

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA APLIKASI SHOPEE PAY LATER

Sherlina Permata^{1*}
Hendra Haryanto²

^{1,2} *Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana*
* Email: sherlinapermata@gmail.com

ABSTRAK

Perdagangan digital di Indonesia mengalami perkembangan dan inovasi dari segi penyedia pelayanan pada sektor jasa keuangan. Terutama dalam sektor sistem pembayaran elektronik yang digunakan dalam bertransaksi di *e-commerce*. *Shopee Pay Later* yang merupakan fasilitas kredit ini juga termasuk ke dalam jenis *Fintech* atau *Financial Technology* dengan istilah *fintech lending* atau disebut juga *fintech peer-to-peer lending* yaitu metode pembayaran dengan sistem peminjaman secara *online* tanpa harus memiliki rekening bank. Dengan menggunakan metode penelitian hukum empiris peneliti menemukan kasus terkait tidak adanya perlindungan konsumen terhadap pengguna aplikasi *Shopee Pay Later* yaitu saudari Fitri Yeni Prihandono dengan terjadinya peretasan akun miliknya. Perbuatan tersebut melanggar Pasal 30 ayat (3) jo. Pasal 46 ayat (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pihak Shopee dalam perkembangannya tidak ada itikad baik dalam tanggung jawabnya kepada konsumen sebagai pelaku usaha sekaligus penyelenggara sistem elektronik. Shopee memiliki kewajiban kepada konsumennya dalam hal perlindungan konsumen sesuai ketentuan pada Pasal 4 jo. Pasal 62 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Shopee melanggar keamanan dari jaringan yang sudah ada di dalam ketentuan POJK No.77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi dan Informasi yang merupakan dasar dari pengaturan pada sistem *Pay Later*.

Kata Kunci: Fintech; Pay Later; Perlindungan Konsumen; Shopee.

ABSTRAK

Digital trade in Indonesia is experiencing development and innovation in terms of service providers in the financial services sector. Especially in the sector of electronic payment systems used in transactions in e-commerce. Shopee Pay Later, which is a credit facility, is also a type of Fintech or Financial Technology with the term Fintech lending or also called Fintech Peer-to-Peer Lending, which is a payment method with an online lending system without having a bank account. By using the empirical legal research method, the researcher found cases related to the lack of consumer protection for Shopee Pay Later application users, namely Fitri Yeni Prihandono's sister with the occurrence of her account being hacked. This act violates Article 30 Paragraph 3 jo. Article 46 Paragraph 3 of Law Number 11 the Year 2008 jo. Law Number 19 of 2016 concerning Information and Electronic Transactions. In its development, Shopee has no good faith in its responsibilities to consumers as business actors as well as electronic system operators. Shopee has an obligation to its consumers in terms of consumer protection according to the provisions in Article 4 jo. Article 62 of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Shopee violates the security of the network which is already in the provisions of POJK No. 77/POJK.01/2016 concerning Information and Technology-Based Lending and Borrowing Services which is the basis for the regulation of the Pay Later system.

Keywords: Fintech; Consumer Protection; Pay Later; Shopee.

A. PENDAHULUAN

Metode perdagangan saat ini tidak hanya bersifat konvensional yaitu antara pembeli dan penjual bertemu langsung dalam proses jual-beli tetapi sudah menuju perdagangan secara digital yang sekarang di kenal dengan istilah *e-commerce*. Munculnya *e-commerce* menjadikan masyarakat saat ini lebih mudah dalam melakukan transaksi jual-beli. Selain itu kehadiran *e-commerce* yang memberikan kemudahan dalam transaksi jual-beli juga sangat dirasakan oleh penduduk di berbagai penjuru dunia. Salah satu *e-commerce* terbesar di dunia saat ini adalah Amazon.com.

Amazon.com merupakan sebuah *e-commerce* dengan konsep *marketplace* yang menyediakan berbagai macam layanan barang dan jasa. Konsep *marketplace* yang di gunakan oleh Amazon.com yaitu untuk menyediakan tempat yang mempertemukan antara penjual dan pembeli dalam satu waktu. Dengan konsep tersebut pada tahun 2011 Amazon menjadi *marketplace* dengan pengunjung termasuk di Indonesia mencapai 282 juta dari berbagai negara di dunia.¹ Dengan adanya jumlah pengunjung Amazon.com tersebut maka konsep *marketplace* juga banyak di adopsi oleh perusahaan yang bergerak di bidang *e-commerce* di Indonesia. Perdagangan digital di Indonesia terus mengalami perkembangan dan inovasi dari segi penyedia pelayanan pada sektor jasa keuangan. Terutama dalam sektor sistem pembayaran elektronik yang digunakan dalam bertransaksi di *e-commerce*. Dengan metode sistem pembayaran elektronik di harapkan dapat membantu bagi perekonomian bagi masyarakat Indonesia. Walaupun sistem perdagangan digital ini terbilang baru memasuki tahap penajakan dan pengenalan, pertumbuhan bagi penyelenggara sistem pembayaran secara digital mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Sistem pembayaran elektronik yang di pakai kebanyakan *e-commerce* di Indonesia terbilang cukup mudah untuk digunakan. Metode atau jenis yang digunakan untuk uang elektronik, akun simpanan, atau akun yang dapat menampung fasilitas kredit. Seluruh metode tersebut sudah banyak diminati oleh masyarakat. Dengan alasan masyarakat Indonesia banyak yang memiliki rekening bank namun tidak sedikit yang familiar atau menggunakan fasilitas *M-Banking* atau kredit yang selalu ditawarkan Bank Konvensional pada umumnya. Sehingga masyarakat jauh lebih memilih pembayaran menggunakan sistem pembayaran elektronik.

