

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi khususnya internet di era disrupsi saat ini mempengaruhi berbagai tatanan kehidupan, salah satunya perdagangan. Perdagangan mengalami transformasi dalam hal proses jual beli dan pemasaran produk. Sebelumnya perdagangan hanya dapat dilakukan dengan melalui tatap muka secara langsung namun sekarang proses jual beli dapat dilakukan melalui transaksi elektronik. Sistem perdagangan secara elektronik lebih dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. Pendapat dari David Baum menyatakan bahwa apa yang disebut dengan istilah *e-commerce* adalah seperangkat teknologi, aplikasi-aplikasi, dan sistem usaha yang bergerak untuk menjembatani perusahaan, konsumen, dan masyarakat menggunakan transaksi elektronik diberbagai kebutuhan seperti pertukaran barang, pelayanan, dan informasi yang semuanya dilakukan secara elektronik.¹

Perkembangan *e-commerce* dewasa ini telah menjadi jauh lebih kompleks. Salah satu layanan *e-commerce* sekarang menawarkan toko daring (*online shop*) yang memberikan kemudahan bagi para pelanggan, dimana pelanggan dapat membeli produk dengan berbagai pilihan metode pembayaran untuk transaksi melalui kartu kredit, bank transfer dan yang terbaru dapat melalui metode pembayaran kemudian atau dikenal dengan istilah *Paylater*.

¹ Rie, "E-Commerce", <https://bpptik.kominfo.go.id/2014/12/19/645/e-commerce/>, diakses tanggal 28 Oktober 2021.

Teknologi finansial yang juga sering disebut *Financial Technology* (*FinTech*) merupakan sebuah industri berbasis teknologi dalam layanan keuangan yang menciptakan inovasi-inovasi yang dapat memberikan layanan keuangan di luar lembaga keuangan yang bersifat konvensional sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses produk keuangan. Berbagai kemudahan seperti transfer dana, pembayaran berbagai tagihan dan belanja merupakan sebagian fitur yang ditawarkan.² Masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu untuk pergi ke ATM ataupun bertatap muka langsung dalam bertransaksi. Dengan tingginya aktivitas masyarakat di era disrupsi ini *FinTech* menjadi kebutuhan banyak orang. Tidak dapat dipungkiri lagi jika *Financial Technology* memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam bertransaksi.

E-Commerce dengan *FinTech* keduanya saling bersinergi satu sama lain, dimana *e-commerce* sebagai *platform* jual belinya, sementara kehadiran *FinTech* adalah untuk membantu proses dari jual beli tersebut agar dapat diterima oleh masyarakat luas. Fenomena *FinTech* yang ada di Indonesia selain didukung dengan semakin banyak berdirinya startup di bidang *FinTech*, juga yang ditawarkan pun bervariasi seperti *P2P lending* (peminjaman), *crowdfunding*, *payment gateway* dan manajemen investasi. Selain itu kemampuan untuk menyesuaikan proses bisnis dan layanan dengan menambahkan *Fintech* telah banyak yang memperluas area usaha mereka ke

² Rie, "E-Commerce", <https://bpptik.kominfo.go.id/2014/12/19/645/e-commerce/>, 28 Oktober 2021

model aplikasi digital berbasis *mobile phone* dan berupaya menjangkau pasar pengguna *mobile phone* yang lebih luas.

Salah satu produk dari *Financial Technology*, yakni *Peer to Peer Lending* (*P2P Lending*) atau layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi. *Peer to Peer Lending* atau layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi adalah penyelenggara jasa keuangan untuk menghubungkan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam secara langsung melalui sistem elektronik menggunakan jaringan internet.

