Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6692-6707

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PLATFORM E-COMMERCE TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PENIPUAN SOCIAL ENGINEERING

Risti Dwi Ramasari[1], Reynaldo Putra[2]
Universitas Bandar Lampung[1,2]
Email: risti@ubl.ac.id[1], reynaldoputra1905@gmail.com[2]

Abstrak
Perkembangan perdagangan berbasis sistem elektronik (*e-commerce*) telah meningkatkan kemudahan dan efisiensi transaksi bagi konsumen. Namun, kemajuan tersebut juga diikuti munculnya risiko kejahatan digital, salah satunya *social engineering*, yaitu penipuan yang memanfaatkan informasi transaksi, kepercayaan pengguna, serta kelemahan dalam ekosistem digital untuk memperoleh keuntungan secara melawan hukum. Persoalan hukum menjadi semakin kompleks ketika pelaku merupakan pihak ketiga, sementara informasi dan fasilitas yang digunakan dalam menjalankan modus penipuan berasal dari platform *e-commerce*. Penelitian ini bertujuan mengkaji bentuk pertanggungjawaban hukum platform *e-commerce* atas kerugian konsumen akibat *social engineering* serta mengidentifikasi upaya perlindungan dan pemulihan hak konsumen. Penelitian menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan sosiologi hukum dan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan metode deskriptif-analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab platform tidak serta-merta gugur karena penipuan dilakukan pihak ketiga. Sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, platform berkewajiban memastikan keamanan sistem, menjaga informasi transaksi dan data konsumen, serta menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Kasus pengguna Shopee di Pringsewu dengan kerugian Rp28.500.000 menunjukkan bahwa informasi pengiriman dapat dieksploitasi sebagai sarana *social engineering*. Karena itu, pertanggungjawaban perlu didasarkan pada proporsionalitas, dengan memperhatikan kewajiban hukum, kendali platform, langkah pencegahan, dan hubungan kausal dengan kerugian konsumen.
Kata Kunci: *e-commerce*, perlindungan konsumen, pertanggungjawaban platform, *social engineering*.
Abstract
The development of electronic system-based commerce (e-commerce) has increased the ease and efficiency of transactions for consumers. However, this advancement is also accompanied by the emergence of digital crime risks, one of which is social engineering, a scam that exploits transaction information, user trust, and weaknesses in the digital ecosystem to gain unlawful benefits. Legal issues become increasingly complex when the perpetrator is a third party, while the information and facilities used to carry out the fraudulent scheme originate from the e-commerce platform. This research aims to examine the legal liability of e-commerce platforms for consumer losses due to social engineering and to identify efforts to protect and restore consumer rights. The research uses an empirical juridical method with a legal sociology approach and case studies. Data were collected thru interviews and literature studies, then analyzed qualitatively using a descriptive-analytical method. The research results show that the platform's responsibility is not automatically

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6692-6707

absolved because the fraud was committed by a third party. As an Organizer of Electronic System Trading, the platform is obligated to ensure system security, maintain transaction information and consumer data, and provide complaint and dispute resolution mechanisms. The case of a Shopee user in Pringsewu with a loss of Rp28,500,000 shows that shipping information can be exploited as a means of social engineering. Therefore, accountability needs to be based on proportionality, taking into account legal obligations, platform control, preventive measures, and the causal relationship with consumer losses.
***Keywords**: e-commerce, consumer protection, platform accountability, social engineering.*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan yang fundamental dalam pola perdagangan dan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Kemajuan teknologi memberikan berbagai kemudahan dalam aktivitas manusia, termasuk komunikasi dan kegiatan bisnis, tetapi pada saat yang sama juga menciptakan ruang baru bagi terjadinya berbagai bentuk perbuatan melawan hukum dan kejahatan berbasis teknologi.[1] Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya menghasilkan efisiensi dan kemudahan, tetapi juga menghadirkan risiko hukum baru yang membutuhkan respons regulasi dan mekanisme perlindungan yang memadai. Transaksi jual beli yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini semakin banyak beralih ke ruang digital melalui perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*). Perubahan tersebut memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh barang dan/atau jasa tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Namun, karakter transaksi elektronik yang berlangsung tanpa pertemuan langsung antara penjual dan pembeli juga menimbulkan persoalan baru dalam hubungan hukum, terutama berkaitan dengan keamanan transaksi, keandalan sistem elektronik, perlindungan data, serta mekanisme pertanggungjawaban apabila konsumen mengalami kerugian. Kondisi tersebut pada dasarnya telah diantisipasi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menempatkan keamanan, kenyamanan, serta hak memperoleh kompensasi atau ganti kerugian sebagai bagian dari hak konsumen.[2] Secara normatif, keberadaan regulasi tersebut menunjukkan bahwa perkembangan perdagangan harus tetap disertai dengan jaminan perlindungan terhadap pihak konsumen yang secara struktural berada pada posisi yang lebih rentan.

Persoalan perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik menjadi semakin kompleks karena hubungan hukum dalam *e-commerce* tidak hanya melibatkan konsumen dan penjual. Dalam model *marketplace*, terdapat platform digital yang menyediakan infrastruktur teknologi, sarana komunikasi, sistem pembayaran, serta berbagai fasilitas yang memungkinkan transaksi berlangsung. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menempatkan *marketplace* sebagai salah satu model bisnis Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE), yaitu pihak yang menyediakan platform sebagai wadah

[1] Risti Dwi Ramasari and M Syachrian Ramadhan, "Pertanggungjawaban Pidana Pelaku Penyebaran Konten Yang Bermuatan Tindak Pidana Asusila Melalui Media Facebook," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 4 (2023): 9673–85.

[2] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821" (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, 1999).

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6692-6707

bagi pedagang untuk menawarkan barang dan/atau jasa kepada konsumen.[3] Dengan demikian, platform tidak semata-mata menjadi ruang pasif yang mempertemukan penjual dan pembeli, tetapi menjadi bagian penting dari ekosistem transaksi elektronik yang mengelola berbagai proses dan informasi dalam suatu transaksi.