Fasilitas kredit yang ditawarkan sistem pembayaran elektronik saat ini sudah di resmi di sahkan sebagai uang sah untuk bertransaksi kebutuhan ekonomi masyarakat. Fasilitas kredit ini juga termasuk ke dalam jenis *Fintech* atau *Financial Technology* dengan istilah *Fintech Lending* atau disebut juga *Fintech Peer-to-Peer Lending* yaitu metode pembayaran dengan sistem peminjaman secara online tanpa harus memiliki rekening bank. Kelebihan dari *Fintech Lending* masyarakat jadi lebih mudah dan cepat dalam melakukan pembayaran saat pembelian produk di *marketplace*. Menurut OJK (Otoritas Jasa Keuangan) *Fintech Lending* yang sudah berizin dan terdaftar di Indonesia hanya berjumlah 149 perusahaan.² Sedangkan terdapat 182 perusahaan yang dianggap belum terdaftar atau berizin oleh OJK.

¹ I. Gusti Made Karmawan, "Dampak Peningkatan Kepuasan Pelanggan dalam Proses Bisnis E-Commerce pada Perusahaan Amazon.Com," *ComTech* vol. 5 no. 2 (2014), hlm. 759, <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2237>.

² IKNB, "Penyelenggara Fintech Lending Terdaftar dan Berizin di OJK per 6 April 2021," <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/-Penyelenggara-Fintech-Lending-Terdaftar-dan-Berizin-di-OJK-per-6-April-2021.aspx>, diakses 20 Mei 2021.

Pada tahun 2019, banyak *startup* bersaing untuk menawarkan fitur baru yaitu sistem pembayaran *pay later* yang lebih dikenal dengan pasca-bayar yang lebih dulu di perkenalkan oleh perusahaan telekomunikasi. Salah satu *marketplace* yang paling digemari masyarakat sebagai penyelenggara *Fintech lending* di Indonesia adalah Shopee. Menurut *website Metrics Performance 20 e-commerce* di Indonesia periode Juli 2020 memaparkan pengunjung *marketplace* Shopee mencapai 96.460.000 per bulan.³ Salah satu perusahaan yang menangani penyedia pelayanan sistem pembayaran *Pay Later* adalah PT. Commerce Finance.

PT. Commerce Finance tersebut kemudian bekerja sama dengan PT. Shopee Internasional Indonesia dalam fitur di *platform Shopee Pay Later* (selanjutnya disebut *SPayLater*). Kerja sama ini bertujuan untuk pengguna layanan Shopee yang tidak memiliki saldo *Shopee pay* atau belum bisa mempunyai dana agar dapat berbelanja di Aplikasi Shopee dengan cepat dan mudah. Pengguna Shopee bisa melakukan transaksi pembayaran dan berbelanja di Shopee dengan mengaktifkan *SPayLater* dengan cara mengunggah KTP agar pengguna dapat di verifikasi oleh PT. Shopee Internasional Indonesia.

Dengan menggunakan *SPayLater*, seluruh biaya atas penggunaan jasa layanan di Shopee akan dibayarkan oleh PT. Commerce Finance dengan cara memberikan pinjaman dalam proses *checkout* barang yang ada di aplikasi Shopee. Limit yang ditawarkan oleh Shopee kepada pengguna *SPayLater* maksimal Rp4.500.000,00 perbulannya dan jumlah limit kredit dapat bertambah sewaktu-waktu jika pengguna *SPayLater* baik dalam proses pelunasan tagihan. Tagihan akan jatuh tempo pada setiap tanggal 25 dan tanggal 5 setiap bulannya. Cara melihat jumlah tagihan bisa langsung mengakses fitur *SPayLater*-nya di aplikasi Shopee.

Shopee memberikan kemudahan dalam sistem transaksi pembayaran pembelian produk, dengan peminjaman online yang diberi nama *SPayLater*. Kelebihan *SPayLater* yaitu dapat melakukan pinjaman instan dengan bunga dan biaya penanganan yang sangat minim,⁴ namun dibalik kelebihanannya masih banyak penjual dan pembeli sebagai pengguna aplikasi Shopee yang merasa dirugikan dengan menggunakan fitur dari *SPayLater*.

Terjadi kasus di Bekasi, seorang perempuan dengan akun Shopee @tianyapriyanti mengalami kerugian sebesar 3,4 juta tanpa dia ketahui sebelumnya. Kejadian tersebut di mulai pada tanggal 4 April 2021 bermula saat ia dihubungi oleh orang yang mengaku sebagai pihak Shopee pada saat *Event 4.4 Mega Sale Shopping Day* Periode 8 Maret – 4 April 2021.⁵ Tianyapriyanti mengaku tidak pernah memberikan kode OTP kepada siapapun namun akun Shopee-nya dibobol oleh orang tidak bertanggung jawab. Pelaku memanfaatkan metode *SPayLater* untuk bisa mengambil kesempatan membeli barang tanpa disadari oleh pemilik akun. Tianyapriyanti mengunggah ceritanya di *mediakonsumen.com*. pemilik akun merasa pihak Shopee tidak bisa mengembalikan dana pengajuan *SPayLater* dikarenakan sudah berulang kali ada pengajuan pembatalan pembelian dari pihak Penjual.

