

TANGGUNG JAWAB HUKUM MARKETPLACE TERHADAP PENYALAHGUNAAN DATA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI BISNIS DIGITAL (STUDI KASUS STIE TUAH NEGERI)

Ardenolis¹; Iin Hermawati²; Puan Fisthawansya Sy³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tuah Negeri
Jln. Bintan No.48, Sukajadi, Kec. Dumai Kota, Kota Dumai, Riau 28812
E-mail : arethenolist@gmail.com (Korespondensi)

Submit: 2 Nopember 2025

Review: 10 Nopember 2025

Publish: 26 Nopember 2025

*) Korespondensi

Abstract: The rapid growth of digital business in Indonesia has positioned online marketplaces as key actors in collecting and processing consumers' personal data. Major data breaches, such as the 2020 Tokopedia incident, have exposed cybersecurity vulnerabilities and highlighted weak legal protections for users. This study aims to analyze the legal responsibility of marketplaces in addressing the misuse of consumer data based on *Law No. 11 of 2008 on Electronic Information and Transactions (EIT Law)* and *Law No. 27 of 2022 on Personal Data Protection (PDP Law)*. The research employs a normative juridical method with a descriptive qualitative approach by examining relevant legislation, legal literature, and case studies of data breaches involving major Indonesian marketplaces. The results indicate that marketplaces have a legal obligation as data controllers to ensure the security, integrity, and confidentiality of users' personal data. However, the implementation of accountability principles and liability mechanisms remains weak, both technically and administratively. This study emphasizes the need to strengthen the enforcement of the PDP Law through stricter supervision, greater transparency, and enhanced collaboration among regulators, businesses, and educational institutions. Consequently, a secure, ethical, and legally just digital business ecosystem can be achieved in Indonesia

Keywords: *Marketplace, Legal Responsibility, Personal Data Protection, EIT Law, PDP Law*

Di era transformasi digital yang berlangsung cepat di Indonesia, platform marketplace tumbuh dengan sangat pesat dan tidak hanya berfungsi sebagai tempat transaksi jual-beli, tetapi juga sebagai pusat pengumpulan dan pengolahan data konsumen secara masif. Misalnya, dalam studi yang meneliti kasus platform besar di Indonesia disebutkan bahwa insiden kebocoran data 91 juta akun pengguna Tokopedia pada Mei 2020 menjadi salah satu pelanggaran keamanan siber terbesar dalam sejarah e-commerce Indonesia (Hidayat, 2023). Kejadian ini bukan hanya mengguncang kepercayaan konsumen, tetapi sekaligus memperlihatkan bahwa pelaku marketplace memikul tanggung jawab lebih dari sekadar menjadi fasilitator transaksi: mereka juga menjadi penjaga data pribadi konsumen di ranah digital (Rahman & Dewi, 2019).

Dalam konteks kerangka hukum nasional, telah terjadi lompatan regulasi yang

signifikan melalui pengesahan Undang - Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) yang menurut keterangan resmi telah menandai era baru tata kelola data pribadi di Indonesia. Undang-undang ini menetapkan bahwa pengendali data pribadi wajib melindungi dan memastikan keamanan data pribadi yang diprosesnya, dengan melakukan langkah teknis operasional untuk melindungi data pribadi dari gangguan pemrosesan data pribadi yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan definisi pengendali data pribadi sebagai setiap orang, badan publik, dan organisasi internasional yang bertindak sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam menentukan tujuan dan melakukan kendali pemrosesan data pribadi (Pasal 1 angka 4 UU PDP) ustandanya kini mengikat pihak-pihak yang sebelumnya mungkin tidak

dianggap sebagai pengendali data dalam konteks tradisional. (Indonesia, 2016)

