

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI CASH ON DELIVERY (COD) ONLINE MARKETPLACE ATAS KASUS “GHOSTING ORDER”

Rahman Sofian, Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum,
Universitas Mataram, Email: rahmansofian96@gmail.com
Kurniawan, Hukum Fakultas Hukum, Universitas Mataram,
Email: kurniawan@unram.ac.id
Hirsanuddin, Fakultas Hukum, Universitas Mataram,
Email: hirsanuddin@unram.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i05.p10>

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli dengan sistem *cash on delivery* (COD) pada *platform online marketplace* atas kasus *ghosting order*. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Adapun hasil penelitian ini bahwasanya bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas kasus ini dibagi menjadi dua yakni perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum secara preventif dilakukan dengan menerapkan beberapa langkah pencegahan oleh *Platform Online Marketplace* dan pembeli. Sedangkan perlindungan hukum represif ditemukan dalam berbagai undang-undang, seperti KUHP, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan UU Keamanan Data Pribadi. Lebih lanjut, mengenai tanggungjawab hukum pelaku usaha transaksi jual beli dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) dikaji berdasarkan prinsip pertanggungjawaban atas adanya kesalahan berdasarkan ketentuan Pasal 15 UU ITE. Jika kelalaian dari *platform online marketplace* yang menyebabkan terjadinya kasus *ghosting order*, maka *platform online marketplace* wajib bertanggung jawab. Namun Pasal 15 ayat (3) UU ITE memberikan pengecualian, bahwasanya *platform online marketplace* tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pemilik akun jika kejahatan *ghosting order* terjadi akibat dari adanya kelalaian dari pengguna.

Kata Kunci: Konsumen, *Cash On Delivery* (COD), *Platform Online Marketplace*, *Ghosting Order*.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the consumer law protection in buying and selling transactions with the Cash On Delivery (COD) system on the online marketplace platform regarding cases of ghosting orders. This research is a normative legal study with legislative and conceptual approaches. The findings of this research indicate that the forms of legal protection for consumers affected by this case, it is divided into two categories: preventive legal protection and repressive legal protection. Preventive law protection is implemented by applying several preventive measures by the Online Marketplace Platform and buyers. Meanwhile, repressive legal protection is found in various laws such as the Criminal Code, Consumer Protection Law, ITE Law, and Personal Data Security Law. Furthermore, the legal responsibility of business actors in buying and selling transactions with the Cash On Delivery (COD) system is examined based on the principle of accountability for errors under Article 15 of the ITE Law. If negligence by the online marketplace platform leads to the occurrence of ghosting order cases, then the online marketplace platform is obligated to take responsibility. However, Article 15 paragraph (3) of the ITE Law provides an

exception, stating that the online marketplace platform is not responsible for the losses suffered by the account owner if the crime of ghosting order occurs due to negligence by the user.

Keywords: Consumer, Cash On Delivery (COD), Online Marketplace Platform, Ghosting Order

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, teknologi berkembang pesat, khususnya internet yang membuka akses informasi global. Internet memungkinkan individu mengakses info dari seluruh dunia tanpa batasan geografis, mengubah cara berinteraksi dengan dunia dan mendukung *E-commerce*. Transaksi online populer dalam era teknologi 4.0 karena efisiensi, kemampuan perbandingan harga, dan pilihan pembayaran yang beragam, termasuk *Cash On Delivery* (COD).

Cash On Delivery (COD) merupakan suatu sistem pembayaran barang di tempat pembeli. Dalam melakukan COD terdapat beberapa tahapan yang harus dilewati yakni pembeli melakukan pemesanan kepada penjual, selanjutnya penjual dan pembeli menyepakati item yang akan di beli dan juga harga dari item tersebut, kemudian barang akan di kirimkan oleh kurir dan pembeli melakukan pembayaran.¹

Payung hukum transaksi online di Indonesia khususnya dalam hal ini pada transaksi dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) diatur dalam Undang-Undang No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE juga mengatur keamanan transaksi digital untuk mencegah kerugian, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 15 Ayat (1) yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menyelenggarakan sistem yang andal dan aman. Namun, pada praktiknya masih terjadi penyalahgunaan, terutama dalam kasus sistem pembayaran COD dalam transaksi *E-commerce* yang merugikan pembeli.

Salah satu bentuk penipuan yang semakin umum dalam transaksi COD adalah yang dikenal sebagai *ghosting order* atau orderan fiktif yang merugikan konsumen. *Ghosting order* yang merugikan konsumen adalah praktik penipuan di mana penjual dengan sengaja mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan pesanan atau bahkan tidak mengirimkan barang sama sekali, tetapi masih menerima pembayaran dari pembeli.² Kasus *ghosting order* ini tentunya menimbulkan kerugian finansial dan emosional bagi konsumen yang jujur dan dapat merusak kepercayaan mereka terhadap sistem transaksi online, terutama di *platform online marketplace* yang semakin populer.

Contoh satu kasus dari fenomena ini sebagai yang dialami oleh Sundari PF (16 tahun) dari Kota Bandung mengalami penipuan saat menerima paket COD. Meskipun pembayaran seharusnya dilakukan oleh ayahnya, Sundari membayar Rp 162.500 kepada seorang kurir yang mengaku sebagai penghantar paket ayahnya. Ketika ayahnya, Deden Sandy, tiba di rumah, dia merasa curiga karena tidak pernah

¹ Rokfa, *et,all*, "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol.6 No.2, (2022):160- 163.

² Candra, Imanuel, *Surat Pembaca: Pemipuan Lewat COD*, Diakses Pada <https://mediakonsumen.com/2023/09/23/surat-pembaca/penipuan-lewat-cod-pihak-jt-seolah-membiarkan-dan-tidak-membantu> 28 September 2023 pukul 21:00 WIta.

memesan paket tersebut. Setelah mengonfirmasi dengan ekspedisi, Deden Sandy mencurigai bahwa ini berkaitan dengan pemesanan sebelumnya di Lazada karena ada kesamaan nama pemesan dan nilai uang COD dengan pesanan yang dibatalkan.³

Dari contoh kasus di atas, terlihat dengan jelas bahwa meskipun sistem pembayaran COD (*Cash on Delivery*) menawarkan kemudahan bagi pembeli, namun dengan adanya permasalahan *ghosting order* ini tentunya akan mengakibatkan kerugian bagi pembeli. Masalah semacam ini seharusnya tidak terjadi, terutama mengingat bahwa di Indonesia, hak dan keamanan konsumen sebagai pengguna barang atau jasa telah dijamin secara hukum.

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam setiap transaksi. Konsumen seringkali dalam posisi yang lebih lemah saat terjadi konflik atau kerugian, terutama dalam konteks pembayaran COD.

Selain itu, permasalahan *ghosting order* ini tentunya disebabkan karena adanya ketiadaan itikad baik dari pihak penjual yang dengan sengaja melakukan penipuan terhadap pembeli yang sebelumnya telah mengetahui identitas pembeli, sehingga menyebabkan dengan mudah praktik terjadinya penipuan yang akan merugikan konsumen. Hal ini lantas menjadi perhatian yang perlu ditekankan, terutama mengingat bahwa ketentuan yang mewajibkan setiap pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik telah diatur secara tegas dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab moral untuk bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Meski telah diatur adanya larangan bagi pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melaksanakan usahanya sebagaimana Pasal 7 UUPK di atas, namun pasal ini justru memiliki permasalahan utama bahwasanya Pasal ini tidak memberikan penjelasan atau ketentuan yang tegas mengenai sanksi yang akan dikenakan terhadap pelaku usaha yang menjalankan usahanya tanpa itikad baik. Dengan demikian, kekaburan norma ini berpotensi untuk mengurangi efektivitas perlindungan konsumen, mengingat pelaku usaha yang berperilaku buruk dapat terhindar dari sanksi hukum, sehingga mengakibatkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang semakin lemah.