³ Shopee, "Shopee.com Overview," <https://www.similarweb.com/website/Shopee.com/>, diakses 25 Maret 2021.

⁴ IT, "Cara Ampuh 'Ngutang' di Shopee, Emang Beneran Bisa?" <https://Shopee.co.id/inspirasi-Shopee/cara-menggunakan-Shopeepaylater-di-Shopee/>, diakses 25 Maret 2021.

⁵ Tiany, "Akun Shopee Dibobol Penipu, Bisa Transaksi SPayLater Tanpa OTP!," <https://mediakonsumen.com/2021/05/08/surat-pembaca/akun-Shopee-dibobol-penipu-bisa-transaksi-SPayLater-tanpa-otp>, diakses 20 Mei 2021.

Kasus tersebut merupakan salah satu contoh diperlukannya penanganan permasalahan dari perkembangan sistem Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi Informasi yang berpengaruh pada kehidupan masyarakat umum. Oleh sebab itu, pemerintah bersama Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan peraturan yang dapat mengatur permasalahan tersebut dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau lebih jelasnya POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi dan Informasi sebagai bentuk penanggulangan dan upaya mengatur serta mengawasi perkembangan sistem pembayaran elektronik khususnya *Fintech Lending* dengan batas kewenangan yang dimiliki oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Shopee dengan fasilitas *SPayLater* secara resmi sudah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 30 September 2019.⁶ Walaupun sudah terdaftar masih banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai sistem Shopee seperti halnya saldo yang terpotong tanpa adanya transaksi yang dilakukan, penipuan untuk mencuri saldo pengguna, penyebaran data pribadi pengguna, bahkan hingga kasus kriminalitas berupa pembobolan *account* milik pengguna. Sedangkan untuk pengawasan Pemerintah terhadap penggunaan *SPayLater* belum dirasakan adanya perlindungan pengguna baik terhadap penjual maupun pembeli yang menggunakan transaksi pembayaran dengan *SPayLater* padahal Pemerintah dan institusi yang menangani sistem pinjam meminjam berbasis teknologi dan informasi memiliki peran untuk melakukan perlindungan konsumen dengan masyarakat seperti yang termaktub dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu, jika konsumen mengalami kerugian atas barang/jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha maka konsumen bisa menggugat pelaku usaha sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, rumusan masalah sekaligus merupakan pembahasan yang akan diteliti sebagai berikut: 1) Bagaimana analisis kasus peretasan akun milik Fitri Yeni Prihandono sebagai konsumen aplikasi *SPayLater*? dan 2) Bagaimana perlindungan hukum sistem pembayaran *pay later* di Indonesia?

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana analisis kasus peretasan akun milik Fitri Yeni Prihandono sebagai konsumen aplikasi *SPayLater* dan mengetahui bagaimana perlindungan hukum sistem pembayaran *pay later* di Indonesia.

B. METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data yang tepat dan dapat digunakan sebagai bahan pembahasan dan analisa dalam menyusun penulisan penelitian ini. Adapun metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode empiris.

C. PEMBAHASAN

1. Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yaitu, “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

⁶ IKNB, “Penyelenggara Fintech Lending Terdaftar dan Berizin di OJK per 6 April 2021,” <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/-Penyelenggara-Fintech-Lending-Terdaftar-dan-Berizin-di-OJK-per-6-April-2021.aspx>, diakses 20 Mei 2021.

perlindungan kepada konsumen.” Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati; dan
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.⁷

Walaupun undang-undang ini berjudul Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun di dalamnya bukan hanya untuk konsumen tetapi kepentingan pelaku usaha juga timbul perhatian dikarenakan pelaku usaha merupakan penentu dari jalannya perekonomian.⁸ Selain itu Az. Nasution juga berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum perlindungan konsumen juga diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/ atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.⁹ Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999:

“Perlindungan Konsumen bertujuan:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa; meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 3) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 4) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; dan
- 5) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”

Berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara MEE (Masyarakat Ekonomi Eropa) dalam menyusun ketentuan mengenai hukum perlindungan konsumen menjelaskan pengertian pelaku usaha/produsen adalah pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari satu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau satu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen;

⁷ Grace Sharon, “Ganti Rugi Dalam Metode Promosi yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Begawan Abioso* vol. 7, no. 2 (2022), hlm. 65. <https://doi.org/10.37893/abioso.v7i2.581>.

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: RajaGrafindo Persada, 2019), hlm. 3.

⁹ Eli Wurua D, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 5.

