



# Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggar Privasi Konsumen Dalam Jual Beli Online

Komang Pande Angga Tridipta\*, I Nyoman Sujana dan Ni Made Puspasutari Ujianti

Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia

\*anggatridipta@gmail.com

## How To Cite:

Widyastuti, I. A. W., Dewi, A. A. S. L., & Sugiarta, I. N. G. (2020). Kewenangan Pengadilan Negeri Memutus Perkara Praperadilan Mengenai Tidak Sahnya Penetapan Tersangka. *Jurnal Analogi Hukum*. 2(3). 356-360. Doi: <https://doi.org/10.22225/ah.2.3.2579.356-360>

**Abstract**—*Electronic media is one of container to communicate also to do a business with way to use it internet media. To through internet media some types act criminal easy be done. Technology also it's attend internet be seen from corner view economy can to easier us in to do economy activity. While if seen from corner view law technology also with it's attend this internet can become indication it's appear phenomenon the law that can caused its emerge the criminal act new. Research with title Law Protection In Breaker Consumer's Privacy online trading to own formula of How problem Law Protection In Infringement Consumer's Privacy in online trading and does Solution Quarrel In Privacy's Infringement Consumer online trading. This research to use it research Type method and problem approach, Law Material Source, the Technique of law material-collection, and Law Material Analytical. Decomposing To be based and the research result discussion that be done so can be pulled conclusion that activity sold buy online has difference with transaction sell buy conventionally. Form law protection in infringement consumer's privacy in selling transaction buy online to be explained as law problems in transaction scope online trading that is Privacy, Subject's Authority Law and Object Transaction e-commerce. Quarreling solution in privacy's infringement consumer online trading be done with litigation (justice).*

**Keywords:** *Legal Protection; Privacy; Consumer; Online Transaction.*

**Abstrak**—*Media elektronik merupakan salah satu wadah untuk berkomunikasi maupun melakukan suatu bisnis dengan cara menggunakan media internet. Melalui media internet beberapa jenis tindak pidana mudah dilakukan. Kemajuan teknologi maupun hadirnya internet dilihat dari sudut pandang ekonomi dapat mempermudah kita dalam melakukan kegiatan ekonomi. Sedangkan dilihat dari sudut pandang hukum kemajuan teknologi maupun dengan hadirnya internet ini dapat menjadi indikasi munculnya fenomena hukum yang dapat menyebabkan timbulnya tindak pidana baru. Penelitian dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggar Privasi Konsumen Dalam Jual Beli Online memiliki rumusan masalah Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggaran Privasi Konsumen dalam Jual Beli Online dan Bagaimana Penyelesaian Sengketa Dalam Pelanggaran Privasi Konsumen Jual Beli Online. Penelitian ini menggunakan metode Tipe penelitian dan pendekatan masalah, Sumber Bahan Hukum, Teknik pengumpulan bahan hukum, dan Analisis Bahan Hukum. Berdasarkan uraian dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan jual beli online mempunyai perbedaan dengan transaksi jual beli secara konvensional. Bentuk perlindungan hukum terhadap pelanggaran privasi konsumen dalam transaksi jual beli online dijelaskan sebagai suatu permasalahan hukum dalam lingkup transaksi jual beli online yaitu Privasi, Otoritas Subjek Hukum dan Objek Transaksi e-commerce. Penyelesaian sengketa dalam pelanggaran privasi konsumen dalam jual beli online dilakukan dengan litigasi (pengadilan).*

**Kata kunci:** *Perlindungan Hukum; Pelanggar Privasi; Konsumen; Jual Beli Online*

## 1. Pendahuluan

Indonesia merupakan Negara yang berdasarkan atas hukum dalam masyarakat hukum merupakan suatu aturan yang sah yang dapat berlaku bagi masyarakat disuatu tempat

tertentu, jika aturan tersebut dibuat dan ditetapkan oleh penguasa masyarakat itu sendiri (Kansil, 1992). Sejalan dalam perkembangan zaman manusia lebih dimudahkan dengan adanya sarana dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti halnya berkomunikasi melalui

media elektronik. Media elektronik mempermudah kita melakukan komunikasi maupun bisnis dengan sarana menggunakan media internet. Berbelanja melalui media internet saat ini sudah banyak orang atau konsumen yang melakukannya.

