

Kebijakan Privasi pengguna Data di Studi Kasus *e-commerce* Tokopedia

Titanio Meiga Batry ^[1], Nur Aini Rakhmawati ^[2]

Institute Teknologi Sepuluh Nopember

Email : titanmeiga@gmail.com ¹, nur.aini@is.its.ac.id ²

Abstrak

Penggunaan internet semakin meluas terutama untuk kebutuhan belanja baik dari remaja sampai dewasa, bahkan tidak hanya wanita saja yang berbelanja melalui internet. Istilah “online shopper” sudah menyebar luas ke berbagai kalangan di berbagai belahan dunia. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan dan penawaran yang dapat bertemu tanpa dipengaruhi oleh halangan tempat dan waktu. Pertemuan penawaran dan kebutuhan dijemput oleh situs e-commerce yang sudah menjadi pilihan bagi pembeli yang ingin mendapatkan barang sesuai dengan kebutuhan tanpa harus berkunjung ke toko aslinya. Pembeli yang membeli pada situs e-commerce ini secara sengaja maupun tidak sengaja harus memasukkan data – data pribadinya ke dalam situs tersebut, seperti alamat, nomor telepon, email, dan data pribadi lainnya. Hal ini dikarenakan situs e-commerce membutuhkan data tersebut untuk mengirim barang yang telah dibeli oleh pembeli. Transaksi yang dilakukan pada situs e-commerce tiap harinya semakin bertambah dan hal tersebut menandakan semakin bertambah jumlah pembeli yang memasukkan data – data pribadinya ke situs e-commerce. Data – data pribadi yang dimasukkan ke dalam situs e-commerce merupakan data yang bersifat sensitif dan perlu dikelola dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah meneliti studi kasus e-commerce pada Tokopedia dalam mengelola data – data pribadi pembeli atau pengguna sesuai dengan kebijakan privasi data yang telah dicantumkan dalam situs Tokopedia.

Kata Kunci: e-commerce , kebijakan privasi, data pribadi, hukum.

1. Pendahuluan

Bagian ini membahas terkait dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat dari penelitian studi kasus e-commerce pada Tokopedia terhadap privasi data pengguna.

1.1. Latar Belakang

Di setiap tahun, Tokopedia sering terjadinya kasus pembobolan oleh peretas, seperti pembobolan akun, dataset, dan sebagainya.

Di tengah pandemi virus Corona (Covid-19), aktivitas belanja online masyarakat dalam tren yang meningkat. Ketua Lembaga Riset Siber Indonesia *CISSReC (Communication & Information System Security Research Center)* **Pratama Dahlian Persadha** mengungkapkan bahwa password memang dalam bentuk acak, tetapi data lain sudah terbuka. Serta menjelaskan peretas *Whysodank* pertama kali mempublikasikan hasil peretasan di raid forum pada Sabtu (2/5). Kemudian peretas *ShinyHunter* telah membobol akun Tokopedia sekitar 91 juta akun lalu mempostingkannya di forum *Darkweb* bernama *EmpireMarket*[1].

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja kebijakan privasi data pengguna pada situs Tokopedia?
2. Bagaimana kebijakan privasi data pengguna pada situs Tokopedia menjabarkan atau mendefinisikan hukum pengelolaan terkait dengan pemanfaatan data pengguna?

1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah didefinisikan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui seluruh kebijakan privasi yang telah dijabarkan atau didefinisikan pada situs Tokopedia.
2. Memahami kebijakan privasi dari sudut pandang hukum terkait dengan pemanfaatan data pengguna yang terdapat pada masing – masing situs e-commerce.

1.4. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Memahami kebijakan privasi yang diterapkan pada situs e-commerce pada Tokopedia sebagai pengetahuan dasar untuk kewaspadaan dalam menyebarkan data pribadi.
2. Mendapatkan edukasi yang lebih terkait dengan penting dan sensitifnya data pribadi pengguna.

2. Tinjauan Pustaka

Pada bagian ini, definisi dari beberapa kosakata akan dijabarkan lebih detail melalui referensi dan penjelasannya

2.1. E-Commerce

E-commerce adalah sebuah istilah yang digunakan untuk merujuk pada perdagangan yang dilakukan secara elektronik (online). Media elektronik yang digunakan dalam hal ini berupa situs web, *gadget*, internet, komputer, dan peralatan lainnya. Menurut penelitian [2], definisi e-commerce lebih merujuk kepada perdagangan atau aktivitas jual beli yang dilakukan melalui situs web. E-commerce berfokus pada otomatisasi aktivitas perdagangan pada sistem online. Otomatisasi tersebut menyebabkan aktivitas perdagangan berjalan menjadi semakin lebih mudah, cepat, dan efisien [2]. E-commerce juga dapat menyediakan penukaran uang secara online untuk kemudahan aktivitas perdagangan. Konsep e-commerce juga sering disamakan dengan konsep e-stores [3], meskipun kedua konsep itu berbeda. E-commerce dibagi menjadi empat kategori, yaitu *B2B (Business-to-Business)*, *B2C (Business-to-Customer)*, *C2C (Customer-to-Customer)*, *C2B (Customer-to-Business)*.

