

## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI E-COMMERCE TERHADAP KASUS PENYALAHGUNAAN AKUN DALAM KONSTRUKSI HUKUM ITE

**Swanasti Djatu Dianti**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta  
[swanastidjatudianti@upnvj.ac.id](mailto:swanastidjatudianti@upnvj.ac.id)

**Andriyanto Adhi Nugroho**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta  
[andriyanto.adhi.n@upnvj.ac.id](mailto:andriyanto.adhi.n@upnvj.ac.id)

### Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin maju menimbulkan perubahan terhadap pola hidup masyarakat dalam banyak aspek, Salah satunya adalah munculnya aplikasi jual beli berbasis online atau e-commerce. Dengan adanya kemudahan tersebut ternyata terdapat permasalahan baru yang muncul, yaitu penyalahgunaan akun. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun dan perlindungan hukum konsumen pengguna e-commerce terhadap kasus penyalahgunaan akun dalam konstruksi Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis-Normative. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun dibagi menjadi 2 (dua), yakni factor internal dan factor internal. Konsumen pengguna e-commerce berhak mendapatkan perlindungan hukum menurut Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Bekaitan dengan hal tersebut, peneliti berpendapat bahwa diperlukan peran aktif dari konsumen, perusahaan penyedia platform aplikasi e-commerce, serta aparat penegak hukum untuk mencegah dan mengurangi angka jumlah korban penyalahgunaan akun di Indonesia.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Penyalahgunaan Akun, Data Pribadi

### Abstract

The development of increasingly advanced technology has led to changes in people's lifestyles in many aspects, one of which is the emergence of online or e-commerce-based buying and selling applications. With this convenience, it turns out that there are new problems, namely account abuse. The problems that will be discussed in this study are regarding the factors that cause account abuse and consumer legal protection for e-commerce users against cases of account abuse in the construction of the Electronic Information and Transaction Law (ITE). This research uses a juridical-normative research method. The research results show that the factors that cause account abuse are divided into 2 (two), namely internal factors and external factors. Consumers who use e-commerce are entitled to legal protection according to the Electronic Information and Transaction Law and the Personal Data Protection Act. In this regard, researchers argue that it takes an active role from consumers, companies providing e-commerce application platforms, and law enforcement officials to prevent and reduce the number of victims of account abuse in Indonesia.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Personal Data

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin maju memberikan pengaruh terhadap pola hidup manusia dalam banyak aspek, salah satunya adalah pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat

selesai berkat bantuan internet. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dalam laporannya yang berjudul Profil Internet Indonesia 2022, jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2021 sampai 2022 berjumlah 210.026.769 dari total populasi penduduk Indonesia pada tahun 2021 yang berjumlah 272.628.600 jiwa.<sup>1</sup> Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa 77,02% masyarakat saat ini sudah menggunakan internet.

Hadirnya revolusi industri 4.0 yang memanfaatkan teknologi yang berbasis internet menimbulkan suatu terobosan baru dalam aktivitas perdagangan, yaitu *e-commerce* atau situs belanja online. *E-commerce* adalah salah satu kegiatan perdagangan barang dan/atau jasa yang memanfaatkan keberadaan teknologi dan informasi digital dalam melakukan transaksi secara elektronik sehingga menyebabkan para pihak tidak perlu berinteraksi secara langsung.<sup>2</sup> Hadirnya *e-commerce* dalam kehidupan sehari-hari membawa angin segar dalam kehidupan sehari-hari karena hanya dengan mengakses sebuah platform *e-commerce* seseorang dapat memenuhi kebutuhannya kapanpun dan dimanapun. Shopee, Tokopedia, dan Lazada merupakan beberapa contoh platform *e-commerce* yang tersedia di Indonesia. Berdasarkan hasil riset Price, persaingan antara ketiga *e-commerce* tersebut cukup ketat pada kuartal kedua (Q2) di tahun 2022.<sup>3</sup>

