanja *online* akan menjadi candu untuk melakukan pembelanjaan secara daring lagi pada situs tersebut. Faktor yang memiliki pengaruh langsung terhadap minat belanja *online* pelanggan adalah faktor kepercayaan.<sup>16</sup> Aspek terpenting dalam perkembangan *e-commerce* yaitu perlindungan perihail konsumen sebagai pelanggan serta kemampuan yang dimiliki penjual maupun pihak ketiga (misalnya penyedia jasa transaksi *electronic payment* seperti bank/non bank) dalam memberikan fasilitas yang aman dan nyaman pada pelanggan dalam

<sup>15</sup> Ali, H. Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta, Sinar Grafika, 2019), 24.

<sup>16</sup> Anwar, Rosihan, and Wijaya Adidarma. "Pengaruh kepercayaan dan risiko pada minat beli belanja *online*." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* 14, no. 2 (2016): 155-168.

melakukan transaksi maupun aduan terhadap permasalahan yang terjadi pada proses transaksi.<sup>17</sup>

Dibandingkan transaksi konvensional, situs belanja *online* sebagai salah satu bentuk *e-commerce* memiliki karakteristik tersendiri. Situs belanja *online* memiliki peranan penting sebagai penyelenggara usaha yang memberikan jasa yaitu sebagai wadah bertemunya antara pelanggan dengan penjual sehingga terjadinya proses jual-beli secara daring. Tidak bertemunya antara pelanggan dengan penjual dalam media yaitu Internet, dimana jasa, barang ataupun produk digital dapat diperjualbelikan serta transaksi yang terjadi dapat melewati batas yuridis suatu negara merupakan karakteristik *e-commerce*.<sup>18</sup> Perlindungan terhadap profil pribadi pelanggan pada situs belanja *online* sangat perlu diperhatikan. Saat pelanggan menggunakan suatu situs belanja *online* ada ketentuan serta syarat yang tercantum pada situs tersebut ketika ingin melakukan pembelian secara daring. Mudah-mudahan berbelanja dalam situs belanja *online* membuat pelanggan menjadi lengah. Salah satu hal yang sangat fatal adalah apabila pelanggan tidak membaca ketentuan serta syarat-syarat yang terdapat pada situs belanja *online* terlebih dahulu. Ketentuan serta syarat yang termuat pada situs adalah aturan wajib yang harus dipatuhi bersama oleh pemilik situs, penjual maupun pelanggan.<sup>19</sup> Terkadang, dapat ditemukan pengabaian kepentingan terhadap pelanggan selaku konsumen dan hanya terdapat pengaturan pengamanan dari sisi pemilik situs dalam isi ketentuan serta syarat yang termuat pada situs-situs tertentu.<sup>20</sup> Pengaturan sepihak tersebut telah melanggar hukum yaitu ketentuan Pasal 18 UU 8/1999, namun karena upaya penegakan hukum yang belum maksimal, keadaan seperti hal tersebut tetap terjadi.<sup>21</sup>

Profil pribadi yang diberikan pelanggan kepada situs belanja *online* menjadi buah simalakama. Apabila profil pribadi pelanggan tidak diberikan kepada situs belanja *online*, maka hal tersebut merupakan syarat baku dan transaksi tidak dapat diproses. Disisi lainnya tidak ada jaminan pasti terkait profil pribadi yang diberikan pelanggan tidak disalahgunakan pihak situs belanja *online* atau pihak lainnya. Risiko lainnya dari pemakaian situs belanja *online* yaitu kemungkinan terjadinya peretasan situs yang dilakukan oleh orang tidak bertanggungjawab. Pada Pasal 26 UU 8/1999, pemenuhan kewajiban berupa jaminan dan/atau tanggungan atas jasa yang dikomersialkan oleh penyelenggara usaha apabila tertuang sebagai ketentuan dalam perjanjian. Kondisi tersebut menimbulkan suatu imbas dimana jika pada suatu perjanjian tidak dicantumkan mengenai kewajiban penyelenggara usaha, maka secara otomatis konsumen tidak bisa mengklaim pemenuhan itu dari pelaku usaha. Sedangkan, dalam Penjelasan Pasal 26 ayat (1) UU 19/2016, bahwa dalam penggunaan teknologi informasi, perlindungan profil pribadi ialah salah satu bagian dari hak pribadi. Maka, situs belanja *online* seharusnya melindungi data atau profil pribadi pelanggan dan bertanggung jawab atas segala hal kerugian pelanggan

---

<sup>17</sup> Ikbal, Mohammad. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 7, no. 14 (2015).

