

melindungi pengguna dari adanya ancaman-ancaman yang dapat menyebabkan kerugian bagi pengguna. Kewajiban untuk menggunakan sistem elektronik yang andal dan aman ini telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, sehingga akan ada sanksi hukum yang akan diterima para pelaku usaha seperti *e-commerce* apabila lalai atau abai dalam menjalankan kewajiban tersebut.

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Perlindungan Hukum bagi Pemilik Akun Shopee Terhadap Penyalahgunaan Fitur SPayLater oleh Pihak Ketiga**

Perkembangan dunia *e-commerce* dalam beberapa dekade terakhir kian pesat dan masif. Merujuk pada data yang dirilis oleh Bank Indonesia, sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi belanja *online* dengan uang elektronik di dalam negeri telah menembus angka Rp37,46 triliun. Nilai tersebut telah tumbuh sebesar 1.017% atau naik hampir 11 kali lipat dari nilai transaksi pada bulan April tahun 2018.<sup>43</sup> Peningkatan nilai transaksi ini jelas dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah pengguna internet yang

---

<sup>43</sup> Adi Ahdiat, "Tren Belanja Pakai Uang Elektronik Tumbuh 1.000% dalam 5 Tahun Terakhir", <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/tren-belanja-pakai-uang-elektronik-tumbuh-1000-dalam-5-tahun-terakhir>, Diakses pada 10 November 2023, Pukul 21.23 WIB.

berdampak pada meningkatkan jumlah konsumen digital di berbagai *e-commerce*.

Kemudahan dalam mengakses internet telah mendorong masyarakat menjadi lebih sering mengakses situs-situs dan aplikasi belanja *online* (*e-commerce*) di mana saja dan kapan saja mereka inginkan. Selain jauh lebih efisien dan praktis, melakukan pembelian barang secara *online* pada *market place* juga memberikan keuntungan-keuntungan lain, seperti adanya diskon besar yang ditawarkan berupa *voucher* belanja, potongan harga (diskon), *voucher* gratis ongkos kirim (pengiriman), dan *cashback*.<sup>44</sup> Keadaan ini kemudian mendorong lahirnya tuntutan dari konsumen terhadap disediakannya layanan keuangan yang juga efisien, cepat, dan aman.<sup>45</sup> Maka, muncullah berbagai layanan pembayaran yang hadir dalam berbagai pilihan metode, yakni pembayaran non tunai dengan terobosan yang mengutamakan efektivitas, kenyamanan, keamanan, dan kecepatan.<sup>46</sup> Salah satunya adalah layanan *paylater* yang saat ini banyak diminati dan digunakan oleh pengguna *e-commerce*.

*Paylater* adalah salah satu jenis layanan atau fasilitas pembiayaan digital.<sup>47</sup> Layanan ‘beli sekarang bayar nanti’ ini memberikan kesempatan

---

<sup>44</sup> Risya Dinda Salsabila, Septia Anggraini, Abbiyu Luthfi Mansur, “Pemanfaatan Diskon Besar Dalam E-Commerce Bagi Mahasiswa” (Surabaya, Universitas Negeri Surabaya, 2023), 1381, file:///C:/Users/hp/Downloads/914-Article%20Text-3173-1-10-20231107.pdf, Diakses pada 22 Desember 2023, Pukul 16.25

<sup>45</sup> Bank Indonesia, “Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025, Bank Indonesia: Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital”, (Jakarta, Bank Indoneisa, 2019), 1, <https://www.bi.go.id/id/publikasi/kajian/Documents/Blueprint-Sistem-Pembayaran-Indonesia-2025.pdf>, Diakses pada 22 Desember, Pukul 20.12

<sup>46</sup> Mulyadi, Gunawan Djajaputra, “Perlindungan Konsumen Korban Transaksi Paylater Traveloka (Contoh Kasus Trias Dian Lestari)”, *Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol. 7, No. 10, (Oktober 2022),

<sup>47</sup> Nabilah Muhamad, *op.cit.*

bagi para konsumen untuk melakukan pembelian saat ini dengan pembayaran yang dapat diselesaikan kemudian dengan cara cicilan. Metode ini juga dikenal dengan istilah kredit *online*. Proses pendaftaran *paylater* jauh lebih mudah dan cepat jika dibandingkan dengan kartu kredit. Dalam sistem *paylater* ini, setiap pembelian barang yang dilakukan oleh konsumen akan terlebih dahulu dibayarkan oleh lembaga pembiayaan yang bekerja sama dengan penyedia layanan.<sup>48</sup> Selanjutnya, penyedia layanan akan melakukan penagihan kepada konsumen sesuai dengan total pembelian barang yang telah dilakukan berdasarkan waktu yang telah disepakati.<sup>49</sup>

Merujuk pada hasil penelitian Populix yang berjudul *Unveling Indonesia's Financial Evolution: Fintech lending & Paylater Adoption* pada bulan Oktober 2023, layanan *paylater* yang paling banyak diketahui dan digunakan oleh konsumen *e-commerce* adalah SPayLater,<sup>50</sup> yakni fitur *paylater* milik *e-commerce* Shopee yang bekerja sama dengan PT Commerce Finance.<sup>51</sup>

