

BAB IV

PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI PIHAK SHOPEE TERHADAP PENGGUNA SPAYLATER

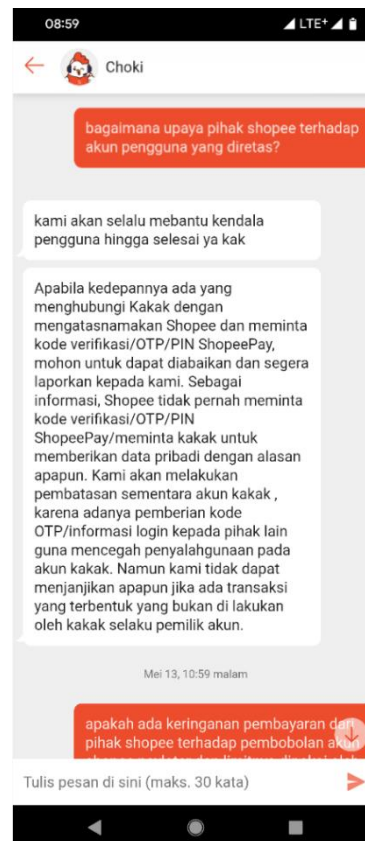
A. Perlindungan Konsumen Dari Pihak Shopee

Penggunaan internet di Indonesia meningkat seiring berkembangnya zaman, dengan itu besar juga kemungkinan peluang kejahatan dan ancaman bagi pengguna internet, yang mana untuk melindungi privasi yang saat ini menjadi kekhawatiran bagi penyelenggara transaksi Online dan sistem informasi. Mengaca pada kasus e-commerce Tokopedia, dimana 91 juta data bocor dan dijual seharga 74 juta. Hal ini disebabkan minimnya koordinasi terhadap keamanan data pribadi pengguna.⁷²

Tidak dapat dipungkiri bahwasanya segala hal yang berkaitan dengan elektronik dan data pribadi pasti ada sisi negatif bagi penggunanya Dalam mengantisipasi hal negatif tersebut perlunya perlindungan data pribadi konsumen agar tercipta keharmonisan dan rasa saling percaya antara konsumen dan pelaku usaha. Apabila tidak ada dukungan terhadap perlindungan data yang menyeluruh pada penggunaan data internet, maka bisa menyebabkan hak privasi pengguna tidak berharga. Konflik yang seperti itu, mengakibatkan terbukanya informasi secara terang-terangan dari pengguna dan meninggalkan jejak digital.

⁷² Muhammad Raihan, Perlindungan Data Diri Konsumen dan Tanggung jawab Marketplace Terhadap Data Diri Konsumen (Studi Kasus: Kebocoran Data 91 Juta Akun Tokopedia), *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 3 No. 10 (2023), 7847.

Dari beberapa kasus yang terjadi, dimana pengguna fitur PayLater mendapat kerugian secara finansial, dimana data pribadi pengguna disalahgunakan oleh pihak ketiga (cyber), dan melakukan transaksi yang menggunakan limit PayLater pengguna sampai tidak tersisa, dan pembayaran cicilannya ditangguhkan kepada pengguna selaku yang mempunyai akun.



Gambar 1: Wawancara dengan cs shopee

Dari wawancara yang peneliti lakukan dengan costumer service Shopee, bahwasanya Shopee tidak bertanggung jawab atas hal yang terjadi dengan pengguna, begitupun pada peretasan akun yang dilakukan oleh pihak *cyber* kepada pengguna SPayLater tersebut.⁷³ Perlu digaris bawahi, Shopee tidak

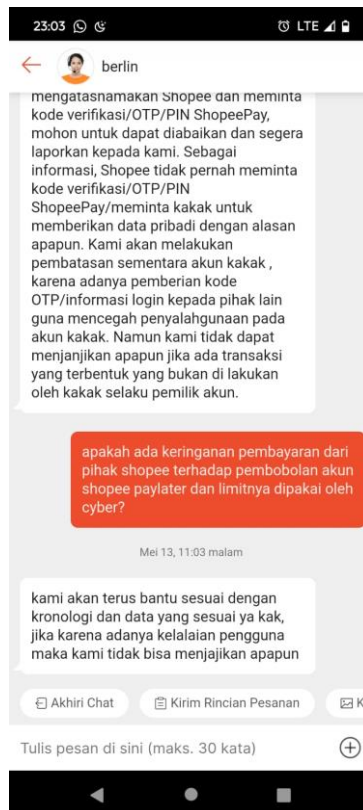
⁷³ Shopee, Selaku Pelaku Usaha, Wawancara dengan CS Shopee (13 Mei 2023).