Kedudukan platform tersebut menimbulkan persoalan hukum ketika konsumen mengalami kerugian akibat kejahatan yang dilakukan oleh pihak ketiga. Salah satu bentuk kejahatan yang berkembang dalam transaksi digital adalah *social engineering*, yaitu teknik penipuan yang memanfaatkan manipulasi psikologis untuk mendorong korban memberikan informasi, melakukan tindakan tertentu, atau menyerahkan akses terhadap sumber daya finansialnya. Dalam konteks *e-commerce*, *social engineering* dapat memanfaatkan informasi yang berkaitan dengan transaksi konsumen, termasuk informasi mengenai pesanan dan pengiriman, untuk menciptakan situasi seolah-olah pelaku merupakan pihak yang memiliki hubungan resmi dengan platform atau jasa pengiriman. Persoalan tersebut menjadi lebih serius ketika informasi yang digunakan oleh pelaku berkaitan dengan aktivitas transaksi yang sedang berlangsung pada suatu platform, karena kondisi tersebut dapat meningkatkan kepercayaan korban terhadap identitas pelaku.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa risiko konsumen dalam transaksi *e-commerce* tidak lagi terbatas pada permasalahan klasik seperti barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, barang rusak, atau kegagalan pembayaran. Risiko tersebut telah berkembang menuju kejahatan yang mengeksploitasi hubungan antara konsumen, sistem elektronik, data transaksi, dan berbagai pihak yang terlibat dalam ekosistem perdagangan digital. Dalam penelitian terdahulu pada skripsi yang menjadi dasar artikel ini, ditemukan kasus konsumen di wilayah Pringsewu, Lampung, yang mengalami kerugian sebesar Rp28.500.000,00 setelah menjadi korban penipuan yang memanfaatkan persoalan pengiriman barang pada platform Shopee. Pelaku menyamar sebagai pihak yang memiliki hubungan dengan layanan Shopee dan menggunakan teknik manipulasi psikologis untuk memperoleh akses terhadap informasi dan sumber daya keuangan korban. Kasus tersebut memperlihatkan bahwa kerugian konsumen dapat muncul bukan hanya akibat tindakan penjual dalam transaksi, tetapi juga akibat kejahatan pihak ketiga yang memanfaatkan informasi dan ekosistem transaksi elektronik.[4]

Kasus tersebut menjadi penting untuk dikaji karena terdapat persoalan mengenai batas pertanggungjawaban antara konsumen, pelaku penipuan, penjual, dan platform e-commerce. Pada satu sisi, pelaku penipuan merupakan pihak yang secara langsung melakukan manipulasi dan menyebabkan kerugian finansial. Pada sisi lain, apabila kejahatan tersebut memanfaatkan informasi transaksi atau celah dalam ekosistem digital platform, muncul pertanyaan mengenai sejauh mana platform memiliki kewajiban untuk mencegah, mendeteksi, dan memitigasi risiko tersebut. Dalam konteks ini, platform tidak dapat hanya dilihat dari kedudukannya sebagai perantara, tetapi perlu dianalisis berdasarkan kewajiban hukum yang melekat pada penyelenggara sistem dan perdagangan elektronik. PP Nomor 80 Tahun 2019, misalnya, mengatur kewajiban

[3] Pemerintah Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420," 2019.

[4] R Putra, "Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce (Studi Kasus e-Commerce Melalui Aplikasi Shopee)" (2024).

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6692-6707

pelaku usaha dalam proses pengiriman untuk memastikan keamanan, kerahasiaan, kesesuaian, dan ketepatan waktu pengiriman barang atau jasa serta menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim.[5]

Persoalan pertanggungjawaban tersebut juga harus ditempatkan dalam perkembangan hukum digital di Indonesia. Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik tidak hanya bertumpu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga berhubungan dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. UU PDP secara khusus mengatur hak subjek data pribadi, kewajiban pengendali dan prosesor data pribadi, keamanan pemrosesan data, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, apabila informasi transaksi konsumen digunakan atau terekspos sehingga dapat dimanfaatkan untuk melakukan penipuan, aspek perlindungan data dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari persoalan perlindungan konsumen.[6]

Permasalahan berikutnya terletak pada penggunaan klausula baku dalam hubungan antara platform dan pengguna. Platform pada umumnya memiliki syarat dan ketentuan layanan yang mengatur batas tanggung jawabnya terhadap tindakan pihak ketiga maupun kerugian yang timbul di luar kendali platform. Keberadaan klausula tersebut perlu diuji dengan prinsip perlindungan konsumen, khususnya larangan terhadap klausula baku yang mengalihkan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara tidak sah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan batasan terhadap penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen dan sekaligus memberikan dasar bagi konsumen untuk memperoleh kompensasi atau ganti kerugian ketika mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa.[7]

Dalam praktiknya, persoalan tidak berhenti pada penentuan pihak yang bertanggung jawab, tetapi juga menyangkut efektivitas mekanisme pemulihan yang tersedia bagi konsumen. *Platform e-commerce* seperti Shopee menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa internal melalui layanan pelanggan dan fitur perlindungan transaksi. Namun, penelitian yang menjadi dasar artikel ini menemukan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa internal belum sepenuhnya mampu memberikan pemulihan yang substantif terhadap kerugian konsumen. Proses verifikasi, keterbatasan mekanisme kompensasi, serta kecenderungan platform menempatkan diri sebagai pihak yang hanya menyediakan sarana transaksi menjadi persoalan yang perlu dianalisis lebih lanjut.[8]

Sejumlah penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam *e-commerce* pada

[5] Pemerintah Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420."

[6] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820," 2022.

[7] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821."

