

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi pada masa ini telah berkembang sangat pesat. Dunia digital telah membawa banyak perubahan dalam cara manusia melakukan banyak hal. Perkembangan zaman telah memberikan peran sentral bagi teknologi informasi dalam aspek kehidupan masyarakat. Hal ini dikarenakan teknologi informasi telah menghapus batas jarak, ruang, dan waktu sehingga meningkatkan produktivitas dan efisiensi secara signifikan. Kini sistem informasi dan komunikasi elektronik telah diimplementasikan pada hampir semua sektor kehidupan dalam masyarakat yang akhirnya juga mengakibatkan terciptanya suatu pasar baru yang telah mendorong perkembangan sistem ekonomi masyarakat dari tradisional ekonomi yang berbasis industri manufaktur ke arah digital ekonomi berbasis informasi, kreatifitas intelektual dan ilmu pengetahuan yang juga dikenal dengan istilah *Creative Economy*.<sup>1</sup>

Perkembangan dinamika yang cepat dalam era industri sekarang, telah mengantarkan manusia pada kehidupan dunia tanpa batas dalam suatu kegiatan ekonomi yang saling terkait. Konsekuensi dunia bisnis tanpa batas, dengan sendirinya membawa bangsa-bangsa di dunia ke era bisnis global, perdagangan bebas dan persaingan bebas. Perdagangan elektronik sejatinya

---

<sup>1</sup> Edmon Makarim, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 2.

timbul akibat perkembangan digitalisasi.<sup>2</sup> Penggunaan media elektronik berbasis internet dimanfaatkan oleh para pebisnis baru (*start-up*) yang lebih kompetitif dan inovatif dalam menjalankan perdagangan elektronik dan memberikan berbagai jenis layanan yang memudahkan konsumen dalam transaksi jual beli online. Transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana undang-undang tersebut menjelaskan bahwa segala sesuatu perbuatan hukum yang menyangkut jual beli dengan berbasiskan media komputer atau jaringan adalah bentuk transaksi elektronik.<sup>3</sup>

★ Salah satu bentuk mekanisme perdagangan yang memanfaatkan teknologi informasi adalah *marketplace*. *Marketplace* adalah sebuah wadah pemasaran produk secara elektronik yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli untuk saling bertransaksi.<sup>4</sup> Penjual tidak perlu bersusah payah dan kebingungan jika ingin berjualan online, karena *marketplace* sudah menyediakan tempat untuk berjualan online. Hanya diperlukan pendaftaran saja untuk memulai berjualan. Semua proses sudah ditanggung oleh tim *marketplace*.<sup>5</sup> Secara konsep, *marketplace* diibaratkan seperti pasar

---

<sup>2</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial, Kencana, Jakarta, hlm. 162.*

<sup>3</sup> Viena Maysa, *Perlindungan Hukum Data Pribadi Pengguna Spaylater Shopee Indonesia (Studi Sengketa Inisial Nama Korban RAS dan SWS)*, Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2022, hlm. 1-2.

<sup>4</sup> Deni Apriadi, Arie Yandi Saputra, 'E-Commerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Hasil Pertanian', *Jurnal Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi (RESTI)*, Vol. 1, No. 2, (2017), hlm. 2.

<sup>5</sup> Nuraida Wahyuni, Ade Irman Saeful Mutaqin S, Akbar Gunawan, 'Pengenalan dan Pemanfaatan Marketplace E-Commerce untuk Pelaku UKM Wilayah Cilegon', *Jurnal Pengabdian Dinamika*, Vol 6, No. 1 (2019), hlm. 2.

tradisional virtual.<sup>6</sup> Beberapa dari *marketplace* Indonesia adalah Tokopedia, Bukalapak, dan Shopee.

