

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYALAHGUNAAN DATA PRIBADI DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DI INDONESIA

Annabella Putri Aulia

Jurusan Ilmu Hukum, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: annabella.205240240@stu.untar.ac.id

Informasi	Abstract
Volume : 2 Nomor : 10 Bulan : Oktober Tahun : 2025 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>The advancement of information and communication technology has encouraged the rapid growth of the e-commerce sector in Indonesia, enabling efficient buying and selling transactions without space and time restrictions. However, behind the convenience, there is a serious problem related to the protection of consumer personal data. Sensitive data such as name, address, phone number, account information, to shopping preferences are collected by business actors and at risk of being misused, either through leaks, identity forgery, or digital fraud. This research aims to examine the legal regulations regarding the protection of consumer personal data in e-commerce transactions in Indonesia and analyze the effectiveness of the implementation of applicable regulations, especially Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions (UU ITE) and Law Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection (UU PDP). The research results show that although national regulations have adopted the principles of personal data protection quite comprehensively, such as the principle of transparency, restriction of purpose, and accountability, the implementation is still not optimal. Hindering factors include weak law enforcement, lack of supervision by related authorities, and low consumer awareness of their rights. Concrete steps are needed to strengthen the effectiveness of regulation, including the establishment of an independent supervisory agency in accordance with the mandate of the PDP Law, increasing the compliance of business actors to data protection standards, as well as the provision of a complaint mechanism that is easily accessible to the public. Thus, legal protection of consumer personal data is not only a written norm, but can be materialized substantively in creating a safe, fair, and reliable e-commerce ecosystem.</i></p>

Keyword: E-commerce, personal data, UU ITE, UU PDP

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan pesat sektor e-commerce di Indonesia, memungkinkan transaksi jual beli yang efisien tanpa batasan ruang dan waktu. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul persoalan serius terkait pelindungan data pribadi konsumen. Data sensitif seperti nama, alamat, nomor telepon, informasi rekening, hingga preferensi belanja dikumpulkan oleh pelaku usaha dan berisiko disalahgunakan, baik melalui kebocoran, pemalsuan identitas, hingga penipuan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaturan hukum mengenai pelindungan data pribadi konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia serta menganalisis efektivitas implementasi regulasi yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi nasional telah mengadopsi prinsip-prinsip pelindungan data pribadi secara cukup komprehensif, seperti prinsip transparansi, pembatasan tujuan, dan

akuntabilitas, implementasinya masih belum optimal. Faktor-faktor penghambat antara lain lemahnya penegakan hukum, minimnya pengawasan oleh otoritas terkait, serta rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya. Diperlukan langkah konkret untuk memperkuat efektivitas regulasi, termasuk pembentukan lembaga pengawas independen sesuai amanat UU PDP, peningkatan kepatuhan pelaku usaha terhadap standar perlindungan data, serta penyediaan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen tidak hanya menjadi norma tertulis, tetapi dapat terwujud secara substantif dalam menciptakan ekosistem e-commerce yang aman, adil, dan terpercaya.

Kata Kunci: E-commerce, data pribadi, UU ITE, UU PDP

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang perdagangan. Salah satu wujud nyata dari transformasi ini adalah munculnya platform *e-commerce*, yang memungkinkan konsumen melakukan transaksi jual beli secara daring tanpa harus bertatap muka. Fenomena ini memberikan kemudahan dan efisiensi, sehingga semakin banyak masyarakat Indonesia yang beralih ke transaksi online sebagai pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Seiring meningkatnya jumlah transaksi *e-commerce*, semakin banyak pula data pribadi konsumen yang dikumpulkan dan diproses oleh penyedia layanan.

Data tersebut meliputi nama, alamat, nomor telepon, identitas kependudukan, hingga informasi keuangan seperti nomor kartu kredit dan rekening bank. Informasi ini sangat sensitif dan bernilai tinggi, sehingga perlu mendapatkan perlindungan yang memadai dari potensi penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Sayangnya, dalam praktiknya tidak sedikit kasus kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi konsumen yang terjadi. Data pribadi sering kali diperjualbelikan tanpa izin, digunakan untuk keperluan pemasaran yang mengganggu, atau bahkan dimanfaatkan untuk tindak kejahatan seperti penipuan dan pencurian identitas. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam sistem perlindungan konsumen di ranah digital, yang belum mampu menjamin keamanan data pribadi secara optimal.