Gambar 1  
Merek Layanan Paylater yang Paling Diketahui Responden

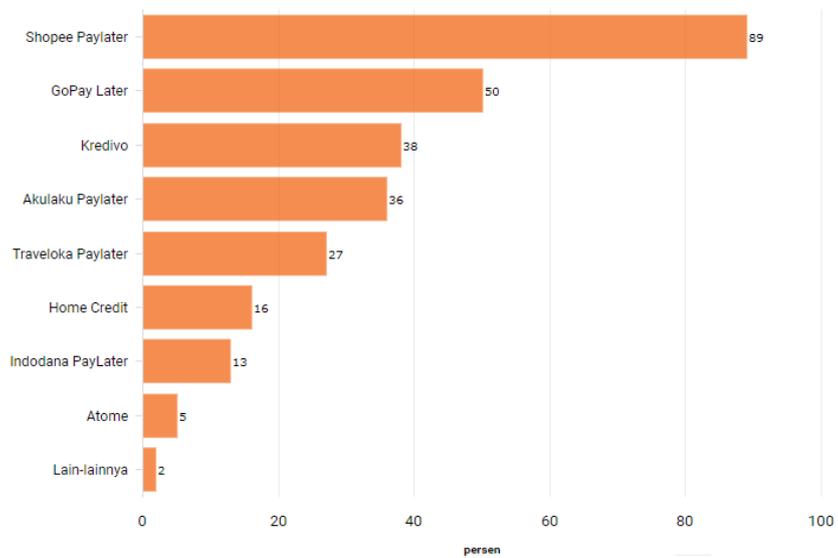
---

<sup>48</sup> Andi Pratiwi Yasni Putri, Ahmad Miru, dan Maskun, *op.cit.*, 107.

<sup>49</sup> *Loc.cit.*

<sup>50</sup> Nabilah Muhamad, *op.cit.*

<sup>51</sup> Shopee, [SPayLater&AKtivasi] Apa Itu SPayLater?, *op.cit.*



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Merujuk pada data yang disajikan dalam tabel tersebut, diketahui bahwa SPayLater merupakan *paylater* yang paling populer dengan persentase pengetahuan koresponden yang jauh lebih besar dari merek *paylater* lain, yakni mencapai 89%.<sup>52</sup> Selain paling banyak diketahui, SPayLater juga menempati posisi paling atas sebagai layanan kredit *online* yang paling banyak digunakan menurut hasil riset terhadap responden yang sama, di mana dari para responden yang pernah menggunakan fitur *paylater*, 77% di antaranya mengaku pernah melakukan pembelian *online* menggunakan SPayLater.<sup>53</sup>

Layanan SPayLater dapat digunakan setelah pengguna/pemilik akun berhasil mengaktifkan fitur SPayLater melalui aplikasi Shopee dengan mengikuti prosedur sebagai berikut:<sup>54</sup>

<sup>52</sup> Nabilah Muhamad, *op.cit.*

<sup>53</sup> *Loc.cit.*

<sup>54</sup> Shopee, “[SpayLater – Limit & Aktivasi] Bagaimana cara mengaktifkan SPayLater?”, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72939-\[SpayLater---Limit-&-Aktivasi\]-Bagaimana-cara-mengaktifkan-SPayLater%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72939-[SpayLater---Limit-&-Aktivasi]-Bagaimana-cara-mengaktifkan-SPayLater%3F), Diakses pada 6 Mater 2024 Pukul 8.43 WIB

- 1) Membuka aplikasi Shopee dan mengklik bagian SPayLater, lalu klik aktifkan;
- 2) Memasukkan kode verifikasi (OTP) yang telah dikirimkan Shopee melalui sms atau email;
- 3) Upload foto KTP sesuai dengan bingkai yang tersedia, data pribadi akan terisi otomatis dan terkonfirmasi;
- 4) Melakukan verifikasi wajah melalui fitur yang tersedia;
- 5) Mendapatkan notifikasi bahwa aktivasi SPayLater telah disetujui sehingga dapat digunakan.

Dengan mengaktifkan fitur SPayLater ini, maka pengguna menyetujui semua syarat dan ketentuan layanan yang telah ditetapkan. Sehingga, pengguna dianggap telah menyetujui semua hal dalam perjanjian SPayLater ini.<sup>55</sup> Pada saat itu juga, secara hukum telah lahir hubungan kontraktual antara pengguna/pemilik akun dengan Shopee sebagai penyedia layanan. Hubungan kontraktual ini adalah hubungan perjanjian yang lahir dari kontrak elektronik baku yang telah disepakati oleh para pihak.<sup>56</sup> Hal ini sebagaimana ketentuan dalam Pasal 1 angka 17 UU ITE yang menyatakan bahwa “Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”. Kontrak elektronik ini sebagaimana kontrak konvensional lainnya, tetap tunduk pada ketentuan Kitab Undang-Undang

---

<sup>55</sup> Sania Puspita Anggraini dan Hardian Iskandar, “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pembayaran Menggunakan Sistem Paylater”, *Pleno Jure*, Vol. 11, No. 1, (April 2022), 71.

<sup>56</sup> Andi Pratiwi Yasni Putri, Ahmad Miru, dan Maskun, *op.cit.*, 106.

Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata), khususnya ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata.

Tingginya intensitas penggunaan layanan SPayLater sudah seharusnya diiringi dengan adanya jaminan keamanan dan perlindungan bagi para pengguna, sehingga transaksi dapat dilakukan dengan aman dan nyaman. Pasalnya, perkembangan sistem pembelian *online* dengan konsep ‘beli sekarang, bayar nanti’ ini tidak luput dari ancaman penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk memperoleh keuntungan pribadi dengan cara-cara yang melawan hukum.<sup>57</sup> Kasus penyalahgunaan fitur SPayLater tersebut tidak hanya terjadi sekali dua kali, melainkan sudah banyak terjadi dan dialami oleh para pengguna aplikasi Shopee, sebagaimana yang dialami Lika Maryani dan Anin.