Sistem pembayaran elektronik yang dipakai 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.<sup>7</sup>

Pada umumnya transaksi jual beli pengaturan hukumnya diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) di Buku ke III mengenai Perikatan, tetapi secara khusus transaksi jual beli elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, didasarkan pada ketentuan transaksi elektronik yang dituangkan dalam sebuah kontrak elektronik yang mengikat pihak terkait maka kedudukan dari sebuah kontrak elektronik sama seperti kontrak pada umumnya yang sama mengikatnya dalam sebuah perjanjian.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Rini Yustiani, Rio Yunanto, 'Peran Marketplace sebagai Alternatif Bisnis di Era Teknologi Informasi', *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA)*, Vol. 6, No. 2, (2017), hlm. 44.

<sup>7</sup> Sherlina Permata, Hendra Haryanto, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Pay Later', *Jurnal Krisna Law*, Vol. 4, No. 1 (2022), hlm. 34.

<sup>8</sup> Marnia Rani, *Pengantar Hukum Bisnis*, Umrah Press, Tanjungpinang, 2015, hlm. 180.

Fasilitas kredit yang ditawarkan sistem pembayaran elektronik saat ini sudah resmi disahkan 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*.<sup>9</sup>

*Fintech (financial technology)* merupakan langkah pembaharuan dalam bidang *finance* dengan pemanfaatan teknologi. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya teknologi, tentu berpengaruh pada kegiatan transaksi perdagangan yang berbasis online, salah satunya jasa *fintech lending* atau *fintech peer to peer lending* yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 mengenai Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI). Pesatnya perkembangan *fintech* di Indonesia sayangnya tidak diikuti dengan perlindungan data pribadi yang ekstensif. Indonesia belum memiliki sebuah hukum khusus perlindungan data pribadi sehingga dalam penyelenggaraan transaksi digital, acapkali terjadi banyak penyelewengan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab seperti penipuan, peretasan akun, penyebaran data, pencurian data dan lainnya terkait dengan data pribadi konsumen.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Sherlina Permata, *loc. cit*, hlm. 34.

<sup>10</sup> Viena Maysa, *op. cit*, hlm. 3.



Kebocoran data merupakan sebuah pengungkapan informasi yang bersifat rahasia baik disengaja (*intentional threats*) maupun tidak disengaja (*inadvertent threats*) kepada pihak yang tidak berwenang. Kebocoran data pribadi dapat menjadi langkah awal untuk munculnya berbagai macam aktivitas mengganggu seperti *spam* pada *email* dan SMS, dan lain sebagainya. Selain itu, data yang bocor tersebut dapat menimbulkan berbagai kejahatan siber yang merugikan konsumen.<sup>11</sup>

Instrumen hukum yang mengatur dan melindungi hal-hal yang berhubungan dengan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Pasal 1 poin 2 disebutkan bahwa “Pelindungan Data Pribadi adalah keseluruhan upaya untuk melindungi data pribadi dalam rangkaian pemrosesan data pribadi guna menjamin hak konstitusional subjek data pribadi”.<sup>12</sup> 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 data pribadi. Sesuai dengan isi Pasal 3 UU PDP yaitu, “Undang-Undang ini berasaskan pelindungan, kepastian hukum, kepentingan umum,

---

<sup>11</sup> Maichle Delpiero, Farah Azzahra Reynaldi, Istiawati Utami Ningdiah, Nafisah Muthmainnah, “Analisis Yuridis Kebijakan Privasi dan Pertanggungjawaban *Online Marketplace* dalam Perlindungan Data Pribadi Pengguna Pada Kasus Kebocoran Data”, *Jurnal Padjajaran Law Review*, Vol. 9, No. 1 (2021), hlm. 2-3.

<sup>12</sup> Pasal 1, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

kemanfaatan, kehati-hatian, keseimbangan, pertanggungjawaban, dan kerahasiaan.<sup>13</sup>

Menurut penjelasan Pasal 47 UU PDP “Pengendali Data Pribadi wajib bertanggung jawab atas pemrosesan Data Pribadi dan menunjukkan pertanggungjawaban dalam pemenuhan kewajiban pelaksanaan prinsip Pelindungan Data Pribadi”.<sup>14</sup> 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 paylater tersebar atau tercecceer kepada pihak yang tidak bertanggung jawab.