Disamping itu, penyedia jasa ekspedisi dan *online marketplace* juga seharusnya memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa transaksi berjalan lancar dan aman bagi kedua belah pihak. Oleh karenanya, jasa ekspedisi dan *online marketplace* tentunya perlu terus meningkatkan proses verifikasi dan pengawasan terhadap transaksi COD untuk menghindari potensi penipuan atau konflik yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dan pemahaman akan hak-haknya dalam transaksi jual beli online terutama dalam konteks pembayaran COD menjadi sangat penting untuk dilakukan pengkajian lebih lanjut secara normatif untuk memastikan adanya bentuk pertanggungjawaban yang dapat dibebankan kepada

³ Sentosa, Rahmat, *Hati-Hati Order Cod Fiktif Via Ekspedisi*, Diakses pada <https://rejabar.republika.co.id/berita/r5hpf0352/hatihat-order-cod-fiktif-via-jasa-ekspedisi> 27 September 2023 pukul 15:00 wita.

penyedia jasa ekspedisi dan *online marketplace* atas praktik *ghosting order* dalam penggunaan jasanya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas kasus *Ghosting Order* dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) yang merugikan konsumen pada *Platform Online Marketplace*?
2. Bagaimana tanggungjawab hukum pelaku usaha transaksi jual beli dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) Pada *Platform Online Marketplace* atas kasus *Ghosting Order*?

1.3 Tujuan Penulisan

Penelitian ini memiliki tujuan:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas kasus *Ghosting Order* dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) yang merugikan konsumen pada *Platform Online Marketplace*
2. Untuk mengkaji dan menganalisis tanggungjawab hukum pelaku usaha transaksi jual beli dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) Pada *Platform Online Marketplace* atas kasus *Ghosting Order*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif memiliki fokus pada analisis aspek hukum suatu masalah, yang akan dilakukan kajian menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier untuk kemudian dikaitkan dengan permasalahan yang sedang dibahas.⁴ Pada penelitian hukum normatif ini akan mengkaji tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan pada kasus *Ghosting Order* dan tanggungjawab hukum pelaku usaha dalam transaksi jual beli dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) Pada *Platform Online Marketplace* atas kasus *Ghosting Order*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *Online Marketplace* Untuk Kasus *Ghosting Order* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD)

Keamanan data pribadi dalam transaksi bisnis berbasis teknologi yang ada di Indonesia masih sangat rentan dilakukan, hal ini disebabkan belum adanya jaminan keamanan data pribadi yang diberikan oleh pengguna sehingga menyebabkan kemudahan akses bagi para peretas untuk mengambil data pengguna aplikasi tersebut.⁵

⁴Amirrudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2020), h.133.

⁵ Supriyanto, Aji, "Analisis Kelemahan Keamanan Pada Jaringan Wireless", *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, Vol.9 No.1, (2006): 30-51.

Phenomena ini dikenal dalam dunia internet yang disebut sebagai sebuah bug yang dapat diartikan yakni kecacatan pada sebuah perangkat. Bug yang sangat berbahaya adalah yang dapat memberikan celah pada sistem keamanan, sehingga peretas dapat menguasai sistem tersebut.⁶

Salah satu implikasi hukum lemahnya keamanan data pribadi dalam menggunakan aplikasi belanja online adalah adanya kejahatan pencurian data pengguna atau *phising* yang dapat dimanfaatkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah penjual yang tidak memiliki itikad baik untuk memanfaatkan data pribadi milik konsumen atau pengguna untuk melakukan penipuan seperti kasus *ghosting order*. Definisi mengenai data pribadi itu sendiri dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Keamanan Data Pribadi yang menyatakan bahwa:

“Data Pribadi adalah data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik.”

Berdasarkan atas pengertian tersebut, maka diketahui bahwasanya data pribadi mencakup informasi yang menyangkut tentang orang perseorangan yang telah teridentifikasi dan/atau tercatat dalam suatu sistem. Sehingga data tersebut telah sesuai dengan data sebenarnya yang dimiliki. Akibat dari kesesuaian data yang sebenarnya, maka apabila terjadi penyebaran data pribadi oleh pelaku *hacker* pada *platform e-commerce* tentunya akan menyebabkan informasi-informasi penting yang dimiliki oleh pengguna dapat disalahgunakan.

Berdasarkan kasus-kasus yang telah diuraikan sebelumnya, terutama yang berkaitan dengan insiden-insiden *ghosting order*, terlihat bahwa konsumen seringkali berada dalam posisi yang rentan dalam hal pengamanan data pribadi mereka. Meskipun dalam praktiknya, tindakan hukum yang spesifik tidak selalu diambil oleh konsumen dalam rangka melaporkan penipuan *ghosting order*, namun demikian tidak dapat diabaikan bahwa masalah ini memiliki implikasi yang signifikan. Terlebih lagi, data pribadi merupakan jenis data yang sangat sensitif dan dapat disalahgunakan dalam berbagai tindakan kriminal lainnya. Oleh karena itu, hal ini menegaskan urgensi perlindungan hukum yang kuat bagi pengguna dalam konteks keamanan data pribadi mereka saat bertransaksi dalam *platform online marketplace*.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum diartikan sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum yang memiliki konsep memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian bagi segala kepentingan masyarakat.⁷

Selain itu, pengertian lainnya mengenai perlindungan hukum merupakan segala upaya untuk melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-

⁶ *Ibid*, hlm. 42.

⁷ Tampubolon, Wahyu Simon, “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol. 04 No. 1, (2016): 50-70.

undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.⁸ Perlindungan hukum itu sendiri diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik secara tertulis maupun tidak tertulis.⁹ Dengan kata lain perlindungan hukum diartikan sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum yang memiliki konsep memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian bagi segala kepentingan masyarakat.

Perlindungan hukum yang menyeluruh merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa pengguna memiliki hak yang jelas dan dapat memperoleh perlindungan yang cukup dalam hal keamanan data pribadi mereka ketika mereka terlibat dalam transaksi belanja online di *platform online marketplace*. Hal ini dapat mencakup aspek hukum yang berkaitan dengan perlindungan privasi, penanganan data, serta pertanggungjawaban dalam kasus penipuan atau pelanggaran data. Dengan demikian, perlindungan hukum yang kuat dapat memberikan dasar yang kokoh untuk keamanan data pribadi pengguna, serta memberikan pengguna keyakinan bahwa data pribadi mereka akan diperlakukan dengan cermat dan aman dalam lingkungan online marketplace yang semakin berkembang pesat.

Keterkaitan hukum antara individu satu dengan individu lainnya menciptakan suatu kerangka hak dan kewajiban yang saling bertentangan. Dalam konteks ini, penegakan perlindungan hukum menjadi sangat esensial untuk mengatasi potensi konflik yang mungkin timbul di antara pihak-pihak tersebut. Khususnya dalam konteks transaksi jual beli barang dan/atau jasa, di mana posisi konsumen seringkali dianggap rentan, keberadaan hukum perlindungan konsumen menjadi krusial untuk menjaga hak-hak konsumen dari kemungkinan penyalahgunaan oleh pelaku usaha yang tidak jujur.¹⁰

Perlindungan terhadap konsumen tidak hanya bersifat formal, melainkan juga bersifat materiil. Hal ini semakin menguatkan urgensi perlindungan tersebut, mengingat kemajuan pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadi pendorong utama bagi peningkatan produktivitas dan efisiensi produsen dalam menghasilkan barang dan/atau jasa. Seiring dengan kemajuan tersebut, perlindungan konsumen tidak hanya bertujuan untuk menjaga hak-hak konsumen secara umum, tetapi juga untuk menyesuaikan diri dengan dinamika perubahan dan inovasi dalam dunia bisnis. Dengan demikian, pemahaman yang lebih mendalam terhadap hak dan kewajiban dalam hubungan hukum antar individu, terutama dalam konteks jual beli, mendorong perlunya perangkat hukum perlindungan konsumen yang holistik dan adaptif. Perlindungan ini tidak hanya sebagai bentuk respons terhadap risiko konflik, tetapi juga sebagai bagian integral dari upaya menciptakan lingkungan bisnis yang adil dan beretika, di mana hak-hak konsumen dihormati dan dilindungi sejalan dengan perkembangan zaman.

⁸ Sri Wahyuni S, *Perlindungan Hukum Internet Service Provider Terhadap Penyalahgunaan Sistem Secure Socket Shell oleh Pengguna Layanan Jasa Telekomunikasi*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Makassar, 2016, h. 17

⁹ Benedicta, Shelva Shendy dan Al Qodar Purwo Sulisty, "Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)", *Uneslaw Review*, Vol.5 No.4, (2023):257-288.

¹⁰ Latumahina, Rosalinda Elsin, "Aspek Hukum Pelindungan Data Pribadi di Dunia Maya", *Jurnal Gema Aktulita*, Vol. 3 No.2, (2014):1-21.