Bisnis *Financial Technology* khususnya jenis *P2P Lending* di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan data dari *website* Otoritas Jasa Keuangan per 02 Januari 2022 terdapat peningkatan pendaftaran *Fintech* dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 terdapat 1 *Fintech* yang terdaftar, tahun 2019 24 *Fintech*, tahun 2020 sebanyak 12 *Fintech*, dan tahun 2021 sebanyak 66 *Fintech*.³

Salah satu perusahaan *FinTech* yang menangani penyedia layanan sistem pembayaran *PayLater* adalah PT. Commerce Finance. Shopee PayLater merupakan produk hasil kerjasama dari PT. Commerce Finance dengan PT. Shopee International Indonesia yang memungkinkan pengguna mengakses

³ Otoritas Jasa Keuangan, “*Statistik Fintech Lending Periode Januari 2022*”, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/statistik-iknb/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-Januari-2022.aspx>, diakses tanggal 11 Juli 2022.

layanan pinjaman financial untuk membeli barang dan membayarnya dikemudian hari saat tanggal jatuh tempo.⁴

Sistem *Paylater* ini mewajibkan pengguna yang akan mendaftar untuk melengkapi data diri atau data pribadi sesuai dengan kartu identitas yang dimiliki. Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat dan dijaga keabsahannya serta dijamin kerahasiaannya. Di sisi lain keamanan data pribadi pengguna ini juga rentan terhadap penyalahgunaan oknum-oknum jahat yang tidak bertanggung jawab.

Seperti yang terjadi pada akun Shopee *Paylater* Doyok Purwadi, karena *limit* shopee *pay* yang semula Rp. 3.000.000 hanya tersisa Rp. 700.000 padahal tidak pernah terjadi transaksi pembelian. Pada saat pemilik akun mengecek ternyata terjadi transaksi jual beli *voucher* oleh *hacker* (pihak ketiga) dan meminta untuk dikirimkan via email. Namun yang perlu digaris bawahi di sini adalah Doyok si pemilik akun tidak pernah membagikan kode OTP transaksi Shopee melalui apapun dan dalam *secure* transaksi Shopee *Paylater* pun menggunakan *finger print detection* namun dilihat dari bukti-bukti *chat* yang ada *hacker* dalam waktu singkat dapat menguasai akun, selain itu juga *hacker* terburu-buru memaksa *seller* untuk segera memproses data transaksi di luar *platform* yang disediakan oleh Shopee yaitu melalui email.

⁴ “Pembiayaan *SPayLater*”, [Commerce Finance \(commerce-finance.com\)](https://commerce-finance.com), diakses tanggal 12 Juli 2022.

Analisis dari pihak Shopee seharusnya menyimpulkan bahwa hal tersebut adalah tindak peretasan.⁵

Hal yang serupa juga terjadi pada Fitri dari Bekasi dengan akun Shopee @tianyapriyanti bahwa pada hari Senin tanggal 13 September 2021 sekiranya pukul 10.43 WIB awalnya mendapat pesan dari Whasapp yang mengatasnamakan Shopee dengan nomor telepon +1(504)446-6717. Pihak tersebut menginformasikan bahwa Fitri mendapatkan hadiah *handphone* Samsung Galaxy A30S dan uang melalui aplikasi DANA dengan top up sebesar Rp750.000,00 (tujuh ratus lima puluh ribu rupiah). Pihak yang mengatasnamakan Shopee tersebut dapat mengetahui transaksi yang ada pada akun Shopee milik Fitri sehingga ia memercayai dan mengikuti arahan untuk membuka aplikasi Shopee guna memeriksa *handphone*-nya karena hadiah dalam pengemasan serta mengatakan bahwa Fitri memiliki cicilan sebesar Rp. 179.000,- atas pembelian *oxygen* dan meminta untuk mengaktifkan SPinjam agar dapat melakukan transaksi yang lain dan mengisi kode OTP (*One Time Password*). Selain itu, pihak yang mengatasnamakan Shopee meminta Fitri untuk mendownload aplikasi Easycash atau Kredivo dan memandu untuk mengisi data-data yang diperlukan pada aplikasi tersebut. Setelahnya Fitri mendapatkan notifikasi dari BCA bahwa ada uang yang masuk sebesar Rp.5.940.000,- dari SPinjam dan Rp.6.750.000,- disaat yang bersamaan Fitri juga mendapat notifikasi transaksi uang keluar sebesar Rp.7.450.000,- mentransfer ke rekening BNI atas nama Hendri dan juga *top up* ke aplikasi

⁵ Doyok Purwadi, “Shopee-Spaylater Dibobol Hacker Tanpa Permintaan Otp”, <https://mediakonsumen.com/2021/06/16/surat-pembaca/shopee-spaylater-dibobol-hacker-tanpa-permintaan-otp>, diakses tanggal 29 Oktober 2021.