pernah meminta kode verifikasi/OTP/ dan pin ShopeePay atau SPayLater kepada pengguna. Dengan hal itu, pengguna harus bijak dalam segala hal yang mengatasnamakan Shopee. Ketika pengguna merasakan keanehan terhadap akun yang digunakan, pengguna secepatnya melaporkan hal tersebut kepada customer service Shopee, agar Shopee bisa menindaklanjuti tentang akun pengguna yang akan diretas.

Biasanya, pihak Shopee menginstruksikan kepada pengguna untuk mengganti semua pin yang diminta oleh pihak Shopee sebelumnya, agar terhindar dari hal yang tidak diinginkan. Hal ini Shopee sudah melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha, yaitu memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Shopee juga memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan terhadap pengguna SPayLater.⁷⁴ Bisa dikatakan, Shopee bisa menjamin keamanan data pribadi pengguna, jika pengguna langsung melaporkan kejadian yang mencurigakan sebelum pengguna memberi datanya kepada pihak *cyber*.⁷⁵

⁷⁴ Shopee, *Keamanan Akun*, diakses pada tanggal 14 Maret 2022.

⁷⁵ Shopee, *Keamanan Akun*, diakses pada tanggal 14 Maret 2022.



Gambar 2: Wawancara dengan cs shopee

Semua transaksi yang dilakukan oleh pihak cyber, Shopee tidak menjanjikan apapun, karena sistem Shopee yaitu semua transaksi yang menggunakan akun pengguna, maka pembayaran yang berlangsung dengan tenor ditanggung oleh pengguna.⁷⁶ Dalam hal keringanan akan limit PayLater pengguna yang dipakai oleh pihak cyber, berkenan atau tidaknya akan pembayaran tersebut, pengguna diwajibkan untuk membayar semua yang ditangguhkan kepada pengguna. Dikarenakan, pihak Shopee menganggap hal tersebut terjadi karena kelalaian yang dibuat sendiri oleh pengguna.

⁷⁶ Shopee, *Syarat dan Ketentuan SPayLater*, diakses pada tanggal 14 Maret 2022.

Kewajiban sebagai pelaku usaha, Shopee tidak mengindahkan kewajibannya sebagai pelaku usaha, yaitu memberikan kompensasi apabila barang atau jasa dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam syarat dan ketentuan yang dibuat Shopee adalah klausula baku, dikarenakan Shopee hanya mementingkan keuntungan dalam fitur PayLater daripada konsumen dalam kejadian ini. Serta, Shopee tidak ikut serta bertanggung jawab dalam kasus cyber ini.

Jika konsumen tidak membayar tagihan tersebut, dengan dalih bukan transaksi pengguna itu sendiri, maka berakibat akan kejelekan skor kredit di Sistem Layanan Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (SLIK OJK), yang dimana pengguna tidak dapat meminjam dana dimanapun, sampai nama konsumen bersih kembali dalam kurun waktu 2-5 tahun. Hal itu menjadi kebingungan dalam konsumen yang sangat merasa dirugikan dan tidak ada keringanan sama sekali dari pihak Shopee.⁷⁷

B. Perlindungan Konsumen Berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah dan Undang-undang Perlindungan Konsumen

Dari sisi perspektif hukum ekonomi syari'ah memandang bahwa kemajuan dan kemudahan ini juga memiliki sisi resiko atau kerawanan yang bisa saja terjadi salah satunya kebocoran data pribadi. Namun, dari segi hukum ekonomi syari'ah, upaya perlindungan data pribadi harus diterapkan sesuai dengan fitur-fitur keamanan pendukung yang telah mengalami kemajuan pula.