[8] Putra, "Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce (Studi Kasus e-Commerce Melalui Aplikasi Shopee)."

umumnya telah membahas hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, perlindungan data pribadi, serta kedudukan marketplace dalam transaksi elektronik. Namun, kajian mengenai pertanggungjawaban platform secara khusus ketika kerugian konsumen timbul akibat *social engineering* masih memerlukan pendalaman. Persoalannya bukan semata-mata apakah platform merupakan pelaku langsung dari penipuan, melainkan apakah terdapat kewajiban hukum tertentu yang harus dipenuhi platform untuk menjaga keamanan ekosistem transaksi dan mencegah terjadinya penyalahgunaan informasi transaksi oleh pihak ketiga. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan platform e-commerce sebagai subjek yang perlu diuji pertanggungjawabannya berdasarkan kewajiban hukum yang melekat pada penyelenggaraan perdagangan dan sistem elektronik, tanpa mengabaikan pertanggungjawaban pidana pelaku penipuan.

Kebaruan artikel ini terletak pada analisis terhadap pertanggungjawaban hukum platform e-commerce berdasarkan pendekatan perlindungan konsumen dan kewajiban keamanan ekosistem digital ketika *social engineering* memanfaatkan informasi yang berkaitan dengan transaksi konsumen. Pendekatan tersebut memungkinkan pertanggungjawaban platform tidak hanya dilihat dari hubungan kontraktual dengan pengguna, tetapi juga dari kewajiban untuk menyediakan sistem dan mekanisme perlindungan yang memadai. Dengan menggunakan kasus penipuan terhadap konsumen Shopee di Pringsewu sebagai studi kasus, artikel ini menganalisis hubungan antara tindakan pihak ketiga, kerentanan ekosistem transaksi digital, dan kewajiban hukum platform dalam memberikan perlindungan serta pemulihan terhadap kerugian konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan dalam penelitian ini adalah: pertama, bagaimana pertanggungjawaban hukum platform e-commerce terhadap kerugian konsumen akibat penipuan social engineering? Kedua, bagaimana bentuk perlindungan dan pemulihan hak konsumen terhadap kerugian akibat penipuan social engineering pada platform e-commerce? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konstruksi pertanggungjawaban hukum platform e-commerce serta mengidentifikasi bentuk perlindungan dan pemulihan hak konsumen yang dapat diterapkan ketika kejahatan *social engineering* menimbulkan kerugian dalam ekosistem perdagangan elektronik.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan sosiologi hukum (*socio-legal approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Penelitian yuridis empiris digunakan untuk menganalisis penerapan ketentuan hukum perlindungan konsumen dalam praktik, khususnya berkaitan dengan pertanggungjawaban platform *e-commerce* terhadap kerugian konsumen akibat penipuan *social engineering*.[9] Pendekatan sosiologi hukum digunakan untuk mengkaji hubungan antara ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen, perdagangan melalui sistem elektronik, serta keamanan sistem elektronik dengan praktik perlindungan konsumen pada platform *e-commerce*.[10] Sementara itu, pendekatan kasus digunakan untuk menganalisis kasus penipuan terhadap konsumen pengguna platform Shopee di wilayah hukum Polres Pringsewu dengan kerugian sebesar Rp28.500.000,00.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer

[9] Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian* (RajaGrafindo Pesada, 2020).
[10] Ahmadi Miru and Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (RajaGrafindo Persada, 2020).

diperoleh melalui wawancara dengan pihak yang memiliki relevansi terhadap permasalahan penelitian, khususnya pihak Kepolisian Resor Pringsewu dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), serta informasi yang berkaitan dengan pengalaman konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi *e-commerce*. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, transaksi elektronik, perdagangan melalui sistem elektronik, dan pelindungan data pribadi; bahan hukum sekunder berupa buku, artikel jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu; serta bahan hukum tersier yang digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap istilah dan konsep hukum yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh informasi empiris mengenai karakteristik penipuan *social engineering*, proses penanganan perkara, bentuk kerugian konsumen, serta mekanisme pemulihan hak korban. Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta literatur dan penelitian yang relevan dengan pertanggungjawaban platform *e-commerce* dan perlindungan konsumen digital.

Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model deskriptif-analitis. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi dan mengelompokkan data berdasarkan permasalahan penelitian, kemudian menghubungkan fakta empiris dengan ketentuan hukum dan konsep pertanggungjawaban hukum platform *e-commerce*. Analisis diarahkan untuk mengetahui sejauh mana kewajiban hukum platform dalam menyediakan sistem perdagangan elektronik yang aman, bagaimana kedudukan platform ketika konsumen mengalami kerugian akibat tindakan pihak ketiga, serta bentuk perlindungan dan pemulihan hak yang tersedia bagi konsumen. Selanjutnya, data empiris dan bahan hukum dianalisis secara sistematis untuk memperoleh argumentasi mengenai konstruksi pertanggungjawaban hukum platform terhadap kerugian konsumen akibat penipuan *social engineering*.

Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, yaitu dengan mengidentifikasi fakta-fakta khusus yang ditemukan dalam kasus penipuan *social engineering* pada transaksi *e-commerce*, kemudian menghubungkannya dengan ketentuan hukum yang berlaku untuk memperoleh kesimpulan mengenai pertanggungjawaban hukum platform dan perlindungan terhadap konsumen. Dengan metode tersebut, penelitian tidak hanya menguraikan norma hukum secara normatif, tetapi juga menguji relevansi dan penerapannya terhadap permasalahan konkret dalam praktik transaksi perdagangan elektronik.[11]

C. Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Penipuan Social Engineering dalam Transaksi E-Commerce dan Kerugian Konsumen

Perkembangan transaksi *e-commerce* telah mengubah pola hubungan antara

[11] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Grasindo, 2006).