Penyalahgunaan ini pada umumnya dilakukan oleh peretas (*hacker*) dengan cara membobol akun pengguna Shopee. Awalnya, pelaku akan mencari data pribadi korban, seperti nama, tanggal lahir, alamat rumah, dan nomor *handphone*. Pelaku kemudian melakukan penipuan melalui whatsapp, sms, email, atau panggilan telepon dengan modus mengaku sebagai pihak Shopee (*phising*), di mana data-data yang telah ia dapatkan sebelumnya akan digunakan untuk meyakinkan korban bahwa pelaku adalah pihak Shopee, lantas memberi klaim bahwa korban memenangkan undian berhadiah atau memberi tahu bahwa akun korban mengalami masalah teknis. Selanjutnya, pelaku akan meminta korban untuk membagikan kode verifikasi (OTP), kata sandi akun, atau PIN ShopeePay dengan dalih untuk keperluan tindak lanjut undian atau perbaikan sistem akun, padahal sebenarnya akan digunakan untuk meretas akun Shopee

---

<sup>57</sup> *Ibid.*, 109.

korban. Dalam beberapa kasus lain, seperti kasus Lika Maryani dan Anin, pembobolan akun dilakukan pelaku secara langsung pada *handphone* korban yang hilang. Pelaku yang menemukan *handphone* tersebut dengan mudah dapat mengakses aplikasi Shopee, lalu menggunakan fitur SPayLater korban untuk melakukan pembelian atas nama korban.

Maraknya kasus penyalahgunaan tersebut menunjukkan bahwa keamanan pengguna dalam transaksi digital masih rentan. Pengguna Shopee yang notabene merupakan konsumen, sejatinya berhak mendapatkan jaminan perlindungan hukum dalam segala aktivitas yang dilakukannya dalam aplikasi tersebut.<sup>58</sup> Perlindungan hukum bagi konsumen ini harus dimanifestasikan dalam bentuk kepastian hukum yang sejatinya merupakan hak setiap konsumen.<sup>59</sup>

Menurut **C.S.T Kansil**, perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus dilakukan oleh aparat penegak hukum kepada subjek hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan atau ancaman oleh pihak mana pun.<sup>60</sup> Adapun secara spesifik mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen, Pasal 1 Angka 1 UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Senafas dengan pasal ini, Black Law Dictionary mengartikan perlindungan konsumen sebagai *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*.<sup>61</sup>

---

<sup>58</sup> Janus Sidabalok, *op.cit.*

<sup>59</sup> Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.*

<sup>60</sup> Dian Dwi Jayanti, *op.cit.*

<sup>61</sup> Rahmawati, *op.cit.*, 6.

Pengongkridan upaya pemerintah dalam menghadirkan dan menjamin perlindungan hukum bagi konsumen seyogyanya dilakukan dengan membuat peraturan perundang-undangan terkait. Dengan diaturnya masalah perlindungan konsumen ini dalam peraturan perundang-undangan, konsumen akan merasakan wujud konkret dari kepastian hukum. Sebagaimana yang diketahui, dalam Sistem Hukum Kontinental (*Civil Law System*) yang dianut oleh Indonesia, peraturan perundang-undangan merupakan pilar utama dalam penegakan hukum.<sup>62</sup> Setiap tindakan yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun warga negara harus memiliki dasar dalam peraturan perundang-undangan (asas legalitas)<sup>63</sup>. Dalam perkataan lain, segala sesuatu haruslah diatur dalam peraturan perundang-undangan agar memiliki kekuatan mengikat dan dapat memberikan konsekuensi atau memiliki akibat hukum apabila dilanggar.

Komitmen ini kemudian terwujud dengan lahirnya regulasi mengenai perlindungan konsumen yang secara sporadis dimuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan<sup>64</sup> yang secara spesifik diatur dalam UUPK yang berperan sebagai *lex specialis*. Perangkat hukum ini dapatlah dipandang sebagai upaya pemerintah dan aparat penegak hukum untuk menggenapkan amanah konstitusi, yakni Pasal 28D UUD NRI 1945 yang dengan tegas menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan

---

<sup>62</sup> Jamaludin Ghafur, "Indonesia Darurat Peraturan", [law.uui.ac.id](https://law.uui.ac.id), 24 Januari 2018, <https://law.uui.ac.id/blog/tag/hukum-eropa-kontinental-civil-law-system/>, Diakses pada 27 Desember 2023, Pukul 13.56 WIB.

<sup>63</sup> *Loc. cit.*

<sup>64</sup> Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.*, 15.

perlindungan dan kepastian hukum, termasuk di dalamnya perlindungan dan kepastian hukum bagi para pengguna Shopee yang akunnya disalahgunakan oleh pihak ketiga. Ruang lingkup perlindungan hukum yang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan ini secara umum memuat upaya pencegahan (preventif) serta cara penyelesaian sengketa (represif).<sup>65</sup>

Menilik pada penjelasan UUPK, salah satu pemantik yang kemudian menjadi nafas dari lahirnya undang-undang ini adalah munculnya kesadaran negara atas ketimpangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha dalam hubungan kontraktual baku yang mereka jalin, di mana konsumen cenderung ditempatkan dalam posisi tawar yang lemah, sehingga tidak dapat memperjuangkan kepentingannya<sup>66</sup>. Atas keadaan inilah konsumen perlu memperoleh perlindungan hukum.

**Janus Sidabalok** menjelaskan bahwa ruang lingkup perlindungan hukum bagi konsumen sendiri pada dasarnya terdiri dari dua aspek, yakni:<sup>67</sup>

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkannya barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang sebelumnya telah disepakati oleh kedua belah pihak (tanggung jawab produk atau jasa), dan
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil (standar kontrak).

---

<sup>65</sup> *Lot.cit.*

<sup>66</sup> Bagian Umum Penjelasan atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>67</sup> Janus Sidabalok, *op.cit.* 10.

Menilik lebih jauh poin kedua, pada umumnya pelaku usaha akan menetapkan syarat-syarat secara sepihak tanpa memperhatikan kepentingan konsumen. Hal demikian dilakukan pula oleh Shopee dalam layanan *paylater* yang disediakan. Syarat dan ketentuan telah ditetapkan oleh Shopee selaku penyedia layanan secara sepihak, adapun pengguna atau pemilik akun hanya memiliki pilihan untuk menerima atau tidak. Keadaan ini tentunya menempatkan pengguna pada posisi tawar yang lemah, sehingga mereka tidak memiliki kesempatan untuk turut menentukan atau mengubah syarat-syarat tersebut dalam usahanya mempertahankan dan memperjuangkan kepentingannya.