⁷⁷ Shopee, *SPayLater – Pembayaran*, diakses pada tanggal 14 Maret 2022.

Hal ini sebagai wujud perlindungan konsumen Muslim di Indonesia, karena mayoritas konsumen di Indonesia beragama Islam. Maka, sudah selayaknya seluruh konsumen khususnya konsumen Muslim tersebut mendapatkan perlindungan atas barang dan/atau jasa sesuai dengan syariat Islam untuk memakmurkan kesejahteraan manusia.

Dalam KHES, akad yang menjembatani SPayLater adalah akad murabahah. Definisi murabahah sendiri adalah jual beli pada barang dengan harga yang tertera, tetapi mengandung biaya tambahan atau biasa disebut margin sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Murabahah mempunyai 3 (tiga) jenis pembiayaan, yaitu murabahah modal kerja, murabahah investasi, dan murabahah konsumsi atau jual beli. SPayLater sendiri termasuk dalam pembiayaan murabahah jual beli, dikarenakan PayLater tersebut untuk memenuhi kebutuhan pribadi pengguna.

Pembiayaan murabahah ini merupakan jual beli dengan pembayarannya bersifat non-tunai, maka bisa disebutkan tanggungan pembayaran tersebut merupakan hutang yang harus dibayar oleh *mushtari* (pembeli). Tentunya dalam pembiayaan murabahah ini memungkinkan adanya dhaman (jaminan). Dalam SPayLater pun menggunakan jaminan Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk mengaktifkan fitur PayLater. Jaminan menggunakan identitas diri termasuk *kafalah bin-nafs* yang mana merupakan akad dengan memberikan jaminan atas diri.

SPayLater dengan pembiayaan murabahah tentunya memiliki perbedaan. Dalam SPayLater, Shopee memberikan uang kredit dengan limit

awal sebesar Rp. 750.000. limit tersebut akan terus bertambah seiring pengguna melakukan transaksi menggunakan fitur PayLater dan pengguna dapat menggunakan semua limit yang telah disediakan Shopee untuk pengguna.⁷⁸ Berbeda dengan pembiayaan murabahah, dana dalam pembiayaan murabahah tidak bisa dikatakan milik nasabah, tentunya nasabah tidak bisa menggunakan dana tersebut dengan sesuka hati, melainkan dana tersebut akan dicairkan atau dibelanjakan ketika nasabah ingin membeli suatu barang dan transaksi tersebut melalui pihak bank. Lalu, pihak bank yang akan membelikan barang tersebut sesuai dengan spesifikasi yang dikehendaki oleh nasabah dengan margin yang telah disepakati.

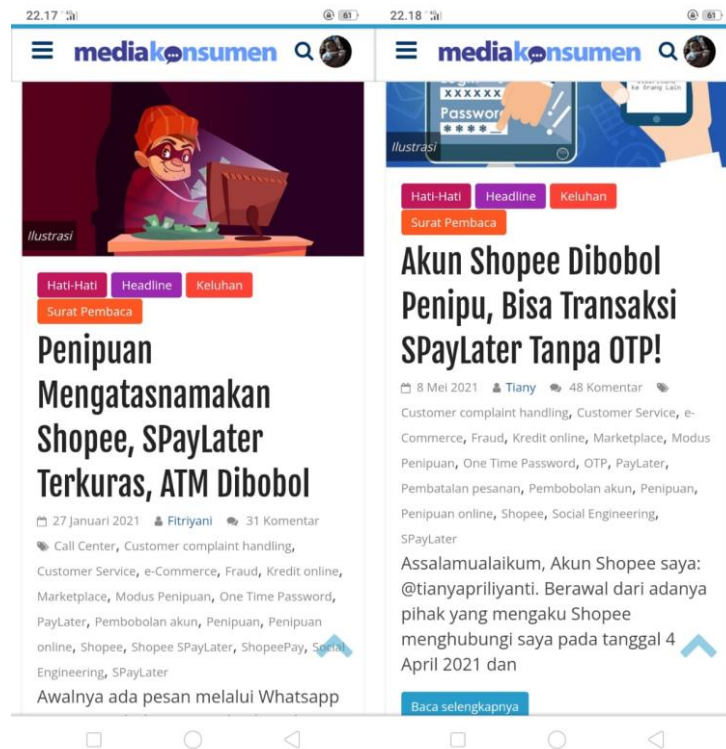
Dalam pinjaman elektronik tentunya harus mempunyai kewas-wasan atas musibah yang mengakibatkan peretasan akun pengguna baik ketidak tahuan atau diketahui oleh pengguna dengan menggunakan phising link, chat atau telepon seluler. Hal ini tentu diluar kendali pengguna sebagai piha ketiga, dan wadi' selaku penerima titipan. Dikarenakan, banyaknya pihak yang terlibat dalam kasus ini termasuk penjual yang tidak mengetahui perihal buyer penipu.