2.2. Kebijakan Privasi

Privasi didefinisikan [4] sebagai kemampuan untuk mengatur atau membatasi individu, kelompok, atau organisasi terhadap informasi atau data yang dimiliki, sehingga data atau informasi tersebut tidak tersebar atau jatuh ke pihak lain. Dari definisi tersebut, privasi dapat disimpulkan menjadi pembatasan hak yang dimiliki oleh suatu pihak untuk mengakses suatu informasi, sehingga informasi hanya dapat diakses oleh pihak tertentu. Konsep privasi sudah merajalela di situs internet, salah satunya adalah penerapan untuk menyembunyikan sandi tiap – tiap pengguna atau media social pengguna. Privasi dalam dunia maya lebih terkait terhadap konsep dalam pembatasan hak akses suatu pihak terhadap informasi individu yang sensitif,

seperti data pribadi seseorang yang menyangkut seperti alamat, nomor telepon, dan sebagainya. Perspektif yang menyebabkan data pribadi tiap individu berbeda – beda sesuai dengan yang bersangkutan. Akan tetapi, konsep privasi lebih menekankan pada konsep individu atau pribadi. Kebijakan privasi dapat didefinisikan sebagai kebijakan yang mengatur konsep privasi [4] yang telah dijabarkan pada kalimat sebelumnya. Kebijakan ini berisi peraturan – peraturan yang menyangkut terhadap hak akses, kewajiban, peraturan, hukum, pernyataan terhadap pengelolaan informasi. Kebijakan dapat merujuk pada undang – undang yang berlaku di daerah lokal maupun pada pihak (*vendor*) yang mengelola informasi. Kebijakan privasi menjadi dasar dan acuan dalam hukum, apabila pelanggaran pada privasi informasi terjadi. Kebijakan privasi juga menjadi acuan reputasi dan kredibilitas suatu pihak (*vendor*) dalam mengelola informasi yang diserahkan oleh pengguna (contoh: *e-commerce*, bank, dan sebagainya).

3. Pembahasan

Bagian ini membahas konten penelitian dari studi kasus Tokopedia.

3.1. Tokopedia

1. Perolehan dan Pengumpulan Data Pengguna

[5] Tokopedia mengumpulkan data Pengguna dengan tujuan untuk memproses transaksi Pengguna, mengelola dan memperlancar proses penggunaan Situs, serta tujuan-tujuan lainnya selama diizinkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun data Pengguna yang dikumpulkan adalah sebagai berikut:

- 1) Data yang diserahkan secara mandiri oleh Pengguna, termasuk namun tidak terbatas pada data yang diserahkan pada saat Pengguna:
 1. Membuat atau memperbarui akun Tokopedia, termasuk diantaranya nama pengguna (username), alamat email, nomor telepon, password, alamat, foto, dan lain-lain.
 2. Menghubungi Tokopedia, termasuk melalui layanan konsumen.
 3. Mengisi survei yang dikirimkan oleh Tokopedia atau atas nama Tokopedia.
 4. Melakukan interaksi dengan Pengguna lainnya melalui fitur pesan, diskusi produk, ulasan, rating, Pusat Resolusi dan sebagainya.
 5. Mempergunakan layanan-layanan pada Situs, termasuk data transaksi yang detil, diantaranya jenis, jumlah dan/atau keterangan dari produk atau layanan yang dibeli, alamat pengiriman, kanal pembayaran yang digunakan, jumlah transaksi, tanggal dan waktu transaksi, serta detil transaksi lainnya.
 6. Mengisi data-data pembayaran pada saat Pengguna melakukan aktivitas transaksi pembayaran melalui Situs, termasuk namun tidak terbatas pada data rekening bank, kartu kredit, *virtual account*, *instant payment*, *internet banking*, *gerai ritel*.
 7. Menggunakan fitur yang membutuhkan izin akses terhadap perangkat Pengguna.