Dalam upaya mencapai tujuan tertentu, konsumen secara sadar maupun tidak sadar menjadi rentan terhadap dampak yang mungkin timbul. Perlindungan hukum konsumen di Indonesia didasarkan pada kerangka hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Fondasi hukum ini secara pasti memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, memberikan mereka keyakinan penuh untuk berinteraksi dalam pasar dengan sikap optimis. Ketentuan mengenai perlindungan konsumen telah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, atau lebih dikenal sebagai UUPK. Pasal 1 angka 1 UUPK merinci bahwa:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen”

Perlindungan konsumen yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menghadirkan dimensi penting dalam memberikan kepastian hukum terkait dengan berbagai aspek perolehan kebutuhan konsumen. Keberadaan kepastian hukum tersebut mencakup serangkaian langkah dan upaya yang didasarkan pada landasan hukum, bertujuan memberdayakan konsumen dalam proses memperoleh atau menentukan pilihannya terhadap barang dan/atau jasa yang menjadi kebutuhannya.¹¹

Aspek kepastian hukum ini tidak hanya terbatas pada hak konsumen untuk memilih produk atau layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka, tetapi juga mencakup perlindungan terhadap hak-hak konsumen jika mereka mengalami kerugian atau ketidakadilan akibat praktik-praktik usaha yang tidak etis atau merugikan dari pihak pelaku usaha.¹²

Dalam konteks ini, kepastian hukum melibatkan upaya untuk memastikan bahwa konsumen memiliki akses yang adil dan setara dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan yang cerdas dan menyeluruh. Selain itu, kepastian hukum juga mencakup aspek perlindungan terhadap konsumen yang menjadi korban dari praktik-praktik usaha yang tidak adil, serta memberikan landasan hukum bagi mereka untuk mempertahankan hak-haknya melalui proses hukum yang adil dan transparan. Dengan demikian, perlindungan konsumen yang ditegakkan oleh UUPK tidak hanya menjadi jaminan terhadap pemenuhan kebutuhan konsumen, tetapi juga sebuah sistem yang melibatkan upaya berkelanjutan untuk menciptakan lingkungan bisnis yang adil, etis, dan bertanggung jawab. Keberadaan kepastian hukum ini membentuk dasar yang kokoh untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan mengurangi potensi konflik dalam transaksi bisnis.

Baik itu pelaku usaha dan juga konsumen sama-sama memerlukan perlindungan hukum, agar terciptanya rasa aman dan tenang dalam melakukan suatu perjanjian karena eksistensi dari perlindungan hukum adalah menjamin kepastian hukum mengenai hak dan kewajiban yang diperuntukkan bagi para pihak baik itu pelaku usaha maupun pihak konsumen. Hukum memiliki tujuan untuk menjamin adanya kepastian, kemanfaatan dan kepastian. Tanpa adanya hukum tujuan dari keamanan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara tidak akan

¹¹ Widjaya, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Pustaka Gramedia Utama, Jakarta, 2003), h. 98.

¹²*Ibid.*

tercapai, oleh karena penting adanya perlindungan hukum bagi para pihak termasuk dalam melaksanakan suatu transaksi bisnis jual beli pada *platform online marketplace*.

Dalam tatanan hukum di Indonesia terdapat beberapa aturan hukum terkait dengan perlindungan hukum konsumen atas keamanan data pribadi pada transaksi jual beli pada *online marketplace* sebagaimana sebelumnya telah diuraikan yakni pada beberapa aturan yakni Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Keamanan Data Pribadi.

Kasus *ghosting order* yang terjadi dalam konteks penggunaan sistem pembayaran *Cash On Delivery*, di mana konsepnya melibatkan ketentuan yang tidak memungkinkan pembeli untuk membuka paket yang diterima sebelum melakukan pembayaran, dapat menimbulkan kerugian yang signifikan bagi konsumen. Lebih lanjut, dalam beberapa kasus, konsumen tidak memiliki informasi yang cukup untuk menentukan pihak mana yang sebenarnya mengirimkan paket tersebut. Akibatnya, kemungkinan konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti rugi atau pengembalian barang dalam situasi semacam ini menjadi sangat sulit, bahkan hampir tidak mungkin.

Penting untuk diingat bahwa pada kasus *ghosting order*, tindakan tersebut kemungkinan besar tidak akan terjadi jika pihak penjual atau pengirim barang tidak memiliki akses terhadap data pribadi konsumen. Data pribadi ini dapat diperoleh oleh penjual melalui dua metode yang berpotensi merugikan, yaitu melalui pencurian data pribadi atau praktik *phising* yang tidak etis, atau melalui sejarah transaksi sebelumnya antara konsumen dan penjual.

Apabila kasus *ghosting order* terjadi akibat dari tindakan *phising* yang dilakukan oleh penjual, maka hal ini merupakan suatu tindakan pidana. Adapun dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana terdapat pasal yang dapat dijadikan dasar dalam memberikan perlindungan konsumen terhadap perbuatan *phising* yang terjadi di *platform online marketplace* seperti Tokopedia, Lazada, dan Shopee adalah pasal penipuan. Penipuan Bedrog (*Oplichting*), title XXV buku II KUHP berjudul “Bedrog” yang berarti penipuan dalam arti luas, sedangkan Pasal pertama dari titel itu, yaitu Pasal 378, mengenai tindak pidana “*oplichting*” yang berarti penipuan tetapi dalam arti sempit, sedang pasal-pasal lain dari titel tersebut memuat tindak pidana lain yang bersifat penipuan dalam arti luas.¹³

Selain itu dalam arti luas, penipuan adalah kebohongan yang dibuat keuntungan pribadi, meskipun ia memiliki arti hukum yang lebih dalam, detil jelasnya bervariasi di berbagai wilayah hukum. Perbuatan memanipulasi keterangan untuk mencari keuntungan melalui media internet dapat “ditafsirkan” sebagai perbuatan menyesatkan yang ada dalam delik penipuan seperti yang tertuang dalam Pasal 378 KUHP dan Pasal 379a KUHP.¹⁴

Pada kasus kejahatan *phising* ini maka mengacu kepada pasal delik penipuan yang diatur pada ketentuan pada Pasal 378 KUHP yang menyatakan bahwasanya

¹³ Utrecht, E. *Rangkaian Sari Kuliah Hukum Pidana 1*, (Reflika Aditama, Bandung, 2003), h. 251.

¹⁴ Hulukati, Tien S. dan Gialdah Tapiansari B, *Hukum Pidana Jilid 1*, (Pasundan Press, Bandung, 2006), h. 23

adanya seseorang dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan memakai nama palsu, atau martabat palsu, tipu muslihat ataupun kebohongan untuk membujuk atau menggerakkan orang. Sehingga atas tindakan ini disebut sebagai tindakan penipuan dengan ancaman pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun.¹⁵

Selain mengacu kepada ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam undang-undang khusus yang mengatur tentang hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang ada di Indonesia yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada undang-undang ini, pemberian perlindungan bagi konsumen terjadi apabila pelaku usaha telah melakukan pelanggaran terhadap hak-hak dasar yang harus diterima konsumen saat membeli atau menggunakan jasa dari pelaku usaha sebagaimana yang tertuang pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Oleh karenanya, atas tindakan kerugian yang dialami konsumen apabila konsumen tidak memperoleh hak-haknya seperti yang diperjanjikan oleh pelaku usaha maka pelaku usaha wajib untuk melakukan ganti rugi atau kompensasi sebagaimana tertuang pada Pasal 7 huruf f UUPK.

Pada undang-undang ketiga yakni Undang-Undang Transaksi Elektronik atau Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang merupakan ketentuan yang berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam undang-undang, baik yang sedang berada di wilayah Indonesia maupun di luar Indonesia.¹⁶ Sehingga menyangkut permasalahan mengenai pencurian data pribadi atau tindakan *phising* yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab pada pengguna aplikasi Tokopedia, Lazada, dan Shopee, maka hal ini tentunya dapat mengacu kepada ketentuan yang diatur dalam UU ITE.

Pada UU ITE, terdapat tiga pasal yang dapat dikenakan bagi pelaku tindakan *phising* yang dapat dilihat pada Pasal 30 ayat (3), Pasal 32 ayat (2) dan Pasal 35 UU ITE. Pada Pasal 30 ayat (3) menyatakan tindakan *phising* yang dilakukan dengan cara melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan sistem elektronik atau komputer milik orang lain tanpa hak. Lalu pada ketentuan Pasal 32 ayat (2) yang mengatur tentang kejahatan *phising* yang dilakukan dengan cara memindahkan informasi elektronik pada sistem elektronik yang tidak sah maka termasuk ke dalam kegiatan dengan unsur memindahkan atau mentransfer. Kemudian, pasal terakhir yang dapat dikenakan kepada pelaku kejahatan tindakan *phising* yakni Pasal 35 UU ITE yang mengatur bahwa adanya tindakan *phising* yang dilakukan dengan 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 tersebut sesuai dengan data aslinya.