Dengan demikian seiring perkembangan zaman yang berdampak terhadap ilmu pengetahuan maupun teknologi menjadi semakin berkembang maju yang dimana hal tersebut menjadi pendorong bagi efisiensi produktifitas produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya agar dapat mencapai suatu target usaha. Hal negatif melalui media internet beberapa jenis tindak pidana semakin mudah dilakukan. Dalam dunia perdagang maupun bisnis banyak hal yang mengalami perubahanseiring dengan masuknya media internet. Dalam pelanggaran jual beli online itu diatur dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu Pasal 30.

Adapun kelemahan bisnis melalui internet ini yaitu, pelanggan kurang merasa aman dalam membeli suatu barang dikarenakan dalam jual beli melalui online lebih mengandalkan kepercayaan antara penjual dan pembeli dalam melanjutkan transaksi jual beli, barang yang didapatkan terkadang tidak sesuai dengan gambar yang diunggah, tingkat kepuasan belanja melalui online kurang memadai atau kurang terjamin kualitasnya, kendala pengiriman dan sistem pembayaran dimana pembeli harus melakukan transfer terlebih dahulu kemudian barang dikirim sehingga timbul kewaspadaan yang harus diperhatikan meskipun sebagian situs telah memberlakukan sistem COD atau Cash On Delivery.

Dapat dikatakan saat ini tidak ada aturan hukum yang mengatur secara rinci mengenai prosedur dalam perlindungan terhadap privasi, dalam penggunaan data pribadi, yang berdampak penawaran berbagai macam produk mulai dari kartu kredit, fasilitas pinjaman dan sebagainya terhadap konsumen itu sendiri. Secara mendasar, hak atas privasi dalam hukum Indonesia diatur dalam Pasal 28 G ayat (1) Amandemen II UUD 1945 jo. Pasal 23 TAP MPR No. XVII atau 1998 jo. Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Pada penelitian (Wiranjaya & Ariana, 2017), diungkapkan bahwa Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan perlindungan hukum terhadap keamanan data elektronik konsumen dari pengaksesan ilegal. Setiap

perbuatan melawan hukum dengan mengakses sistem elektronik yang bertujuan untuk memperoleh Informasi dengan cara melanggar sistem pengamanan dianggap sebagai tindak pidana sesuai Pasal 30 dan Pasal 46 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penelitian lainnya mengungkapkan, terkait dengan hukum yang tersedia bagi korban pelanggaran hak privasi sesuai regulasi hukum Negara Indonesia berdasarkan UU Nomor 18 Tahun 2008 tentang ITE dan PP Nomor 28 Tahun 2012 tentang PSTE dapat melakukan gugatan kerugian secara perdata, artinya bahwa mekanisme hukum menuntut ganti rugi dari pengguna daring kepada penyedia e-commerce yang baru (Indriyani, Sari, & Unggul, 2017).

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, maka dapat diangkat 2 permasalahan yang dianalisis dalam penelitian ini, yaitu perlindungan hukum terhadap pelanggaran privasi konsumen dalam jual beli online dan penyelesaian sengketa dalam pelanggaran privasi konsumen jual beli online. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah menjelaskan dan memberikan tambahan pengetahuan dalam pengembangan ilmu hukum mengenai perlindungan hukum terhadap pelanggaran privasi konsumen dalam jual beli online, mengetahui perlindungan hukum terhadap pelanggaran privasi konsumen dalam jual beli online dan mengetahui penyelesaian sengketa dalam pelanggaran privasi konsumen jual beli online.

## **2. Metode**

Tipe penelitian yang diterapkan yang diterapkan oleh penulis adalah penelitian hukum normatif. Pendekatan masalah menggunakan yuridis normatif yaitu pendekatan berdasarkan peraturanperundang-undangan yang berlaku. Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan bahan hukum yang diperoleh dari penelitian kepustakaan, yaitu bahan Hukum Primer dan Bahan Hukum Sekunder.

Teknik pengumpulan bahan hukum yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumen. Studi dokumen adalah metode yang dilaksanakan dengan cara menginventarisasi bahan-bahan hukum baik berupa peraturan perundang-undangan, literatur-literatur maupun bahan hukum lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis.