Berikut website media konsumen yang menjadi wadah para konsumen untuk berkeluh kesah tentang pengalaman-pengalamannya. Salah satunya adalah pengalaman pengguna yang terkait dengan Shopee.⁷⁹ Dalam kasus diatas dimana penipuan yang mengatasnamakan Shopee, dimana pihak cyber dapat

⁷⁸ Shopee, *Limit & Aktivasi* diakses pada tanggal 31 Desember 2023.

⁷⁹ <https://mediakonsumen.com/>

membobol PayLater dengan atau tanpa OTP dari pengguna. Artinya lalai atau tidaknya pengguna tergantung keamanan dari pihak Shopee.



Gambar 3: Berita tentang peretasan akun

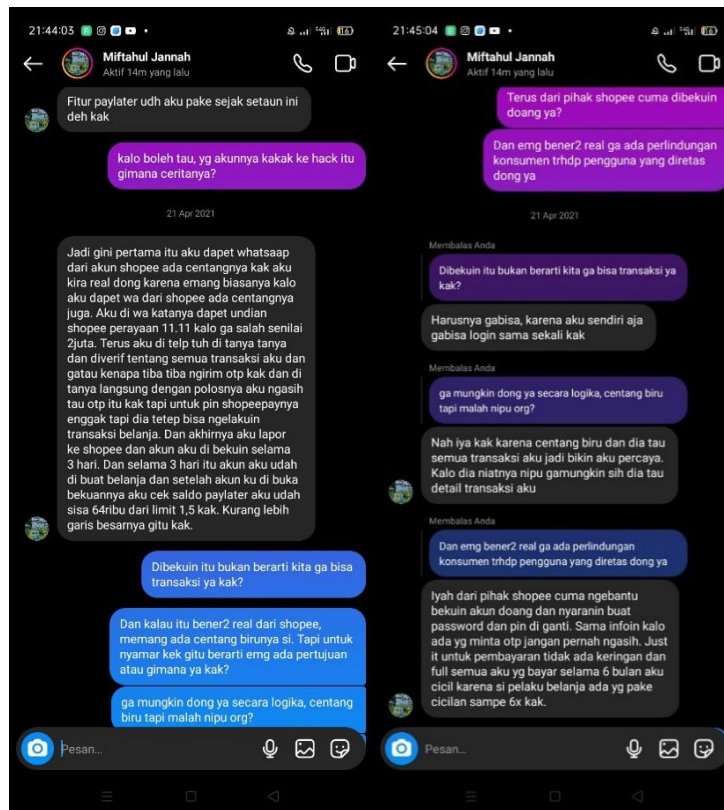
Dalam kasus yang diungkap dalam website media konsumen, ada banyak kasus yang sama seperti kasus diatas. Dengan motif penipuan yang sama, yaitu dengan diiming-imingi hadiah sejumlah Rp. 2.000.000 atau dengan pembayaran 2 bulan cicilan.⁸⁰ Hal itu dapat dipercaya oleh pengguna setelah pihak ketiga benar membayar cicilan selama 2 bulan kedepan. Itulah yang mendasari pengguna yakin untuk memberikan kode otp untuk login ke akun pengguna kepada pihak cyber tersebut. Setelah itu, pihak cyber melanjutkan aksinya untuk menggunakan semua limit PayLater pada akun pengguna.