**Vera Bolger** menamai hubungan demikian dengan istilah “take it or leave it contract”, yakni apabila calon konsumen menyetujui syarat dan ketentuan, maka perjanjian dapat dibuat, tapi jika tidak, maka calon konsumen dipersilakan pergi.<sup>68</sup> Lemahnya kedudukan pengguna Shopee dalam hubungan kontraktual ini tentulah akan berimplikasi pula pada pemenuhan hak mereka selaku konsumen. Oleh karenanya, terhadap posisi tawar yang lemah inilah pengguna Shopee harus dilindungi oleh hukum.

Upaya perlindungan hukum secara preventif bagi pengguna layanan SPayLater terhadap penyalahgunaan oleh pihak ketiga dalam berbagai regulasi terkait dilakukan dengan mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Selain itu, dalam UUPK telah diatur

---

<sup>68</sup> Wurianalya Maria Novenanty, “Perjanjian Baku dalam Dunia Bisnis Dikaitkan dengan Hak Asasi Manusia”, *Melintas*, Vol. 33, No.1, (2017), 71.

pula bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pembinaan terkait perlindungan konsumen kepada masyarakat.

Penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen tidak akan terlepas dari pemenuhan hak-hak konsumen sebagai salah satu klausul yang timbul dari hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Sebagaimana yang dinyatakan **Philipus M. Hadjon** dalam pandangannya bahwa perlindungan hukum merupakan pengakuan dan pemenuhan terhadap hak-hak asasi subjek hukum.<sup>69</sup> Dalam Pasal 4 UUPK, setidaknya ada 9 hak konsumen yang diakui dan dijamin, yakni:

- 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;
- 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;

---

<sup>69</sup> Philipus M. Hadjon, *op.cit.*

- 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;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan ketentuan dalam pasal tersebut, khususnya pada huruf a dan e, tampak jelas komitmen UUPK untuk memberikan perlindungan bagi pengguna atau pemilik akun Shopee terhadap segala bentuk ancaman yang dapat membahayakannya termasuk ancaman dan tindakan penyalahgunaan oleh pihak ketiga. Keamanan dan keselamatan bahkan menjadi salah dua dari asas yang mendasari pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen. **AZ. Nasution** dalam pandangannya melihat perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan hukum dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa.<sup>70</sup> Dalam ketentuan Pasal 2 UUPK dinyatakan bahwa "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum".

Adapun penjelasan mengenai tiap-tiap asas ini adalah sebagai berikut:<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Az. Nasution, *op.cit.*

<sup>71</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*

**a. Asas manfaat**

Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan

**b. Asas keadilan**

Asas ini bermaksud bahwa konsumen dan pelaku usaha memiliki kesempatan untuk memperoleh hak dan menjalankan kewajibannya secara adil

**c. Asas keseimbangan**

Asas ini bermaksud bahwa dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha haruslah ada keseimbangan atau kesetaraan kedudukan

**d. Asas keamanan dan keselamatan**

Asas ini menyatakan bahwa konsumen berhak atas jaminan keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan

Diaturinya asas-asas ini mengisyaratkan bahwa dalam pelaksanaan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, unsur kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, serta keamanan dan keselamatan sebagaimana yang disebutkan di atas haruslah terimplementasikan dengan baik.

Selain mengakomodasi hak-hak konsumen dan menetapkan asas-asas dalam perlindungan hukumnya, regulasi yang ada telah mengatur salah satu unsur yang tidak terpisahkan dalam tindakan penyalahgunaan ini, yakni

masalah terkait peretasan dan pembobolan akun. Ketentuan dan pengaturan mengenai hal ini dapat ditemukan dalam UU ITE. Dalam undang-undang ini, secara eksplisit dinyatakan bahwa tindakan penyalahgunaan layanan SPayLater milik orang lain merupakan perbuatan yang bertentangan dengan hukum. Secara yuridis, tepatnya dalam Pasal 30 Ayat 1 UU ITE, dikatakan bahwa dianggap perbuatan yang melanggar hukum, “Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik orang lain dengan cara apa pun” dan Ayat 3 yang berbunyi “Setiap orang yang 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”.

Aktivitas peretasan atau pembobolan akun sangat dekat dengan penyalahgunaan informasi atau data pribadi korban oleh pelaku, baik disebabkan oleh kelalaian korban dalam memberikan informasi pribadinya kepada pelaku maupun karena lemahnya sistem keamanan *platform*. Merujuk pada Pasal 1 Angka 1 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, yang dimaksud dengan data pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya.

Perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik meliputi perlindungan atas setiap proses yang berkaitan dengan data tersebut, mulai

dari perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan, dan pemusnahan.<sup>72</sup> Berkaitan dengan hal ini, pada dasarnya peraturan perundang-undangan juga dengan tegas telah memberikan rambu-rambu bagi para pelaku usaha dengan membebankan kewajiban-kewajiban sebagai bagian dari upaya perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 7 UUPK, di antaranya kewajiban untuk menjamin mutu jasa yang disediakan dan memberikan pelayanan kepada pengguna dengan benar dan jujur.

Korban penyalahgunaan fitur SPayLater sejatinya telah diberikan hak oleh peraturan perundang-undangan untuk melakukan pengaduan atau pelaporan kepada pihak Shopee selaku pihak penyelenggara untuk memperoleh tindak lanjut. Penyediaan layanan pengaduan/pelaporan dan penanganan merupakan salah satu kewajiban yang dibebankan kepada setiap pelaku usaha sebagaimana ketentuan dalam Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Keuangan yang menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib memiliki dan melaksanakan kebijakan maupun prosedur tertulis terkait perlindungan konsumen.<sup>73</sup> Kebijakan dan prosedur perlindungan ini meliputi kegiatan penanganan, pengaduan, dan penyelesaian sengketa atas layanan yang digunakan oleh konsumen.<sup>74</sup>

---

<sup>72</sup> Sherlina Permata, Hendra Haryanto, *op.cit.* 46

<sup>73</sup> Pasal 6 Ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

<sup>74</sup> *Ibid.*, Ayat (2)