Seluruh *e-commerce* saling bersaing untuk menghadirkan berbagai macam fitur dan layanan hanya dalam satu aplikasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan daya tarik konsumen untuk berbelanja di situs tersebut. Banyaknya diskon dan promo yang ditawarkan, harga yang jauh lebih murah dari toko konvensional, dan praktis merupakan beberapa alasan masyarakat lebih memilih untuk melakukan transaksi secara *online*.<sup>4</sup> Selain itu pembeli juga diberikan berbagai macam pilihan metode pembayaran dan kurir logistik yang aman dan terintegrasi langsung dengan system.<sup>5</sup>

Dengan adanya kemudahan yang dihadirkan oleh *e-commerce* tidak menutup kemungkinan timbulnya sebuah masalah di kemudian hari, mengingat internet akan terus berkembang mengikuti perkembangan zaman sehingga jaminan keamanan terhadap kerahasiaan informasi pribadi konsumen sangat riskan untuk bocor dan disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab. Konsumen selaku pemilik akun dituntut untuk selalu berhati-hati dalam

---

<sup>1</sup> P APJII, "Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia," Jakarta: APJII, 2014.

<sup>2</sup> Anjali Gupta, "E-Commerce: Role of E-Commerce in Today's Business," *International Journal of Computing and Corporate Research* 4, no. 1 (2014): 1-8.

<sup>3</sup> <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>, "Persaingan Toko Online di Indonesia," 2022.

<sup>4</sup> APJII, "Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia."

<sup>5</sup> Valentin I F Samuri, Agus S Soegoto, dan Djemly Woran, "Studi Deskriptif Motivasi Belanja Hedonis Pada Konsumen Toko Online Shopee," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 6, no. 4 (2018).

menggunakan aplikasi *e-commerce* tersebut, mengingat saat ini banyak sekali kejahatan yang berupa pencurian data-data pribadi hingga pembobolan yang berujung penyalahgunaan akun.<sup>6</sup>

Terdapat sebuah contoh kasus penyalahgunaan akun yang dialami oleh pemilik akun Shopee. Cerita ini berawal dari pemilik akun mendapatkan telepon dan pesan *whatsapp* dari nomor yang tidak dikenal dan mengaku dari pihak Shopee. Singkat cerita, penipu tersebut memberitahu pemilik akun bahwa pemilik akun memenangkan hadiah sebesar Rp.2.000.000, namun dengan syarat hadiah tersebut dikirimkan melalui ShopeePay dan korban diarahkan untuk mengklik link yang disediakan. Tidak lama setelah korban mengklik link tersebut, pelaku tersebut meminta korban untuk menyebutkan nomor telepon yang terdaftar di shopeepay dan kode OTP. Setelah mengikuti perintah dari oknum tersebut, pemilik akun mendapatkan pemberitahuan bahwa pengajuan shopee pinjamannya sudah disetujui oleh pihak Shopee dan pinjaman tersebut telah dicairkan ke nomor rekening yang dituju. Pemilik akun yang merasa tidak mengajukan pinjaman dan mencairkan pinjaman tersebut merasa aneh dan baru menyadari bahwa dirinya menjadi korban penipuan.<sup>7</sup>

Kasus diatas merupakan salah satu contoh *phising* dan menjadi bukti bahwa perlindungan terhadap data pribadi konsumen di Indonesia masih lemah, padahal perlindungan terhadap data pribadi merupakan salah satu hak asasi manusia dan negara memiliki kewajiban untuk melindungi hak tersebut. Dalam hal ini sebenarnya pemerintah sudah menunjukkan keseriusannya dalam memberikan perlindungan hokum terhadap data pribadi yang diwujudkan melalui beberapa aturan yang dikeluarkan, namun sayangnya pelaksanaan dari beberapa aturan tersebut belum berjalan sebagaimana mestinya, mengingat masih banyak korban yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan masalah penyalahgunaan akun tersebut. Hal tersebut secara tidak langsung memperlihatkan bahwa perlindungan hokum bagi korban penyalahgunaan akun di Indonesia masih lemah.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, perlindungan dan kepastian hokum terhadap konsumen pengguna e-commerce terhadap kasus penyalahgunaan akun perlu diperhatikan agar dapat berjalan dengan baik. Maka dari itu permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun?
2. Bagaimana perlindungan hokum konsumen pengguna e-commerce terhadap kasus penyalahgunaan akun dalam konstruksi hukum ITE?