<sup>18</sup> Natalia, Heldia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Melayunesia Law* 1, no. 1 (2017): 111-126.

<sup>19</sup> Hertanto, Ari Wahyudi. "Pencantuman Batasan Tanggung Jawab Pemilik/Pengelola Situs Dalam Transaksi Jual Beli Secara *Online* Dan Dampaknya Bagi Konsumen." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 45, no. 1 (2016): 106-145.

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> *Ibid.*

apabila data tersebut disalah gunakan oleh oknum pegawai situs belanja *online* tersebut, pihak ketiga atau pihak lain yang meretas situs tersebut.

Situs belanja *online* merupakan pelaku usaha dimana pada Pasal 19 ayat (1) UU 8/1999 dengan jelas menerangkan pelaku usaha bertanggung jawab dengan mengganti rugi atas dampak negatif yang diakibatkan karena mengkonsumsi produk pelaku usaha tersebut. Konsumen yang melakukan pelanggaran di situs belanja online berada di dua posisi yaitu posisi pertama sebagai pelanggan barang atau jasa yang disediakan pedagang dan posisi kedua sebagai konsumen yang memanfaatkan jasa situs belanja online sebagai perantara antara pedagang dengan pelanggan. Berdasarkan Ketentuan Pasal 1 angka 5 UU 8/1999 menyebutkan "Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen". Dimana konsumen selaku pelanggan yang memanfaatkan jasa situs belanja online yang berupa jasa digital sebagai suatu wadah bertemunya antara pelanggan dengan penjual sehingga terjadinya aktivitas jual-beli dan juga memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan proses jual-beli tersebut. Tentunya fasilitas yang memudahkan pelanggan akan diminati dan menjadi salah satu alasan yang menarik perhatian dari berbagai penawaran menarik yang tertera pada iklan sehingga aktivitas jual-beli meningkat.

Kemungkinan terjadinya peretasan situs belanja *online* oleh pihak lain juga tak dapat dihindari sehingga menimbulkan kerugian terhadap pelanggan juga dapat dimintai pertanggung jawaban karena situs belanja *online* tersebut lalai dalam menjaga rahasia profil pribadi pelanggan. Namun, ketentuan Pasal 19 ayat 1 UU 8/1999 hanya berlaku pada pelaku usaha sebagaimana ketentuan Pasal 1 angka 3 UU 8/1999 . Misalnya, suatu situs belanja *online* luar negeri tidak berada dalam jangkauan wilayah hukum negara Indonesia baik mendirikan usahanya, menjalankan usahanya serta aktivitas lainnya yang berhubungan dengan kegiatan usaha, maka tidak dapat dimintai pertanggung jawaban apabila dikemudian hari situs belanja *online* tersebut diretas, disalahgunakan pihak ketiga maupun terjadi kerugian lainnya berdasarkan UU 8/1999. Hal tersebut tentunya sangat merugikan konsumen pengguna situs belanja online tersebut yang berada di Indonesia. Kemudahan mengakses internet dan tidak ada batasan wilayah negara dalam pemakaian internet sehingga pelanggan selaku konsumen di Indonesia dapat melakukan belanja *online* pada situs belanja *online* manapun. Jika diamati dari karakteristik *e-commerce* tersebut yaitu melewati batas suatu negara, penjelasan perihal pelaku usaha sebagaimana tertuang pada Pasal 1 angka 3 UU 8/1999 tidak dapat melindungi konsumen apabila pelaku usaha seperti situs belanja *online* luar negeri tidak berada pada wilayah negara Republik Indonesia.