Menurut Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan pengertian:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

2. Kronologis Kasus Peretasan Akun Milik Fitri Yeni Prihandono Sebagai Konsumen Aplikasi *Shopee Pay Later*

Pada tanggal 29 September 2021 Fitri dibantu dengan Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Geram untuk memberikan surat Somasi pertama atau surat teguran kepada Pimpinan Shopee dengan perihal klarifikasi dan pertanggungjawaban atas kerugian dugaan selaku korban tindak pidana penipuan. Dengan kuasa hukum Dharma A.D. Hutapea, S.H., Andi Jepri Sani Siagian, S.H., Iwan Mita, S.H., Raja Marolop Daniel, S.H., Joshef Erlando Hiras B, S.H., Haris Budiman, S.H., Vidi Romeo M Hutapea, S.H., Apertus Simanjuntak, S.H., Agus Sihalohe, S.H., Anju V. Harahap, S.H., Hifni Muzakki, S.H., Maringan, S.H. Para Advokat dan Asisten Advokat pada Lembaga Bantuan Hukum Geram, beralamat di Kompleks Ruko Green Terrace Transmart Kalimalang Blok Billymoon, Jl. Raya Kalimalang, Pondok Kelapa, Duren Sawit, Jakarta Timur 13450. Berdasarkan surat kuasa tertanggal 20 September 2021 dengan dasar sebagai berikut:

- a. Bahwa “Klien Kami” merupakan *customer* dari aplikasi Shopee atas nama Fitri Yeni Prihandono yang berkedudukan di Sopo-del Tower A, Lantai 30, Jl. Mega Kuningan Barat III Jl. Mega Kuningan Barat No.1-6, RT.4/RW.5, Kuningan, Kuningan Tim., Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan;
- b. Bahwa pada hari Senin tanggal 13 September 2021 sekiranya pukul 10.43 WIB, “Klien Kami” mendapat pesan dari Whatsapp yang “Mengatasnamakan Shopee” dengan nomor telepon +1(504) 446-6717 dan diawali dengan mengatakan bahwa ia dari pihak yang mengatasnamakan Shopee dan menelepon “Klien Kami” dengan nomor telepon 0811929771;
- c. Bahwa pihak yang “Mengatasnamakan Shopee” tersebut menginformasikan kepada “Klien Kami,” jika “Klien Kami” telah mendapatkan hadiah *handphone* Samsung Galaxy A30S dan uang melalui aplikasi DANA dengan *top up* sebesar Rp750.000,00 (tujuh ratus lima puluh ribu rupiah);
- d. Bahwa pihak yang “Mengatasnamakan Shopee” tersebut dapat mengakses dan mengetahui transaksi yang ada pada akun Shopee milik “Klien Kami,” sehingga “Klien Kami” mempercayai dan mengikuti arahan pihak yang “Mengatasnamakan Shopee.” Kemudian “Klien Kami” diminta untuk membuka aplikasi Shopee guna memeriksa *handphone*-nya, karena hadiah sebagaimana dimaksud telah ada di dalam pengemasan serta mengatakan bahwa “Klien Kami” memiliki cicilan sebesar Rp179.000,00 (seratus tujuh puluh sembilan rupiah) atas pembelian *Oxygen*. Selanjutnya pihak yang “Mengatasnamakan Shopee” tersebut meminta “Klien Kami” untuk mengaktifkan SPinjam agar dapat melakukan transaksi yang lain dan mengisi kode OTP (*One Time Password*);

- e. Bahwa selain itu, pihak yang “Mengatasnamakan Shopee” meminta “Klien Kami” untuk men-*download* Aplikasi Easycash dan Kredivo dan memandu “Klien Kami” untuk mengisi data-data yang diperlukan dalam aplikasi tersebut;
- f. Bahwa setelah “Klien Kami” mengisi data tersebut, “Klien Kami” mendapatkan *notifikasi* dari Bank Central Asia bahwa ada uang yang masuk ke rekening BCA atas nama Ibu Fitri Yeni sebesar Rp5.940.000,00 (lima juta sembilan ratus empat puluh ribu rupiah) dari SPinjam dan sebesar Rp6.750.000,00 (enam juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) dari Easycash;
- g. Bahwa disaat yang bersamaan setelahnya, “Klien Kami” mendapatkan *notifikasi* berupa transaksi uang keluar sebesar Rp7.450.000,00 (tujuh juta empat ratus lima puluh ribu rupiah) mentransfer ke Bank Negara Indonesia atas nama Hendri dengan nomor rekening 123 2902 15 dan juga *top up* ke aplikasi DANA sebesar Rp6.500.000,00 (enam juta lima ratus lima puluh ribu) serta sebesar Rp350.000,00 (tiga ratus lima puluh ribu) dengan nomor 3901 0812 7375 9261;
- h. Bahwa karena hal tersebut, maka “Klien Kami” mengecek *M-Banking* BCA-nya ternyata sudah terblokir. Kemudian “Klien Kami” menghubungi *Customer Service* dari Aplikasi Easycash dan dari Aplikasi Kredivo guna menanyakan keaktifan 2 (dua) *account* atas nama “Klien Kami” dan meminta untuk segera diblokir;
- i. Bahwa berdasarkan hal tersebut di atas, “Klien Kami” mengalami kerugian sebesar Rp14.300.000,00 (empat belas juta tiga ratus ribu rupiah) yang mana transaksi tersebut “Sama sekali tidak pernah dilakukan oleh ‘Klien Kami’ transaksi apapun” sebagaimana yang telah diuraikan di atas;
- j. Bahwa atas kejadian tersebut “Klien Kami” telah membuat Laporan Polisi berdasarkan nomor LP/1914/IX/2021/RJS pada Kepolisian Resor Metro Jakarta Selatan sesuai ketentuan Pasal 378 dan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE);
- k. Bahwa berdasarkan Pasal 378 KUHP, yang berbunyi: “Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat ataupun dengan rangkaian kebohongan menggerakkan orang lain untuk menyerahkan sesuatu benda kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 tahun;”
- l. Bahwa berdasarkan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yang berbunyi, “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik;”
- m. Bahwa berdasarkan Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yang berbunyi, “Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya;” dan
- n. Bahwa berdasarkan Pasal 3 ayat (1) PP 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi, “Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta

bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.”