---

<sup>6</sup> Ferdy Arliyanda Putra dan Lucky Dafira Nugroho, "Perlindungan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Akun Dalam Transaksi Elektronik Melalui Traveloka," *INICIO LEGIS* 2, no. 1 (2021).

<sup>7</sup> Linda, "Thread Kasus Penipuan Online Mengatasnamakan Shopee," 2021.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penulisan artikel ini adalah yuridis normative yang dilengkapi dengan wawancara. Penelitian yuridis-normatif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.<sup>8</sup> Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Pengumpulan data dilakukan melalui dengan melakukan studi kepustakaan (*library research*) atau studidokumen (*documentary study*, dengan sumber data primer seperti undang-undang dan aturan-aturan lainnya yang berlaku di Indonesia. Sedangkan untuk data sekunder berasal dari jurnal, buku, majalah, internet serta media lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Selain itu, untuk menunjang data-data yang berkaitan dengan penelitian ini juga dilakukan wawancara dengan pihak Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Penyalahgunaan Akun

Perkembangan dunia internet yang semakin pesat menimbulkan sebuah dampak negative, yakni maraknya kejahatan yang terjadi dalam dunia digital. Salah satu kejahatan dunia digital (*cyber crime*) adalah penyalahgunaan akun atau bisa juga disebut sebagai phishing. Phishing merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk menipu korbannya dengan cara menyamar dan melancarkan aksinya melalui *email*, telepon atau pesan teks yang dirancang sedemikian rupa agar korban dapat terpancing dan memberikan data-data pribadi yang bersifat sensitif, seperti identitas pribadi, informasi perbankan, dan password yang dimilikinya kepada pelaku. Data-data pribadi yang didapatkan dari korban tersebut nantinya akan digunakan oleh pelaku untuk mengumpulkan keuntungan sebanyak-banyaknya demi memuaskan kepentingan pribadinya dan akan menimbulkan kerugian bagi korban.<sup>9</sup>

Menurut Laporan Direktorat Tindak Pidana Siber Bareskrim Polri, sepanjang kuartal kedua tahun 2022, terdapat 5.579 serangan phishing yang terjadi di Indonesia. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 41,52% dari kuartal pertama 2022 yang berjumlah 3.942 serangan.<sup>10</sup> Dalam beberapa kasus yang terjadi, korban phishing bahkan tidak tahu bahwa mereka telah jatuh kedalam jebakan phishing. Tidak sedikit korban yang terkena dampak kejahatan phishing ini, namun kebanyakan orang menganggap phishing sebagai kejahatan kecil.

---

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, "Normative Legal Research: A Brief Overview. Jakarta" (Rajawali Press. 2015).

<sup>9</sup> Khanifah Jannatul Diniyah, "Perlindungan Hukum Bagi Korban Tindak Pidana Cyber Crime Phishing," *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 28, no. 5 (2022): 3756–75.

<sup>10</sup> C. M Annur, "Ada 5 Ribu Serangan Phishing Terjadi di RI pada Kuartal II-2022, Ini Lembaga yang Paling Banyak Diincar," 2022.

Kurangnya literasi pengguna terhadap teknologi yang digunakan merupakan factor utama penyebab terjadinya penyalahgunaan akun. Ketidaktahuan dan kurangan pengetahuan pengguna terhadap teknologi pada media elektornik menjadi celah bagi pelaku untuk melancarkan aksinya dan menjadikan pengguna sebagai target utama kejahatan tersebut.<sup>11</sup> Selain itu, kurangnya pengendalian emosi pengguna dalam menggunakan aplikasi *online* juga menjadi salah satu factor yang menyebabkan sebagian orang menjadi korban penyalahgunaan akun karena korban biasanya tidak dapat menolak, menanggapi ataupun membedakan tawaran yang ditujukan kepadanya.<sup>12</sup> Pengguna yang menjadi korban biasanya cenderung berkonsentrasi pada perasaan yang timbul dari pesan yang ia dapatkan, seperti urgensi untuk segera merespon pesan yang berisi tautan untuk mengklaim hadiah, sehingga mengabaikan resiko yang akan timbul apabila dirinya mengklik tautan tersebut. Dengan kata lain, kurangnya pengetahuan dan kurangnya pengendalian emosi pengguna dalam menggunakan teknologi informasi menjadi factor internal penyebab terjadinya penyalahgunaan akun.