⁸⁰ Karimah, Chat Via WhatsApp, pada tanggal 20 Agustus 2023.

Mendapati limit PayLater tidak tersisa, pengguna melaporkan hal tersebut kepada pihak customer service Shopee untuk mendapati keadilan dan keringanan pembayaran. Namun, pihak Shopee tidak bertanggung jawab atas segala transaksi yang dilakukan oleh akun pengguna.⁸¹ Segala pembayaran yang diberatkan kepada pengguna harus dilunasi sesuai tagihan yang tertera. Meskipun pengguna dapat membatalkan transaksi dengan memberi informasi kepada penjual, bahwasanya transaksi tersebut dikarenakan ulah pihak cyber, penjual tidak semerta-merta dapat membatalkan transaksi tersebut. akan tetapi, tidak semua penjual menolak untuk membatalkan transaksi, ada juga yang empati atas kejadian tersebut. meski begitu, tidak dapat dipungkiri, bahwa toko atau penjual termasuk komplotan dari pihak cyber.

Dalam wawancara via Instagram dengan Miftahul Jannah selaku salah satu pengguna yang diretas akunnya oleh pihak cyber. Dalam wawancara diatas, menegaskan bahwasanya, pihak cyber melakukan aksi dengan mengirim kode otp dengan akun WhatsApp yang terverifikasi. Karena real account, tidak pikir panjang untuk memberikan kode otp kepada pihak cyber tersebut. Setelah itu ada tagihan sebesar Rp. 1.500.000 pada lama PayLaternya.

⁸¹ Shopee, *Customer Service*, pada tanggal 27 Oktober 2023.



Gambar 4: Wawancara dengan narasumber

Lalu saudari Miftahul Jannah melaporkan aksi tersebut kepada Pihak Shopee dengan harapan akan mendapatkan jawaban dan sisi terang dari pihak Shopee. Akan tetapi, Shopee hanya berupaya untuk membekukan akun tersebut dan menginstruksikan untuk mengganti semua password dan PIN pada ShopeePay dan Shopee PayLater. Tentang biaya yang ditanggungkannya, namun pihak Shopee tidak memberikan kejelasan apapun tentang keringanan biaya yang harus dibayarkannya.⁸²

⁸² Miftahul Jannah, Selaku Korban, Wawancara Via Direct Instragram, pada tanggal 21 April 2021.

Faktor yang menjadikan pengguna menjadi korban akibat ulah cyber ini, karena pihak Shopee terus menambahkan limit yang tak terhingga kepada pengguna. Hal itu menjadi landasan utama pelaku ingin membobol akun pengguna. Korban yang tidak tahu menahu akan transaksi yang dilakukan pelaku, membuat korban melakukan wanprestasi atau ketidaksanggupan pembayaran, karena terjadinya *scam* oleh pelaku.

Contoh kasus yang sudah diterangkan diatas, segala aspek dalam pembiayaan SPayLater ini, jika suatu pihak merasa dirugikan atas tindakan karena scam, phishing atau penipuan, yang mana diluar sistem perusahaan Shopee dan berhubungan dengan pengguna itu sendiri, sudah menjadi tanggung jawab akan hilang atau rusaknya uang yang sudah diberikan oleh pihak Shopee. Jika hal tersebut dikarenakan faktor internal yaitu dikarenakan dibobolnya sistem Shopee, maka pengguna tidak wajib untuk ganti rugi akan uang yang telah diberikan oleh pihak Shopee.

Tindakan yang dilakukan oleh pihak Shopee sudah sesuai dengan ketentuan yang dijelaskan pada lampiran privasi Shopee, karena segala kerugian yang ditanggung pengguna dikarenakan ketidak was-wasan terhadap kode OTP yang telah diberikan kepada orang lain.⁸³ Hal itu termasuk keteledoran yang konsekuensinya ditanggung sendiri oleh pengguna. Dalam akad pembiayaan SPayLater ini, jika terjadi suatu hal yang diluar kendali sistem atau perusahaan, hal itu tidak merusak akad yang digunakan dan segala kerugian harus dibebankan kepada nasabah. Akan tetapi, dalam perlindungan pihak

⁸³ Shopee, *Kebijakan Privasi*, diakses pada tanggal 28 Desember 2023.