¹⁵ Pradjodikoro, Wirjono, *Tindak-Tindak Pidana Tertentu Di Indonesia*, (Refika Adityama, Bandung, 2004), h.36.

¹⁶Makmur, Syafrudin *Hukum Transaksi Elektronik*, (Staini Press, Bogor, 2021), h. 1.

Pada aturan hukum terakhir yakni mengacu kepada undang-undang khusus yang mengatur tentang perlindungan keamanan data pribadi yang dalam hal ini adalah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Keamanan Data Pribadi. Pada Pasal 65 undang-undang ini, diatur pula ketegasan tentang adanya larangan untuk memperoleh atau mengumpulkan data pribadi secara melawan hukum untuk kepentingan atau keuntungan dirinya sendiri atau orang lain yang tentunya akibat dari perbuatannya tersebut dapat merugikan subjek data pribadi.

Setelah mengetahui beberapa dasar hukum yang mengatur tentang perlindungan hukum konsumen atas keamanan data pribadi pada transaksi pada *online marketplace* yang ada Indonesia yang dalam hal ini adalah Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Keamanan Data Pribadi. Maka atas dasar inilah, sudah ditegaskan bahwasanya adanya larangan bagi oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab ataupun perusahaan *online marketplace* untuk menyalahgunakan data pribadi pengguna *platform online marketplace*. Terlebih apabila data pribadi yang disalahgunakan tersebut ditujukan untuk merugikan konsumen dengan menyebarkannya dan menggunakannya demi kepentingan sendiri. Oleh karenanya sangat penting untuk para konsumen berhati-hati dalam memilih *online marketplace* yang akan digunakan, dan *platform online marketplace* juga harus lebih dapat meningkatkan keamanan aplikasi miliknya agar tidak dapat dengan mudah diretas.

Adanya pengaturan yang telah ditetapkan mengenai perlindungan hukum bagi pengguna dalam ekosistem *online marketplace* selama bertransaksi dan disertai dengan sanksi-sanksi yang tegas untuk para pelanggar, merupakan sebuah tindakan hukum yang diambil oleh pemerintah untuk memastikan kelancaran dalam berbisnis di Indonesia. Tindakan ini mencerminkan pendekatan hukum yang bersifat represif, dimana tujuannya adalah untuk menegakkan aturan dan sanksi yang kuat sebagai langkah pencegahan terhadap tindakan yang mungkin merugikan para pengguna *platform online marketplace*.

Selain upaya hukum represif, terdapat beberapa upaya preventif yang dapat dilakukan oleh para pihak baik itu bagi *online marketplace* ataupun pengguna aplikasi yang dalam hal ini sebagai pembeli untuk memberikan perlindungan agar terhindar dari kasus *ghosting order*, adapun beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh *online marketplace* untuk menghindari terjadinya kasus *ghosting order* yang dialami pembeli sebagai pengguna platformnya diantaranya:

- 1) Memberikan Edukasi Kepada Pengguna Terkait Pentingnya Menjaga Keamanan Data Pribadi

Pengguna yang telah mendapatkan edukasi akan dengan mudah mendeteksi dan menghindari ancaman phishing yang terdapat pada e-mail dan URL atau situs web, sehingga melakukan pencegahan serangan *phishing* di level e-mail, menggunakan aplikasi (software) anti-*phishing*, serta menggunakan sistem kode verifikasi (OTP) untuk melindungi keamanan

informasi dan akun pengguna. Pencegahan yang dilakukan adalah edukasi kepada pengguna.¹⁷

2) Penerapan Anti-Phising Browser Extensions

Terdapat beberapa *ekstensi browser* yang tersedia untuk melindungi pengguna dari situs web *phising*. Ekstensi ini memeriksa URL yang dikunjungi oleh pengguna dan memberikan peringatan jika situs web tersebut dicurigai sebagai situs *phishing*. Beberapa ekstensi bahkan secara otomatis memblokir akses ke situs web *phishing* tersebut.¹⁸

3) Verifikasi Penjual

Mengingat kasus *ghosting order* akibat dari itikad tidak baik dari pihak penjual, maka akan sangat penting bagi *online marketplace* untuk menjalankan proses verifikasi yang cermat terhadap para penjual sebelum memberikan izin kepada mereka untuk beroperasi di platform. Langkah ini mencakup sejumlah aspek yang perlu diperiksa dengan teliti, termasuk identitas penjual, alamat bisnis, serta rekam jejak transaksi sebelumnya yang mereka miliki. Proses verifikasi yang ketat ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan perdagangan yang aman dan dapat dipercaya bagi para pengguna platform.

Proses verifikasi identitas penjual merupakan salah satu langkah awal yang sangat penting. Dalam tahap ini, tentunya *online marketplace* harus memastikan bahwa data identitas yang diberikan oleh penjual adalah benar dan valid. Ini dapat mencakup verifikasi data pribadi penjual, seperti nama, nomor identitas, serta informasi kontak yang diberikan.

Selain itu, verifikasi alamat bisnis penjual juga menjadi hal yang sangat krusial. Hal ini memastikan bahwa penjual beroperasi dari alamat yang sah dan terdaftar, dan bukan dari lokasi yang tidak resmi atau tidak dikenal. Langkah ini membantu meminimalisir risiko bahwa penjual akan mencoba untuk beroperasi secara anonim atau dari tempat yang tidak jelas.

4) Penggunaan Reputasi dan Rating

Online marketplace memiliki peran penting dalam memastikan integritas dan keamanan transaksi yang terjadi di platformnya. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan mendorong pengguna khususnya pembeli, untuk secara aktif memberikan rating dan ulasan setelah transaksi selesai. Tindakan ini tidak hanya memungkinkan para pengguna untuk berpartisipasi aktif dalam membentuk ekosistem platform, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pengalaman berbelanja dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Rating dan ulasan yang diberikan oleh pengguna setelah transaksi selesai merupakan bentuk umpan balik yang berharga. Informasi ini tidak hanya bermanfaat bagi calon pembeli yang ingin mendapatkan wawasan

¹⁷Ramadhan, Irvan Hadi dan Erna Kumalasari Nurnawati, "Analisis Ancaman Phishing Dalam Layanan E-Commerce", *Jurnal Akprind*, Vol.1 1 No.12, (2022):1-18.

¹⁸Wibowo, Mia Haryati dan Nur Fatimah, "Ancaman Phishing Terhadap Pengguna Sosial Media Dalam Dunia Cyber Crime", *Joeict (Jurnal of Education and Information Communication Technology)*, Vol. 1 No. 1, (2017):1-27.

tentang reputasi penjual sebelum mereka melakukan transaksi, tetapi juga untuk penjual yang baik dan etis. Dengan melihat rating dan ulasan yang positif, calon pembeli dapat mendapatkan keyakinan tambahan bahwa penjual tersebut dapat diandalkan dan memiliki catatan yang baik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Ini dapat membantu dalam mempermudah keputusan pembelian.

Di sisi lain, penggunaan rating dan ulasan juga dapat memberikan peringatan dini terhadap penjual yang mungkin tidak beroperasi secara etis atau yang mungkin telah memberikan pengalaman yang buruk kepada pembeli sebelumnya. Penjual dengan rating buruk atau banyak keluhan adalah indikasi bahwa ada potensi masalah yang perlu diatasi. Online marketplace harus memiliki kebijakan yang kuat untuk menangani penjual seperti ini, termasuk memberikan peringatan, mengaudit transaksi, atau dalam kasus-kasus yang parah, membatasi akses penjual tersebut di platform.

Selain itu, penggunaan rating dan ulasan juga memotivasi penjual untuk menjaga kualitas pelayanan mereka dan memberikan pengalaman yang positif kepada pembeli. Penjual yang memiliki reputasi yang baik akan lebih mungkin mendapatkan lebih banyak bisnis, sementara yang memiliki rating buruk cenderung kehilangan pelanggan.

Dengan cara tersebut, *online marketplace* tidak hanya memberikan wadah bagi para pengguna untuk berkomunikasi dan berbagi pengalaman mereka, tetapi juga mempromosikan etika bisnis yang sehat dan menekankan pada prinsip-prinsip transparansi dan integritas dalam ekosistem mereka. Dengan rating dan ulasan yang dikelola dengan baik, online marketplace dapat menjadi lingkungan yang lebih aman, adil, dan dapat diandalkan bagi semua pihak yang terlibat dalam aktivitas perdagangan online.