Bahwa berdasarkan hal di atas, kami melakukan klarifikasi dan pemberitahuan serta meminta pertanggungjawaban dari pihak SHOPEE untuk dapat:

- a. Menanggihkan (meng-*hold*) seluruh pembayaran tagihan SPinjam milik “klien kami” tersebut sebesar Rp5.940.000,00 (lima juta sembilan ratus empat puluh ribu rupiah) karena pada faktanya ini “Klien Kami” tidak pernah melakukan seluruh transaksi tersebut di atas;
- b. Mengaktifkan kembali akun Shopee atas nama “Fitri Yeni Prihando” yang telah terblokir karena faktanya “Klien Kami” masih mempunyai Tagihan *SPaylater* yang harus dibayarkan namun “Klien Kami” tidak bisa mengakses kembali akun Shopee tersebut; dan
- c. Menjelaskan terkait kebocoran data dari Shopee milik “Klien Kami” yang di mana seharusnya Pihak Shopee menjaga keamanan data pribadi “Klien Kami” sebagai konsumen.

Dikarenakan pihak Shopee tidak membalas jawaban somasi pertama yang diberikan maka Fitri bersama LBH Geram melakukan somasi ke dua yang isi dari somasi ke dua tidak jauh beda dengan somasi pertama yang dikirimkan sebelumnya. Somasi ke dua ini bertujuan untuk memastikan bahwa adanya sebuah jawaban yang jelas dari pihak Shopee dalam menangani permasalahannya sejak tanggal 13 September 2021.

3. Analisis Kasus Peretasan Akun Milik Fitri Yeni Prihandono Sebagai Konsumen Aplikasi Shopee Pay Later

Perkembangan zaman saat ini yang terjadi di masyarakat adalah ketika kemudahan dalam berbelanja baik untuk kebutuhan primer, sekunder bahkan tersier tidak lagi harus datang ke toko langsung secara *offline*. Melainkan masyarakat saat ini sudah di hadapi dengan berbelanja secara *online*. Perkembangan itu semakin pesat ketika pandemi Covid-19 tepatnya Maret 2020 yang menyerang Indonesia, masyarakat di haruskan untuk di rumah dalam artian tidak boleh beraktivitas di luar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Karena itulah kebutuhan pokok masyarakat terus berjalan akhirnya masyarakat beralih untuk membeli kebutuhan apapun secara *online*.

Peralihan tersebut juga dapat dilihat ketika banyaknya masyarakat berbelanja atau bertransaksi jual beli di *e-commerce* salah satunya adalah pada aplikasi Shopee. Shopee memiliki banyak fitur yang ditawarkan mulai dari pembelian, makanan, minuman, kebutuhan ibu dan bayi, kecantikan, pembayaran tagihan, elektronik, serta fasilitas peminjaman uang pun disediakan oleh Shopee.

Fasilitas peminjaman uang yang digunakan oleh Fitri sebagai pengguna Shopee adalah sistem pembayaran *Pay Later*. Selama Fitri menggunakan *Pay Later* ia mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan bahkan merugikan Fitri sebagai pengguna yaitu akun *Shopee Pay Later* milik Fitri diretas oleh pihak yang mengaku sebagai Shopee. Kejadian tersebut terjadi pada tanggal 13 September 2021.

Sebelum lebih jauh penulis memisahkan hubungan hukum yang ada di dalam layanan *Shopee Pay Later* ini yang muncul atas keterlibatan 3 (tiga) pihak, yaitu:

- a. Pengguna akun, yaitu pemilik akun Shopee mereka yang berminat membeli barang atau jasa pada aplikasi yang menyediakan layanan *paylater*, jika pengguna akun/pembeli tersebut membeli barang atau jasa dengan fasilitas *paylater*, maka ia akan berperan menjadi debitur;
- b. Platform aplikasi penyedia layanan *paylater*, dalam hal ini aplikasi Shopee yaitu sebuah perusahaan di bidang *e-commerce* yang menawarkan berbagai macam barang atau jasa; dan
- c. *Fintech*, dalam hal ini PT. Commerce Finance sebagai penyedia pemberi pinjaman, yaitu pihak perusahaan *fintech* bekerja sama dengan perusahaan aplikasi. Berperan menyalurkan dana pinjaman dan juga yang akan menagih pinjaman tersebut. *Fintech* ini juga yang menentukan seberapa besar fasilitas serta berbagai ketentuan pinjaman meminjam lainnya

Dilihat dari hubungan hukum tersebut dapat kita simpulkan bahwa penyelenggara pinjam meminjam uang berbasis teknologi yaitu PT. Shopee International Indonesia. Penyelenggara dengan pemberi pinjaman membentuk sebuah ikatan hubungan hukum yang ada di dalam perjanjian penyelenggaraan layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi. Adapun hubungan hukum antara pengguna *SPayLater* dengan dalam hal ini penerima pinjaman dengan PT. Commerce Finance (selaku pemberi pinjaman) yaitu adanya hubungan keperdataan di mana keduanya dikatakan sebagai pihak yang melakukan perjanjian peminjaman berbasis teknologi informasi.