Terkait kewajiban untuk menjamin mutu jasa yang disediakan, Shopee selaku pihak yang menurut Pasal 1 Angka 4 Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (selanjutnya disebut UU PDP) merupakan pengendali data pribadi memiliki kewajiban dalam melindungi kerahasiaan data dan informasi pribadi penggunanya dari penggunaan yang tidak bertanggung jawab. Hal ini sebagaimana ketentuan Pasal 38 UU PDP yang menyatakan bahwa pengendali data pribadi wajib melindungi data pribadi dari pemrosesan secara tidak sah. Lebih lanjut, pada Pasal 39 UU PDP, pengendali data pribadi diwajibkan untuk melakukan pencegahan atas pemrosesan data pribadi yang tidak sah tersebut dengan memastikan bahwa sistem keamanan pada layanannya menggunakan sistem elektronik yang andal, aman, dan bertanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP No. 71 Tahun 2019).

Upaya perlindungan preventif lain yang diatur dalam UUPK selain mengatur hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha adalah membebaskan pemerintah dengan tanggung jawab untuk memberikan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Menilik pada Pasal 29 Ayat (4) UUPK, pembinaan ini meliputi upaya untuk menciptakan iklim usaha dan hubungan yang sehat antara konsumen dan pelaku usaha, mengembangkan lembaga perlindungan swadaya masyarakat, dan meningkatkan kualitas SDM. Terkait kualitas SDM, pada fakta di lapangan, kesadaran dan

kepedulian masyarakat, khususnya para pengguna Shopee, terhadap kerahasiaan data pribadi dan informasi sensitif miliknya masih sangat rendah. Selain itu, pengetahuan masyarakat terkait dampak yang dapat ditimbulkan dari kebocoran data pribadi atau pemberian data pribadi kepada pihak lain juga masih sangat minim. Oleh karenanya, pemerintah melalui badan atau lembaga terkait dapat memberikan edukasi yang lebih massif melalui kebijakan atau sarana yang ada agar masyarakat dapat terhindar dari praktik penyalahgunaan fitur SPayLater ini.

Selain tindakan preventif berupa pengaturan yang berbasis pencegahan, peraturan perundang-undangan juga telah mengakomodasi ketentuan mengenai upaya represif, yakni upaya perlindungan hukum berbasis penyelesaian masalah dengan menetapkan cara penyelesaian sengketa perlindungan konsumen, baik litigasi maupun non-litigasi (Pasal 47 dan 48 UUPK). Dalam ranah hukum perdata, korban berhak menuntut pelaku untuk membayar tagihan SPayLater yang telah dibuatnya atau memberi ganti kepada korban apabila korban telah terlanjur membayar tagihan tersebut. Hal ini sebagaimana prinsip dalam Pasal 1365 KUH Perdata tentang perbuatan melawan hukum,<sup>75</sup> yakni suatu tindakan tanpa hak dan kewenangan (*zonder eigen recht en zonder eigen bevoegheid*).<sup>76</sup>

Hal ini sebagaimana yang terjadi pada kasus Lika Maryani, di mana setelah

---

<sup>75</sup> Pasal 1365 KUH Perdata menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum adalah setiap perbuatan yang dengan terang dan jelas melawan hukum dan menyebabkan kerugian kepada orang lain, sehingga yang orang yang menyebabkan kerugian tersebut karena kesalahannya diwajibkan untuk mengganti kerugian tersebut. Adapun pelanggaran hukum dalam tindakan penyalahgunaan fitur SPayLater ini adalah pelanggaran terhadap Pasal 30 dan Pasal 31 UU ITE.

<sup>76</sup> Sherlina Permata, Hendra Haryanto, *op.cit.*, 45.

Lika Maryani selaku pemilik akun Shopee yang disalahgunakan melaporkan kepada pihak kepolisian, pelaku kemudian berhasil dilacak dan ditangkap lantas akhirnya membayar semua tagihan SPayLater yang dibuatnya.<sup>77</sup>

Perlindungan hukum secara represif juga telah diakomodasi dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK). Merujuk pada Pasal 1 angka 11 UUPK, badan ini merupakan lembaga yang dibentuk dengan tugas utama menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan independen ini berkedudukan di Daerah Tingkat II dan bertugas di bawah pengawasan Kementerian Perdagangan. Adapun alur penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah sebagai berikut:<sup>78</sup>

- 1) Konsumen melakukan pengaduan dengan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK di wilayah domisili, baik secara tertulis maupun lisan;
- 2) Konsumen mengisi formulir permohonan yang disediakan;
- 3) BPSK kemudian akan memanggil pelaku usaha yang bersangkutan, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha;
- 4) BPSK lalu meneliti dan memeriksa setiap alat bukti dalam penyelidikan dan pemeriksaan;

---

<sup>77</sup> Lika Maryani, *op.cit.*

<sup>78</sup> Keputusan menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

- 5) BPSK memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya pelanggaran oleh pelaku usaha yang kemudian diberitahukan kepada pelaku usaha;
- 6) BPSK kemudian akan menentukan cara penyelesaian masalah yang akan ditempuh, baik itu mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase;
- 7) Hasil kesepakatan para pihak akan dikeluarkan dalam bentuk putusan majelis BPSK yang bersifat final dan mengikat.

Selain melalui BPSK, pengguna Shopee juga dapat menempuh jalur litigasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan yang akan diakhiri dengan putusan hakim.

Berdasarkan penjabaran sebagaimana yang telah dipaparkan tersebut, maka dapatlah diketahui bahwa upaya perlindungan hukum bagi konsumen pada dasarnya telah diakomodasi, baik secara preventif dengan mengatur hak-hak konsumen, kewajiban-kewajiban pelaku usaha, dan mengatur diadakannya upaya pembinaan oleh pemerintah serta secara represif yang dapat ditempuh oleh konsumen melalui prosedur penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh BPSK atau melalui jalur pengadilan. Oleh karenanya, pengguna Shopee yang mengalami kerugian akibat tindakan penyalahgunaan fitur SPayLater oleh pihak ketiga dalam penggunaan layanan yang disediakan oleh Shopee dapat memperjuangkan kepentingan dan hak-haknya yang telah tercederai melalui sarana yang telah disediakan tersebut.