### 3.2. Upaya Hukum Mengenai Konsumen Yang Dirugikan Akibat Situs Belanja *Online*

Terjadinya suatu pertikaian dalam masyarakat merupakan hal yang wajar sebagai wujud terjadinya interaksi sosial. Apabila konflik tersebut berkembang karena adanya pihak yang dirugikan menyatakan ketidakpuasannya terhadap pihak lain, maka konflik tersebut akan menjadi suatu sengketa. Sengketa juga dapat timbul apabila adanya hak salah satu pihak pihak dilanggar sehingga menimbulkan

ketidakselarasan antara pihak-pihak yang memiliki hubungan tersebut. Penuntasan konflik secara laik menjadi keinginan bagi pihak-pihak yang memiliki konflik. Hal ini juga terjadi pada penyelenggara usaha dan pelanggan selaku konsumen. Pandangan mengenai perdagangan bebas memberikan manfaat lebih kepada pelanggan dalam segi kualitas barang dan/atau pelayanan serta harga, dapat dikatakan sebagai mitos yang tercipta demi penguasaan produsen/perusahaan atas pelanggan dalam suatu sistem.<sup>22</sup> Misalnya kerugian pelanggan situs belanja *online* yang diakibatkan oleh penyelenggara usaha yaitu situs belanja *online* dapat menjadi sengketa dikemudian hari, jika konsumen tersebut menyatakan ketidakpuasannya serta menuntut ganti rugi kepada pihak situs belanja *online*. Apabila konsumen memiliki sengketa dengan penyelenggara usaha, dalam penyelesaiannya dapat dituntaskan di luar jalur pengadilan maupun menempuh jalur pengadilan. Penyelesaian tersebut diatur dalam ketentuan UU 8/1999 pada Bab X pada Pasal 45-48.

Baik penyelesaian sengketa melalui proses peradilan atau jalur non peradilan memiliki kekurangan dan kelebihan tersendiri. Proses peradilan yang berjalan lama serta membutuhkan dana cukup besar, hal ini akan merugikan penyelenggara usaha. Penyelesaian sengketa yang diharapkan dalam dunia usaha ialah yang dapat berjalan dengan cepat dan mudah. Tidak hanya merugikan penyelenggara usaha, proses peradilan yang berjalan lama serta besarnya dana yang diperlukan juga memberatkan pihak pelanggan yang bersengketa dengan penyelenggara usaha tersebut. Penyelesaian sengketa dengan kilat atas pertanggungjawaban mengenai ganti rugi konsumen oleh pelaku usaha telah diterapkan di Indonesia. Jika dicermati pada ketentuan UU 8/1999 terdapat peluang konsumen guna menempuh penyelesaian di luar pengadilan yang tidak memerlukan proses panjang karena tidak ada upaya hukum banding maupun kasasi melalui suatu lembaga yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dimana putusannya bersifat final serta mengikat. Badan Penyelesai Sengketa Konsumen sendiri merupakan lembaga yang dalam penyelesaian sengketa antara penyelenggara usaha dengan pelanggan tidak dengan jalan damai.<sup>23</sup> Dimana lembaga ini dalam memeriksa sengketa antara penyelenggara usaha dengan pelanggan berdasarkan hukum yang dalam menjalankan wewenangnya tetap memperhatikan ketentuan Peraturan Perundangan-undangan yang berlaku.<sup>24</sup> Maka penyelesaian sengketa tidak berbelit-belit bagi pelanggan selaku konsumen, tidak diatur dalam UU 8/1999 ialah *small claim court* atau *small claim tribunal*, dimana tujuan terpenting dari pengadilan yaitu guna melangsungkan penyelesaian dengan waktu singkat serta dana yang sedikit terhadap sengketa yanguntutannya dalam jumlah kecil.

Pengajuan gugatan ke pengadilan dapat dilakukan secara individu maupun kelompok. Gugatan ke pengadilan dapat dilakukan secara berkelompok melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Terdapat beberapa fungsi YLKI dalam melindungi kebutuhan konsumen terkait hak-haknya di Indonesia, antara lain: YLKI secara khusus sebagai perwakilan atas pemenuhan kebutuhan-kebutuhan konsumen, perkembangan perniagaan tidak berharga apabila didapatkan dengan

---

<sup>22</sup> Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Sinar Grafika,2018), 175.

<sup>23</sup> Helmi, Hanum Rahmani. "Eksistensi badan penyelesaian sengketa konsumen dalam memutus sengketa konsumen di Indonesia." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 77-89.