Jika mengacu pada peraturan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud konsumen yaitu:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia di dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Dalam hal ini Fitri merupakan konsumen yang menggunakan jasa di aplikasi Shopee. Fitri juga merupakan konsumen akhir. Konsumen akhir yaitu konsumen yang memanfaatkan produk baik barang/jasa yang paling akhir dari sebuah produk.¹⁰ Fitri menggunakan platform Shopee hanya untuk berbelanja keperluan bukan untuk membentuk Shopee dalam menjalankan usahanya sebagai penyedia barang dan jasa di bidang *e-commerce*.

Sebagai konsumen Fitri juga memiliki beberapa hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Dijelaskan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK hak dan kewajiban konsumen yaitu:

“Hak konsumen:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*, hlm. 4.

- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Fitri dalam kasus ini memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Namun pada kejadian yang menimpanya. Fitri tidak mendapatkan hak tersebut, melainkan ia merupakan pengguna aplikasi Shopee akunnya diretas oleh pihak yang mengaku sebagai Shopee. Bahkan pihak yang mengaku Shopee tersebut sangatlah meyakinkan Fitri bahwa orang yang memberitahukan ia akan mendapatkan hadiah *handphone* Samsung Galaxy A03s dan *top up* dana *Shopee pay* sebesar Rp750.000,00 (tujuh ratus lima puluh ribu) tersebut adalah orang Shopee.

Selain membahas persoalan dari sisi konsumen penulis juga melihat ada hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha yaitu Shopee yang mana sebagai penyelenggara fitur sistem pembayaran berbasis teknologi informasi yang tidak terpenuhi seutuhnya. Pada pasal 6 UUPK menjelaskan hak pelaku usaha yaitu:

“Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Pada poin b di dalam Pasal 6 UUPK mengenai hak sebagai pelaku usaha terlihat bahwa Pihak Shopee tidak mendapat perlakuan yang tidak baik oleh konsumen melainkan Fitri ingin beritikad baik dengan Shopee dengan mengajak atau mempertemukan Fitri dengan PIC yang mengurus permasalahan dari *SPayLater* bahkan di dalam syarat dan ketentuan *pay later* Shopee menyebutkan dalam sub 15 yaitu hukum yang berlaku dan penyelesaian sengketa pada poin 15.2. Shopee menyatakan:

“Apabila terjadi perselisihan atau sengketa yang timbul berdasarkan Syarat dan Ketentuan Layanan ini, Anda telah menyetujui dari awal untuk menyelesaikan dengan itikad baik terlebih dahulu dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat.”

Dalam hal ini Fitri sudah berusaha beritikad baik dengan pihak Shopee namun jawaban dari pihak Shopee tidak dengan cara musyawarah atau bahkan tidak sampai mufakat.

Kewajiban pelaku Usaha juga dijelaskan di dalam Pasal 7 UUPK Kewajiban Pelaku Usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada saat Fitri melakukan Somasi ke satu dan kedua pihak Shopee tetap tidak memberikan jawaban terkait kasus yang menimpa dirinya. Fitri menegaskan bahwa minta ganti kerugian sebesar Rp14.300.000,00 (empat belas juta tiga ratus ribu rupiah) yang mana transaksi tersebut tidak dikehendaki oleh dirinya. Fitri juga meminta klarifikasi yang lebih spesifik terkait tunggakan SPinjam Sebesar Rp5.940.000 (lima juta sembilan ratus empat puluh ribu rupiah) untuk menanggukkan karena Fitri tidak pernah menghendaki seluruh transaksi tersebut. Pada tagihan miliknya di *SPayLater* Fitri meminta akun Shopee untuk diaktifkan agar tagihannya bisa dibayarkan.

Jelas mengenai poin f dan g pada kewajiban pelaku usaha Shopee sama sekali tidak bertanggung jawab atas apa yang menimpa konsumennya yaitu pengguna *SPayLater*.

Tindakan peretasan akun Shopee milik Fitri di atas termasuk ke dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (untuk selanjutnya disebut sebagai “UU ITE”) Pasal 30 ayat (3) menyebutkan:

“Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.”¹¹

Berdasarkan rumusan dari Pasal 30 UU ITE tersebut, perbuatan yang dilarang dan dianggap perbuatan melawan hukum adalah mengakses komputer dan/atau sistem elektronik yang bertentangan dengan hukum. Secara hukum pidana, tindakan melawan

¹¹ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (LN No. 58 Tahun 2008, TLN No. 4843).

hukum termasuk ke dalam kategori Pasal 30 UU ITE ini. Sesuai dengan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana yang menyatakan:

“Tiada suatu perbuatan dapat dipidana kecuali atas kekuatan suatu aturan pidana dalam perundang-undangan pidana yang telah ada sebelumnya.”

Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 30 UU ITE juga termasuk kategori perbuatan melawan hukum karena perbuatan pelaku dapat disebut tidak berhak dan tidak berwenang (*zonder eigen recht en zonder eigen bevoegheid*).¹² Sedangkan di dalam penjelasan Pasal 30 ayat (3) UU ITE menyebutkan maksud dari kata sistem pengamanan adalah sistem yang membatasi akses komputer atau melarang akses ke dalam komputer dengan berdasarkan kategorisasi atau klasifikasi pengguna beserta tingkatan kewenangan yang ditentukan.

Menurut pasal 1365 KUH Perdata menyatakan, “Setiap perbuatan melawan hukum, yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian.”

Dari ketentuan tersebut, unsur-unsur untuk mengajukan gugatan atas perbuatan melawan hukum adalah adanya perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian yang timbul dan adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian. Jadi ketentuan ini hanya mengatur tentang syarat yang harus dipenuhi bilamana seseorang menderita kerugian yang disebabkan oleh karena perbuatan melawan hukum oleh orang lain hendak mengajukan tuntutan ganti kerugian di hadapan Pengadilan Negeri.¹³

4. Perlindungan Hukum Sistem Pembayaran *Pay Later* di Indonesia

Perlindungan hukum menurut Philipus adalah perlindungan yang dimiliki oleh warga negara terhadap pemerintah atau tindak pemerintah baik secara preventif pemerintah bersikap hati-hati dalam mengambil kebijakan maupun represif pemerintah bersikap hanya pada penyelesaian sengketa di masyarakat.

Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai bentuk perlindungan utama dengan segala upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjamin masyarakatnya mendapatkan kepastian hukum dan memberi perlindungan kepada warga negara supaya haknya dapat terpenuhi dan tidak dilanggar oleh masyarakat lain.

Data pribadi dijelaskan dalam Pasal 1 Angka 1 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban untuk memberitahukan jika terjadi kegagalan perlindungan data.¹⁴

“Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya.”¹⁵

¹² Dian Mega Erianti Renouw, *Perlindungan Hukum E-commerce*, (Jakarta: Pramuka Grafika, 2018), hlm. 130.

¹³ Sri Redjeki Slamet, “Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi,” *Lex Jurnalica* vol. 10, no. 2 (2013), hlm. 108, <https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Lex/article/view/359>.

¹⁴ Kurniawan Suya Negara, Tami Rusli, dan Recca Ayu Hapsari, “Perlindungan Data Konsumen Pengguna Fintech Terhadap Penyalahgunaan Data Baik Sengaja maupun Tidak Sengaja Terhadap Serangan Hacker dan Malware,” *Binamulia Hukum* vol. 10, no. 1 (2021), hlm. 65, <https://doi.org/10.37893/jbh.v10i1.246>.

¹⁵ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (BN No. 1829 Tahun 2016).

Perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik mencakup perlindungan terhadap perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan, dan pemusnahan. Perlindungan data pribadi bagi konsumen harus terpenuhi dengan aman selaras dengan asas dalam perlindungan konsumen. Sesuai dengan isi Pasal 2 UUPK yaitu, “Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Dalam penjelasan Pasal 2 UUPK Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Jika pelaku usaha memperhatikan isi pasal tersebut dengan beserta penjelasannya, maka konsumen tidak akan merasa ketakutan dan kekhawatiran akan data pribadi milik konsumen yang sudah menggunakan jasa dalam sistem pembayaran *pay later* tersebar atau tercecer kepada pihak yang tidak bertanggung jawab.

Sangat perlu diperhatikan jika pelaku usaha mengabaikan dan tidak melindungi data pribadi konsumen maka sepatutnya pelaku usaha tersebut juga melanggar Hak Asasi Manusia. Menurut Jeanny Silvia Sirait salah satu pengacara publik di Lembaga Bantuan Hukum Jakarta terkait dengan mekanisme pinjaman online terkhusus data pribadi konsumen ia mengatakan bahwa, “Peminjaman online saat ini sebenarnya sudah melanggar Hak Asasi Manusia baik Hak atas Privasi, Hak Atas Rasa Aman, dan Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya (Hak Konsumen)”¹⁶

Kasus yang menimpa Fitri terhadap pinjaman online dengan dretasnya akun serta di hubungi oleh orang yang mengaku penyelenggara pinjaman online merupakan kasus yang saat ini sedang marak terjadi di masyarakat. Ada indikasi di mana data pribadi milik konsumen disebar luaskan.

Regulasi mengenai data pribadi masyarakat diatur di dalam banyak peraturan Undang-Undang maupun peraturan dari instansi terkait atau yang menaungi dalam sektor jasa keuangan secara elektronik. Ketidakjelasan regulasi inilah yang akhirnya banyak konsumen terutama pengguna jasa sistem pembayaran secara elektronik menjadi korban ketidakpeduliannya negara dalam menangani perlindungan data pribadi warga negaranya sendiri.

Termasuk di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi pada Pasal 39 menyebutkan bahwa Penyelenggara dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi mengenai Pengguna kepada pihak ketiga. Kemudian larangan tersebut dikecualikan jika pengguna memberikan persetujuan secara elektronik dan diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

Maka sudah jelas bahwa sebenarnya Otoritas Jasa Keuangan yang merupakan institusi sektor jasa keuangan pun melarang keras terkait penyebaran data pribadi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara sistem pembayaran pinjam meminjam berbasis elektronik dalam hal ini *pay later*.