DANA sebesar Rp.6.500.000,- serta Rp.350.000,- dengan nomor 3901081273759261. Karena hal tersebut Fitri mengecek *M-Banking* BCA-nya dan ternyata sudah terblokir.

Berdasarkan kejadian tersebut Fitri bersama Lembaga Bantuan Hukum meminta pertanggungjawaban dari pihak Shopee. Pertama, untuk dapat menanggihkan seluruh pembayaran tagihan Shopee Pinjam (SPinjam) milik Fitri tersebut sebesar Rp.5.940.000,00 (lima juta Sembilan ratus empat puluh ribu rupiah) karena pada faktanya Fitri tidak pernah melakukan seluruh transaksi diatas. Kedua, mengaktifkan kembali akun Shopee atas nama Fitri Yeni Prihandono yang telah terblokir karena faktanya Fitri masih mempunyai tagihan SPaylater yang belum terbayarkan. Kedua, menjelaskan terkait kebocoran data pribadi milik Fitri yang dimana seharusnya pihak Shopee menjaga keamanan data pribadi Fitri sebagai konsumen.

Shopee dengan fasilitas *PayLater* secara resmi sudah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 30 September 2019. 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, dan penyebaran data pribadi pengguna.⁶ Pengawasan pemerintah terhadap penggunaan Shopee *PayLater* belum dirasakan adanya perlindungan pengguna baik terhadap penjual dan pembeli yang menggunakan transaksi pembayaran menggunakan Shopee *PayLater* padahal pemerintah dan institusi yang menangani sistem

⁶ Sherlina Permata, Hendra Haryanto, dkk, "*Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Aplikasi Shopee PayLater*" Jurnal Kristal Law, Vol. 4 No.1, Tahun 2022, hlm.36.

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.

Akibat kasus pembobolan akun menimbulkan permasalahan kerugian bagi pengguna, namun seperti yang telah ditentukan sepihak diawal pendaftaran Shopee *Paylater* bahwa kerugian sebagaimana tetap dibebankan kepada konsumen. Hal ini merupakan bentuk pelepasan tanggung jawab penyedia layanan yang tidak sesuai dengan undang-undang.⁷ Sebagaimana halnya kebijakan Shopee yang telah dijelaskan dalam kebijakan privasinya yang salah satu diantaranya mengungkapkan, kami tidak bertanggung jawab maupun mempertanggungjawabkan konten, pengaturan keamanan (tidak adanya pengaturan keamanan), dan aktivitas situs-situs terkait ini. Situs-situs terkait ini hanya untuk kenyamanan pengguna, dan oleh karenanya pengguna yang menanggung resiko dalam mengakses situs ini. Namun demikian, kami berusaha melindungi kredibilitas *Platform* kami dan tautan yang diletakkan pada masing-masing situs, dan oleh karena itu, kami menerima setiap umpan-balik mengenai situs-situs terkait ini.

Tanggung jawab penyedia layanan *Paylater* ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan

⁷ Andi Pratiwi Yasni Putri, Ahmad Miru, dkk, “Praktik Penyalahgunaan Fitur Kredit (*Paylater*) oleh Pihak Ketiga Melalui Aplikasi Belanja Online”, Amanna Gappa Vol.28 No.2, Tahun 2020, hlm.112.

Transaksi Elektronik Pasal 3 yang menyebutkan bahwa Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal, aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya. Akan tetapi syarat dan ketentuan yang berlaku dalam *Paylater* yang disetujui pengguna lah yang mengakibatkan konsumen berada di pihak yang lemah karena saat ini banyak digunakannya pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku di dunia bisnis. Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, di mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.⁸

Berdasarkan uraian fakta dan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tanggung Jawab Penyedia Layanan *Paylater* terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Pengguna pada Aplikasi Shopee”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah diuraikan di atas, permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana konstruksi hubungan hukum antara penyedia layanan *Paylater* dan pengguna layanan *Paylater* dalam kasus penyalahgunaan data pribadi pada aplikasi Shopee?