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6692-6707

konsumen, pelaku usaha, dan penyelenggara platform digital. Dalam transaksi melalui *marketplace*, konsumen tidak hanya berhubungan dengan penjual sebagai pihak yang menawarkan barang atau jasa, tetapi juga bergantung pada platform yang menyediakan sistem transaksi, informasi produk, komunikasi, pembayaran, serta fasilitas pengiriman. Struktur tersebut menciptakan suatu ekosistem digital yang mempertemukan berbagai kepentingan dalam satu sistem elektronik. Oleh karena itu, risiko dalam transaksi elektronik tidak lagi terbatas pada wanprestasi penjual, tetapi juga dapat berasal dari penyalahgunaan sistem dan informasi transaksi oleh pihak ketiga. Rinjani dan Sabri menunjukkan bahwa transaksi *e-commerce* memiliki risiko yang berkaitan dengan keamanan informasi dan potensi manipulasi data yang dapat merugikan konsumen.[12]

Salah satu bentuk kejahatan yang berkembang dalam ekosistem tersebut adalah *social engineering*. *Social engineering* merupakan bentuk manipulasi yang mengeksploitasi aspek psikologis manusia untuk memperoleh informasi atau mendorong korban melakukan tindakan tertentu yang menguntungkan pelaku. Penipuan *social engineering* dalam transaksi *e-commerce* merupakan salah satu bentuk kejahatan yang berkembang seiring dengan semakin luasnya penggunaan teknologi digital. Karakteristik kejahatan siber berbeda dengan kejahatan konvensional karena memanfaatkan komputer, sistem elektronik, atau jaringan komputer sebagai sarana maupun sasaran kejahatan.[13] Dalam konteks *e-commerce*, karakteristik tersebut menjadi semakin kompleks karena pelaku tidak hanya memanfaatkan teknologi, tetapi juga memanfaatkan informasi transaksi dan aspek psikologis konsumen melalui teknik manipulasi *social engineering*.Dalam lingkungan digital, teknik tersebut dapat dilakukan melalui berbagai modus, seperti *phishing*, *pretexting*, *baiting*, maupun penyamaran sebagai pihak yang dipercaya korban.[14] Karakteristik tersebut membedakan *social engineering* dari serangan siber yang semata-mata mengeksploitasi kelemahan teknis sistem karena keberhasilan serangan sangat bergantung pada kemampuan pelaku membangun kepercayaan korban.

Dalam konteks *e-commerce*, *social engineering* menjadi semakin kompleks karena pelaku dapat memanfaatkan informasi yang berkaitan dengan transaksi yang sedang berlangsung. Informasi mengenai pesanan, status pembayaran, pengiriman, atau identitas konsumen dapat digunakan untuk menciptakan situasi yang seolah-olah berasal dari pihak yang memiliki hubungan resmi dengan platform. Ketika informasi yang disampaikan pelaku sesuai dengan keadaan transaksi yang sebenarnya, tingkat kepercayaan korban terhadap pelaku dapat meningkat. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keamanan transaksi elektronik tidak hanya berkaitan dengan keamanan teknis sistem, tetapi juga dengan keamanan informasi yang diproses dalam ekosistem perdagangan digital.

Hal tersebut ditemukan dalam kasus yang menjadi objek penelitian. Seorang

[12] D. R Rinjani and M Sabri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online," *Indonesian Journal of Legal Studies* 7, no. 2 (2022): 1–15.

[13] Ramasari and Ramadhan, "Pertanggungjawaban Pidana Pelaku Penyebaran Konten Yang Bermuatan Tindak Pidana Asusila Melalui Media Facebook."

[14] Putu Devi Yustisia Utami and Ni Putu Purwanti, "Strengthening Legal Protections Against Social Engineering in Digital Banking: Challenges, Gaps, and Recommendations," *Masalah-Masalah Hukum* 54, no. 2 (2025): 214–26, https://doi.org/10.14710/mmh.54.2.2025.214-226.

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6692-6707

konsumen di wilayah Pringsewu mengalami kerugian sebesar Rp28.500.000,00 setelah menjadi korban penipuan yang memanfaatkan persoalan pengiriman barang dalam transaksi melalui platform Shopee. Pelaku menggunakan modus yang berkaitan dengan proses pengiriman dan melakukan manipulasi terhadap korban sehingga korban mengikuti instruksi yang diberikan oleh pelaku. Peristiwa tersebut menunjukkan bahwa informasi yang berkaitan dengan transaksi dapat menjadi instrumen yang digunakan untuk melakukan penipuan terhadap konsumen. Temuan penelitian lapangan menunjukkan bahwa kasus tersebut kemudian ditangani oleh aparat penegak hukum di wilayah Polres Pringsewu.[15]

Kerugian konsumen dalam kasus tersebut tidak dapat dipandang semata-mata sebagai akibat dari tindakan individual pelaku penipuan. Meskipun pelaku merupakan pihak yang secara langsung melakukan manipulasi, modus yang digunakan memanfaatkan kondisi transaksi yang sedang berlangsung dalam ekosistem platform. Dalam hal ini terdapat hubungan antara konsumen, merchant, platform, dan pihak ketiga yang melakukan penipuan. Struktur tersebut menunjukkan bahwa transaksi *e-commerce* menciptakan hubungan hukum yang lebih kompleks dibandingkan transaksi jual beli konvensional karena terdapat platform digital yang mengelola infrastruktur dan informasi transaksi.[16]

Dari perspektif perlindungan konsumen, kondisi tersebut berkaitan dengan hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan serta hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.[17] Hak atas keamanan dalam transaksi elektronik perlu dimaknai secara lebih luas karena konsumen tidak hanya membutuhkan keamanan terhadap barang atau jasa yang dibelinya, tetapi juga keamanan dalam proses transaksi dan informasi yang digunakan untuk melaksanakan transaksi.

Selain UUPK, perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik juga berkaitan dengan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Peraturan tersebut mengatur penyelenggaraan PMSE serta kewajiban pelaku usaha dan PPMSE dalam menjalankan kegiatan perdagangan elektronik.[18] Kedudukan PPMSE menunjukkan bahwa platform merupakan bagian dari struktur penyelenggaraan perdagangan elektronik dan karenanya memiliki kewajiban tertentu dalam penyelenggaraan sistem perdagangan digital.

Persoalan tersebut semakin relevan ketika informasi yang digunakan dalam *social engineering* berkaitan dengan data pribadi konsumen. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi mengatur hak subjek data pribadi serta kewajiban pengendali dan prosesor data pribadi dalam melakukan

[15] Putra, "Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce (Studi Kasus e-Commerce Melalui Aplikasi Shopee)."