Dapat kita simpulkan bahwa kekhawatiran dan ketakutan sebagai pengguna jasa sistem elektronik berupa pinjam meminjam berbasis teknologi dan informasi seperti *pay*

¹⁶ “Pinjaman Online: Pengabaian Negara Yang Membunuh Masyarakat.” *webinar yang diselenggarakan oleh Lembaga Bantuan Hukum Jakarta, 29 Oktober 2021.*

later mengharuskan peran negara dalam mewujudkan regulasi secara komprehensif serta menyeluruh akan keamanan baik itu data pribadi konsumen maupun mekanisme terkait *pay later* harus segera ditangani dan diselesaikan dengan mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang dapat mengatur serta memberikan rasa aman bagi pengguna atau konsumen.

D. KESIMPULAN

Bahwa dalam kasus yang dialami oleh Fitri Yeni Prihandono adanya perilaku atau tindakan peretasan akun Shopee yang tersebar dikarenakan menggunakan fitur *SPay Later*, perbuatan ini melanggar Pasal 30 ayat (3) jo. Pasal 46 ayat (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perbuatan tersebut termasuk ke dalam perbuatan melawan hukum akan peretasan akun tersebut. Pihak Shopee dalam perkembangannya tidak ada itikad baik dalam tanggung jawabnya kepada konsumen sebagai pelaku usaha sekaligus penyelenggara sistem elektronik. Shopee memiliki kewajiban kepada konsumennya dalam hal perlindungan konsumen sesuai ketentuan pada Pasal 4 jo. Pasal 62 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu Shopee melanggar keamanan dari jaringan yang sudah ada di dalam ketentuan POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam berbasis teknologi dan informasi yang merupakan dasar dari pengaturan pada sistem *pay later*.

Bahwa dalam praktiknya dalam penggunaan *SPay Later*, adanya tindakan tersebarnya data pribadi konsumen oleh Shopee kepada pihak ketiga yang bekerja sama dengan Shopee. Walaupun perlindungan data pribadi sebenarnya sudah di atur di Pasal 1 Angka 1 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, tetapi efeknya belum dirasa oleh masyarakat dalam penggunaan sistem elektronik ini. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa *pay later* untuk saat ini masyarakat bisa melakukan beberapa hal berikut: (1) Melakukan konsultasi kepada Lembaga Bantuan Hukum; (2) Melaporkan permasalahannya kepada pihak Shopee; (3) Meminta mediasi atau melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan pihak Shopee; (4) Menegur dengan surat somasi jika pihak Shopee tidak menjawab; (5) Melaporkan Shopee ke Otoritas Jasa Keuangan; dan (6) Melaporkan kepada pihak kepolisian atas dugaan tindak pidana peretasan akun.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Eli Wuria D. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: RajaGrafindo Persada, 2019.
- Renouw, Dian Mega Erianti. *Perlindungan Hukum E-commerce*. Jakarta: Pramuka Grafika, 2018.

Artikel Jurnal

Karmawan, I. Gusti Made. "Dampak Peningkatan Kepuasan Pelanggan dalam Proses Bisnis E-Commerce pada Perusahaan Amazon.com." *ComTech* vol. 5 no. 2 (2014). hlm. 748-762. <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2237>.

Negara, Kurniawan Suya, Tami Rusli, dan Recca Ayu Hapsari. "Perlindungan Data Konsumen Pengguna Fintech Terhadap Penyalahgunaan Data Baik Sengaja maupun Tidak Sengaja Terhadap Serangan Hacker dan Malware." *Binamulia Hukum* vol. 10, no. 1 (2021). hlm. 61-68. <https://doi.org/10.37893/jbh.v10i1.246>.

Sharon, Grace. "Ganti Rugi Dalam Metode Promosi yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Begawan Abioso* vol. 7, no. 2 (2022). hlm. 64-75. <https://doi.org/10.37893/abioso.v7i2.581>.

Slamet, Sri Redjeki. "Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi." *Lex Jurnalica* vol. 10, no. 2 (2013). hlm. 107-120. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Lex/article/view/359>.

Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (LN No. 58 Tahun 2008, TLN No. 4843).

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (BN No. 1829 Tahun 2016).

Webinar

"Pinjaman Online: Pengabaian Negara Yang Membunuh Masyarakat." *webinar yang diselenggarakan oleh Lembaga Bantuan Hukum Jakarta*, 29 Oktober 2021.

Internet

IKNB. "Penyelenggara Fintech Lending Terdaftar dan Berizin di OJK per 6 April 2021." <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/-Penyelenggara-Fintech-Lending-Terdaftar-dan-Berizin-di-OJK-per-6-April-2021.aspx>. Diakses 20 Mei 2021.

IT. "Cara Ampuh 'Ngutang' di Shopee, Emang Beneran Bisa?" <https://Shopee.co.id/inspirasi-Shopee/cara-menggunakan-Shopeepaylater-di-Shopee/>. Diakses 25 Maret 2021.

Shopee. "Shopee.com Overview." <https://www.similarweb.com/website/Shopee.com/>. Diakses 25 Maret 2021.

Tiany. "Akun Shopee Dibobol Penipu, Bisa Transaksi SPayLater Tanpa OTP!" <https://mediakonsumen.com/2021/05/08/surat-pembaca/akun-Shopee-dibobol-penipu-bisa-transaksi-SPayLater-tanpa-otp>. Diakses 20 Mei 2021.