## **B. Tanggung Jawab Shopee Selaku E-Commerce yang Menyediakan Layanan Paylater dalam Penyelesaian Kasus Penyalahgunaan Fitur SPayLater oleh Pihak Ketiga**

Penyalahgunaan fitur SPayLater oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab merupakan ancaman nyata yang dapat menimpa para pengguna sewaktu-waktu. Perbuatan melanggar hukum demikian tidak hanya menyebabkan kerugian materiil pada korban, tetapi juga kerugian immateril. Atas gangguan dan ancaman ini, Shopee selaku pelaku usaha yang menurut UU ITE disebut sebagai penyelenggara sistem elektronik, merupakan pihak utama yang seharusnya berupaya untuk melakukan tindakan preventif maupun represif atas pelanggaran keamanan dan kegagalan perlindungan pengguna<sup>79</sup> dalam aktivitas yang dilakukannya dalam *platform*.

Menurut Pasal 1 Angka 3 UUPK yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum maupun tidak berbadan hukum yang berkedudukan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia untuk menjalankan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi, baik dilakukan sendiri maupun bersama-sama berdasarkan perjanjian. Kemudian, dalam UU ITE sebagaimana yang disebutkan sebelumnya, Shopee merupakan penyelenggara sistem elektronik, yakni pihak yang

---

<sup>79</sup> Tri Fahrinda Aulia, “Tanggung Jawab E-Commerce terhadap Kerugian Pengguna Terkait Penyalahgunaan Kartu Kredit Akibat Peretasan Akun”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, (Oktober 2022), 32.

memanfaatkan teknologi informasi dan transaksi elektronik dengan tujuan memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum.<sup>80</sup>

Kedudukan ini menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana tanggung jawab Shopee dalam masalah yang merugikan penggunanya tersebut. Selaku penyedia layanan, Shopee pada prinsipnya memiliki tanggung jawab untuk melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan guna mencegah pun menyelesaikan masalah penyalahgunaan akun yang dialami oleh pengguna atau setidaknya membantu memberikan solusi terbaik sebagai penyelesaian.

Hal ini sebagaimana kewajiban pelaku usaha yang telah diatur dalam Pasal 6 Ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 Tahun 2022 yang mewajibkan para pelaku usaha untuk memiliki dan menyediakan prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa. Ketentuan ini menguatkan aturan dalam Pasal 4 UUPK yang mengatur mengenai hak konsumen, di mana salah satunya adalah hak untuk didengar keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan dan hak untuk memperoleh perlindungan, advokasi, serta penyelesaian sengketa dengan cara-cara yang patut dan layak. Kewajiban ini seharusnya sangat diperhatikan oleh para pelaku usaha seperti Shopee, sebab jaminan keamanan dan perlindungan dalam kegiatan transaksi barang pun penggunaan jasa yang disediakan merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi kepercayaan pengguna kepada

---

<sup>80</sup> Pasal 4 huruf e UU ITE

kredibilitasnya. Oleh karena itu, kewajiban ini sudah sepatutnya dipandang sebagai tanggung jawab oleh Shopee dengan penuh kesadaran.

Untuk melihat apakah ada tidaknya tanggung jawab Shopee dalam penyelesaian kasus penyalahgunaan SPayLater, penting kiranya untuk melihat penyebab terjadinya penyalahgunaan tersebut terlebih dahulu. Jika menilik beberapa penyalahgunaan SPayLater yang pernah terjadi dan yang penulis teliti, terdapat 2 penyebab terjadinya penyalahgunaan fitur SPayLater oleh pihak ketiga, yakni:

1. Kelalaian pengguna/pemilik akun dalam memberikan data atau informasi pribadinya kepada pihak lain<sup>81</sup>

Penyalahgunaan SPayLater dalam kasus ini pada umumnya terjadi karena tindakan *phishing*, yakni suatu bentuk kejahatan di dunia maya di mana seseorang (pelaku) menghubungi target korbannya dengan modus operandi menyamarkan identitasnya atau mengaku-ngaku sebagai suatu instansi, badan, atau pihak resmi tertentu untuk mengelabui korban guna memperoleh data pribadi seperti informasi pribadi, kata sandi, dan kode OTP.<sup>82</sup> Setelah memperoleh data atau informasi tersebut, pelaku kemudian akan dengan mudah mengambil alih akun korban.<sup>83</sup> Kasus penyalahgunaan ini banyak dialami oleh

---

<sup>81</sup> Andi Pratiwi Yasni Putri, Ahmad Miru, dan Maskun, *op.cit.*, 109.

<sup>82</sup> Indonesiabaik.id, *Tips Aman Di Dunia Siber*, (Jakarta: Direktorat Jenderal informasi dan Komunikasi Publik Konminfo, 2019), 20.

<sup>83</sup> Vikran Fasyadhiyaksa, "Modus Operand Tindak Pidana Phising Menurut UU ITE", *Juris-Diction*, Vol.4, No. 6, (November 2021), 2352.

pengguna Shopee, salah satunya pengguna bernama Shafa Annisa yang mengalami kerugian mencapai 12 juta rupiah.

2. Adanya kemungkinan bocornya data pengguna Shopee atau dibobolnya akun *e-commerce* karena lemahnya sistem keamanan elektronik yang melindungi *platform*<sup>84</sup>

Pada beberapa kasus seperti yang dialami Lika Maryani dan Anin, penyalahgunaan fitur SPayLater terjadi akibat diretasnya akun Shopee milik mereka oleh pihak ketiga dengan cara membobol kata sandi akun, mengambil alih email yang digunakan dalam kepentingan aktivasi lalu menggantinya dengan e-mail lain, sehingga pemilik akun kesulitan atau bahkan tidak dapat *login* ke dalam akun, kemudian pelaku akan mengambil alih akun Shopee tersebut<sup>85</sup> untuk penggunaan yang tidak sah.