Lemahnya system keamanan sebuah platform dan tampilan situs platform yang mudah ditiru menjadi juga menjadi factor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun atau phising.<sup>13</sup> Pengguna sebuah platform biasanya tidak mengetahui situs resmi perusahaan yang dimaksud secara spesifik, sehingga mereka tidak mengetahui secara pasti mengenai tampilan situs resmi platform yang dituju. Kebanyakan orang hanya mengetahui nama perusahaannya saja karena hal tersebut merupakan cara yang paling mudah untuk mencari dan mendapatkan informasi mengenai perusahaan yang dimaksud. Kemungkinan terburuk yang akan timbul apabila pengguna tidak mengetahui situs resmi dan tampilan situs resmi platform yang dimaksud adalah jika situs yang dimaksud bukanlah merupakan situs resmi perusahaan tersebut maka akan menyebabkan pengguna mengalami kerugian. Maka dari itu, sangat penting bagi pemilik merek dagang untuk menggunakan nama perusahaannya sebagaimana domain sebagai situs web resmi.<sup>14</sup>

Tata kelola perlindungan data pribadi yang belum berjalan sebagaimana mestinya juga termasuk dalam salah satu factor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun. Penyalahgunaan akun atau phising terjadi karena adanya data pribadi pengguna yang bocor, sehingga dalam hal ini pengguna dituntut untuk membatasi penampilan data pribadi di internet, memahami jenis produk layanan barang/jasa yang sedang digunakan, serta memahami ketentuan kebijakan privasi yang tertera di aplikasi atau platform tersebut. Perusahaan sebagai penyedia aplikasi atau platform

---

<sup>11</sup> Richardus Eko Indrajit, "Konsep dan Strategi Keamanan Informasi di Dunia Cyber," *Yogyakarta: Graha Ilmu*, 2014, 48–58.

<sup>12</sup> "University of Exeter School of Psychology," *The Psychology of Scams: Provoking and Committing Errors of Judgement*, 2009.

<sup>13</sup> P. Agustini, "Jubir Kemkominfo sebut Tiga Hal Jadi Penyebab Kebocoran Data Pribadi," 2021.

<sup>14</sup> Udi Rosida Hijrianti dan Andi Muthiah Fitriani, "Peran Konformitas sebagai Mediator Hubungan Harga Diri dan Perilaku Konsumtif pada Mahasiswa," *Mediapsi* 6, no. 1 (2020): 48–59.

mempunyai kewajiban untuk menjamin keamanan kerahasiaan data pribadi penggunanya mengingat ancaman kebocoran data pribadi semakin berkembang seiring dengan berjalannya waktu.

Lemahnya system keamanan sebuah platform dan tampilan situs platform yang mudah ditiru, serta tata kelola perlindungan data pribadi yang belum berjalan sebagaimana mestinya merupakan factor eksternal penyebab terjadinya penyalahgunaan akun. Serangan phising merupakan salah satu jenis serangan yang sulit dideteksi oleh system keamanan yang ada, oleh karena itu penyedia aplikasi online dituntut untuk memperbaiki dan meningkatkan system keamanan platform atau situs web tersebut. Apabila hal tersebut dibiarkan saja, maka jumlah korban phising akan bertambah dan nama baik serta image perusahaan akan menjadi buruk di mata masyarakat sehingga kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut akan terus menurun seiring berjalannya waktu.