Kondisi tersebut menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat, terutama karena banyak konsumen yang tidak sepenuhnya memahami bagaimana data mereka dikelola oleh pelaku usaha. Di sisi lain, masih terdapat ketimpangan pengetahuan antara pelaku usaha dan konsumen dalam hal perlindungan data, sehingga konsumen sering kali berada dalam posisi yang lemah ketika terjadi pelanggaran terhadap hak-haknya. Pemerintah Indonesia sebenarnya telah mengatur mengenai perlindungan data pribadi, baik secara umum melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU

PDP) maupun secara sektoral dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Namun, tantangan masih muncul dalam bentuk lemahnya penegakan hukum, keterbatasan kapasitas lembaga pengawas, serta belum maksimalnya pemahaman pelaku usaha digital terhadap kewajiban hukum mereka.

Selain itu, regulasi yang ada belum sepenuhnya mengatur secara rinci mengenai mekanisme pengawasan dan sanksi terhadap penyalahgunaan data pribadi dalam konteks *e-commerce*. Hal ini memperkuat urgensi untuk mengkaji efektivitas regulasi yang ada serta bagaimana perlindungan yang konkret dapat diberikan kepada konsumen agar mereka merasa aman saat bertransaksi secara digital. Perlindungan data pribadi dalam transaksi *e-commerce* bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga memerlukan partisipasi aktif dari pelaku usaha dan konsumen itu sendiri. Kesadaran kolektif terhadap pentingnya menjaga privasi serta keberanian untuk menuntut hak bila terjadi pelanggaran adalah hal yang krusial dalam menciptakan ekosistem digital yang sehat dan terpercaya.

Dengan latar belakang tersebut, artikel ini akan mengkaji secara mendalam bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penyalahgunaan data pribadi di sektor *e-commerce* di Indonesia, serta menganalisis sejauh mana regulasi yang ada telah mampu menjawab tantangan era digital. Harapannya, kajian ini dapat memberikan kontribusi bagi penguatan perlindungan konsumen dan mendorong terciptanya regulasi serta praktik *e-commerce* yang lebih adil, transparan, dan bertanggung jawab.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif, yakni pendekatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi suatu permasalahan dengan memberikan interpretasi yang mencerminkan berbagai keadaan atau situasi yang ada. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian yuridis normatif yang dilakukan melalui studi literatur atau analisis data sekunder. Fokus penelitian diarahkan pada norma hukum positif yang berlaku, meliputi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah direvisi dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE), Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 mengenai Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), serta yurisprudensi dan doktrin hukum yang relevan. Penulis menggunakan beberapa pendekatan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan hukum mengenai perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan transaksi digital di Indonesia secara signifikan. Platform *e-commerce* seperti Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak kini menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhan barang maupun jasa secara cepat dan praktis. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul tantangan besar terkait perlindungan informasi pribadi konsumen. Saat melakukan transaksi online, konsumen kerap diminta untuk menyerahkan data pribadi seperti nama, alamat, kontak, hingga informasi keuangan, yang jika tidak dikelola dengan benar berisiko disalahgunakan. Penyalahgunaan ini bisa berujung pada tindak pidana seperti penipuan siber, pencurian identitas, pemalsuan akun, hingga pemerasan digital.

Untuk menjawab persoalan tersebut, Indonesia telah memperkuat kerangka hukum terkait perlindungan data pribadi melalui pengesahan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Kehadiran UU ini melengkapi peraturan sebelumnya, seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dengan adanya UU PDP, aspek perlindungan data dalam transaksi digital kini memiliki payung hukum yang lebih komprehensif. Penelitian dengan pendekatan normatif menunjukkan bahwa UU PDP memberikan kepastian hukum terkait hak-hak pemilik data pribadi yang sebelumnya belum diatur secara tegas, terutama dalam konteks transaksi *e-commerce*.