⁸ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2018, hlm. 71.

2. Apakah penyedia layanan mengatur bentuk pertanggungjawabannya dalam kontrak elektronik antara penyedia layanan *Paylater* dan pengguna layanan *Paylater* ketika terjadi kasus penyalahgunaan data pribadi pengguna pada aplikasi Shopee?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian yang dilaksanakan ini tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui konstruksi hubungan hukum antara penyedia layanan *Paylater* dan pengguna layanan *Paylater* dalam kasus penyalahgunaan data pribadi pada aplikasi Shopee.
2. Untuk mengetahui bentuk Pertanggungjawaban Penyedia Layanan terhadap kerugian yang dialami pengguna akibat dari penyalahgunaan data pribadi pada aplikasi Shopee.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian tentang tanggung jawab penyedia layanan *Paylater* terhadap penyalahgunaan data pribadi pada aplikasi Shopee diharapkan dapat memberikan suatu manfaat atau kegunaan yang dapat diambil dan diterapkan. Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Kegunaan Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menegaskan dan menyempurnakan regulasi mengenai tanggung jawab penyedia layanan *Paylater*, sehingga pihak-pihak terkait dalam perikatan yang ditimbulkan dari kontrak

perjanjian Shopee *Paylater* ini mendapat perlindungan hukum yang lebih kuat dari para pakar hukum.

b) Kegunaan Secara Praktis

Penulis berharap besar bahwa penelitian ini dapat membantu konsumen dalam memahami konsep Shopee *Paylater* sebagai suatu layanan pinjam meminjam berbasis teknologi yang dilakukan secara daring. Terkhusus mengenai hak dan kewajiban dari pada pengguna. Sehingga dalam bertransaksi menggunakan Shopee *Paylater*, konsumen dapat menghindari risiko kerugian dikarenakan penyalahgunaan data pribadi oleh pihak ketiga (*hacker*). Diharapkan juga penyedia layanan mengerti akan tanggung jawab yang dilakukan sebagai Penyelenggara Sistem Transaksi Elektronik dalam kasus penyalahgunaan data pribadi pengguna Shopee *Paylater*.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang saling berkaitan guna menjelaskan isi skripsi secara menyeluruh ke dalam penelitian yang sistematis dan terstruktur. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, pada bab ini menjelaskan mengenai tinjauan umum, teori-teori hasil penelitian kepustakaan mengenai Tanggung

Jawab Penyedia Layanan *Paylater* Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Pengguna pada Aplikasi Shoppe. Sebagaimana dalam tinjauan pustaka penulis menguraikan mengenai pengertian hak privasi, data pribadi, sistem *PayLater*, dan tanggung jawab.

BAB III METODE PENELITIAN, pada bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis. Penulis menggunakan metode penelitian yuridis-normatif melalui studi kepustakaan atau studi dokumen (study documentary). Selanjutnya, spesifikasi penelitian yang digunakan penulis yaitu deskriptif analitis melalui metode pengumpulan data berupa data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Sehingga dalam pengolahan dan analisis data penulis menggunakan metode analisis kualitatif dengan melakukan analisis teori atau konsep terhadap peraturan perundang-undangan terkait yang diperoleh kemudian ditafsirkan sehingga bisa menjawab permasalahan yang ada.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, pada bab ini menjelaskan mengenai analisa data penelitian terkait Tanggung Jawab Penyedia Layanan *Paylater* Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Pengguna pada Aplikasi Shoppe. Lebih lanjut dalam bab ini menjelaskan secara rinci terkait hubungan hukum antara penyedia layanan *PayLater* dan pengguna *PayLater*, dan analisis pengaturan bentuk tanggung jawab Shopee *PayLater* menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya.

BAB V PENUTUP, pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari analisis bab-bab sebelumnya secara sistematis dan rekomendasi yang diambil sebagai masukan terkait penulisan.