[16] Ella Alvina Santoso and Paramita Prananingtyas, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce," *Notarius* 17, no. 1 (2024): 341–55, https://doi.org/10.14710/nts.v17i1.44783.

[17] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821."

[18] Pemerintah Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420."

pemrosesan dan menjaga pelindungan data pribadi.[19] Dengan demikian, keamanan informasi konsumen tidak hanya menjadi persoalan hubungan kontraktual antara konsumen dan platform, tetapi juga merupakan bagian dari rezim hukum pelindungan data pribadi.

Berdasarkan uraian tersebut, *social engineering* dalam transaksi *e-commerce* dapat dipahami sebagai bentuk kejahatan yang berada pada persinggungan antara faktor manusia, informasi transaksi, dan infrastruktur digital. Oleh karena itu, ketika informasi transaksi atau kelemahan tertentu dalam ekosistem platform digunakan untuk melakukan penipuan, perlu dianalisis apakah platform telah memenuhi kewajiban hukumnya dalam menjaga keamanan transaksi dan melindungi konsumen.

2. Pertanggungjawaban Hukum Platform E-Commerce terhadap Kerugian Konsumen

Platform *e-commerce* dalam model *marketplace* memiliki kedudukan yang berbeda dengan penjual barang atau jasa. Platform menyediakan infrastruktur digital yang memungkinkan penjual dan konsumen melakukan transaksi. Namun, kedudukan sebagai penyedia platform tidak dengan sendirinya membebaskan platform dari seluruh bentuk pertanggungjawaban. Pertanggungjawaban harus ditentukan berdasarkan kewajiban hukum yang melekat pada platform, tindakan atau kelalaian yang dilakukan, serta hubungan antara pelanggaran kewajiban tersebut dengan kerugian konsumen.

PP Nomor 80 Tahun 2019 menempatkan PPMSE sebagai salah satu subjek dalam penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik. PPMSE memiliki kewajiban untuk memenuhi persyaratan teknis dan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, termasuk kewajiban yang berkaitan dengan penyelenggaraan perdagangan elektronik dan perlindungan konsumen.[20] Kedudukan tersebut menunjukkan bahwa platform tidak sepenuhnya dapat diposisikan sebagai pihak yang pasif dalam hubungan perdagangan elektronik.

Dalam kasus yang diteliti, penipuan dilakukan oleh pihak ketiga sehingga pelaku penipuan tetap merupakan pihak yang secara langsung bertanggung jawab atas perbuatan pidana dan kerugian yang ditimbulkannya. Akan tetapi, penelitian menemukan bahwa modus penipuan berkaitan dengan informasi mengenai proses pengiriman barang dalam ekosistem Shopee. Celah dalam proses pengiriman tersebut kemudian dimanfaatkan untuk membangun komunikasi yang meyakinkan korban. Temuan tersebut menimbulkan persoalan hukum mengenai sejauh mana platform memiliki kewajiban untuk mencegah dan memitigasi risiko yang muncul dari penggunaan sistem dan informasi transaksinya.[21]

Dalam konteks tersebut, pertanggungjawaban platform dapat dianalisis melalui konsep *duty of care*. Konsep ini tidak berarti bahwa setiap kerugian konsumen

[19] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820."

[20] Pemerintah Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420."

[21] Putra, "Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce (Studi Kasus e-Commerce Melalui Aplikasi Shopee)."

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6692-6707

yang disebabkan oleh pihak ketiga secara otomatis menjadi tanggung jawab platform. Pertanggungjawaban tetap membutuhkan dasar hukum dan hubungan antara tindakan atau kelalaian platform dengan kerugian konsumen. Dengan demikian, yang harus diuji adalah apakah platform telah melakukan langkah yang wajar untuk menjaga keamanan sistem, melindungi informasi transaksi, memberikan peringatan kepada konsumen, serta merespons laporan mengenai indikasi penipuan.

Kewajiban tersebut semakin relevan dalam perspektif pelindungan data pribadi. UU Nomor 27 Tahun 2022 mengatur kewajiban pengendali dan prosesor data pribadi dalam pemrosesan data, termasuk aspek keamanan data pribadi.[22] Dalam hal platform memiliki kedudukan sebagai pengendali data pribadi, maka platform memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa pemrosesan data dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum. Data transaksi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas konsumen tidak boleh dibiarkan menjadi sarana yang mudah dieksploitasi untuk melakukan penipuan.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, hubungan antara platform dan konsumen juga berkaitan dengan penggunaan klausula baku. Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.[23] Oleh karena itu, klausula *disclaimer* dalam syarat dan ketentuan platform tidak dapat secara otomatis dijadikan dasar untuk menghapus seluruh kewajiban hukum yang dibebankan kepada platform oleh peraturan perundang-undangan.

Penelitian menunjukkan bahwa dalam penyelesaian kasus, Shopee cenderung menempatkan dirinya sebagai perantara yang tidak bertanggung jawab terhadap tindakan pihak ketiga dan menggunakan klausula pelepasan tanggung jawab sebagai salah satu dasar untuk membatasi kewajibannya. Kondisi tersebut menjadi problematis apabila kerugian konsumen memiliki hubungan dengan kelemahan sistem atau informasi yang berada dalam ruang kendali platform.[24]

Namun demikian, keberadaan klausula *disclaimer* tidak serta-merta berarti bahwa seluruh klausula tersebut batal demi hukum. Analisis harus membedakan antara kerugian yang sepenuhnya timbul dari tindakan pihak ketiga di luar kendali platform dengan kerugian yang memiliki hubungan dengan kegagalan platform memenuhi kewajiban hukumnya. Dengan demikian, fokus pertanggungjawaban bukan semata-mata pada keberadaan *disclaimer*, tetapi pada apakah klausula tersebut digunakan untuk mengalihkan kewajiban yang berdasarkan hukum seharusnya tetap menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

Pasal 19 UUPK mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian

[22] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820."