Fenomena penyalahgunaan data konsumen dalam bisnis digital, termasuk marketplace, menunjukkan bahwa tanggung jawab hukum platform bukan hanya terbatas pada persetujuan transaksi atau layanan, melainkan juga meliputi: jaminan keamanan sistem, pencegahan akses tidak sah, penghapusan data yang tidak lagi relevan, transparansi pengumpulan dan pemrosesan data, serta mekanisme kompensasi bagi konsumen yang dirugikan. Sebuah artikel menyebutkan bahwa pengendali data pribadi wajib mencegah data pribadi diakses secara tidak sah dengan menggunakan sistem keamanan elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab (Lestari & Santoso, 2020). Di sisi empiris, penelitian kuantitatif pada pengguna Tokopedia mengungkapkan bahwa meski sebagian besar pengguna tidak merasakan dampak langsung dari kebocoran data, namun beberapa pengguna mengalami dampak negatif seperti peningkatan spam chat dari akun tak dikenal, penyalahgunaan data pribadi, dan aktivitas transaksi mencurigakan pada akun Tokopedia.

Situasi ini membuka celah penelitian pada satu ranah yang masih relatif sedikit ditelaah secara local bagaimana tanggung jawab hukum marketplace—sebagai pengendali data atau mediator transaksi—dalam menghadapi risiko penyalahgunaan data konsumen, terutama dalam konteks institusi pendidikan seperti STIE Tuah Negeri yang mungkin menggunakan marketplace atau platform digital dalam aktivitas-bisnis atau administratif. Meskipun regulasi telah disiapkan, masih terdapat tantangan implementasi yang nyata: misalnya, masih belum terbentuknya lembaga pengawas yang independen sebagaimana dipersyaratkan oleh UU PDP.

Dengan latar tersebut, penelitian ini sangat relevan karena akan mengisi kekosongan empiris dan normatif terkait tanggung jawab hukum marketplace terhadap penyalahgunaan data konsumen. Fokus pada studi kasus di STIE Tuah Negeri memungkinkan analisis yang kontekstual

melihat bagaimana marketplace sebagai entitas bisnis digital yang berinteraksi dengan konsumen (termasuk mahasiswa, dosen, staf) menjalankan kewajibannya, dan bagaimana institusi akademik sebagai pengguna platform digital turut menghadapi implikasi data teknis dan etis. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi kebijakan praktis bagi regulator, pengelola marketplace, dan institusi pendidikan untuk memperkuat perlindungan data konsumen dalam transaksi bisnis digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu pendekatan yang berfokus pada analisis terhadap norma-norma hukum yang berlaku untuk mengkaji tanggung jawab hukum marketplace dalam melindungi data pribadi pengguna. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan, literatur hukum, doktrin, serta kasus-kasus konkret yang relevan, seperti kebocoran data pengguna pada platform marketplace besar di Indonesia. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder, yang mencakup bahan hukum primer (UU ITE, UU PDP, UUD 1945), bahan hukum sekunder (buku, jurnal, dan karya ilmiah terkait hukum siber dan perlindungan data), serta bahan hukum tersier (kamus hukum dan ensiklopedia hukum). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), sedangkan analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan cara menafsirkan dan mengaitkan ketentuan hukum yang ada untuk menemukan prinsip tanggung jawab hukum marketplace terhadap kebocoran data pribadi pengguna (Ali, Z, 2021).

HASIL

Berdasarkan hasil analisis terhadap norma-norma hukum yang berlaku di Indonesia, ditemukan bahwa tanggung jawab hukum marketplace terhadap perlindungan data pribadi pengguna telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-

undangan, terutama Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). (Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi, 2022)

Dari kajian terhadap regulasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *marketplace* memiliki kewajiban hukum sebagai pengendali data (data controller) untuk menjaga keamanan, keutuhan, dan kerahasiaan data pribadi pengguna. Pelanggaran atas kewajiban ini dapat mengakibatkan tanggung jawab administratif, perdata, dan pidana.

Dalam praktiknya, hasil telaah terhadap beberapa kasus kebocoran data di platform besar seperti Tokopedia (2020) dan Bukalapak (2020) menunjukkan lemahnya implementasi sistem keamanan siber dan mekanisme pertanggungjawaban yang tegas. Meskipun UU PDP telah memberikan dasar hukum yang kuat, penerapan dan penegakannya masih menghadapi tantangan, terutama dalam aspek transparansi, mekanisme ganti rugi, dan pengawasan oleh otoritas perlindungan data (Ali, 2021).