Shopee kepada konsumen belum maksimal untuk memberikan bentuk tanggung jawab kepada konsumennya.

Adapun Perlindungan Konsumen Terhadap Penyalahgunaan data dan merugikan Pengguna SPayLater yang Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen, pada beberapa kasus pengguna yang akun Shopeenya diretas oleh pihak ketiga, dan pihak ketiga ini menggunakan limit SPayLater pengguna sampai habis. Dengan habisnya limit pengguna fitur PayLater ini mengakibatkan kerugian baik internal dan eksternal. Pengguna yang diretas akunya oleh pihak ketiga (*cyber*) ini, harus menanggung beban yang dimana pengguna harus membayar tagihan dengan jangka 1,3, 6 sampai 12 bulan.⁸⁴ Hal itu sangat memberatkan, karena barang yang dibeli pihak ketiga ini tidak dipakai atau dikonsumsi oleh pengguna aslinya. Dalam kebijakan privasi disebutkan, bahwasanya pengguna yang belum atau sudah diretas akunya, dapat melaporkan ke *Costumer Service Shopee* untuk tindakan lebih lanjut.

Dalam kasus yang peneliti temui, tindakan yang dilakukan oleh pihak Shopee hanya sebatas membekukan akun yang diretas oleh *cyber*. Dimana pihak mana pun, entah pengguna dan *cyber* ini tidak bisa mengakses platform Shopee sampai waktu dibekukan akun tersebut sudah selesai.⁸⁵ Akan tetapi ada satu kasus, yang dimanameskipun akun tersebut dibekukan oleh Tim Shopee, limit SPayLater masih bisa dipakai oleh pihak *cyber*. Artinya, keamanan yang

⁸⁴ Miftahul Jannah, Selaku Korban, Wawancara Via Direct Instagram, pada tanggal 21 April 2021.

⁸⁵ Miftahul Jannah, Selaku Korban, Wawancara Via Direct Instagram, pada tanggal 21 April 2021.

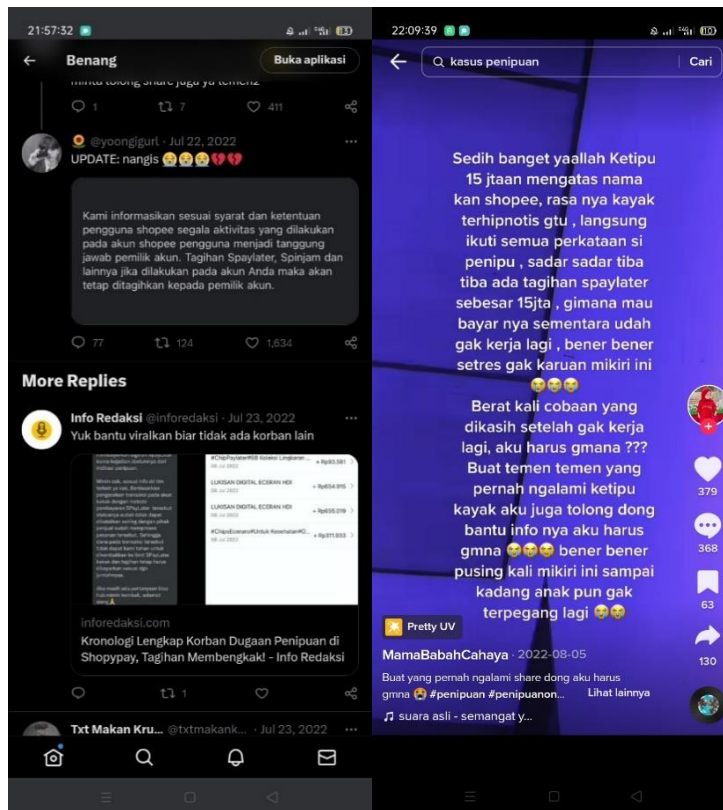
dilakukan oleh Tim Shopee ini, masih sangat rentan akan terus terulang dengan kejadian seperti itu.