5) Proses Verifikasi Pesanan

Ketika seorang pembeli memutuskan untuk memesan barang melalui online marketplace, penting bagi *platform* tersebut untuk menjalankan prosedur verifikasi pesanan yang ketat. Proses ini dirancang untuk memastikan bahwa pesanan yang diajukan oleh pembeli adalah valid dan sesuai dengan informasi yang dimiliki oleh pembeli. Proses verifikasi pesanan ini melibatkan beberapa langkah dan memiliki dampak yang signifikan dalam mengurangi risiko terjadinya kasus *ghosting order*, yang dapat merugikan pembeli.

Prosedur verifikasi pesanan dapat dimulai dengan memeriksa informasi dasar yang dimiliki oleh pembeli, seperti alamat pengiriman, nomor telepon yang dapat dihubungi, dan rincian pembayaran yang diberikan. Hal ini membantu memastikan bahwa pesanan yang diajukan adalah sesuai dengan keinginan dan informasi pembeli yang benar. Proses ini juga memeriksa kecocokan antara data pembeli dan informasi yang ada dalam akun pembeli di platform.

Selain itu, proses verifikasi pesanan juga dapat mencakup tahap konfirmasi langsung dengan pembeli. Melalui komunikasi melalui email atau pesan dalam platform, pembeli dapat diminta untuk mengonfirmasi pesanan mereka. Langkah ini tidak hanya berfungsi sebagai cara untuk memastikan bahwa pesanan yang diajukan adalah keputusan yang disadari oleh pembeli,

tetapi juga memberikan kesempatan kepada mereka untuk memverifikasi kembali rincian pesanan mereka, sehingga mengurangi potensi kesalahan dalam pengisian data.

Keberhasilan dalam mengimplementasikan prosedur verifikasi pesanan ini akan memberikan manfaat ganda. Pertama, ini akan membantu melindungi pembeli dari risiko *ghosting order*, di mana penjual mencoba untuk menjalankan transaksi tanpa persetujuan pembeli atau tanpa pesanan yang valid. Kedua, ini akan memberikan pembeli rasa percaya diri bahwa pesanan mereka akan diproses dengan benar dan sesuai dengan harapan mereka, dan ini akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap platform.

Terlebih lagi, langkah-langkah seperti ini juga akan menciptakan dasar yang kuat untuk integritas dan keamanan dalam ekosistem online marketplace. Proses verifikasi pesanan membantu menjaga standar etika bisnis yang tinggi dan menegaskan bahwa transaksi yang dilakukan di *platform* adalah sah dan dapat diandalkan. Dengan demikian, menjalankan prosedur verifikasi pesanan adalah langkah yang sangat penting dalam mengoptimalkan pengalaman pembeli dan melindungi mereka dari risiko *ghosting order*, yang dapat berdampak negatif dalam ekosistem perdagangan online.

6) Pelaporan Penipuan yang Mudah

Dalam rangka menciptakan lingkungan yang aman dan terpercaya bagi para pembeli, *online marketplace* harus melibatkan peran aktif dalam pengawasan dan pelaporan segala jenis penipuan atau gangguan yang pembeli alami. Untuk mendukung upaya ini, *platform* harus menyediakan mekanisme pelaporan yang mudah diakses dan digunakan oleh para pembeli. Mekanisme ini dapat mencakup formulir pelaporan yang sederhana dan transparan yang dapat diakses dengan cepat melalui aplikasi atau situs web platform.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, *platform online marketplace* dapat meningkatkan kepercayaan dan keamanan pembeli dalam bertransaksi di *platform*-nya dan mengurangi risiko terjadinya kasus *ghosting order*. Hal ini juga akan membantu menjaga reputasi dan integritas platform, yang pada gilirannya akan meningkatkan pertumbuhan bisnis dan kepuasan pelanggan. Selain pencegahan yang dilakukan oleh *platform online marketplace* sebagaimana diuraikan di atas, pencegahan kasus *ghosting order* pada sistem *Cash on Delivery* (COD) dalam *platform Online Marketplace* bagi pengguna aplikasi atau konsumen menurut analisis penulis yang dapat dilakukan yakni:

1) Penentuan Jadwal Pengiriman Dengan Sistem Pembayaran COD Yang Sesuai Dengan Jadwal Pembeli

Salah satu langkah yang bisa diambil oleh pembeli untuk mencegah terjadinya *ghosting order* dengan sistem *Cash on Delivery* (COD) adalah dengan selalu memesan barang sesuai dengan jadwal di mana pembeli berada di alamat tujuan pengiriman. Tindakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa paket yang tiba saat pembeli sedang tidak berada di rumah dapat lebih mudah diwaspadai oleh anggota keluarga yang hendak melakukan pembayaran untuk paket tersebut. Dengan melakukan pemesanan yang sesuai dengan jadwal pembeli, ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh.

Pertama, dengan memesan barang saat pembeli berada di rumah, pembeli sendiri dapat menerima pesanan tersebut secara langsung dan menghindari risiko kehilangan barang atau terjadinya *ghosting order*. Selain itu, pembeli juga dapat memeriksa dengan seksama barang yang diterimanya untuk memastikan bahwa pesanan sesuai dengan yang diharapkan. Kedua, jika dalam suatu keadaan tertentu pembeli memang tidak dapat berada di rumah saat paket tiba, mengatur jadwal pengiriman yang sesuai dengan kehadiran pembeli akan memungkinkan anggota keluarga atau orang yang ditunjuk untuk melakukan pembayaran dengan lebih mudah. Mereka dapat mengambil peran penting dalam memastikan bahwa transaksi COD berjalan lancar dan barang yang dipesan diterima dengan baik.

Selain itu, dengan selalu memesan barang sesuai dengan jadwal pembeli, ini juga membantu dalam menciptakan keteraturan dan ketepatan waktu dalam transaksi online marketplace. Hal ini dapat meminimalkan ketidaknyamanan dan risiko yang mungkin timbul akibat ketidakhadiran pembeli saat paket tiba. Dengan demikian, tindakan ini merupakan langkah proaktif yang dapat membantu pembeli dalam mencegah *ghosting order*, mengoptimalkan pengalaman belanja online, dan memastikan bahwa pesanan tiba dengan sukses.

2) Memilih Toko Dengan Pertimbangkan Penggunaan Rating Dan Ulasan

Sebelum pembeli membuat keputusan untuk bertransaksi dengan penjual tertentu, sangat bijaksana untuk melakukan penelusuran terlebih dahulu dengan memeriksa rating dan ulasan yang telah diberikan oleh pelanggan sebelumnya terhadap penjual tersebut. Tindakan ini membawa beberapa manfaat yang signifikan dalam konteks keamanan dan kepercayaan dalam berbelanja online.

Pemeriksaan rating dan ulasan yang ada menghadirkan informasi berharga yang dapat memberikan pembeli wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman belanja dengan penjual yang bersangkutan. Rating yang tinggi dan ulasan positif dari pelanggan sebelumnya dapat memberikan indikasi bahwa penjual tersebut telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi para konsumen. Ini, pada gilirannya, membantu pembeli untuk memiliki keyakinan bahwa penjual tersebut adalah orang yang dapat dipercaya dan memiliki itikad baik dalam menjalankan bisnisnya.

Selain itu, dengan memeriksa ulasan, pembeli dapat mengetahui lebih lanjut tentang aspek-aspek spesifik yang mungkin relevan bagi mereka, seperti kualitas produk atau layanan, kecepatan pengiriman, responsivitas penjual terhadap pertanyaan atau keluhan, dan sebagainya. Semua informasi ini akan membantu pembeli dalam membuat keputusan yang lebih terinformasi. Dengan demikian, melakukan pemeriksaan rating dan ulasan sebelum bertransaksi adalah langkah penting untuk melindungi diri dari pengalaman yang mungkin tidak memuaskan atau bahkan penipuan. Selain itu, ini juga merupakan cara untuk mendukung praktik bisnis yang etis dan membantu membangun hubungan yang sehat antara konsumen dan penjual dalam lingkungan online marketplace yang semakin berkembang.

3) Melaporkan Kasus *Ghosting Order*

Apabila pembeli atau konsumen menghadapi situasi di mana mereka mengalami kasus *ghosting order* atau merasa telah menjadi korban penipuan dalam konteks transaksi di *platform online marketplace*, maka sangat bijaksana untuk segera mengambil tindakan dengan melaporkan masalah tersebut kepada pihak yang berwenang atau layanan pelanggan yang telah disediakan oleh *platform online marketplace* yang bersangkutan.