UU PDP memuat sejumlah prinsip penting dalam pengelolaan data, seperti keterbukaan, ketepatan, dan pembatasan tujuan pemrosesan. Dalam hal ini, pelaku usaha digital yang bertindak sebagai pengendali data diwajibkan untuk memperoleh persetujuan yang sah sebelum mengakses atau memproses informasi pribadi konsumen. Selain itu, mereka juga berkewajiban menyediakan kebijakan privasi yang transparan, menerapkan sistem keamanan informasi yang memadai, serta segera melaporkan apabila terjadi insiden kebocoran data. Kajian regulatif menekankan bahwa mekanisme *consent* menjadi landasan penting bagi legalitas pengumpulan dan penggunaan data konsumen, sebagaimana yang juga diterapkan di berbagai negara lain untuk menjamin akuntabilitas pihak pengendali data.

Konsumen sebagai pemilik data memiliki berbagai hak yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Hak-hak tersebut mencakup hak untuk mengetahui tujuan penggunaan data, hak untuk mengoreksi kesalahan informasi, hingga hak untuk meminta penghapusan

data. Perlindungan ini menempatkan konsumen pada posisi yang lebih kuat dalam menghadapi potensi penyalahgunaan data di ruang digital. Berbagai studi menunjukkan bahwa keberadaan UU PDP memberi jalan hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi apabila data pribadinya digunakan secara tidak sah oleh penyedia layanan e-commerce.

Dengan demikian, perlindungan data pribadi tidak hanya berhubungan dengan privasi, tetapi juga erat kaitannya dengan perlindungan konsumen. Dalam aspek penegakan hukum, UU PDP juga mengatur pembentukan lembaga pengawas independen yang bertugas untuk memastikan kepatuhan para pengendali data terhadap ketentuan yang berlaku. Selain memberikan sanksi administratif, pelanggaran serius terhadap aturan ini dapat dikenai sanksi pidana. Penelitian terkait perlindungan data menyoroti pentingnya keberadaan otoritas pengawasan yang efektif untuk menekan jumlah kasus kebocoran data pribadi.

Pelaku usaha *e-commerce* yang melanggar ketentuan tidak hanya dapat diberat melalui UU PDP, tetapi juga melalui regulasi perlindungan konsumen yang berlaku. Kepatuhan terhadap regulasi data pribadi harus dipandang sebagai bagian dari komitmen jangka panjang pelaku usaha digital dalam membangun kepercayaan konsumen. Meningkatnya kesadaran konsumen terhadap pentingnya keamanan data pribadi mendorong pelaku *e-commerce* untuk lebih bertanggung jawab dalam mengelola informasi pelanggan. Penerapan prinsip-prinsip tata kelola data yang baik tidak hanya menghindarkan mereka dari sanksi hukum, tetapi juga menjadi keunggulan kompetitif dalam industri digital yang semakin kompetitif.

Dengan kerangka hukum yang semakin jelas dan tanggung jawab yang diperluas bagi pelaku usaha, perlindungan data pribadi kini menjadi elemen penting dalam membangun ekosistem *e-commerce* yang sehat dan berkelanjutan. Namun, efektivitas implementasi UU PDP tetap memerlukan pengawasan yang kuat, literasi digital yang memadai, serta kolaborasi antara regulator, pelaku usaha, dan masyarakat sipil. Kedepannya, tantangan akan terus berkembang seiring dengan inovasi teknologi, sehingga pendekatan hukum dan kebijakan perlindungan konsumen pun harus terus beradaptasi. Oleh karena itu, penting untuk terus mengkaji dan mengevaluasi penerapan regulasi perlindungan data pribadi dalam praktik *e-commerce* di Indonesia. Kajian ini tidak hanya akan memperkuat upaya perlindungan konsumen, tetapi juga memberikan kontribusi dalam pembentukan tata kelola digital yang beretika, transparan, dan menghormati hak asasi manusia, termasuk hak atas privasi.

Efektivitas regulasi yang ada saat ini dalam memberikan perlindungan konsumen terhadap penyalahgunaan data pribadi di *e-commerce*

Efektivitas regulasi perlindungan data pribadi di Indonesia masih dalam tahap awal, terutama setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Meskipun regulasi ini dianggap komprehensif, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih menunggu peraturan pelaksana dan pembentukan lembaga pengawas independen. Dalam konteks *e-commerce*, perlindungan data seringkali hanya sebatas kebijakan privasi formal yang tidak selalu diikuti dengan penerapan teknis yang memadai. Akibatnya, kasus kebocoran data masih marak terjadi, bahkan melibatkan *marketplace* besar. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas regulasi masih terbatas pada aspek normatif, belum pada aspek praktis.