Dewasa ini, untuk pengawasan dari pemerintah kepada pemakaian pada fitur SPayLater ini masih tidak dirasakan tentang keberadaan perlindungan data pribadi pengguna, sekalipun dari penjual maupun pembeli yang bertransaksi menggunakan pembayaran dengan metode PayLater. Perlu diketahui, pemerintah dan institusi seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang menangani pinjam-meminjam yang berbasis teknologi dan informasi.⁸⁶ Hal itu dapat memiliki peran untuk melakukan perlindungan konsumen seperti yang tercantum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, bahwasanya pada Pasal 2 yaitu perlindungan konsumen berasaskan pada keseimbangan, manfaat, keadilan, keamanan, keselamatan konsumen, dan, serta kepastian hukum. Dan pada Pasal 4 meliputi Hak dan kewajiban, pada poin a, hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Menyangkut masalah pengguna yang sudah dijabarkan di atas, konsumen yang merasa dirugikan finansial dan merasa terganggu akibat telepon seluler dari Tim Shopee atas penagihan yang diberatkan ke pihak pengguna.⁸⁷

⁸⁶ Shopee, *SPayLater – Lainnya*, diakses pada tanggal 20 April 2022.

⁸⁷ Siti Maimunah, *Selaku Pengguna*, Wawancara Via Telepon WhatsApp, pada tanggal 20 Mei 2022



Gambar 5: Wawancara dengan narasumber

Hal itu dapat disimpulkan bahwasanya Shopee tidak mengindahkan asas konsumen maupun hak dan kewajiban konsumennya. Shopee tidak mau tahu dan tutup mata atas kerugian yang dialami oleh pengguna, dan lebih mementingkan kelancaran akan pembayaran yang harus dilunasi oleh pengguna.⁸⁸ Di sisi lain, banyaknya kasus yang alamat *cyber* yang sama, akan tetapi Tim Shopee tidak melakukan hal apa pun. Padahal kesempatan untuk meringkus kejahatan *cyber* yang dilakukannya, mungkin pelaku yang sama. Hal ini menjadikan timbul kecurigaan terhadap platform Shopee sendiri, pengguna

⁸⁸ Miftahul Jannah, Selaku Korban, Wawancara Via Direct Instragram, pada tanggal 21 April 2021

berpikir bahwasanya *cyber* yang bisa mengakses akun pengguna yang dibekukan (dinonaktifkan) ini orang dalam dari Tim Shopee sendiri.⁸⁹

Dalam beberapa kasus terakhir, modus akan penggunaan data secara ilegal ini dikarenakan pengguna memberikan OTP untuk mengakses akun miliknya. Yang di mana, OTP ini sangat sensitif sekali untuk diketahui orang lain selain diri sendiri. Pengguna memberikan OTP ini dikarenakan faktor yang sangat kuat, yaitu pengguna di iming-imingi hadiah senilai sekian juta, pelaku membacakan riwayat transaksi pengguna, nomor pelaku teridentifikasi (centang biru). Selain itu, kadang pelaku memberikan link phishing untuk pengguna, bagi pengguna yang awam mungkin saja mengeklik link tersebut dengan harapan sesuai yang dijanjikan oleh pelaku, akan tetapi link yang diberikan terkadang kosong. Namun, dengan di kliknya link tersebut, memudahkan pelaku (*cyber*) untuk mendapatkan data penting pengguna.

Terjadinya penyalahgunaan data akun Shopee, hingga pencurian saldo ShopeePay, bahkan PayLater dengan nominal yang tidak sedikit, merupakan bukti akan masih kurangnya sistem keamanan data pribadi pengguna Shopee. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya E-commerce Shopee selaku pelaku usaha, belum menjalankan secara maksimal dalam melindungi hak-hak konsumennya. Dalam hal ini, Shopee telah melanggar hak-hak korban selaku pengguna Shopee, yang tercantum dalam pasal 4 huruf a, d, dan g pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

⁸⁹ Miftahul Jannah, Selaku Korban, Wawancara Via Direct Instagram, pada tanggal 21 April 2021.