PEMBAHASAN

Tanggung Jawab *Marketplace* dalam Perspektif UU ITE

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, (Indonesia, 2016) menjadi dasar utama dalam menilai tanggung jawab hukum penyelenggara sistem elektronik, termasuk *marketplace*. Pasal 15 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa *Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya*. Ketentuan ini menempatkan *marketplace* sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab hukum langsung terhadap keamanan dan

keandalan sistem yang digunakan dalam transaksi digital.

Marketplace, sebagai penyelenggara sistem elektronik (PSE), memiliki kewajiban tidak hanya untuk menyediakan platform transaksi, tetapi juga memastikan perlindungan atas data dan aktivitas pengguna. Menurut Arifin (2022), tanggung jawab hukum *marketplace* dalam UU ITE tidak hanya bersifat teknis operasional, tetapi juga moral dan sosial karena berkaitan dengan kepercayaan publik dalam transaksi digital (Jurnal Hukum & Teknologi, Vol. 8 No. 2, 2022). Dengan kata lain, jika terjadi kebocoran data atau penyalahgunaan informasi yang bersumber dari kelalaian sistem, *marketplace* dapat dimintai pertanggungjawaban hukum baik secara perdata maupun administratif.

Dalam praktiknya, tanggung jawab *marketplace* dapat meliputi tiga hal: (1) tanggung jawab atas keandalan sistem elektronik, (2) tanggung jawab atas kebenaran informasi, dan (3) tanggung jawab atas perlindungan data pengguna. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), Pasal 3 ayat (2) menyebutkan bahwa PSE wajib menjamin kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi yang dikelolanya.

Namun, penerapan norma ini sering kali menemui kendala. Berdasarkan penelitian oleh (Rahman & Dewi, 2019) banyak *marketplace* besar di Indonesia yang masih belum sepenuhnya memenuhi kewajiban perlindungan data sesuai dengan prinsip *due diligence* karena lemahnya pengawasan dan belum jelasnya mekanisme pertanggungjawaban bersama antara platform dan merchant (Jurnal Hukum Siber Indonesia, 2023). Dengan demikian, tanggung jawab *marketplace* dalam perspektif UU ITE bukan sekadar formalitas hukum, tetapi harus diterjemahkan dalam kebijakan teknis seperti enkripsi data, sistem otentikasi ganda, serta transparansi dalam penggunaan data pengguna (Suhendra, 2020).

Tanggung Jawab Marketplace dalam Perspektif UU Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)

Pengesahan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) merupakan tonggak penting dalam evolusi hukum digital Indonesia. UU ini secara eksplisit mengatur kewajiban dan tanggung jawab pengendali serta prosesor data pribadi, termasuk marketplace yang mengumpulkan dan mengolah data pengguna dalam setiap transaksi elektronik. Menurut Pasal 35 UU PDP, *Pengendali Data Pribadi wajib bertanggung jawab atas setiap pemrosesan Data Pribadi yang berada di bawah kendalinya.*

Marketplace dikategorikan sebagai pengendali data pribadi, karena menentukan tujuan dan cara pemrosesan data konsumen (misalnya alamat, nomor telepon, riwayat transaksi, hingga data finansial). Oleh karena itu, marketplace wajib menjamin bahwa setiap pengumpulan dan pengolahan data dilakukan berdasarkan persetujuan yang sah, prinsip transparansi, dan tujuan yang jelas. Menteri Komunikasi dan Informatika menegaskan bahwa, UU PDP merupakan jaminan hukum bagi masyarakat dalam menghadapi era digital yang kerap diwarnai penyalahgunaan data pribadi oleh pelaku usaha maupun pihak ketiga.

