

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI PERETASAN AKUN PENGGUNA *SHOPEEPAYLATER*

Oleh

ASQO LIKA NUGRAHA

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) memiliki dampak signifikan terhadap interaksi masyarakat dalam berbagai aspek, termasuk bisnis, ekonomi, sosial, dan budaya. Teknologi internet, khususnya platform e-commerce seperti Shopee, berfungsi sebagai alat promosi yang efektif. Namun, pengguna fitur SPayLater sering kali merasa dirugikan, terutama terkait dengan kasus pembobolan saldo e-commerce dan e-wallet yang semakin marak. Modus operandi penipuan ini termasuk penyadapan akun sebelum pencurian terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk aspek hukum perlindungan konsumen dalam transaksi online melalui SPayLater dan langkah hukum yang dapat diambil oleh konsumen yang mengalami kerugian. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan yaitu terdapat payung hukum yang mengatur perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Meskipun demikian, implementasi perlindungan hukum ini masih kurang efektif. Shopee sebagai pelaku usaha sering mengabaikan kewajibannya, meskipun telah menyediakan pusat bantuan yang dapat diakses oleh pengguna. Disebabkan oleh kurangnya pengetahuan konsumen mengenai hak-hak hukum yang seharusnya mereka dapatkan serta pengabaian kewajiban oleh pelaku usaha. Perlindungan hukum bagi pengguna SPayLater belum sepenuhnya efektif. Pengguna sering kali tidak memahami hak-hak hukum yang harus mereka terima. Upaya perlindungan hukum dapat dilakukan melalui jalur litigasi di Pengadilan Umum atau Pengadilan Niaga, serta jalur non-litigasi melalui lembaga seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Jika tidak ada tanggapan dari pihak Shopee, konsumen dapat meminta bantuan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata Kunci : Perlindungan Hukum;, Konsumen; Peretas Akun; Shoopeeaylater

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS WHO EXPERIENCE USER ACCOUNT HACKING SHOPEEPAYLATER

By:

ASQO LIKA NUGRAHA

The advancement of science and technology (science and technology) has a significant impact on the interaction of society in various aspects, including business, economy, social, and culture. Internet technology, particularly e-commerce platforms such as Shopee, serves as an effective promotional tool. However, users of the SPayLater feature often feel aggrieved, especially in relation to the increasingly prevalent cases of e-commerce and e-wallet balance breaches. The modus operandi of these scams includes account tapping before the theft occurs.

This research aims at the legal aspects of consumer protection in online transactions through SPayLater and legal steps that can be taken by consumers who experience losses. The method used is a normative juridical approach with data collection through literature study and qualitative analysis.

The results show that there is a legal umbrella that regulates consumer protection, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions, and Law Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection. However, the implementation of this legal protection is still ineffective. Shopee as a business actor often ignores its obligations, despite having provided a help center that can be accessed by users. This is due to the lack of consumer knowledge regarding the legal rights they should get as well as the neglect of obligations by business actors. Legal protection for SPayLater users has not been fully effective. Users often do not understand the legal rights they should receive. Legal protection efforts can be carried out through litigation in the General Court or Commercial Court, as well as non-litigation through institutions such as the Indonesian Consumers Foundation (YLKI) and the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK). If there is no response from Shopee, consumers can seek assistance from the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK).

Keyword : Legal Protection,; Consumer; Account Hackers; Shoopeepaylater