[23] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821."

[24] Putra, "Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce (Studi Kasus e-Commerce Melalui Aplikasi Shopee)."

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6692-6707

konsumen yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.[25] Akan tetapi, penerapan ketentuan tersebut terhadap platform *e-commerce* dalam kasus *social engineering* perlu dilakukan secara hati-hati. Tidak setiap kerugian akibat penipuan pihak ketiga dapat langsung dibebankan kepada platform. Harus terlebih dahulu dibuktikan bahwa kerugian tersebut berkaitan dengan jasa yang disediakan platform dan terdapat pelanggaran atau kelalaian terhadap kewajiban hukum platform.

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya paradoks dalam perkembangan teknologi digital. Di satu sisi, teknologi meningkatkan efisiensi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat; di sisi lain, teknologi dapat menciptakan ruang baru bagi terjadinya kejahatan dan menimbulkan kerugian bagi pengguna.[26] Dalam transaksi *e-commerce*, paradoks tersebut menjadi semakin kompleks karena konsumen bergantung pada platform digital yang mengelola sistem, informasi, dan proses transaksi. Oleh karena itu, persoalan perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan tindakan pelaku penipuan, tetapi juga dengan sejauh mana platform memiliki kewajiban untuk mengantisipasi risiko yang muncul dalam ekosistem digitalnya.

Dengan demikian, terdapat setidaknya tiga kemungkinan konstruksi pertanggungjawaban. Pertama, apabila kerugian sepenuhnya disebabkan oleh tindakan pihak ketiga tanpa adanya kegagalan atau kelalaian platform, pertanggungjawaban utama berada pada pelaku penipuan. Kedua, apabila terdapat kelemahan atau kelalaian platform dalam menjaga keamanan sistem atau informasi transaksi yang berkontribusi terhadap terjadinya kerugian, maka dasar pertanggungjawaban platform menjadi lebih kuat. Ketiga, apabila platform mengetahui adanya pola penipuan atau risiko tertentu tetapi tidak melakukan langkah pencegahan yang memadai, keadaan tersebut dapat menjadi indikator adanya kelalaian dalam memenuhi kewajiban kehati-hatian.

Dalam kasus yang diteliti, adanya pemanfaatan informasi pengiriman sebagai medium penipuan menunjukkan bahwa keamanan informasi transaksi merupakan bagian penting dari pertanggungjawaban platform. Platform memiliki kemampuan teknis dan akses yang lebih besar dibandingkan konsumen untuk mengidentifikasi dan memitigasi risiko keamanan tersebut. Oleh karena itu, pertanggungjawaban platform perlu dikonstruksikan berdasarkan tingkat kendali platform terhadap sistem, data, dan mekanisme keamanan yang berkaitan dengan terjadinya kerugian.

Pendekatan tersebut sejalan dengan perkembangan kajian mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*. Santoso dan Prananingtyas menunjukkan bahwa transaksi elektronik menciptakan persoalan pertanggungjawaban yang berbeda dari transaksi konvensional karena terdapat penggunaan sistem elektronik dan keterlibatan platform digital. Dengan demikian, konstruksi pertanggungjawaban perlu mempertimbangkan karakteristik khusus

[25] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821."

[26] Ramasari and Ramadhan, "Pertanggungjawaban Pidana Pelaku Penyebaran Konten Yang Bermuatan Tindak Pidana Asusila Melalui Media Facebook."

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6692-6707

perdagangan elektronik.[27]

Berdasarkan analisis tersebut, platform *e-commerce* tidak tepat apabila secara absolut diposisikan sebagai *intermediary* yang terbebas dari pertanggungjawaban. Namun, platform juga tidak dapat dibebani tanggung jawab atas seluruh tindakan kriminal pihak ketiga. Pertanggungjawaban harus dibangun berdasarkan prinsip proporsionalitas, yaitu dengan mempertimbangkan kewajiban hukum platform, tingkat penguasaan terhadap sistem dan informasi, tindakan pencegahan yang telah dilakukan, serta hubungan kausal antara kegagalan atau kelalaian platform dengan kerugian konsumen.

3. Perlindungan dan Pemulihan Hak Konsumen akibat Penipuan *Social Engineering*

Perlindungan hukum terhadap konsumen korban *social engineering* harus mencakup perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diarahkan pada pencegahan terjadinya kerugian melalui keamanan sistem, pelindungan data, transparansi informasi, serta edukasi konsumen. Sementara itu, perlindungan represif diarahkan pada penyelesaian sengketa dan pemulihan kerugian setelah konsumen menjadi korban.

Perlindungan preventif memiliki posisi penting karena platform berada pada posisi yang strategis untuk mengendalikan infrastruktur digital tempat transaksi berlangsung. Platform memiliki akses terhadap informasi mengenai pesanan, pembayaran, dan proses pengiriman. Oleh karena itu, platform memiliki kemampuan untuk membangun sistem keamanan dan mekanisme peringatan yang dapat mengurangi kemungkinan informasi transaksi disalahgunakan. Dalam kasus yang diteliti, pemanfaatan informasi pengiriman oleh pelaku menunjukkan perlunya mekanisme yang dapat mendeteksi pola penyalahgunaan informasi transaksi.[28]

Pelindungan data pribadi menjadi salah satu instrumen utama dalam perlindungan preventif tersebut. UU Nomor 27 Tahun 2022 memberikan kerangka hukum mengenai hak subjek data pribadi serta kewajiban pengendali dan prosesor data pribadi dalam melakukan pemrosesan data.[29] Keamanan data dengan demikian tidak hanya berkaitan dengan pencegahan kebocoran data, tetapi juga dengan pencegahan penyalahgunaan data yang berada dalam penguasaan platform.

Perlindungan konsumen juga diperkuat melalui pengaturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik. PP Nomor 80 Tahun 2019 masih berlaku dan menjadi dasar penyelenggaraan PMSE di Indonesia.[30] Selain itu, pada tahun 2026 pemerintah menerbitkan Permendag Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang mengatur

[27] Santoso and Prananingtyas, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce."