## **B. Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna E-Commerce Terhadap Kasus Penyalahgunaan Akun dalam Konstruksi Hukum ITE**

Jumlah korban penyalahgunaan akun atau phising terus meningkat seiring berjalannya waktu. Pengguna yang sudah memiliki pengetahuan dan pengalaman pun tidak jarang juga menjadi korban phising karena kejahatan siber phising ini memang sulit dideteksi oleh pengguna. Dalam hal ini, konsumen pengguna e-commerce berhak mendapatkan perlindungan hukum terhadap kasus penyalahgunaan akun atau phising berdasarkan aturan dan regulasi yang berlaku di Indonesia. Pengertian perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>15</sup> Dengan kata lain, perlindungan hukum merupakan sebuah tindakan yang dilakukan untuk melindungi hak asasi manusia dari tindakan semena-mena yang menyebabkan dirinya mengalami kerugian dan perlindungan ini diberikan kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali dan dijamin berdasarkan aturan hukum yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE), Konsumen pengguna e-commerce yang menjadi korban penyalahgunaan akun dapat mengajukan laporan kepada pihak berwajib dengan menggunakan ketentuan Pasal 28 Ayat (1) dan/atau Pasal 35 UU ITE. Pasal 28 Ayat (1) berbunyi: “Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam

---

<sup>15</sup> Rule Of Law Setiono, “Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret” (Surakarta, 2004).

Transaksi Elektronik.”. Sedangkan Pasal 35 UU ITE berbunyi: “Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan tujuan agar Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik.”. Selain itu, korban juga diperbolehkan untuk mengajukan gugatan, baik secara pidana maupun perdata karena hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 38 ayat (1) yang berbunyi: “Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.”

Apabila pelaku terbukti memenuhi unsur yang disebutkan dalam Pasal 28 Ayat (1), maka pelaku akan dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satumiliar rupiah).<sup>16</sup> Selain itu, apabila pelaku terbukti memenuhi unsur yang disebutkan dalam ketentuan Pasal 35, maka pelaku akan dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (duabelas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah).

Selain itu, UU ITE juga yang mengatur mengenai perbuatan yang dilarang yang teradat di Pasal 30. Pasal 30 berbunyi:

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik Orang lain dengan cara apa pun.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan untuk memperoleh Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.
- (3) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apapun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol system pengamanan.

Apabila seorang pelaku terbukti melakukan salah satu hal yang disebutkan dalam Pasal 30, maka pelaku dapat dijatuhi hukuman yang terdapat dalam Pasal 46, yakni sebagai berikut:

- (1) Setiap Orang yang memenuhi unsure sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).

---

<sup>16</sup> Pasal 24 ayat (1) UU Nomor 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman jo. Pasal 28 ayat (1) huruf (c) UU Nomor 3 tahun 2009 tentang Mahkamah Agung, “Pasal 24 ayat (1) UU Nomor 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman jo. Pasal 28 ayat (1) huruf (c) UU Nomor 3 tahun 2009 tentang Mahkamah Agung,” t.t.

- (2) Setiap Orang yang memenuhi unsure sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah).
- (3) Setiap Orang yang memenuhi unsure sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).

Selain itu, dalam Pasal 36 UU ITE menyebutkan bahwa “Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 sampai dengan Pasal 34 yang mengakibatkan kerugian bagi Orang lain.”. Apabila pelaku terbukti memenuhi unsur yang disebutkan dalam Pasal 36, maka menurut ketentuan Pasal 51 Ayat 2 pelaku akan dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah).

Perlindungan terhadap data pribadi merupakan salah satu hak asasi manusia yang wajib dilindungi oleh negara, sehingga dalam hal ini pemerintah diharuskan untuk membuat aturan yang dapat dijadikan sebagai landasan hukum dalam pelaksanaan perlindungan data pribadi. Maka dari itu, Indonesia saat ini telah memiliki sebuah aturan yang mengatur mengenai perlindungan data pribadi, yakni Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi (yang selanjutnya disebut “UU PDP”). Dalam aturan tersebut, data pribadi terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yakni data pribadi yang bersifat spesifik dan data pribadi yang bersifat umum. Data pribadi yang bersifat spesifik meliputi a. data dan informasi kesehatan; b. data biometrik; c. data genetika; d. catatan kejahatan; e. data anak; f. data keuangan pribadi; dan/ atau g. data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan untuk data pribadi yang bersifat umum meliputi a. nama lengkap; b. jenis kelamin; c. kewarganegaraan; d. agama; e. status perkawinan; dan/ atau f. data pribadi yang dikombinasikan mengidentifikasi seseorang.