<sup>24</sup> *Ibid.*

metode yang merugikan konsumen, dalam profil aktivitasnya menerapkan non provit making, menolak mempromosikan suatu hal dengan tujuan komersial dalam publikasi YLKI, larangan pendayagunaan atas berbagai bentuk informasi yang diberikan pada konsumen perihal keperluan perniagaan, dan kemerdekaan atas tindakan serta komentar tanpa terpengaruh oleh permintaan sponsor.<sup>25</sup>

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan penuntasan konflik sehingga dalam penuntasannya melibatkan badan atau lembaga berwenang dalam penyelesaian sengketa antara penyelenggara usaha dan pelanggan dan/atau suatu forum lainnya demi tercapainya suatu kesepakatan.<sup>26</sup> Mengacu pada UU 30/1999, forum tersebut antara lain forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, penilaian ahli serta arbitrase.<sup>27</sup> Sedangkan, penyelesaian sengketa dengan menempuh jalur pengadilan oleh penyelenggara usaha dengan pelanggan dapat dilakukan dengan hukum acara umum merujuk pada HIR/RBg mengenai ketentuan umum peradilan umum.<sup>28</sup> Penyelesaian ini dapat ditempuh apabila antara penyelenggara usaha dengan pelanggan yang berselisih belum menentukan alternatif penyelesaian di luar pengadilan serta apabila telah melakukan upaya tersebut, namun salah satu maupun pihak-pihak yang bersengketa menyatakan belum berhasil.<sup>29</sup> Meski penyelesaian sengketa dengan menempuh jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan memungkinkan, akan tetapi penyelesaian sengketa yang tertuang dalam UU 8/1999 semata-mata perihal penyelenggara selaku pelaku usaha yang mengadakan kegiatan usahanya di Indonesia. Namun, penyelenggara usaha selaku pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UU 8/1999 memiliki arti sempit. Sehingga, sekiranya pelaku usaha di luar ketentuan tersebut merugikan konsumen penyelesaian sengketa tersebut tidak berlaku ketentuan dalam UU 8/1999.

Situs belanja *online* sebagai pelaku usaha di luar ketentuan tersebut yang telah lalai sehingga menimbulkan kerugian akibat situs belanja *online* yang diretas oleh pihak lain tetap dapat dimintai pertanggung jawaban. Pengajuan gugatan dapat diajukan baik individu maupun perwakilan kelompok yang ditujukan kepada penyelenggara usaha yang mengadakan sistem digital dan/atau memanfaatkan teknologi informasi sehingga mengakibatkan dampak negatif sebagaimana pada Pasal 38 ayat (1) dan (2) UU 11/2008. Pasal 39 ayat (1) UU 11/2008 menyebutkan "gugatan perdata dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan". Tidak hanya dengan gugatan perdata saja, Pasal 39 ayat (2) UU 11/2008 menyebutkan "para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga alternatif lainnya sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan". Di Indonesia, implementasi penyelesaian sengketa *e-commerce* belum sepenuhnya bersifat daring, akan tetapi pada ketentuan UU 30/1999 adanya peluang

---

<sup>25</sup> Deshaini, Liza, and Evi Oktarina. "Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Dan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Disiplin: Majalah Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Hukum sumpah Pemuda* (2020): 41-49.

<sup>26</sup> Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014), 129.

<sup>27</sup> *Ibid.*

<sup>28</sup> Fibrianti, Nurul. "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Jalur Litigasi." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 111-126.

<sup>29</sup> Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46-64.

penyelesaian sengketa secara daring melalui pesan elektronik, sehingga pihak-pihak yang sedang bersengketa dapat secara daring menyelesaikan sengketa tanpa secara langsung bertemu.<sup>30</sup>