Melaporkan permasalahan ini memiliki beberapa manfaat yang signifikan. Pertama, tindakan ini akan menginisiasi proses penanganan masalah dan memberikan catatan resmi tentang insiden yang terjadi, yang dapat digunakan sebagai referensi dalam kasus yang terjadi di kemudian hari. Selain itu, melaporkan masalah adalah langkah penting dalam menjaga integritas dan keamanan ekosistem *online marketplace*, karena hal ini membantu mengidentifikasi penjual yang tidak etis atau praktik bisnis yang meragukan.

Selain itu, melaporkan masalah juga memungkinkan pihak berwenang atau penyedia layanan pelanggan untuk melakukan investigasi yang mendalam dan mengambil tindakan yang sesuai seperti menghubungi penjual yang terlibat, mengkaji bukti-bukti yang ada, atau memberikan bantuan dalam resolusi konflik. Dengan melibatkan pihak yang kompeten, peluang penyelesaian yang adil dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat dapat ditingkatkan.

- 4) Tidak mengirimkan informasi yang bersifat sensitif atau pribadi melalui email ataupun sarana elektronik lainnya

Penting untuk diingat bahwa suatu perusahaan yang bertanggung jawab tidak akan pernah meminta informasi sensitif, seperti kata sandi, nomor kartu kredit, atau data pribadi lainnya, melalui e-mail atau melalui sarana elektronik lainnya yang tidak memiliki tingkat keamanan yang memadai. Tindakan ini bertujuan untuk melindungi privasi dan keamanan pengguna dari potensi penipuan dan serangan *cyber*. Oleh karena itu, setiap pengguna harus selalu berhati-hati dan waspada terhadap permintaan informasi pribadi yang mencurigakan melalui e-mail atau saluran komunikasi elektronik lainnya.

Apabila terdapat keraguan mengenai keaslian permintaan tersebut, sangat disarankan untuk menghubungi perusahaan secara langsung melalui kontak yang terpercaya atau melalui saluran komunikasi resmi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, langkah-langkah ini memberikan lapisan tambahan perlindungan terhadap potensi penyalahgunaan data dan membantu memastikan keamanan informasi pribadi pengguna.¹⁹

- 5) Tidak mengklik link apapun yang dikirimkan oleh penjual *online marketplace* yang dikirim melalui Email, Wa, atau metode Chat dengan Penjual

Sangat dianjurkan bagi pengguna untuk tidak mengklik atau mengakses link apa pun yang dikirimkan oleh penjual *online marketplace* melalui email, pesan WhatsApp, atau metode komunikasi chat lainnya. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kasus penipuan dan serangan *phishing* yang

¹⁹ OJK, *Tips: Cara Menghindari Phising Dan Malware*, Diakses Pada <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/185> 31 Oktober 2023 Pukul 16:00 Wita.

dilakukan melalui saluran komunikasi tersebut. Dengan tidak mengklik link yang dikirimkan melalui email, pesan WhatsApp, atau metode chat dengan penjual, pengguna dapat mengurangi risiko menjadi korban serangan phishing dan menjaga keamanan informasi pribadi mereka. Selalu ingat, kehati-hatian adalah kunci dalam menjaga keamanan online.²⁰

Dengan berkomitmen untuk mematuhi dan mengimplementasikan sejumlah langkah-langkah pencegahan yang telah diuraikan di atas, pengguna *platform online marketplace* khususnya para pembeli, memiliki potensi yang signifikan untuk mengurangi risiko yang terkait dengan fenomena *ghosting order* ketika pembeli memilih sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Praktik pencegahan ini bukan hanya tentang menjaga diri dari potensi ketidaknyamanan atau ketidakpastian, tetapi juga tentang menciptakan dasar yang kuat untuk pembeli dalam menjalani transaksi bisnis yang lebih aman dan efisien.

Proses pencegahan ini memerlukan pengguna untuk berpartisipasi aktif dalam mengamankan pengalaman mereka dalam berbelanja online. Ini mencakup langkah-langkah seperti memeriksa reputasi penjual, memberikan ulasan setelah transaksi selesai, serta berkomunikasi secara efektif dengan penjual. Semua tindakan ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan dalam proses pembelian online.

Selain mengurangi risiko *ghosting order*, praktik ini juga memiliki dampak yang lebih dalam dalam pembangunan hubungan yang positif antara konsumen dan penjual. Dengan berpartisipasi aktif dalam menjaga keamanan transaksi, pembeli menunjukkan bahwa pembeli adalah konsumen yang dapat diandalkan dan yang memiliki niat baik dalam menjalani transaksi bisnis. Ini dapat menciptakan rasa saling percaya dan kepuasan antara kedua belah pihak.

Lebih jauh lagi, hubungan yang positif ini membawa manfaat dalam jangka panjang. Penjual yang merasa percaya kepada pembeli akan lebih cenderung memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi kebutuhan pembeli dengan baik. Ini pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi penjual dan mendukung pertumbuhan bisnis mereka. Sementara itu, pembeli yang merasa dihargai akan cenderung terus memilih *platform online marketplace* yang sama untuk berbelanja, menciptakan hubungan yang berkelanjutan antara kedua belah pihak.

Dengan demikian, mematuhi langkah-langkah pencegahan bukan hanya tentang mengurangi risiko *ghosting order*, tetapi juga tentang menciptakan dasar yang kokoh untuk pengalaman berbelanja yang lebih aman dan menguntungkan. Ini memungkinkan para pengguna, khususnya pembeli, untuk menikmati manfaat berbelanja online dengan lebih percaya diri dan memberikan kontribusi positif dalam membangun hubungan yang sehat antara konsumen dan penjual, yang pada akhirnya akan memberikan manfaat jangka panjang bagi kedua belah pihak.

3.2 Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Kasus *Ghosting Order* Pada Transaksi Jual Beli Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) Di *Platform Online Marketplace*

²⁰*Ibid.*

Transaksi yang ditawarkan oleh layanan *online marketplace* memainkan peran yang signifikan dalam kehidupan konsumen saat ini. Namun, dalam praktiknya, perlu dianalisis bahwa keberadaan layanan *online marketplace* ini seringkali dapat memperlemah posisi konsumen sebagai pengguna aplikasi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam kondisi keamanan aplikasi tersebut guna menjamin kerahasiaan data pribadi pengguna dari oknum-oknum yang berusaha memanfaatkannya untuk kepentingan pribadinya. Dalam konteks ini, keamanan aplikasi *online marketplace* menjadi aspek yang sangat penting. Konsumen perlu memastikan bahwa aplikasi yang digunakan memiliki sistem keamanan yang handal dan terpercaya. Hal ini melibatkan adopsi protokol keamanan yang kuat, seperti enkripsi data, perlindungan terhadap serangan *cyber*, dan penggunaan standar keamanan industri yang terkini.

Kerahasiaan data diri pengguna aplikasi adalah salah satu isu kritis yang perlu diperhatikan. Data pribadi pengguna, seperti informasi keuangan, alamat, dan riwayat transaksi, dapat menjadi target empuk bagi oknum yang ingin menyalahgunakan informasi tersebut. Oleh karena itu, layanan *online marketplace* harus memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan, serta mekanisme pengamanan yang efektif untuk melindungi data pengguna dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan sesuai dengan ketentuan Pasal 39 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Keamanan Data Pribadi yang berbunyi:

- (1) Pengendali Data Pribadi wajib mencegah Data Pribadi diakses secara tidak sah;
- (2) Pencegahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan sistem keamanan terhadap Data Pribadi yang diproses dan/ atau memproses Data Pribadi sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab.

Tanggung Jawab Hukum dalam teorinya dalam dikenai bagi siapapun apabila melanggar kewajiban yang lahir dari peraturan perundang-undangan. Dalam kasus *ghosting order* dengan sistem pembayaran COD di *platform online marketplace*, maka konsep batasan pertanggungjawabannya dapat mengacu kepada ketentuan UU ITE khususnya pada Pasal 15 yang menyatakan bahwa:

- “(1) Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.
- (2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.”

Berdasarkan pada pasal di atas yang ditekankan pada ayat (2) dinyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik diasumsikan untuk selalu bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Tanggung jawab tersebut tidak lagi berlaku dalam hal dapat dibuktikan keadaan memaksa, kesalahan dan/atau kelalaian dari pengguna sistem elektronik.