Bocornya data pribadi pengguna merupakan awal mula terjadinya penyalahgunaan akun. Lemahnya system pengawasan terhadap perlindungan data pribadi menyebabkan seseorang mengalami kerugian akibat ulah yang dilakukan oleh pelaku dalam menggunakan data pribadi yang bukan miliknya. Seseorang yang menjadi subjek data pribadi memiliki hak yang diatur dalam BAB IV UU PDP. Salah satu hak tersebut adalah subjek data pribadi berhak menggugat dan menerima ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan data pribadi tentang dirinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelesaian sengketa Data Pribadi dilakukan melalui arbitrase, pengadilan, atau lembaga penyelesaian sengketa alternative lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, apabila konsumen pengguna e-commerce merasa dirugikan akibat adanya penyalahgunaan akun diperbolehkan untuk

mengajukan gugatan dan menerima ganti rugi karena penyalahgunaan akun disebabkan karena adanya penyalahgunaan data pribadi tanpa seizin dari subjek yang bersangkutan.

Selain itu, dalam UU PDP juga terdapat larangan dalam penggunaan data pribadi. Berdasarkan Pasal 65 UU PDP, larangan tersebut berupa (1) Setiap Orang dilarang secara melawan hukum memperoleh atau mengumpulkan Data Pribadi yang bukan miliknya dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian Subjek Data Pribadi; (2) Setiap Orang dilarang secara melawan hukum mengungkapkan Data Pribadi yang bukan miliknya; (3) Setiap orang dilarang secara melawan hukum menggunakan Data Pribadi yang bukan miliknya. Apabila seseorang terbukti melanggar ketentuan yang disebutkan dalam Pasal 65 ayat (1), (2), dan (3) UU PDP, maka akan dikenakan sanksi pidana yang diatur dalam Pasal 67 UU PDP, yaitu sebagai berikut:

- (1) Setiap Orang yang dengan sengaja dan melawan hukum memperoleh atau mengumpulkan Data Pribadi yang bukan miliknya dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian Subjek Data Pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
- (2) Setiap Orang yang dengan sengaja dan melawan hukum mengungkapkan Data Pribadi yang bukan miliknya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).
- (3) Setiap Orang yang dengan sengaja dan melawan hukum menggunakan Data Pribadi yang bukan miliknya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan konsumen pengguna e-commerce mendapatkan perlindungan hukum apabila mereka menjadi korban kasus penyalahgunaan akun menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Konsumen selaku pemilik akun dituntut untuk selalu berhati-hati dalam melindungi data pribadinya, mengingat saat ini banyak sekali kejahatan yang berupa pencurian data-data pribadi hingga pembobolan yang berujung penyalahgunaan akun. Perlu diingat bahwa awal mula terjadinya penyalahgunaan akun disebabkan oleh bocornya data pribadi dan data tersebut akhirnya disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab demi keuntungan pribadi. Maka dari itu, perlindungan data pribadi merupakan tanggungjawab

bersama, sehingga diperlukan peran masyarakat, individu dan badan hukum, serta pemerintah agar perlindungan data pribadi di Indonesia dapat berjalan dengan baik.