#### 4. Kesimpulan

Pertanggungjawaban terkait kerugian yang dialami pelanggan akibat penyelenggara usaha selaku pelaku usaha telah diatur pada Bab VI Pasal 19 UU 8/1999. Pertanggungjawaban berdasarkan UU 8/1999 hanyalah pelaku usaha memenuhi Pasal 1 angka 3 UU 8/1999. Apabila terjadi perselisihan antara konsumen dengan penyelenggara usaha yaitu situs belanja online luar negeri yang telah diretas pihak lain tidak memenuhi Pasal 1 angka 3 UU 8/1999 tidak dapat dimintai pertanggungjawaban yang mengacu pada ketentuan UU 8/1999. Sengketa antara konsumen dengan penyelenggara usaha yaitu situs belanja online luar negeri di luar ketentuan Pasal 1 angka 3 UU 8/1999, tetap dapat dimintai pertanggungjawaban. Pengajuan gugatan dapat diajukan baik individu maupun perwakilan kelompok yang ditujukan kepada penyelenggara yang mengadakan sistem digital dan/atau memanfaatkan teknologi informasi sehingga mengakibatkan dampak negatif sebagaimana pada Pasal 38 ayat (1) dan (2) UU 11/2008.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- Ali, H. Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta, Sinar Grafika, 2019).
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Sinar Grafika, 2018).
- Rozama, Nia Anggraini, et.al. *Statistik E-commerce 2019* (Jakarta, Badan Pusat Statistik, 2019).
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014).

##### Jurnal Ilmiah

- Anwar, Rosihan, and Wijaya Adidarma. "Pengaruh kepercayaan dan risiko pada minat beli belanja *online*." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* 14, no. 2 (2016): 155-168.
- Deshaini, Liza, and Evi Oktarina. "Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Dan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Disiplin: Majalah Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Hukum sumpah Pemuda* (2020): 41-49.
- Dewi, Rai Agustina, and I. Nyoman Suyatna. "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *Online*." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 4, no. 2 (2018): 1-13.

---

<sup>30</sup> Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2014): 197-208.

- Fibrianti, Nurul. "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Jalur Litigasi." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 111-126.
- Helmi, Hanum Rahmani. "Eksistensi badan penyelesaian sengketa konsumen dalam memutus sengketa konsumen di Indonesia." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 77-89.
- Hertanto, Ari Wahyudi. "Pencantuman Batasan Tanggung Jawab Pemilik/Pengelola Situs Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Dan Dampaknya Bagi Konsumen." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 45, no. 1 (2016): 106-145.
- Ikbal, Mohammad. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 7, no. 14 (2015).
- Irawan, Agus. "Sistem Informasi Perdagangan Pada PT Yoltran Sari Menggunakan Php Berbasis Web." *Positif: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi* 1, no. 2 (2016).
- Isyanahapsari, Shri, and Sendhang Nurseto. "Pengaruh Periklanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Secara Online Pada Situs Belanja Online (Studi Kasus pada Pengguna E-commerce Elevenia Di Kota Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 7, no. 1 (2018): 117-129.
- Mahardika, Putu Surya, and Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* (2018): 1-16.
- Natalia, Heldia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Melayunesia Law* 1, no. 1 (2017): 111-126.
- Setiantoro, Arfian, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani, and Rin itami Njatrijani. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7, no. 1 (2018): 1-17.
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46-64.
- Sukarmi, Sukarmi, and Yudhi Tri Permono. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Secara Online." *Jurnal Hukum* 35, no. 1 (2019).
- Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2014): 197-208.

## Internet

- Anonim. 2020. "Bagaimana Shopee Menggunakan Data Anda?". URL: <https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-Shopee-menggunakan-dan-melindungi-data-Anda>, diakses tanggal 24 September 2020.
- Anonim. "Kebijakan Privasi". URL: <https://shopee.co.id/docs/3612>, diakses tanggal 24 September 2020.
- CNN Indonesia. 2020. "Bos Tokopedia Bicara Soal Pencurian 91 Juta Data Pengguna". URL: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200512123606-185-502440/bos-tokopedia-bicara-soal-pencurian-91-juta-data-pengguna>, diakses tanggal 26 September 2020.
- Oktarina Paramitha Sandy, 2020, "Retas E-Commerce Luar, Hacker Indonesia Beli Tools di Sini", URL: <https://cyberthreat.id/read/4904/Retas-E-Commerce-Luar-Hacker-Indonesia-Beli-Tools-di-Sini>, diakses 1 Februari 2021.

Yosepha Pusparisa. 2019. "96% Pengguna Internet di Indonesia Pernah Menggunakan *E-commerce*". URL: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/12/03/96-pengguna-internet-di-indonesia-pernah-gunakan-e-commerce#>, diakses tanggal 24 September 2020.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.

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

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU 11/2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.