Melihat maraknya jual beli *online* di Indonesia sangat menguntungkan bagi masyarakat selaku konsumen dalam memilih berbagai jenis jasa dan/atau barang namun pelanggaran hak-hak konsumen sangat dimungkinkan terjadi mengingat jual-beli *online* mempunyai karakteristik yang berbeda dengan transaksi konvensional sehingga membuka kesempatan adanya praktek tidak baik dari pelaku usaha ataupun pihak ketiga terkait keamanan data pribadi yang dijaminan oleh penyedia fasilitas sehingga berimplikasi pada perlindungan konsumen yang mana bila terjadi kerugian oleh konsumen terkait data pribadi baik identitas pribadi, password, dan kemanan nomor kartu kredit atau pembayaran lainnya yang mana apakah Pemilik Toko Online dapat dimintai pertanggungjawabannya.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Pasal 3, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

<sup>14</sup> Pasal 47, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

<sup>15</sup> Silvi Melinda, *op. cit*, hlm. 7.

Dikutip dari [mediakonsumen.com](https://mediakonsumen.com) pengguna aplikasi shopee menjadi salah satu korban peretasan akun *hacker* melakukan kegiatan peminjaman Spaylater. Pengguna merupakan pengguna aktif aplikasi shopee dan layanan Spaylater dengan catatan pembayaran yang bagus (tidak pernah ada keterlambatan pelunasan) namun pengguna kaget karena limit Spaylater yang awalnya sebesar Rp.3.000.000.000 (tiga juta rupiah) menjadi Rp.700.000 (tujuh ratus ribu rupiah). Kemudian pengguna mengecek fitur transaksi yang telah digunakan untuk transaksi pembelian, pengguna melihat fitur chat dan ternyata *hacker* berulang-ulang melakukan transaksi dan komunikasi dengan *seller* untuk pembelian voucher dan meminta untuk dikirimkan ke e-mail dan whatsapp *hacker* (pelaku peretas). Berdasarkan kejadian tersebut pengguna melakukan pelaporan kepada pihak shopee dan meminta untuk menanggihkan semua transaksi pembelian yang telah dilakukan oleh *hacker*. Pihak shopee menyampaikan bahwa akan berusaha membantu membatalkan transaksi-transaksi itu dan menyarankan pengguna untuk melakukan nonaktif akun sementara waktu. Namun proses tersebut belum dapat diselesaikan sehingga dana pengguna tetap ditarik untuk membayar transaksi pembelian yang dilakukan oleh *hacker* (peretas akun).<sup>16</sup>

Kasus kedua terkait peretasan akun yang dikutip dari laman twitter @yoongigurl menerangkan kronologi dimana pengguna pada tanggal 28 juni mendapatkan whatsapp yang berisi kode OTP untuk penggantian pin

---

<sup>16</sup> Doyok Purwadi, Shopee Spaylater Dibobol Hacker Tanpa Permintaan OTP, [mediakonsumen.com](https://mediakonsumen.com), dapat dilihat pada <https://mediakonsumen.com/2021/06/16/surat-pembaca/shopee-spaylater-dibobol-hacker-tanpa-permintaan-otp>, diakses pada tanggal 8 Oktober 2022.