- 2) Data yang terekam pada saat Pengguna mempergunakan Situs, termasuk namun tidak terbatas pada:
 1. Data lokasi riil atau perkiraannya seperti alamat IP, lokasi Wi-Fi, *geo-location*, dan sebagainya.
 2. Data berupa waktu dari setiap aktivitas Pengguna, termasuk aktivitas pendaftaran, login, transaksi, dan lain sebagainya.
 3. Data penggunaan atau preferensi Pengguna, diantaranya interaksi Pengguna dalam menggunakan Situs, pilihan yang disimpan, serta pengaturan yang dipilih. Data tersebut diperoleh menggunakan *cookies*, *pixel tags*, dan teknologi serupa yang menciptakan dan mempertahankan pengenal unik.
 4. Data perangkat, diantaranya jenis perangkat yang digunakan untuk mengakses Situs, termasuk model perangkat keras, sistem operasi dan versinya, perangkat lunak, nomor IMEI, nama file dan versinya, pilihan bahasa, pengenal perangkat unik, pengenal iklan, nomor seri, informasi gerakan perangkat, dan/atau informasi jaringan seluler.
 5. Data catatan (log), diantaranya catatan pada server yang menerima data seperti alamat IP perangkat, tanggal dan waktu akses, fitur aplikasi atau laman yang dilihat, proses kerja aplikasi dan aktivitas sistem lainnya, jenis peramban, dan/atau situs atau layanan pihak ketiga yang Anda gunakan sebelum berinteraksi dengan Situs.
- 3) Data yang diperoleh dari sumber lain, termasuk:
 1. Mitra usaha Tokopedia yang turut membantu Tokopedia dalam mengembangkan dan menyajikan layanan-layanan dalam Situs kepada Pengguna, antara lain mitra penyedia layanan pembayaran, logistik atau kurir, infrastruktur situs, dan mitra-mitra lainnya.
 2. Mitra usaha Tokopedia tempat Pengguna membuat atau mengakses akun Tokopedia, seperti layanan media sosial, atau situs/aplikasi yang menggunakan API Tokopedia atau yang digunakan Tokopedia.
 3. Penyedia layanan finansial, termasuk namun tidak terbatas pada lembaga atau biru pemeringkat kredit atau Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan (LPIP).
 4. Penyedia layanan finansial (apabila Pengguna menggunakan fitur spesifik seperti *Mitra Toppers*).
 5. Penyedia layanan pemasaran.
 6. Sumber yang tersedia secara umum.

2. Penggunaan Data

[5]Tokopedia dapat menggunakan keseluruhan atau sebagian data yang diperoleh dan dikumpulkan dari Pengguna sebagaimana disebutkan dalam bagian sebelumnya untuk hal-hal sebagai berikut:

- 1) Memproses segala bentuk permintaan, aktivitas maupun transaksi yang dilakukan oleh Pengguna melalui Situs, termasuk untuk keperluan pengiriman produk kepada Pengguna.
- 2) Penyediaan fitur-fitur untuk memberikan, mewujudkan, memelihara dan memperbaiki produk dan layanan kami, termasuk:
 - a. Menawarkan, memperoleh, menyediakan, atau memfasilitasi layanan marketplace, asuransi, pembiayaan, pinjaman, maupun produk-produk lainnya melalui Situs;
 - b. Memungkinkan fitur untuk memprivadkan akun Tokopedia Pengguna, seperti Wishlist dan Toko Favorit; dan/atau
 - c. Melakukan kegiatan internal yang diperlukan untuk menyediakan layanan pada situs/aplikasi Tokopedia, seperti pemecahan masalah software, bug, permasalahan operasional, melakukan analisis data, pengujian, dan penelitian, dan untuk memantau dan menganalisis kecenderungan penggunaan dan aktivitas.
- 3) Membantu Pengguna pada saat berkomunikasi dengan Layanan Pelanggan Tokopedia, diantaranya untuk:
 - a. Memeriksa dan mengatasi permasalahan Pengguna;
 - b. Mengarahkan pertanyaan Pengguna kepada petugas Layanan Pelanggan yang tepat untuk mengatasi permasalahan; dan
 - c. Mengawasi dan memperbaiki tanggapan Layanan Pelanggan Tokopedia.
- 4) Menghubungi Pengguna melalui email, surat, telepon, fax, dan lain-lain, termasuk namun tidak terbatas, untuk membantu dan/atau menyelesaikan proses transaksi maupun proses penyelesaian kendala.
- 5) Menggunakan informasi yang diperoleh dari Pengguna untuk tujuan penelitian, analisis, pengembangan dan pengujian produk guna meningkatkan keamanan dan keamanan layanan-layanan pada Situs, serta mengembangkan fitur dan produk baru.
- 6) Menginformasikan kepada Pengguna terkait produk, layanan, promosi, studi, survei, berita, perkembangan terbaru, acara dan lain-lain, baik melalui Situs maupun melalui media lainnya. Tokopedia juga dapat menggunakan informasi tersebut untuk mempromosikan dan memproses kontes dan undian, memberikan hadiah, serta menyajikan iklan dan konten yang relevan tentang layanan Tokopedia dan mitra usahanya.
- 7) Melakukan monitoring ataupun investigasi terhadap transaksi-transaksi mencurigakan atau transaksi yang terindikasi mengandung unsur kecurangan atau pelanggaran terhadap Syarat dan Ketentuan atau ketentuan hukum yang berlaku, serta melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan sebagai tindak lanjut dari hasil monitoring atau investigasi transaksi tersebut.
- 8) Dalam keadaan tertentu, Tokopedia mungkin perlu untuk menggunakan ataupun mengungkapkan data Pengguna untuk tujuan penegakan hukum atau untuk pemenuhan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku, termasuk dalam hal terjadinya sengketa atau proses hukum antara Pengguna dan Tokopedia.