Model tanggung jawab *presumption liability* menganut asas pembuktian terbalik, yaitu pihak yang tergugatlah harus membuktikan bahwa penyelenggara data

pribadi tidak melakukan perbuatan melawan hukum. Pembuktian terbalik diperlukan karena sangat sulit bagi pengguna yang dalam hal ini adalah pembeli di *online marketplace* untuk melakukan pembuktian atas kesalahan perusahaan yang berteknologi tinggi seperti Shopee, Tokopedia ataupun Lazada. Oleh karena, dalam kasus ini beban pembuktian atas dugaan terjadinya kelalaian dalam perlindungan data pribadi dan kesengajaan tidak melakukan pemberitahuan sesuai prosedur terdapat pada *platform online marketplace*.

Selain mengacu pada ketentuan UU ITE, mengenai batasan tanggung gugat bagi *platform online marketplace* atas tindakan *ghosting order* dengan sistem pembayaran COD juga dapat dilihat pada Undang-Undang perlindungan Konsumen. Pada ketentuan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa tanggung jawab pelaku usaha akan timbul jika konsumen mengalami kerugian. Oleh karena itu, jika produsen tidak melakukan kesalahan, maka konsumen tidak akan mengalami kerugian atau dengan kata lain, jika konsumen mengalami kerugian, dapat disimpulkan bahwa produsen telah melakukan kesalahan. Pasal ini juga telah memperlihatkan sistem pembuktian yang digunakan yaitu sistem pembuktian terbalik. Hal ini relevan dengan Pasal 28 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.”

Ketentuan Pasal 19 tersebut kemudian dikembangkan pada Pasal 23 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan: “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Mengajukan gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.” Penulis berpendapat bahwa berdasarkan rumusan Pasal 23 ini, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*). Prinsip ini menyiratkan bahwa tergugat dianggap bertanggung jawab sampai terbukti sebaliknya bahwa ia tidak bersalah, sehingga beban pembuktian ada pada tergugat.

Sebelum dapat dilakukannya pembuktian apakah *online marketplace* tersebut telah terbukti bersalah atas kerugian yang dialami pengguna dengan adanya kasus *ghosting order* akibat dari tindakan *phising*, maka dibutuhkan upaya hukum yang harus dilakukan oleh konsumen. Apabila mengacu kepada ketentuan beberapa dasar perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen sebagai pembeli di *online marketplace* atas tindakan *ghosting order* seperti Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik seperti yang telah diuraikan sebelumnya. Pada masing-masing aturan tersebut telah mengatur mengenai upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila atas tindakan *ghosting order* ini menyebabkan kerugian.

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), menegaskan bahwasanya kerugian yang dialami oleh konsumen tentunya merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) UUPK, yang pada pasal tersebut menegaskan bahwasanya pelaku usaha dibebankan tanggungjawab untuk memberikan ganti rugi terhadap kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tetapi apabila pelaku usaha tidak melakukan ganti rugi tersebut, maka pengguna aplikasi atau konsumen dapat melakukan gugatan ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 23 UUPK.

Berdasarkan pasal di atas, maka disimpulkan bahwasanya pengguna aplikasi yang telah dirugikan tetapi tidak memperoleh haknya dapat mengajukan gugatan pada lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) apabila hendak menyelesaikan permasalahan tersebut melalui jalur non litigasi. Tetapi apabila pengguna ingin menyelesaikan permasalahannya melalui jalur litigasi, maka dapat dilakukan gugatan ganti rugi pada wilayah hukum pengadilan negeri pengguna aplikasi.

BPSK, sebagai lembaga yang memiliki kewenangan untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, memiliki opsi penyelesaian melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Definisi dari mediasi, konsiliasi, dan arbitrase dalam konteks perlindungan konsumen tidak dijelaskan secara spesifik dalam UU Perlindungan Konsumen. Namun, penjelasan lebih lanjut mengenai hal ini terdapat dalam Keputusan Menperindag No. 350 Tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK. Dalam keputusan tersebut, mediasi diartikan sebagai proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dengan BPSK berperan sebagai penasehat, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa. Konsiliasi merupakan proses yang serupa dengan mediasi, namun perbedaannya terletak pada peran BPSK yang hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa. Sedangkan arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, di mana para pihak yang bersengketa sepenuhnya menyerahkan penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Bab XI Pasal 49 hingga Pasal 58 UUPK No. 8 Tahun 1999. Menurut Pasal 49 ayat (1), pemerintah memiliki kewajiban untuk membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II guna menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan ini berperan sebagai peradilan kecil atau *Small Claim Court*, yang bertujuan untuk mempercepat proses persidangan, memberikan keputusan yang sederhana, dan mengurangi biaya sejalan dengan prinsip peradilan. Keputusan harus dihasilkan dalam waktu maksimal 21 hari kerja (sesuai Pasal 55 UUPK) dan tidak ada proses banding yang dapat memperlambat pelaksanaan keputusan (sesuai Pasal 56 dan Pasal 58 UUPK). Para pihak yang terlibat dalam sengketa dapat secara mandiri menyelesaikan proses tersebut, dan biaya yang dikeluarkan untuk persidangan sangat terjangkau.²¹

²¹ Rahman, Arif, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang", *AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 1, (2018):1- 33..

Putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat berupa perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha, penolakan terhadap gugatan konsumen, atau pengabulan gugatan konsumen. Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga BPSK memiliki potensi untuk memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen terhadap praktik-praktik kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa melalui BPSK memiliki keunggulan dalam memberikan kemudahan bagi konsumen. Dibandingkan dengan proses litigasi yang melibatkan pengadilan, penyelesaian sengketa melalui BPSK lebih mudah dan cepat.²²

Konsumen tidak perlu menghadapi kerumitan dan lamanya proses persidangan, serta biaya yang tinggi. Dengan memilih BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa, konsumen dapat mendapatkan kepastian hukum secara efisien dan efektif. Selain itu, melalui BPSK, konsumen memiliki akses yang lebih mudah untuk menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha. BPSK menyediakan mekanisme yang ramah konsumen, dengan prosedur yang sederhana dan jelas. Hal ini memungkinkan konsumen untuk mengajukan gugatan atau melakukan mediasi dengan cara yang lebih terjangkau dan dapat diakses oleh semua pihak.²³

Dalam praktiknya, BPSK berperan sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang independen dan netral. Keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK didasarkan pada fakta-fakta yang diajukan oleh konsumen dan pelaku usaha, serta berdasarkan pertimbangan hukum yang objektif. Hal ini memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK akan didasarkan pada keadilan dan kepastian hukum.²⁴ Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK merupakan pilihan yang menguntungkan bagi konsumen dalam mendapatkan kepastian hukum dan perlindungan terhadap kecurangan dalam hubungan konsumen-pelaku usaha. Proses yang mudah dan cepat, serta biaya yang lebih terjangkau menjadikan BPSK sebagai alternatif yang menarik dan efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Selain pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas, karena kasus ghosting order ini dapat terjadi akibat dari adanya pencurian data pribadi milik konsumen, maka hal ini apabila mengacu pada UU ITE bahwasanya konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan kepada penyelenggara sistem elektronik, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 38 UU ITE. Hal ini memberikan kekuatan hukum kepada konsumen untuk melindungi hak-haknya dan memperoleh kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan oleh tindakan pencurian data pribadi.

Selain UU ITE, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi juga memiliki peran penting dalam melindungi konsumen atau pemilik data pribadi. Jika data pribadi digunakan tanpa persetujuan pemiliknya dan pemilik data tersebut menderita kerugian akibat tindakan tersebut, maka mengacu pada ketentuan Pasal 64 UU ITE

²² Sitepu, Rida Ista dan Hana Muhamad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia", *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, Vol.3 No.2, (2021):1-21.

²³ Helmi, Hanum Rahmaniar, "Eksistensi BPSK dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia", *JURNAL ADHAPER*, Vol. 1, No. 1, (2015):4-31.

²⁴ *Ibid*

yang memberikan landasan hukum bagi pihak yang terkena dampak untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur peradilan atau di luar pengadilan.