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan bahan hukum untuk dianalisis.

Bahan hukum yang diperoleh yang selanjutnya diolah dan dianalisis, diuraikan kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang terkumpul dari literatur-literatur lalu disajikan dan dibentuk dalam penulisan proposal ini, yaitu dengan penjabaran secara lengkap tentang aspek-aspek tertentu yang ada sangkut pautnya dengan masalah yang ada dan selanjutnya dianalisa untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang dibahas.

### 3. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

#### ***Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggaran Privasi Konsumen Dalam Jual Beli Online***

Kerahasiaan pribadi (*Privacy*) merupakan suatu kemampuan seseorang dalam menjaga aset pribadi dan mempertahankan kehidupan dan urusan personalnya dari public atau dapat juga dikatakan kemampuan seseorang untuk mengontrol keluar masuknya informasi mengenai dirinya kepada orang lain. Hak pelanggar privasi oleh individu perusahaan maupun pemerintah menjadi bagian dalam aturan hukum di banyak Negara baik dalam konstitusi ataupun hukum privasi. Privasi dapat secara sukarela dikorbankan umumnya demi keuntungan tertentu dengan resiko hanya mendapat suatu keuntungan tetapi dapat disertai kerugian maupun bahaya lainnya.

Dalam melakukan transaksi jual beli secara online juga terjadi berbagai jenis kasus yang merugikan konsumen misalnya: 1) Penyalahgunaan data pribadi dan informasi penting pelanggan pada saat melakukan transaksi bisnis sebagai suatu persyaratan yang wajib dipenuhi oleh perusahaan. 2) Terdapat kasus kartu identitas diri yang berbeda atau bertentangan dengan informasi data sebenarnya. 3) Dapat terjadinya suatu kejahatan yang bermula dari pencurian data dan informasi seseorang dengan melakukan pencarian di internet. 4) Pelanggaran privasi atas data dan informasi seseorang (Dewi, 2009a). Dalam kasus ini sebelum melakukan transaksi online, antara penjual dan pembeli sepakat untuk melakukan transaksi melalui media online. Selain diberlakukannya transaksi melalui media online, COD (*Cash on Delivery*) merupakan salah satu bagian dari sistem transaksi. Setelah para pihak sepakat melakukan transaksi melalui media online dalam pembelian barang tersebut pembeli wajib mengisi ketentuan-ketentuan identitas didalamnya, seperti nama, alamat, nomor Handpone, e-mail. Dalam kasus pelanggaran privasi jika informasi pribadi yang secara sukarela diberikan untuk suatu kepentingan tersebut disalahgunakan atau

bahkan dicuri, seperti halnya pada pencurian identitas, maka konsumen akan mengalami kerugian melalui bentuk penipuan.

Privasi atas informasi melalui media elektronik dalam e-commerce diatur dalam undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu dalam pasal 25 yang berbunyi: Penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data tentang hak pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan dari yang bersangkutan kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan (Dewi, 2009b).

Beberapa isu etika profesi yang dapat dikategorikan dalam empat jenis yaitu, Isu privasi, Isu akurasi, Isu property kepemilikan maupun nilai informasi (hak cipta intelektual), Isu aksesibilitasnya itu hak untuk mengakses informasi dan pembayaran biaya untuk mengaksesnya (Rosadi, 2015). Di Indonesia sudah diatur dalam undang-undang khusus yaitu Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Perjanjian atau kontrak menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dijelaskan perjanjian atau kontrak adalah suatu perbuatan seseorang atau sekelompok orang mengikatkan dirinya terhadap seseorang atau lebih. Wujud perlindungan hukum terhadap privasi masing-masing pihak dalam transaksi online dapat dijabarkan dalam bentuk permasalahan diantaranya: a) Privasi. b) Otentisitas objek hukum. c) Objek transaksi e-commerce.

Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (ITE) dijelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikandata yang benar dan lengkap yang terkait barang atau jasa yang ditawarkan, Wanprestasi merupakan kelalaian berupa empat jenis situasi antara lain Menyanggupi apa yang menjadi kewajibannya tetapi tidak melakukan apa yang telah disanggupinya tersebut dengan semestinya, Menjanjikan untuk melakukan sesuatu tetapi tidak melakukan apa yang telah dijanjikannya, Melaksanakan sesuatu yang telah dijanjikan tetapi tidak tepat waktu, Melaksanakan suatu hal yang dalam perjanjiannya dilarang untuk dilaksanakan (Satrio, 2014).