3. Pengungkapan Data Pribadi Pengguna

[5] Tokopedia menjamin tidak ada penjualan, pengalihan, distribusi atau meminjamkan data pribadi Anda kepada pihak ketiga lain, tanpa terdapat izin dari Anda, kecuali dalam hal-hal sebagai berikut:

- 1) Dibutuhkan adanya pengungkapan data Pengguna kepada mitra atau pihak ketiga lain yang membantu Tokopedia dalam menyajikan layanan pada Situs dan memproses segala bentuk aktivitas Pengguna dalam Situs, termasuk memproses transaksi, verifikasi pembayaran, pengiriman produk, dan lain-lain.
- 2) Tokopedia dapat menyediakan informasi yang relevan kepada mitra usaha sesuai dengan persetujuan Pengguna untuk menggunakan layanan mitra usaha, termasuk diantaranya aplikasi atau situs lain yang telah saling mengintegrasikan API atau layanannya, atau mitra usaha yang mana Tokopedia telah bekerjasama untuk mengantarkan promosi, kontes, atau layanan yang dikhususkan
- 3) Dibutuhkan adanya komunikasi antara mitra usaha Tokopedia (seperti penyedia logistik, pembayaran, dan lain-lain) dengan Pengguna dalam hal penyelesaian kendala maupun hal-hal lainnya.
- 4) Tokopedia dapat menyediakan informasi yang relevan kepada vendor, konsultan, mitra pemasaran, firma riset, atau penyedia layanan sejenis.
- 5) Pengguna menghubungi Tokopedia melalui media publik seperti blog, media sosial, dan fitur tertentu pada Situs, komunikasi antara Pengguna dan Tokopedia mungkin dapat dilihat secara publik.
- 6) Tokopedia dapat membagikan informasi Pengguna kepada anak perusahaan dan afiliasinya untuk membantu memberikan layanan atau melakukan pengolahan data untuk dan atas nama Tokopedia.
- 7) Tokopedia dapat membagikan data atau informasi Pengguna yang diperlukan dalam rangka kelayakan kredit kepada lembaga atau biro pemeringkat kredit atau Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan (LPIP).
- 8) Tokopedia mengungkapkan data Pengguna dalam upaya mematuhi kewajiban hukum dan/atau adanya permintaan yang sah dari aparat penegak hukum.

Dengan aturan tersebut maka semua customer harus mematuhi sesuai dari kebijakan tokopedia yang telah tercatat.

4. Kesimpulan dan saran

Kebijakan privasi dari tokopedia tercatat sempurna. Namun perlu selalu diawasi oleh para peretas yang ingin merugikan para pengusaha di Tokopedia. Karena setiap peretas memiliki skill tinggi yang berbeda signifikan.

5. Daftar Pustaka

- [1] A. Evandio, “Pembobolan Data Tokopedia, Ini Dampak ke Konsumen,” *teknologi.bisnis.com*, JAKARTA, 03-May-2020.
- [2] F. Salehi, B. Abdollahbeigi, A. C. Langroudi, and F. Salehi, “The Impact of Website Information Convenience on E-commerce Success of Companies,” *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 57, no. Supplement C, pp. 381–387, 2012.
- [3] K. Bredzel-Skowera and T. Turek, “The Prospects of E-commerce in Poland,” in *Procedia Computer Science*, 2015, vol. 65, pp. 1114–1123.
- [4] H. P. Yuwinanto, “Kebijakan Informasi dan Privacy,” *Artik. Univ. Airlangga*, 2012.
- [5] Tokopedia, “Kebijakan Privasi Tokopedia,” *tokopedia.com*, 2019. [Online]. Available: <https://www.tokopedia.com/privacy>.