Dari sisi substansi hukum, UU PDP sebenarnya sudah cukup untuk memberikan perlindungan bagi konsumen karena mengatur prinsip-prinsip pemrosesan data, hak subjek data, dan kewajiban pengendali data. Namun, efektivitasnya dalam praktik masih rendah karena minimnya pemahaman dan kesadaran hukum di kalangan pelaku usaha, khususnya UMKM di platform *e-commerce*. Penelitian menunjukkan banyak pelaku usaha belum mengetahui kewajiban hukum seperti persetujuan eksplisit, hak penghapusan data, atau pelaporan kebocoran. Hal ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara aturan yang ada dan kemampuan pelaku usaha dalam menerapkannya. Oleh sebab itu, efektivitas regulasi membutuhkan dukungan edukasi dan sosialisasi yang luas.

Selain faktor kesadaran hukum, efektivitas regulasi juga dipengaruhi oleh mekanisme penegakan. Saat ini, mekanisme sanksi administratif maupun pidana masih jarang diterapkan terhadap pelaku usaha yang lalai menjaga data pribadi konsumen. Banyak kasus kebocoran data berhenti pada tahap imbauan atau penyelidikan awal tanpa tindak lanjut yang jelas. Kajian akademik menegaskan bahwa lemahnya penegakan hukum membuat regulasi perlindungan data pribadi kehilangan efek jera. Hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap komitmen pemerintah dalam melindungi konsumen digital.

Secara keseluruhan, efektivitas regulasi saat ini masih bersifat potensial daripada aktual. UU PDP memberikan kerangka hukum yang kuat, namun kelemahan ada pada aspek implementasi, sosialisasi, dan penegakan. Diperlukan penguatan kelembagaan melalui pembentukan otoritas pengawas independen serta penerapan sanksi tegas terhadap pelanggaran. Selain itu, upaya pemberdayaan konsumen dan edukasi pelaku usaha sangat penting untuk menutup celah dalam perlindungan data pribadi. Dengan langkah-langkah tersebut, efektivitas regulasi dapat meningkat sehingga konsumen *e-commerce* benar-benar terlindungi dari penyalahgunaan data pribadi.

Sebagian pelaku usaha juga memandang efektivitas regulasi bergantung pada sejauh mana pemerintah mampu menegakkan hukum secara konsisten. Jika penegakan hukum lemah, kepatuhan dianggap tidak mendesak sehingga hanya sedikit perusahaan yang benar-benar serius menerapkannya. Namun, jika sanksi tegas diberlakukan, maka semua pelaku usaha akan terpaksa meningkatkan standar perlindungan data. Hal ini sesuai dengan pandangan teoritis bahwa kepastian hukum dan penegakan yang konsisten menjadi faktor kunci efektivitas regulasi. Dari perspektif bisnis, kepatuhan akan mengikuti arah regulasi yang ditegakkan negara. Pelaku usaha dalam *e-commerce* memiliki peran sebagai pengendali data pribadi, yang berarti mereka memegang tanggung jawab penuh dalam mengelola dan melindungi data pribadi konsumen. Kewajiban ini termasuk:

- Memastikan sistem pengamanan informasi (*data security system*) yang kuat,
- Melakukan audit rutin atas sistem penyimpanan data,
- Tidak menyebarkan, memperjualbelikan, atau memberikan akses kepada pihak ketiga tanpa persetujuan konsumen,
- Memberikan pemberitahuan jika terjadi kebocoran data pribadi (*data breach notification*), sebagaimana diwajibkan dalam Pasal 35 dan Pasal 36 UU PDP.

Jika pelaku usaha lalai dan mengakibatkan kebocoran data, maka dapat dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis, denda administratif, penghentian sementara kegiatan pengolahan data, hingga pencabutan izin usaha. Namun demikian, efektivitas perlindungan tersebut belum optimal karena masih lemahnya penegakan hukum, minimnya transparansi pelaku usaha, serta kurangnya edukasi terhadap konsumen.