Dalam transaksi melalui media online baik itu jual beli atau sebagainya jika terjadi suatu sengketa maupun tindak pidana penipuan akan sulit untuk dilakukan eksekusi. Apabila penjual menggunakan identitas palsu maka dapat dikenakan tindak pidana berdasarkan

pasal 378 KUHP tentang penipuan dan Pasal 28 ayat 1 undang-undang informasi transaksi elektronik. Sengketa merupakan suatu keadaan dimana salah satu pihak tidak puas karena merasa dirugikan pihak lain, dimana pihak yang merasa dirugikan lalu menyampaikan ketidakpuasan tersebut kepada pihak kedua (Numaningsih, 2012).

Beberapa teori tentang sebab-sebab timbulnya sengketa, diantaranya : 1) Teori hubungan masyarakat, 2) Teori negoisasi prinsip, 3) Teori identitas, 4) Teori kesalahpahaman antar budaya, 5) Teori transformasi 6) Teori kebutuhan dan kepentingan manusia (Takdir, 2010). Oleh karena itu sebelum melakukan transaksi melalui online pihak penjual dan pembeli setuju melakukan transaksi melalui media elektronik setelah penjual dan pembeli sepakat, maka pembeli sebelumnya harus memahami ketentuan umum yang disyaratkan oleh pihak penjual. Lalu jika ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh pihak penjual tersebut disetujui pihak pembeli selanjutnya para pihak melakukan kesepakatan jual beli dimana pada umumnya yang dilakukan jika bertransaksi melalui internet pihak pembelimelakukan klik pada tombol send, hal tersebut dapat menjadi suatu tanda bahwa pihak pembeli setuju akan persyaratan perjanjian yang diberikan oleh pihak penjual. Penyelesaian sengketa melalui litigasi merupakan Alternatif hukum dalam penyelesaian sengketa melalui proses beracara dipengadilan dimana dalam hal ini Hakim memiliki kewenangan untuk mengatur memutuskannya suatu Perkara. Proses penyelesaian sengketa litigasi berakhir ditandai dengan adanya hasil akhir berupa putusan *win-lose solution*.

#### **Penyelesaian Sengketa Dalam Pelanggaran Privasi Konsumen Jual Beli Online**

Dalam penyelesaian sengketa hukum melalui litigasi penyelesaian hukumnya lebih bersifat formal dan teknis, Hal ini menyebabkan masyarakat umum mencari alternatif lain dalam menyelesaikan permasalahan hukumnya itu diluar peradilan formal (Harahap, 2008). Dalam perspektif Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, masing-masing pihak berdasarkan kesepakatan bersama ingin menyelesaikan sengketa di luar pengadilan ada alternatif lain selain penyelesaian sengketa melalui litigasi di pengadilan. Beberapa alternatif dalam penyelesaian sengketa diantaranya: 1) Arbitrase, 2) Konsiliasi, 3) Mediasi, 4)

Negosiasi, 5) Penilaian ahli.

Untuk mendapat haknya kembali jika merasa dirugikan para pihak dapat melakukan cara melalui: 1) Litigasi sejalan dalam pasal 38 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik (ITE). 2) Non litigasi Dalam pasal 39 ayat (2) Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Setelah digunakan Peraturan Pemerintah Nomor 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Pasal 2 dijelaskan yaitu : Pemerintah mengakui lembaga yang memenuhi syarat yakni terdaftar pada pemerintah kabupaten atau kota dan bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagai mana tercantum dalam anggaran dasarnya.

Maksud dari pendaftaran tersebut hanya sebagai pencatatan bukan sebagai syarat perizinan. Adapun beberapa tugas dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yaitu Menginformasikan masyarakat umum guna meningkatkan kewaspadaan konsumen dalam mengkonsumsi barang maupun jasa serta memperhatikan kesadaran atas hak dan kewajibannya, menyampaikan solusi maupun nasehat kepada konsumen yang memerlukannya, melakukan kerja sama dengan instansi terkait guna mewujudkan perlindungan konsumen di Indonesia. Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) mempunyai tugas dan wewenang untuk melindungi konsumen seperti misalnya menangani dan membantu penyelesaian suatu sengketa konsumen melalui jalur hukum mediasi maupun abitrasi, memberikan sarana konsultasi perlindungan konsumen, Menerima pengaduan dari konsumen baik berupa tulisan maupun tidak tertulis, mengenai indikasi terjadinya pelanggaran terhadap konsumen dalam rangka perlindungan konsumen.