Pada kasus penyalahgunaan SPayLater yang timbul akibat penyebab pertama, yakni adanya kelalaian atau kecerobohan dari pengguna dalam memberikan data atau informasi pribadinya kepada pihak lain, maka tanggung jawab atas masalah tersebut dibebankan kepada pengguna atau dalam perkataan lain tidak dapat dibebankan kepada Shopee. Acuan yuridis mengenai hal ini dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 5 UU ITE yang menjelaskan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab atas keamanan, keandalan dan penyelenggaraan sistem elektronik

---

<sup>84</sup> Andi Pratiwi Yasni Putri, Ahmad Miru, dan Maskun, *op.cit.*, 109.

<sup>85</sup> Anin, *op.cit.*

yang dioperasikannya kecuali jika terbukti ada unsur kesalahan atau kelalaian dari pengguna.

Ketentuan serupa juga telah termaktub dalam Syarat dan Ketentuan Mitra Shopee yang menyatakan bahwa kerahasiaan akun serta *password* yang digunakan dalam setiap aktivitas pada akun merupakan tanggung jawab penuh pengguna secara pribadi.<sup>86</sup> Poin selanjutnya menjelaskan bahwa pengguna telah menyetujui jika setiap kerugian atau kendala yang muncul sebagai imbas penyalahgunaan akun pengguna Shopee yang disebabkan oleh kelalaian pengguna bukan merupakan bertanggung jawab Shopee.<sup>87</sup> Hal ini meliputi tindakan pengguna berupa memberikan akses masuk ke dalam akun kepada pihak lain, mengakses *link* atau tautan yang dikirim oleh pihak lain, memberikan *password*, sandi akun atau kode OTP kepada pihak lain, serta segala bentuk kelalaian pengguna yang akan menimbulkan kerugian atau kendala bagi pengguna.<sup>88</sup> Dalam Syarat dan Ketentuan ini juga terdapat klausul yang menyatakan bahwa pengguna telah menyetujui untuk tidak melakukan penuntutan terhadap Shopee dalam hal terjadi kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pengguna sendiri.<sup>89</sup>

Shopee telah melakukan upaya preventif dengan memberikan peringatan kepada para pengguna untuk senantiasa berhati-hati terhadap adanya komunikasi mencurigakan yang mengatasnamakan pihaknya.

---

<sup>86</sup> Poin 3.5 Syarat dan Ketentuan Mitra Shopee, <https://help.shopee.co.id/portal/article/73426-Syarat-dan-Ketentuan-Mitra-Shopee.>, Diakses pada 29 Januari 2023, Pukul 22.41 WIB.

<sup>87</sup> *Lot.cit.*, poin 3.6.

<sup>88</sup> *Lot.cit.*

<sup>89</sup> Syarat dan Ketentuan Mitra Shopee, *op.cit.*, Poin 12.1.

Merujuk pada laman keamanan akun, Shopee melarang keras penggunanya untuk memberikan data atau informasi pribadinya dalam komunikasi apapun yang terhubung dengan pengguna melalui *platform* WhatsApp, email, pesan (SMS), fitur *chat* pada aplikasi Shopee, serta panggilan telepon.<sup>90</sup>

Shopee juga menjelaskan dengan cukup detail bahwa imbas pemberian data atau informasi pribadi tersebut akan menyebabkan penipu dapat *login* ke akun pengguna kemudian mengambil alih akun dan melakukan transaksi yang tidak sah.<sup>91</sup> Adapun komunikasi yang dimaksud Shopee ini adalah komunikasi dengan ciri-ciri sebagai berikut:<sup>92</sup>

Gambar 2  
Ciri-Ciri Komunikasi yang Terindikasi Sebagai Penipuan

---

<sup>90</sup>Shopee, “Tentang Keamanan Akun”, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/10801>, Diakses pada 3 Februari 2024, Pukul 00.49 WIB

<sup>91</sup> *Lot.cit.*

<sup>92</sup> *Lot.cit.*



Sumber: <https://seller.shopee.co.id>

Dengan demikian, segala bentuk kerugian yang diakibatkan oleh tindakan penyalahgunaan oleh pihak ketiga karena kecerobohan dan kelalaian merupakan tanggung jawab pengguna sendiri. Pengguna tidak dapat menuntut pertanggungjawaban Shopee selaku *e-commerce* untuk membatalkan transaksi dengan pihak penjual, membayar tagihan *paylater* yang telah dibuat pelaku, memberikan ganti kerugian, menyelesaikan masalah yang timbul, atau tuntutan bernada serupa lainnya.

Selanjutnya, bagaimana dengan pertanggungjawaban Shopee terhadap penyalahgunaan fitur SPayLater yang terjadi akibat adanya kesalahan dari sistem keamanan Shopee yang berimbas pada bocornya data pengguna atau dibobolnya akun pengguna oleh pihak lain? Menurut hemat penulis, ada tanggung jawab Shopee sebagai *e-commerce* yang bersangkutan untuk memberikan penyelesaian atas masalah yang telah merugikan pengguna tersebut.