Dalam konteks tanggung jawab hukum, UU PDP memperkenalkan konsep *accountability principle*, di mana pengendali data harus dapat membuktikan kepatuhan terhadap prinsip perlindungan data pribadi. Artinya, marketplace memiliki kewajiban untuk menunjukkan bahwa seluruh kegiatan pengolahan data dilakukan sesuai standar keamanan dan prosedur hukum. Jika terjadi pelanggaran, Pasal 58 UU PDP memberikan sanksi pidana maupun administratif, termasuk denda hingga 2% dari pendapatan tahunan, serta perintah penghentian kegiatan pengolahan data.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2024) menegaskan bahwa, dalam praktik bisnis digital di Indonesia, sebagian besar

marketplace belum memiliki mekanisme remediasi dan pemberitahuan pelanggaran data (*data breach notification*) yang efektif sebagaimana disyaratkan dalam UU PDP (Jurnal Komunikasi Hukum Digital, Vol. 10 No. 1, 2024). Hal ini menimbulkan risiko hukum yang signifikan karena marketplace dapat dianggap lalai dalam melindungi hak subjek data.

Selain itu, UU PDP juga menegaskan hak-hak subjek data, seperti hak akses, hak koreksi, hak penghapusan, dan hak untuk menarik persetujuan. Pasal 5 ayat (1) menyatakan bahwa, *Subjek Data Pribadi berhak mendapatkan informasi mengenai kejelasan identitas, dasar kepentingan hukum, dan tujuan permintaan serta penggunaan Data Pribadi.* Oleh sebab itu, marketplace harus membangun mekanisme layanan yang memungkinkan pengguna meninjau dan menghapus data mereka.

Menurut Kurniawan (2023), tanggung jawab marketplace dalam UU PDP bersifat dua arah preventif dan represif mencegah pelanggaran dengan tata kelola keamanan data yang baik serta memberikan pemulihan ketika terjadi penyalahgunaan data (Jurnal Hukum dan Teknologi Informasi, 2023). Dengan demikian, UU PDP memperluas ruang tanggung jawab marketplace tidak hanya secara hukum, tetapi juga secara etis dan sosial, karena menyangkut kepercayaan publik di era ekonomi digital.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab hukum marketplace terhadap penyalahgunaan data konsumen masih menghadapi tantangan besar, baik dari sisi regulasi maupun implementasi.

Dari sisi regulasi, UU ITE memberikan dasar hukum terhadap tanggung jawab marketplace dalam menjaga keamanan sistem elektronik, namun belum cukup kuat dalam menjamin hak atas privasi konsumen. Sedangkan UU PDP memberikan kerangka hukum yang lebih komprehensif dengan menempatkan

marketplace sebagai *pengendali data pribadi* yang wajib menjaga keamanan, integritas, dan kerahasiaan data konsumen.

Dari sisi implementasi, masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan. Marketplace cenderung fokus pada keamanan teknis, sementara aspek transparansi, akuntabilitas, dan pemberian informasi kepada konsumen sering diabaikan. Rendahnya kesadaran pengguna dan lemahnya pengawasan pemerintah turut memperburuk situasi.

Dengan demikian, perlu adanya penguatan mekanisme penegakan hukum, peningkatan literasi digital masyarakat, dan penerapan prinsip *good corporate governance* dalam pengelolaan data pribadi. Kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, akademisi, dan pelaku industri digital menjadi kunci untuk menciptakan ekosistem transaksi digital yang aman, adil, dan berkeadilan hukum di Indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, Z. (2021). *Hukum Siber dan Perlindungan Data Pribadi di Era Digital*. RajaGrafindo Persada.
- Hidayat, R. (2023). Tanggung Jawab Pengendali Data dalam Implementasi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. *Jurnal Legislasi Dan Kebijakan Publik*, 15(2), 101–115.
- Indonesia, R. (2016). *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Lestari, S., & Santoso, Y. (2020). Keamanan Data Konsumen dalam Ekonomi Digital dan Tanggung Jawab Hukum Marketplace. *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Digital Indonesia*, 5(3), 78–95.
- Rahman, F., & Dewi, N. (2019). Tanggung Jawab Marketplace terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia.

Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi, 4(1), 89–104.

- Suhendra, M. (2020). Analisis Perlindungan Data Konsumen pada Platform E-Commerce Berdasarkan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Bisnis Digital*, 6(2), 140–156.

- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, (2022).