Berdasarkan pasal-pasal yang disebutkan di atas, pemilik data pribadi memiliki hak untuk mengajukan gugatan ganti rugi terkait pencurian data pribadi yang merugikan dirinya. Perlu diingat bahwa klaim kompensasi yang diajukan oleh konsumen tergantung pada pihak yang bertanggung jawab. Jika buktinya menunjukkan bahwa kesalahan ada pada *online marketplace* yang secara kelalaiannya menyebabkan terjadinya tindakan *phising* data pribadi konsumen yang mengakibatkan penjual melakukan *ghosting order* seperti pengguna tidak pernah menggunakan akunnya untuk melakukan pembelian pada *platform online marketplace* tetapi tiba-tiba memperoleh panggilan yang mengatasnamakan dari pihak *platform online marketplace*, maka pada kasus ini *platform online marketplace* tersebut harus bertanggung jawab memberikan kompensasi kepada konsumen sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen dan Pasal 64 UU ITE karena telah terbukti tidak mampu menjaga keamanan data dari pengguna aplikasi.

Sementara itu, jika tidak terbukti bahwa *platform online marketplace* bersalah, melainkan tindakan *phising* data pribadi konsumen yang mengakibatkan penjual melakukan *ghosting order* terjadi karena kelalaian dan ketidak hati-hatiannya menyebabkan dirinya melakukan pembayaran barang yang datang kepadanya tanpa mempertimbangkan pengirimnya, maka pengguna dapat melaporkan tindakan tersebut sebagai tindak penipuan sesuai dengan ketentuan 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP).

Dalam situasi yang demikian, konsumen memiliki berbagai opsi yang dapat diambil untuk menuntut haknya. Salah satunya adalah dengan mengajukan gugatan ganti rugi melalui jalur peradilan yang ada, sehingga melibatkan pengadilan dalam menyelesaikan sengketa yang timbul. Namun, ada alternatif lain yang tersedia bagi konsumen yang mungkin lebih suka menghindari proses litigasi yang seringkali rumit dan memakan waktu. Mereka dapat memilih untuk mencari penyelesaian sengketa di luar pengadilan, seperti arbitrase atau mediasi. Dengan demikian, para pemilik data memiliki fleksibilitas untuk memilih cara yang paling sesuai untuk menegakkan hak-hak mereka.

Adanya peraturan-peraturan hukum seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, pemilik data pribadi memiliki perlindungan hukum yang kuat saat mereka menjadi korban pencurian data. Undang-Undang ini memberikan dasar hukum yang jelas dan tegas dalam melindungi privasi data pribadi para pengguna. Oleh karena itu, pemilik data pribadi memiliki hak hukum yang kuat untuk mengambil tindakan hukum dan mengajukan tuntutan kompensasi terhadap pihak yang bertanggung jawab atas pencurian data pribadi milik konsumen. Dengan demikian, di dalam lingkup hukum yang berlaku, pemilik data pribadi dapat yakin bahwa hak-hak mereka akan dijaga dan diberikan perlindungan yang sesuai terhadap pelanggaran data pribadi yang mungkin terjadi. Keberadaan regulasi ini memastikan bahwa konsumen memiliki alat yang efektif untuk mempertahankan privasi dan melindungi dirinya dari potensi pencurian data yang merugikan.

4. KESIMPULAN

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas kasus *Ghosting Order* dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) yang merugikan konsumen pada *Platform Online Marketplace* dibagi menjadi dua yakni perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum secara preventif dilakukan dengan menerapkan beberapa langkah pencegahan oleh *Platform Online Marketplace* meliputi verifikasi penjual, penggunaan rating dan ulasan, proses verifikasi pesanan, pelaporan penipuan yang mudah, dan perlindungan data pribadi. Kemudian langkah-langkah pencegahan yang dilakukan oleh pembeli sebagai upaya preventif mencakup memesan barang sesuai dengan jadwal kehadiran, memeriksa reputasi penjual, melaporkan kasus *ghosting order*, tidak mengirimkan informasi sensitif melalui email, dan tidak mengklik link yang dicurigai. Sedangkan perlindungan hukum represif ditemukan dalam berbagai undang-undang, seperti KUHP (terkait dengan penipuan), UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan UU Keamanan Data Pribadi.

Tanggungjawab hukum pelaku usaha transaksi jual beli dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) dikaji berdasarkan prinsip pertanggungjawaban atas adanya kesalahan berdasarkan ketentuan Pasal 15 UU ITE. Jika kelalaian dari *platform online marketplace* yang menyebabkan terjadinya kasus *ghosting order*, maka *platform online marketplace* wajib bertanggung jawab. Namun Pasal 15 ayat (3) UU ITE memberikan pengecualian, bahwasanya *platform online marketplace* tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pemilik akun jika kejahatan *ghosting order* terjadi akibat dari adanya kelalaian dari pengguna. Oleh karenanya, apabila kasus *ghosting order* bukan merupakan kesalahan dari *platform online marketplace* maka konsumen dapat melakukan pelaporan *ghosting order* ini sebagai tindakan penipuan sesuai dengan ketentuan 378 KUHP.

DAFTAR BACAAN

Buku

- Amirrudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2020).
- Hulukati, Tien S. dan Gialdah Tapiansari B, *Hukum Pidana Jilid 1*, (Pasundan Press, Bandung, 2006).
- Makmur, Syafrudin *Hukum Transaksi Elektronik*, (Staini Press, Bogor, 2021).
- Pradjodikoro, Wirjono, *Tindak-Tindak Pidana Tertentu Di Indonesia*, (Refika Adityama, Bandung, 2004).
- Utrecht, E. *Rangkaian Sari Kuliah Hukum Pidana 1*, (Reflika Aditama, Bandung, 2003).
- Widjaya, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Pustaka Gramedia Utama, Jakarta, 2003).

Jurnal

- Benedicta, Shelva Shendy dan Al Qodar Purwo Sulisty, "Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)", *Uneslaw Review*, 5 No.4, (2023):257-288.
- Helmi, Hanum Rahmani, "Eksistensi BPSK dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia", *JURNAL ADHAPER*, 1, No. 1, (2015):4-31.
- Latumahina, Rosalinda Elsin, "Aspek Hukum Pelindungan Data Pribadi di Dunia Maya", *Jurnal Gema Aktulita*, 3 No.2, (2014):1-21.

- Rahman, Arif, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang", *AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum*, 2 No. 1, (2018):1- 33..
- Ramadhan, Irvan Hadi dan Erna Kumalasari Nurnawati, "Analisis Ancaman Phishing Dalam Layanan E-Commerce", *Jurnal Akprind*, 11 No.12, (2022):1-18.
- Rokfa, et,all, "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6 No.2, (2022):160- 163.
- Sitepu, Rida Ista dan Hana Muhamad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia", *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 3 No.2, (2021):1-21.
- Supriyanto, Aji, "Analisis Kelemahan Keamanan Pada Jaringan Wireless", *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 9 No.1, (2006): 30-51.
- Tampubolon, Wahyu Simon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4 No. 1, (2016): 50-70.
- Wibowo, Mia Haryati dan Nur Fatimah, "Ancaman Phishing Terhadap Pengguna Sosial Media Dalam Dunia Cyber Crime", *Joeict (Jurnal of Education and Information Communication Technology)*, 1 No. 1, (2017):1-27.

Skripsi

- Sri Wahyuni S, *Perlindungan Hukum Internet Service Provider Terhadap Penyalahgunaan Sistem Secure Socket Sheel oleh Pengguna Layanan Jasa Telekomunikasi*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Makassar, 2016.

Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. LN No.42 Tahun 1999, TLN. NO.3821.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, LN No.297 Tahun 2014, TLN. NO.5606.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, LN No. 251 Thn. 2016 TLN NO.5952.
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Keamanan Data Pribadi, LN. No.196 Tahun 2022 TLN No.6820.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, LN No.1 Tahun 2023, TLN. No.6842 Tahun 2023.
- Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, LN No. 189 Tahun 2012, TLN No.5348.
- Indonesia, Keputusan Menperindag No. 350 Tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK.

Website

- OJK, *Tips: Cara Menghindari Phising Dan Malware*, Diakses Pada <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/185> 31 Oktober 2023 Pukul 16:00 Wita.

Candra, Imanuel, *Surat Pembaca: Pemipuan Lewat COD*, Diakses Pada <https://mediakonsumen.com/2023/09/23/surat-pembaca/penipuan-lewat-cod-pihak-jt-seolah-membiarkan-dan-tidak-membantu> 28 September 2023 pukul 21:00 Wita.

Sentosa, Rahmat, *Hati-Hati Order Cod Fiktif Via Ekspedisi*, Diakses pada <https://rejabar.republika.co.id/berita/r5hpf0352/hatihati-order-cod-fiktif-via-jasa-ekspedisi> 27 September 2023 pukul 15:00 wita.