## **KESIMPULAN**

Faktor-faktor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun dibagi menjadi 2 (dua), yakni factor internal dan factor internal. Kurangnya pengetahuan dan kurangnya pengendalian emosi pengguna dalam menggunakan teknologi informasi menjadi factor internal penyebab terjadinya penyalahgunaan akun. Sedangkan untuk factor eksternal, terjadinya penyalahgunaan akun disebabkan oleh lemahnya system keamanan sebuah platform dan tampilan situs platform yang mudah ditiru, serta tata kelola perlindungan data pribadi yang belum berjalan sebagaimana mestinya. Konsumen pengguna e-commerce berhak mendapatkan perlindungan hokum terhadap kasus penyalahgunaan akun atau phising berdasarkan aturan dan regulasi yang berlaku di Indonesia. Konsumen pengguna e-commerce yang menjadi korban penyalagunaan akun dapat mengajukan laporan kepada pihak berwajib dengan menggunakan ketentuan Pasal 28 Ayat (1) dan/atau Pasal 35 UU ITE. Selain itu, korban juga diperbolehkan untuk mengajukan gugatan, baik secara pidana maupun perdata menurut ketentuan Pasal 38 ayat (1) UU ITE. Ancaman hukuman untuk pelaku penyalahgunaan akun dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 45 ay at (2) dan Pasal 51 ayat (1) UU ITE. Selain UU ITE, konsumen juga diberikan diberikan perlindungan hokum terhadap data pribadinya yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Seseorang yang menjadi subjek data pribadi memiliki hak yang diatur dalam BAB IV UU PDP, salah satunya adalah subjek data pribadi berhak menggugat dan menerima ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan data pribadi tentang dirinya sesuai dengan ketentuanperaturanperundang-undangan (Pasal 12 ayat (2) UU PDP). Penyelesaiansengketa Data Pribadi dilakukan melalui arbitrase, pengadilan, atau lembaga penyelesaian sengketa alternative lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Pasal 64 ayat (1) UU PDP.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustini, P. “Jubir Kemkominfo sebut Tiga Hal Jadi Penyebab Kebocoran Data Pribadi,” 2021.
- Annur, C. M. “Ada 5 Ribu Serangan Phising Terjadi di RI pada Kuartal II-2022, Ini Lembaga yang Paling Banyak Diincar,” 2022.
- APJII, P. “Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.” *Jakarta: APJII*, 2014.
- Diniyah, Khanifah Jannatul. “Perlindungan Hukum Bagi Korban Tindak Pidana Cyber Crime Phishing.” *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 28, no. 5 (2022): 3756–75.
- Gupta, Anjali. “E-Commerce: Role of E-Commerce in today’s business.” *International Journal of Computing and Corporate Research* 4, no. 1 (2014): 1–8.

Hijrianti, Udi Rosida, dan Andi Muthiah Fitriani. "Peran Konformitas sebagai Mediator Hubungan Harga Diri dan Perilaku Konsumtif pada Mahasiswa." *Mediapsi* 6, no. 1 (2020): 48–59.

<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>. "Persaingan Toko Online di Indonesia," 2022.

Indrajit, Richardus Eko. "Konsep dan Strategi Keamanan Informasi di Dunia Cyber." *Yogyakarta: Graha Ilmu*, 2014, 48–58.

Linda. "Thread Kasus Penipuan Online Mengatasnamakan Shopee," 2021.

Pasal 24 ayat (1) UU Nomor 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman jo. Pasal 28 ayat (1) huruf (c) UU Nomor 3 tahun 2009 tentang Mahkamah Agung. "Pasal 24 ayat (1) UU Nomor 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman jo. Pasal 28 ayat (1) huruf (c) UU Nomor 3 tahun 2009 tentang Mahkamah Agung," t.t.

Putra, Ferdy Arliyanda, dan Lucky Dafira Nugroho. "Perlindungan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Akun dalam Transaksi Elektronik Melalui Traveloka." *INICIO LEGIS* 2, no. 1 (2021).

Samuri, Valentin I F, Agus S Soegoto, dan Djemly Woran. "Studi Deskriptif Motivasi Belanja Hedonis Pada Konsumen Toko Online Shopee." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 6, no. 4 (2018).

Setiono, Rule Of Law. "Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret." Surakarta, 2004.

Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. "Normative Legal Research: A Brief Overview. Jakarta." Rajawali Press. page, 2015.

"University of Exeter School of Psychology." *The Psychology of Scams: Provoking and Committing Errors of Judgement*, 2009.