Namun, jika menilik pada poin 12 Syarat dan Ketentuan Mitra Shopee, Shopee justru menyatakan limitasi tanggung jawabnya atas kerugian yang dialami pengguna akibat adanya gangguan atau kesalahan apa pun dalam aplikasi serta tindakan pembobolan atau peretasan yang dilakukan oleh pihak lain terhadap akun pengguna. Klausul ini menjadi bukti konkret bahwa kontrak yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha benar-benar menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang sangat lemah dan sama sekali tidak berpihak pada pengguna. Padahal jika merujuk pada ketentuan Pasal 18 Ayat (1) huruf a UUPK, pembatasan atau limitasi tanggung jawab oleh pelaku usaha adalah hal yang dilarang. Pelaku usaha dilarang untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada dokumen atau perjanjian antara ia dan konsumen yang menyatakan pengalihan tanggung jawab. Lebih lanjut, pada ayat 3 pasal tersebut dinyatakan bahwa jika terdapat klausula baku sebagaimana disebutkan dalam ayat (1) dan (2) dalam dokumen atau perjanjian yang dibuat pelaku usaha, maka dapat dinyatakan batal demi hukum. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan

Pasal ini bahkan diancam dengan sanksi pidana berupa pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak 2 miliar rupiah.

Limitasi atau pengalihan tanggung jawab tersebut selain dilarang dalam Pasal 18 UUPK, jelas telah menafikan kewajiban-kewajiban Shopee selaku pelaku usaha yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Terkait dengan kewajiban, terlebih dalam suatu hubungan hukum, logika dasar yang penting untuk dipahami adalah bahwa kewajiban yang dimiliki oleh salah satu pihak merupakan hak dari pihak yang lain. Sehingga, tanggung jawab suatu *e-commerce* merupakan hak yang patut dan wajar dituntut oleh pengguna bilamana kerugian yang dialami pengguna merupakan akibat dari kelalaian yang dilakukan *e-commerce*.<sup>93</sup>

Kewajiban tersebut sebagaimana yang diatur dalam Pasal 15 Ayat (1) UU ITE yang mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik seperti *e-commerce* wajib memastikan keberjalanan layanannya telah ditopang dengan sistem keamanan yang andal, aman, dan bertanggung jawab. Naun, pada faktanya, pelaku penyalahgunaan fitur SPayLater dapat menggunakan layanan tersebut dengan leluasa padahal pengguna seperti dalam kasus Lika Maryani dan Anin, mereka tidak pernah memberikan PIN, *password*, kode OTP, atau informasi pribadi lainnya kepada pihak lain. Padahal, data dan informasi pribadi bersifat *confidential* yang berarti hanya dapat diakses, digunakan, diungkapkan, diubah, atau dialihkan oleh pihak

---

<sup>93</sup> Tri Fahrida Aulia, *op.cit.*, 17.

tertentu yang memiliki legalitas untuk itu.<sup>94</sup> Hal ini menjadi variabel kuat yang menunjukkan bahwa keamanan *platform* Shopee masih belum mampu melindungi penggunanya, sehingga dapat dikatakan Shopee belum mengefektifkan kewajiban tersebut dengan optimal. Oleh karenanya, Shopee bertanggung jawab atas adanya pemrosesan yang tidak sah dan tidak wajar dalam kasus penyalahgunaan fitur SPayLater oleh pihak ketiga karena lemahnya sistem keamanan aplikasi ini, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 15 Ayat (2) UU ITE yang menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan sistem elektronik bertanggung jawab atas pelaksanaan dan keberjalanan sistem elektroniknya.

Selanjutnya, Pasal 57 Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik juga menegaskan bahwa kontrak elektronik (syarat dan ketentuan) yang dibuat antara Shopee dengan pengguna dapat batal demi hukum apabila terjadi gangguan teknis yang disebabkan oleh sistem elektronik yang lemah (tidak aman). Dalam kondisi ini, pasal ini lebih lanjut menyatakan bahwa kerugian yang timbul dan menimpa pengguna sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

Salah satu bentuk tanggung jawab yang harusnya diberikan Shopee kepada pengguna yang menjadi korban adalah dibukanya ruang advokasi dan pengaduan bagi para korban seperti yang telah diatur dalam Pasal 4 huruf d dan e UUPK terkait hak-hak konsumen. Jika merujuk pada laman keamanan akun, Shopee sudah memberikan arahan bagi pengguna untuk

---

<sup>94</sup> Viena Maysa, *op.cit.*, 18.

segera menghubungi *customer service* Shopee apabila pengguna menduga bahwa akunnya telah diretas atau ada aktivitas mencurigakan pada aplikasi.<sup>95</sup> Namun, banyak di antara pengguna korban penyalahgunaan fitur SPayLater yang tidak mendapatkan respons yang diharapkan dari *customer service* Shopee ketika melakukan pengaduan. *Customer service* Shopee dinilai tidak responsif sebab baru menanggapi setelah pengguna menghubungi berkali-kali.<sup>96</sup> Tindak lanjut yang dilakukan pihak Shopee pun setelah pengaduan juga dikeluhkan para pengguna. Pasalnya, pengguna diminta untuk menunggu sekitar 7-10 hari kerja, tapi apa yang kemudian diterima pengguna bukanlah solusi atau penanganan yang layak, melainkan hanya permintaan maaf dan himbauan untuk tetap membayar tagihan SPayLater yang telah dibuat.<sup>97</sup> Salah satu korban, Anin bahkan mencoba menghubungi Shopee lewat email untuk meminta keringanan waktu dalam mencicil tagihan SPayLater di akunnya, tapi pihak Shopee hanya kembali mengulang himbauan pelunasan tagihan.<sup>98</sup>

Tidak hanya sampai di situ, poin 14 Syarat dan Ketentuan Mitra Shopee dengan terang dan jelas menyatakan bahwa pihaknya akan membuka dan memfasilitasi ruang advokasi bagi para pengguna yang mengalami masalah atau kendala untuk menyelesaikan masalah yang timbul dengan pendekatan komunikasi dan diskusi bersama.<sup>99</sup> Namun,

---

<sup>95</sup> Shopee, "Keamanan Akun Shopee", <https://seller.shopee.co.id/edu/article/6851>, Diakses pada 27 Januari 2024, Pukul 21.37 WIB

<sup>96</sup> Anin, *op.cit.*

<sup>97</sup> Lot, *cit.*

<sup>98</sup> Lot, *cit.*

<sup>99</sup> Shopee, "Syarat dan Ketentuan Mitra Shopee", *op.cit.*