D. KESIMPULAN

Pertama, pengaturan hukum mengenai perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia saat ini telah memperoleh landasan yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), yang mempertegas prinsip-prinsip privasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pemrosesan data. Kehadiran regulasi ini menunjukkan komitmen negara untuk mengantisipasi penyalahgunaan data pribadi yang kerap terjadi di ruang digital. Kedua, efektivitas regulasi masih menghadapi tantangan, terutama terkait lemahnya penegakan hukum, kurangnya literasi masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur teknis di sejumlah pelaku usaha, khususnya UMKM. Ketiga, dari perspektif pelaku usaha, regulasi PDP dipandang sebagai instrumen penting untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan daya saing, meskipun menimbulkan konsekuensi biaya, kompleksitas administrasi, serta kebutuhan akan pendampingan teknis.

Dengan demikian, perlindungan data pribadi dalam *e-commerce* belum sepenuhnya optimal, tetapi arah regulasi sudah menunjukkan fondasi yang positif. Pengaturan hukum mengenai perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia saat ini telah memperoleh landasan yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), yang mempertegas prinsip-prinsip privasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pemrosesan data. Kehadiran regulasi ini menunjukkan komitmen negara untuk mengantisipasi penyalahgunaan data pribadi yang kerap terjadi di ruang digital.

Kedua, efektivitas regulasi masih menghadapi tantangan, terutama terkait lemahnya penegakan hukum, kurangnya literasi masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur teknis di sejumlah pelaku usaha, khususnya UMKM. Ketiga, dari perspektif pelaku usaha, regulasi PDP dipandang sebagai instrumen penting untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan daya saing, meskipun menimbulkan konsekuensi biaya, kompleksitas administrasi, serta kebutuhan akan pendampingan teknis.

E. DAFTAR PUSTAKA

Muhamad Rasid, Implikasi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce, Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik, 2023

Domi Dwi Kurniasandi, Sherly Nanda Aprilia, Nobella Indradjaja, & Chamdani, Regulasi Terkait Perlindungan Data Pribadi dalam Penggunaan Jasa E-Commerce, Jurnal Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra, 2022

Muhamad Rasid, Implikasi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce, Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik, 2023.

Sagdiyah Fitri Andani Tambunan & Muhammad Irwan Padli Nasution, Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen dalam Melakukan Transaksi di E-Commerce, Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 2022.

Domi Dwi Kurniasandi, Sherly Nanda Aprilia, Nobella Indradjaja, & Chamdani, Regulasi Terkait Perlindungan Data Pribadi dalam Penggunaan Jasa E-Commerce, Jurnal Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra, 2022.

https://djkpm.komdigi.go.id/berita/artikel/35/era-baru-perlindungan-data-pribadi?utm_source.com

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/229798/uu-no-27-tahun-2022>

https://nasional.kompas.com/read/2023/03/23/11333391/pemrosesan-data-pribadi-menurut-uu-pdp-dan-status-eksisting?utm_source.com

https://mustikarajalaw.id/wp/2022/10/19/uu-pelindungan-data-pribadi-disahkan-ketahui-ketentuannya/?utm_source.com

https://www.pracasya-law.com/jp/index.php/2024-11-15-08-28-21/157-hal-hal-yang-diatur-pada-undang-undang-perlindungan-data-pribadi-uu-pdp-2?utm_source.com

https://www.mengerti.id/ekonomi-bisnis/6648999092/waduh-shopee-didenda-rp96-juta-karena-masalah-perlindungan-data-pelanggan?utm_source.com

https://www.kompasiana.com/bhumyamkasaputra0555/687b2d0bed641539ee4ce496/pen erapan-uu-pdp-di-indonesia-dan-perkembangan-kebijakan-perlindungan-data-pribadi-dalam-konteks-2025-evaluasi-dan-kebutuhan-penyesuaian?page=all&utm_source.com

https://nasional.kompas.com/read/2024/09/25/05450041/sanksi-kebocoran-data-di-indonesia-belum-efektif-apa-penyebabnya?-utm_source.com