[28] J. R Situmeang and F. Sugianto, "Analisis Kepastian Hukum Ganti Rugi Korban Penipuan Online Melalui Pembaruan Regulasi Siber," *Jurnal Hukum Siber Dan Transformasi Digital* 2, no. 1 (2025): 45–58.

[29] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820."

[30] Pemerintah Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420."

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6692-6707

pelaku usaha dan model bisnis PPMSE, persyaratan kegiatan usaha, pembinaan dan pengawasan, serta sanksi administratif.[31] Perkembangan regulasi tersebut memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen dalam ekosistem perdagangan digital terus mengalami penguatan seiring perkembangan teknologi.

Pada aspek represif, konsumen harus memiliki akses terhadap mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif. Dalam praktiknya, Shopee menyediakan mekanisme internal melalui layanan pelanggan dan fitur penyelesaian masalah transaksi. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme internal tersebut belum sepenuhnya memberikan pemulihan yang optimal. Proses verifikasi yang berbelit-belit dan kecenderungan platform untuk menempatkan penipuan sebagai akibat kelalaian konsumen menjadi salah satu hambatan dalam memperoleh pemulihan.[32]

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara perlindungan secara normatif dan perlindungan secara substantif. Secara normatif, konsumen memiliki hak atas keamanan dan ganti kerugian. Namun, dalam praktik, konsumen menghadapi kesulitan dalam menentukan pihak yang harus bertanggung jawab ketika kerugian terjadi akibat kombinasi antara tindakan pelaku penipuan dan pemanfaatan sistem platform. Kompleksitas tersebut menjadi salah satu karakteristik utama sengketa konsumen dalam transaksi digital.

Dalam kasus *social engineering*, mekanisme pemulihan juga harus mempertimbangkan posisi konsumen sebagai pihak yang memiliki keterbatasan informasi dan kemampuan teknis dibandingkan platform. Penipuan *social engineering* memang memanfaatkan tindakan korban, tetapi hal tersebut tidak berarti seluruh risiko dapat secara otomatis dibebankan kepada konsumen. Platform memiliki kemampuan yang lebih besar dalam mengendalikan sistem dan mengidentifikasi pola transaksi atau aktivitas mencurigakan. Oleh karena itu, pembagian tanggung jawab harus mempertimbangkan kontribusi masing-masing pihak terhadap timbulnya kerugian.

Penelitian ini menemukan bahwa kerugian korban dalam kasus Pringsewu mencapai Rp28.500.000,00 dan penanganan perkara dilakukan melalui aparat penegak hukum. Ketika mekanisme internal platform tidak memberikan pemulihan yang memadai, jalur penegakan hukum menjadi alternatif untuk memperoleh perlindungan dan pemulihan hak korban.[33]

Namun, perlu dibedakan antara pertanggungjawaban pidana pelaku penipuan dengan pertanggungjawaban hukum platform. Pelaku penipuan bertanggung jawab atas perbuatan pidana yang dilakukan, sedangkan platform hanya dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terdapat dasar hukum dan fakta yang menunjukkan adanya pelanggaran terhadap kewajibannya sendiri. Pembedaan tersebut penting agar perlindungan konsumen tetap berjalan tanpa mengabaikan prinsip kepastian hukum bagi penyelenggara platform.

UU Nomor 1 Tahun 2024 sebagai perubahan kedua atas UU ITE memperkuat kerangka hukum penyelenggaraan informasi dan transaksi elektronik di

[31] Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2026 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik," 2026.
[32] Putra, "Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce (Studi Kasus e-Commerce Melalui Aplikasi Shopee)."
[33] Ibid.

Indonesia.[34] Namun, keberadaan regulasi tidak dengan sendirinya menjamin pemulihan konsumen apabila mekanisme penerapannya tidak efektif. Oleh karena itu, perlindungan hukum harus dibangun tidak hanya melalui norma, tetapi juga melalui mekanisme pengaduan, pembuktian, penyelesaian sengketa, dan pemulihan kerugian yang dapat diakses secara efektif oleh konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan konsumen korban *social engineering* idealnya dilakukan melalui mekanisme berlapis. Pertama, platform harus memperkuat keamanan sistem dan pelindungan data transaksi. Kedua, platform perlu membangun sistem peringatan dini terhadap pola penipuan yang menggunakan informasi transaksi konsumen. Ketiga, mekanisme pengaduan harus mampu memberikan respons cepat terhadap laporan konsumen. Keempat, pembagian tanggung jawab antara konsumen, merchant, platform, penyedia jasa logistik, dan pihak ketiga perlu diperjelas. Kelima, apabila terdapat kelalaian platform yang berkontribusi terhadap timbulnya kerugian, mekanisme pemulihan tidak seharusnya secara otomatis membebankan seluruh kerugian kepada konsumen.

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* perlu diarahkan pada paradigma keamanan ekosistem digital yang berbasis tanggung jawab proporsional. Konsumen tetap memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan akun dan berhati-hati terhadap komunikasi yang mencurigakan. Namun, platform juga memiliki kewajiban untuk menyediakan sistem yang aman, transparan, dan mampu memitigasi risiko yang secara wajar dapat diperkirakan.

Pada akhirnya, pertanggungjawaban platform tidak berarti menjadikan platform sebagai penanggung seluruh kerugian akibat tindakan pihak ketiga. Pertanggungjawaban harus ditentukan berdasarkan kewajiban hukum platform, tingkat kendali terhadap sistem dan data, tindakan pencegahan yang dilakukan, serta hubungan kausal antara kegagalan atau kelalaian platform dengan kerugian konsumen. Dalam konteks kasus Shopee di Pringsewu, pemanfaatan informasi pengiriman sebagai sarana *social engineering* menunjukkan pentingnya menilai keamanan ekosistem transaksi sebagai bagian dari kewajiban platform terhadap konsumen.