Spaylater, sedangkan pengguna tidak pernah sebelumnya menghubungi pihak shopee, kemudian pengguna mencoba login pada akun shopee miliknya tetapi tidak dapat diakses dikarenakan password telah diubah. Kemudian pengguna mendapat SMS bahwa nomor hp yang terhubung dengan akun shopeenya telah diubah, akhirnya pengguna melaporkan kepada CS Shopee untuk pembatasan akun, akhirnya akun pengguna dibatasi oleh Shopee. Pada saat pengguna melakukan panggilan kepada CS Shopee pengguna bertanya apakah ada transaksi tetapi CS Shopee mengatakan tidak bisa mengecek transaksi dikarenakan informasinya terbatas. Pada tanggal yang sama di jam yang berbeda ada email masuk ke email utama untuk melakukan pemulihan akun dan dibalas pada tanggal 30 juni. Pada tanggal 17 juli pengguna mengecek email karena ketumpuk email yang lain ternyata ada transaksi dari Spaylater, akhirnya pengguna melakukan pelaporan kembali dan pihak shopee mengatakan tidak menerima email pengajuan pemulihan akun pengguna dan mengatakan ada transaksi padahal sebelumnya tidak dapat mengecek transaksi. Pengguna terus menghubungi CS shopee namun balasan CS shopee tetap mengatakan bahwa transaksi tidak dapat dibatalkan dan penjual sudah memproses pesanan tersebut sehingga dana transaksi tidak dapat dibatalkan dan tagihan tetap harus dibayarkan sesuai jumlahnya.<sup>17</sup>

Maka dalam hal tersebut tujuan dikeluarkannya Undang-Undang tentang Pelindungan Data Pribadi adalah untuk memberikan upaya yang

---

<sup>17</sup> <https://twitter.com/yoongigurl/status/1550379693379006464?s=21>, diakses pada tanggal 8 Oktober 2022.



menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum yang lebih baik kepada konsumen. Berdasarkan hal tersebut masih maraknya penyalahgunaan data oleh oknum tidak bertanggungjawab yang banyak mengakibatkan kerugian bagi konsumen, namun ketika konsumen melaporkan kepada pihak penyedia fasilitas atau *marketplace*, tidak ada kepastian yang jelas mengenai solusi dari permasalahan tersebut. Dalam hal ini membuktikan bahwa penyedia fasilitas atau *marketplace* masih terdapat banyak kendala dalam memenuhi hak-hak konsumen terutama hak perlindungan data pribadi konsumen.

Berdasarkan hal tersebut pertanggungjawaban yang akan ditanggung PT Shopee Internasional Indonesia penulis ingin melihat bagaimana kontrak Shopee mengatur pertanggungjawaban atas kerugian pengguna layanan dalam aplikasi Shopee. Sehingga berdasarkan penjelasan latar belakang maka penulis akan melakukan penelitian terkait “TANGGUNG JAWAB PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK DALAM PERETASAN AKUN KONSUMEN (STUDI TERHADAP KEBIJAKAN PRIVASI PT SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA)”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dicapai berdasarkan uraian latar belakang masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab PT Shopee Internasional Indonesia terhadap pengguna layanan dalam peretasan akun?
2. Bagaimana penyelesaian hukum yang dapat dilakukan PT Shopee Internasional Indonesia terhadap pengguna layanan dalam peretasan akun?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dicapai berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab PT Shopee Internasional Indonesia terhadap pengguna layanan dalam peretasan akun.
2. Untuk mengetahui penyelesaian hukum yang dapat dilakukan PT Shopee Internasional Indonesia terhadap pengguna layanan dalam peretasan akun.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang akan didapatkan dari hasil penelitian ini yakni untuk memperluas dan menambah pengetahuan penulis mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam peretasan akun (studi terhadap

kebijakan privasi PT Shopee Internasional Indonesia). Terlebih dari itu, penelitian ini tentunya diharapkan dapat membantu dan menjadi bahan referensi bagi akademisi untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan khususnya dibidang hukum perdata.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat bermanfaat kepada masyarakat luas terutama dalam hal pengetahuan serta masukan berkaitan dengan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik ketika pengguna merasa dirugikan terhadap adanya sebuah kejahatan peretasan akun pada layanan sistem elektronik.