#### **4. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Dalam transaksi jual beli online terdapat perbedaan dengan transaksi jual beli secara konvensional yaitu dengan digunakannya media elektronik atau internet, melalui transaksi jual beli online terdapat penawaran dan penerimaan. Karena suatu kesepakatan diiringi timbulnya suatu penawaran oleh pihak penjual dan pihak pembeli sebagai penerima. Perlindungan hukum terhadap konsumen seputar transaksi jual beli

online berbentuk, Privasi, otoritas subjek hukum, dan objek transaksi e-commerce. Jika terdapat pelanggaran dalam transaksi jual beli online maka para pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan dalam hal tersebut. Penyelesaian sengketa dalam bentuk pelanggaran privasi konsumen dalam jual beli online dilakukan dengan litigasi (pengadilan) dimana alat bukti elektronik telah diakui sebagai alat bukti sah seperti bukti pembayaran (transfer) , pesan melalui sms, maupun pesan media sosial. Dan dengan melalui Non Litigasi para pihak yang dirugikan dapat menempuh melalui Lembaga Swadaya Masyarakat, Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun penyelesaian sengketa secara kekeluargaan.

Dalam pelaksanaan transaksi jual beli online yang berkaitan dengan perkembangannya menghadapi teknologi dan masalah hukum. Adanya pendaftaran secara hukum, guna melindungi konsumen agar tidak terjadi pelanggaran dalam transaksi. Selain pendaftaran, dalam sebuah transaksi juga diperlukan sikap jujur agar tidak ada pihak yang dirugikan, kewaspadaan dalam diri dan sikap hati-hati serta teliti dalam memilih barang yang akan dibeli. Dari pihak produsen juga harus melayani dengan baik para konsumen yang ingin berbelanja. Seperti misalnya membalas setiap pesan dari konsumen yang ingin tahu masalah barang yang akan dibeli. Hal ini juga bertujuan untuk menghindari terjadinya pelanggaran privasi maupun identitas pribadi baik itu identitas produsen ataupun konsumen. Oleh karena itu perlu adanya pembaharuan untuk bisnis online kedepannya agar menjadi lebih baik, dan dibutuhkannya suatu undang-undang yang mengatur lebih terperinci mengenai e-commerce (bisnis online).

#### Daftar Pustaka

- Dewi, S. (2009a). *CyberLaw: Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*. Bandung: Widya Padjadjaran. Retrieved from <https://www.unpad.ac.id/buku/cyberlaw-perlindungan-privasi-atas-informasi-pribadi-dalam-e-commerce/>
- Dewi, S. (2009b). *Cyberlaw 2n praktik negara-negara dalam mengatur privasi dalam e-commerce*. Bandung: Widya Padjadjaran. Retrieved from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=616674>
- Harahap, M. Y. (2008). *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Indriyani, M., Sari, N. A. K., & Unggul, S. (2017). Perlindungan Privasi Dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace System. *Justitia Jurnal Hukum*, 1(2), 191–208. Retrieved from <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Justitia/article/view/1152>
- Kansil. (1992). *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Nurnaningsih, A. (2012). *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rosadi, S. D. (2015). *Cyber lawn aspek data privasi menurut hukum internasional, regional dan nasional*. Bandung: Refika Aditama. Retrieved from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1061306>
- Satrio, J. (2014). *Wanprestasi Menurut KUHperdata, Doktrin, dan Yurisprudensi*. Bandung: Citra Aditya Bakti. Retrieved from <https://www.citraaditya.com/product/wanprestasi-menurut-kuhperdata-doktrin-dan-yurisprudensi>
- Takdir, R. (2010). *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wiranjaya, I. D. G. A., & Ariana, I. G. P. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggaran Privasi Konsumen Dalam Bertransaksi Online. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 6(1). Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/21906>