Pada huruf a, dijelaskan bahwa hak konsumen untuk mendapat kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hal ini berkaitan dengan keamanan dalam penggunaan SPayLater.⁹⁰ Pada huruf d, dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, yang dimana berkaitan dengan keluhan konsumen tentang permasalahan dalam penyalahgunaan data pribadi yang dialami korban. Dan pada huruf g, dijelaskan bahwa konsumen memperoleh hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar, jujur serta tidak diskriminatif. Dari pasal tersebut, pengguna sebagai konsumen berhak untuk mendapatkan hak keamanan, termasuk keamanan akun pada aplikasi e-commerce Shopee dengan fitur SPayLaternya.

Akibat terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen tersebut oleh Shopee yang selaku pelaku usaha, maka menurut peneliti, pihak Shopee saat menjalankan kewajibannya masih belum maksimal, terutama untuk memberikan jaminan keamanan data pribadi. Selayaknya yang sudah tercantum dalam pasal 7 huruf a dan c dalam Undang-undang Perlindungan konsumen.⁹¹ Dalam pasal tersebut bahwasanya keharusan pemilik usaha dalam berperilaku baik saat melakukan aktivitas usahanya, serta memberikan pelayanan terhadap konsumen secara jujur dan betul serta menghindari rasa diskriminatif.

⁹⁰ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

⁹¹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Dalam hal ini, Shopee selaku penyelenggara perdagangan transaksi elektronik, dalam menyikapi permasalahan yang terjadi pada pengguna yang mengalami penyalahgunaan data pribadi SPayLater ini, terkesan lepas tangan yang dimana sikap tersebut sama sekali tidak menerapkan prinsip iktikad baik dan melayani konsumen dengan benar dan tidak diskriminatif serta tanggung jawab selaku pelaku usaha. Padahal, jika kita menelaah dan melihat kembali tentang kebijakan privasi Shopee, pihak Shopee menyatakan bahwa jika salah seorang pengguna mengalami penipuan, baik belum atau sudah menyerahkan data pribadinya, maka diharapkan bagi pengguna untuk sedini mungkin memberitahukannya terhadap *costumer service* Shopee, agar mendapat pemeriksaan lebih lanjut.⁹²

Dibalik semua itu, pihak Shopee sudah mengupayakan berbagai jenis keamanan data seperti yang sudah dijabarkan di atas. Pihak Shopee mengaku bahwasanya tidak dapat mengontrol kejahatan *cyber* di luar kemampuan dari pihak Shopee, dan hanya memberikan himbauan dan peringatan kepada seluruh pengguna supaya terus menjaga kerahasiaan data dari pihak mana pun, termasuk pihak Shopee sendiri. Dikarenakan, Shopee belum memadai akan teknologi sistem keamanan yang akurat dan belum ada peraturan yang kuat dan jelas mengenai pengaturan mekanisme perlindungan data pribadi.

Dengan adanya beberapa kasus yang ditemukan peneliti, korban (pengguna) tidak bisa memakai hak-haknya atas konsumen karena lemahnya

⁹² Shopee, *Keamanan Akun*, diakses pada tanggal 26 Februari 2022.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di negara ini. Sehingga pengguna yang mengalami hal yang tidak mengenakan itu larut dalam kerugian baik secara internal dan eksternal. Mungkin, tidak semua korban yang hanya bungkam akan masalah ini, ada pula yang *speak up* masalahnya di Media Konsumen, Tiktok, dan Twitter untuk mendapatkan keadilan dan titik terang dari pihak Shopee. Akan tetapi, sudah dijelaskan bahwasanya pihak Shopee lepas tangan dengan apa yang terjadi dengan pengguna, dan tetap harus membayar cicilan yang ditangguhkan kepada korban.⁹³

Jika konsumen mengalami kerugian atas barang/jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Dengan begitu diharuskan peran negara ini dalam mewujudkan peraturan secara lengkap, serta menyeluruh akan keamanan data, baik data pribadi konsumen maupun mekanisme terkait dengan penggunaan PayLater. Hal itu harus disegerakan dan ditangani serta diselesaikan dengan mengeluarkan peraturan yang dapat mengatur serta memberikan rasa aman bagi pengguna atau konsumen.

⁹³ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42