Oleh karena itu, kasus tersebut memperlihatkan bahwa kedudukan platform *e-commerce* dalam hukum perlindungan konsumen tidak lagi dapat dipahami secara sederhana sebagai pihak yang hanya menyediakan tempat bertemunya penjual dan pembeli. Platform memiliki posisi strategis dalam mengendalikan infrastruktur, informasi, dan mekanisme transaksi sehingga terdapat kewajiban hukum tertentu yang harus dipenuhi. Pada saat yang sama, pertanggungjawaban tersebut harus tetap dibatasi oleh prinsip proporsionalitas agar tidak seluruh risiko tindakan kriminal pihak ketiga dialihkan kepada platform tanpa pembuktian mengenai adanya pelanggaran kewajiban atau kelalaian.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa

[34] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indones," 2016.

pertanggungjawaban hukum platform e-commerce terhadap kerugian konsumen akibat penipuan *social engineering* tidak dapat ditentukan semata-mata berdasarkan fakta bahwa penipuan dilakukan oleh pihak ketiga. Pelaku penipuan tetap menjadi pihak yang secara langsung bertanggung jawab atas perbuatan pidana dan kerugian yang ditimbulkannya. Namun, platform e-commerce sebagai PPMSE memiliki kewajiban hukum dalam menyelenggarakan sistem perdagangan elektronik, menjaga keamanan sistem dan informasi transaksi, serta memberikan perlindungan terhadap konsumen sesuai dengan ketentuan UUPK, PP PMSE, dan UU Pelindungan Data Pribadi. Oleh karena itu, platform dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terdapat pelanggaran kewajiban atau kelalaian dalam penyelenggaraan sistem yang memiliki hubungan dengan timbulnya kerugian konsumen. Dalam kasus yang diteliti, pemanfaatan informasi pengiriman sebagai sarana *social engineering* menunjukkan pentingnya menguji kewajiban platform dalam menjaga keamanan ekosistem transaksi dan mencegah penyalahgunaan informasi konsumen.

Perlindungan dan pemulihan hak konsumen dalam kasus *social engineering* harus dilakukan melalui pendekatan yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui penguatan keamanan sistem, pelindungan data pribadi, transparansi informasi, serta mekanisme pencegahan dan peringatan terhadap potensi penipuan. Sementara itu, perlindungan represif dilakukan melalui mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, dan pemulihan kerugian konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa internal pada platform Shopee belum sepenuhnya efektif dalam memberikan pemulihan substantif kepada konsumen karena masih terdapat persoalan dalam proses verifikasi, penanganan pengaduan, dan pembatasan tanggung jawab melalui klausula *disclaimer*. Oleh karena itu, perlindungan konsumen digital perlu diarahkan pada model pertanggungjawaban proporsional, yaitu dengan mempertimbangkan peran masing-masing pihak, tingkat penguasaan platform terhadap sistem dan informasi, tindakan pencegahan yang telah dilakukan, serta hubungan kausal antara kelalaian platform dan kerugian konsumen.

Saran

Platform e-commerce perlu memperkuat sistem keamanan transaksi dan pelindungan data konsumen, khususnya terhadap penggunaan informasi pesanan dan pengiriman yang dapat dieksploitasi untuk melakukan *social engineering*. Platform juga perlu melakukan evaluasi terhadap klausula *disclaimer* agar tidak digunakan untuk mengalihkan kewajiban hukum yang secara normatif melekat pada platform sebagai PPMSE. Selain itu, mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa internal perlu dirancang secara lebih responsif dengan menyediakan jalur khusus untuk penanganan penipuan digital, sehingga konsumen dapat memperoleh perlindungan dan pemulihan secara cepat.

Pemerintah juga perlu memperkuat pengawasan terhadap penyelenggara platform e-commerce, khususnya berkaitan dengan keamanan sistem, pelindungan data pribadi, dan pemenuhan hak konsumen. Pengawasan tersebut penting agar ketentuan mengenai perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik tidak berhenti pada aspek normatif, tetapi dapat diterapkan secara efektif dalam praktik. Bagi konsumen, peningkatan literasi digital dan kewaspadaan terhadap komunikasi yang mengatasnamakan platform tetap diperlukan sebagai bentuk perlindungan mandiri, meskipun kewajiban tersebut tidak menghapus kewajiban hukum platform untuk

menyediakan sistem perdagangan elektronik yang aman

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. "Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2026 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik," 2026.

Makarim, Edmon. *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian*. RajaGrafindo Pesada, 2020.

Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. RajaGrafindo Persada, 2020.

Pemerintah Republik Indonesia. "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420," 2019.

Putra, R. "Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce (Studi Kasus e-Commerce Melalui Aplikasi Shopee)," 2024.

Ramasari, Risti Dwi, and M Syachrian Ramadhan. "Pertanggungjawaban Pidana Pelaku Penyebaran Konten Yang Bermuatan Tindak Pidana Asusila Melalui Media Facebook." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 4 (2023): 9673–85.

Republik Indonesia. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indones," 2016.

———. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820," 2022.

———. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821." Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, 1999.

Rinjani, D. R, and M Sabri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online." *Indonesian Journal of Legal Studies* 7, no. 2 (2022): 1–15.

Santoso, Ella Alvina, and Paramita Prananingtyas. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce." *Notarius* 17, no. 1 (2024): 341–55. https://doi.org/10.14710/nts.v17i1.44783.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo, 2006.

Situmeang, J. R, and F. Sugianto. "Analisis Kepastian Hukum Ganti Rugi Korban Penipuan Online Melalui Pembaruan Regulasi Siber." *Jurnal Hukum Siber Dan Transformasi Digital* 2, no. 1 (2025): 45–58.

Utami, Putu Devi Yustisia, and Ni Putu Purwanti. "Strengthening Legal Protections Against Social Engineering in Digital Banking: Challenges, Gaps, and Recommendations." *Masalah-Masalah Hukum* 54, no. 2 (2025): 214–26. https://doi.org/10.14710/mmh.54.2.2025.214-226.